

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS
LABO 

- **ROBOTS PÂTISSIERS**
- **PNEUS ÉTÉ**
- **RÉFRIGÉRATEURS
CONGÉLATEURS**
- **MATELAS**

Lyon-Turin



**Un chantier
ferroviaire fou
à 30 milliards**

**Crèmes
solaires visage
1 sur 3 protège mal**



TEST

**Téléphonie
Internet**

Changez d'opérateur!

De bons forfaits

à petits prix



DROM-COM : 6,20 € / 740 XPF

L 12260 - 635 - F : 5,00 € - RD



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



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

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

► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 135 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 et 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 :

Quechoisir.org



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
0143485548.

Maleysson, Yves Martin, Élisabeth Oudin, Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Fabrice Pouliquen, Audrey Vaugrenet • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (QC en ligne) • **Conception graphique** : Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette** : Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo** : Catherine Métayer • **Infographie/maquette web** : Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Schneider-Blanlard • **Documentation** : Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro** : Boris Cassel, Géraldine Pasquier **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Léa Girard, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (directeur), Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stierner, Juliette Vacant **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines** : Véronique Couesnon (directrice), Aude Dauchy, Toutou Gassama • **Gestion de projets** : Régis Ghazlan (directeur) • **Informatique** : Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Alia Mansouri **MARKETING/DIVERSIFICATION** • Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouches, Justine Boduch, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommahin, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko • **Courrier** : Brigitte Bouttier **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Lisa Charaf Zadah, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Ruth Kinouani, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Emmanuelle Pozza, Samir Victor • **Service abonnements** : Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly Cedex. Tél. : 0155567109 • **Inspection des ventes et réassort diffuseurs** : MP Conseil • **Tarifs** : 1 an, soit 11 numéros : 49 € ; 1 an + 4 hors-séries : 67 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 pratiques : 94 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil • **Présidente** : Marie-Amandine Stévenin • **Vice-présidents** : Daniel Bideau, Marina Scall-Bersinger • **Trésorier** : Jean-Pierre Jokiel • **Trésorier adjoint** : Arnaud Lajugie • **Secrétaire** : Michel Namy • **Conseil d'administration** : Philippe Balbastre, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermitte, Odette Mairey, Anne Morin, Ludvine Payraud, Philippe Quique, Marie-Christine Radenne ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau **ACTION POLITIQUE** • Cédric Musso (directeur) • **Études et Lobby** : Antoine Autier (responsable), Olivier Andrault, Lucile Buisson, Mélissa Chevallard, Christelle Leduc, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Maria Roubtsova • **Juridique** : Magali Buttard (responsable), Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha • **Relations associatives** : Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillermin, Cloé Leyrat, Nadia Mammi, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n°144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement **QC Santé**, un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



10

Liaison ferroviaire Lyon-Turin
Un coup à 30 milliards !

ZONE ROUGE



INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



ZONE ROUGE

Liaison ferroviaire Lyon-Turin • Un coup à 30 milliards !

10



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Automobile • L'auto de Oui-Oui a bien dormi

16



ALERTE

Jeux olympiques • Des produits dérivés venus d'ailleurs 18

Application routière Waze • Victimes de son succès 21

Crèmes solaires visage • Un tiers ne protège pas assez 24

Médicaments • Pharmaciens peu vigilants 26

ALERTE



18

Jeux olympiques
Des produits dérivés venus d'ailleurs



LABO QC

Levures et robots pâtisseries • Faites vos gâteaux ! 28

Matelas • Cinq repères à l'achat 34

Tablettes tactiles 36

Réfrigérateurs-congélateurs • Opération portes ouvertes 37

Autonomie des voitures électriques • Des constructeurs trop optimistes 40

Pneus été 42

Testé ailleurs 43

24

Crèmes solaires visage
Un tiers ne protège pas assez

LABO QC



DÉCRYPTAGE

Internet, téléphonie • C'est le moment d'aller voir ailleurs 44

Fonds verts • Repérer les plus fiables 50

Vélos électriques reconditionnés • De bonnes affaires... jusqu'à quand ? 52



FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses 56



TOUT S'EXPLIQUE

Boissons gazeuses • L'impact des bulles de CO₂ 60

Prospection commerciale • Comment diable ont-ils eu mes coordonnées ? 61

Assurance • Sinistre déclaré tardivement 61



AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet de Marie-Amandine Stévenin et les actions nationales 62

Les associations locales et leurs actions 64

SAUVER LE MONDE

... et surtout leur business 66

DÉCRYPTAGE



44

Internet, téléphonie
C'est le moment d'aller voir ailleurs

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

Nos piliers

Dans ce numéro, une enquête sur le projet ferroviaire Lyon-Turin ? Voilà qui pourrait étonner certains de nos lecteurs ! Qu'ils se rassurent, nous ne nous sommes pas transformés en journal spécialisé dans le BTP ! Nos piliers sont solides : vous aider dans vos achats ; c'est la vocation première de nos célèbres tests comparatifs, regroupés au centre de votre magazine. Vous donner des solutions pratiques pour vous guider dans les décisions les plus diverses que vous avez à prendre ; c'est l'ambition des articles publiés dans les rubriques « Décryptage » ou « Tout s'explique ». *Que Choisir* vous met aussi en garde, vous révèle des comportements et des pratiques nuisibles, ou encore des arnaques ; c'est le rôle attribué à notre rubrique « Alerte ». Et bien sûr, nous n'oublions pas de vous donner la parole, de relater vos expériences de consommateurs ; c'est l'objet de notre toujours populaire « Forum » (le courrier des lecteurs) et de

Guider, alerter, faire réfléchir

la double page, très appréciée, « Ça pourrait vous arriver ». Pour autant, cette proximité avec vos préoccupations de tous les jours ne nous empêche pas de prendre de la hauteur, à l'heure où notre société connaît de fortes turbulences. Ainsi, alors que le dérèglement climatique inquiète, les notions de consommation responsable et de développement durable ont émergé. Dans le même temps, en France tout au moins, les finances publiques se sont asséchées, ce qui oblige l'État à faire des choix drastiques dans des domaines aussi sensibles que la santé, l'éducation... Et nous sommes tous concernés ! C'est donc à l'aune de ces considérations que nous avons ouvert le dossier du Lyon-Turin, un défi hors norme dont on parle finalement peu. Par sa durée, la manière dont les États et l'Europe le « managent », par son coût exorbitant, par son intérêt économique et son impact écologique, il nous interroge tous et doit nous faire réfléchir sur l'évolution de nos sociétés. Resituer votre quotidien dans un univers plus vaste : c'est bien, aussi, l'un des piliers de *Que Choisir*. Il était bon de le rappeler à travers cet éditorial ! ♦

SUCRE AJOUTÉ

Toujours trop présent

Les proportions sont impressionnantes : 84 % des charcuteries, 60 % des plats préparés et 40 % des petits pots pour bébés, comme une très large majorité des produits transformés, comportent au moins un vecteur de goût sucré (sucre blanc, miel, édulcorants...), selon les calculs de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses). Une mauvaise nouvelle pour notre santé, car « le plaisir qui y est associé nous pousse à augmenter

la prise alimentaire, et donc à accumuler les calories », nous expliquait en 2020 Sabine Houdart, coordinatrice scientifique de l'unité d'évaluation des risques liés à la nutrition au sein de l'Anses. Raison pour laquelle l'agence recommande « la réduction globale du goût sucré de l'alimentation ». Certes, par rapport à la précédente analyse (2012), on trouve bien plus de plats préparés (pains de mie, sauces, céréales du petit-déjeuner...) sans sucres ajoutés. Mais la présence de produits sucrants « reste élevée » prévient l'Anses, qui appelle les fabricants à « poursuivre les reformulations ». Côté boissons sans alcool, c'est mieux : -7 % de sucres entre 2013 et 2019 en France. Et ce recul « n'a pas, la plupart du temps, été compensé par l'ajout d'un édulcorant », précise Julie Gauvreau-Béziat, cheffe de l'unité observatoire de l'alimentation à l'Anses. Un point positif qui s'explique notamment par la mise en place, en 2018, d'une taxe sur les adjonctions de sucre et d'édulcorants dans les boissons. ♦



D. ZINKEVICH/ALAMY-PHOTO12

La plupart des petits pots pour bébés comportent des sucres ajoutés.

MÉDICAMENTS

La justice de nouveau saisie

À la suite des plaintes déposées depuis un an par des patients souffrant des effets indésirables des fluoroquinolones, le pôle de santé publique du Parquet de Paris a ouvert une enquête pour tromperie et blessures involontaires. Ces antibiotiques ont provoqué des atteintes des tendons et des muscles, voire des troubles psychiatriques, cardiaques ou neurologiques. Ils sont

normalement réservés à des infections bactériennes sérieuses, mais leur usage s'est étendu à de banales otites, cystites ou sinusites, ce qui a multiplié les effets indésirables chez des patients qui n'auraient jamais dû y être exposés. L'Agence européenne du médicament (EMA) a confirmé que les deux tiers des prescriptions de fluoroquinolones se font en dehors de leurs indications. Reste à savoir si les médecins fautifs seront poursuivis par la justice. Ils n'ont pour le moment jamais été inquiétés dans les scandales liés aux médicaments, tels que ceux du Mediator ou de la Dépakine. ♦

Des antibiotiques largement prescrits hors indication

DÉCHETS MÉNAGERS

Plus de poubelles, plus de taxes

Chaque Français jette 561 kg de déchets par an, un poids qui ne cesse de progresser. Mauvaise pour l'environnement, cette accumulation l'est aussi pour les contribuables. Afin de trouver les 11 milliards d'euros nécessaires à la collecte et au traitement de nos poubelles, les collectivités locales recourent majoritairement à la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (Teom). Selon une étude de notre Observatoire de la consommation, son montant s'est alourdi de 6 % entre 2020 et 2022, passant de 118 à 125 €, en moyenne, par an et par habitant. Pire, de gros écarts apparaissent entre les communes. Des exemples ? À Brest (29), les particuliers déboursent moins de 70 € par an, tandis qu'à Marseille (13), ils paient 217 €. Ironie de l'histoire, les



ménages ne sont pas taxés en fonction des quantités qu'ils jettent car la Teom est établie sur la base de la valeur locative cadastrale des logements ; c'est une solution de facilité pour les collectivités locales. Elles ont pourtant à leur disposition d'autres sources de financement, plus justes et plus efficaces, comme la redevance d'enlèvement des ordures ménagères (Reom), calculée en fonction des volumes de déchets enlevés. ♦

Les ménages ne sont pas taxés selon les quantités jetées

CAHIERS DE DOLÉANCES

Que contiennent-ils ?

En réaction au mouvement des Gilets jaunes, le gouvernement avait mis sur pied le Grand débat national et invité les Français à exprimer leurs doléances. Or ces contributions sont, pour l'instant, restées lettre morte. Leur accès est limité à quelques équipes de recherche et aucune exploitation sérieuse n'a été menée sur leur contenu. C'est ce que nous apprend le documentaire d'Hélène Desplanques, « Les doléances », disponible sur France.tv (chercher ce titre sur la plateforme puis cliquer sur « Vidéos »). La baisse du pouvoir d'achat, mais également toutes les questions de santé – déserts médicaux, coût des soins, etc. – et la fracture entre métropoles richement dotées et zones rurales nourrissent l'essentiel des griefs.

D'après un consultant à qui une analyse du corpus de textes avait été demandée, une centaine de propositions reviennent si souvent qu'elles revêtent probablement un caractère transpartisan. Mais une actualité chassant l'autre, ces suggestions sont rapidement passées au second plan, et les 12 millions d'euros d'argent public qui avaient été engagés pour le Grand débat sont partis en fumée. Constatant l'ampleur de la participation (plus de deux millions de réponses) et « l'érosion inquiétante de la confiance



Un énorme gâchis

des citoyens envers les institutions », Marie Pochon, députée de la Drôme (Écologiste-NUPES), a présenté avec plusieurs de ses collègues une proposition de résolution invitant le gouvernement à financer la mise en accès libre des doléances sur un site dédié, tout comme la recherche publique à leur sujet. ♦

SOBRIÉTÉ

C'est pas moi, c'est les autres !

Réfréner notre fièvre acheteuse reste le meilleur moyen de préserver la planète. Problème, beaucoup estiment que la sobriété devrait surtout être l'affaire des autres... À la question : « Diriez-vous qu'aujourd'hui, en France, les gens consomment trop ? », 83 % des personnes interrogées par l'Agence de la transition énergétique (Ademe) répondent oui. Or, lorsque la demande porte sur leur propre foyer, elles ne sont plus que 28 % à le penser. Autre résultat : seule une minorité envisage d'agir sur ce qui pèse le plus dans la balance environnementale, à savoir l'usage de la voiture, la consommation de viande et le recours au transport aérien.



Les stats

Prix des hôtels et Jeux olympiques

Notre deuxième vague de relevés des tarifs des hôtels (une chambre double dans 80 établissements, 3 et 4 étoiles essentiellement) pour le jour de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques de Paris (26 juillet) révèle un reflux. Selon ces observations effectuées mi-mars, la nuit est, en

TRANSPORT FERROVIAIRE

Railcoop liquidée

Créée en 2019, la coopérative Railcoop avait l'ambition de relancer la liaison en train Lyon-Bordeaux, abandonnée par la SNCF. Un trajet qui devait marquer plusieurs haltes (Périgueux, Limoges, Montluçon...). Mais, malgré la réunion de 14 500 sociétaires, Railcoop n'a jamais réussi à boucler le budget nécessaire à la mise en œuvre de son projet. La période de redressement judiciaire ouverte mi-octobre 2023 ne lui a pas permis de trouver les capitaux indispensables pour garantir la poursuite de son activité. En conséquence, la coopérative a été mise en liquidation. Cet échec illustre



L'espagnole Renfe propose deux liaisons en France.

les difficultés des opérateurs privés à se lancer sur le marché du ferroviaire. Pour l'heure, seules Trenitalia et la Renfe, les compagnies nationales italiennes et espagnoles, sont en mesure de proposer une offre voyageurs sur le réseau français, à savoir Paris-Modane via Lyon pour la première, et Madrid-Marseille ainsi que Barcelone-Lyon pour la seconde. ♦

Le projet de train Lyon-Bordeaux reste à quai

ASSURANCE MALADIE

La lutte contre la fraude s'intensifie

Un total de 466 millions d'euros, c'est le montant des fraudes détectées en 2023 par l'Assurance maladie. L'occasion pour cet organisme de témoigner auprès des médias de sa lutte contre les pratiques préjudiciables aux comptes sociaux. Mais son action montre surtout à quel point la triche a évolué dans ses formes. Car si les assurés étaient les plus nombreux à frauder, ils n'ont pas coûté le plus. En effet,

les professionnels de santé sont à l'origine de près de 71 % des sommes indûment perçues ! Les pharmaciens restent les « champions », avec un préjudice évalué à 60 millions d'euros, mais ils sont désormais talonnés par les centres de santé (58 millions d'euros). L'entrée fracassante de ces derniers dans le

« top 3 de la fraude » a d'ailleurs incité

l'Assurance maladie à leur coller aux basques. Ainsi, 200 centres ophtalmologiques, dentaires ou ophtalmo-dentaires ont subi un contrôle depuis 2021, et 21 ont écopé d'un déconventionnement l'an dernier. Ces établissements, qui ont poussé comme des champignons dans les zones où l'accès aux soins est difficile, ont prospéré notamment grâce au tiers-payant systématique. Les audioprothésistes ne sont pas en reste : galvanisés par le développement du 100 % santé, certains ont franchi le pas de l'illégalité, engrangeant frauduleusement plus de 21 millions d'euros en 2023. ♦

La triche évolue sans cesse



NUIT DE LA CÉRÉMONIE D'OUVERTURE

820 € Le montant moyen pour une chambre 2 adultes

+ 161 % d'augmentation par rapport à un week-end normal (du 12 au 13 juillet)

30 % des hôtels disent ne plus avoir de disponibilités à cette date

moyenne, facturée 820 €, soit 161 % de hausse par rapport au prix d'« une nuit normale » (celle du 12 au 13 juillet), où elle revient à 314 €. Lors de notre relevé de décembre, ces deux tarifs étaient respectivement de 1 033 € et 317 € (QC n° 633). Autre évolution forte : alors que la moitié des hôtels indiquaient, il y a quatre mois, ne plus avoir de disponibilités pour le soir de la cérémonie d'ouverture, ce taux est tombé à 30 %. Bref, le niveau des réservations ne semble pas à la hauteur des espérances...



Voiture du mois

Chaque mois, **Que Choisir** braque les projecteurs sur un modèle récent, pris en main par un de nos journalistes. Ses premières impressions.

Le nouveau Peugeot 3008 électrique

Le Peugeot E-3008 adopte un style plus moderne tout en offrant un bon niveau d'équipement et une belle qualité de fabrication. Autre bon point, le nouveau combiné d'instruments est plus lisible que précédemment, et l'ergonomie particulièrement soignée, ce qui rend le SUV facile à piloter. D'abord proposé en version électrique, il est très silencieux et agréable à conduire. Acceptable comparée à celle des modèles concurrents, son autonomie annoncée est de 525 km avec sa batterie de 73 kWh (une nouvelle, de 98 kWh, devrait permettre de parcourir 680 km). Cela dit, lors de notre essai, nous n'avons roulé que 400 km sur un trajet mixte route/ville/autoroute. Par ailleurs, Peugeot a grandement simplifié la gamme et seules deux finitions du E-3008 électrique

sont commercialisées: Allure (44 990 €) et GT (46 990 €). C'est plus cher qu'un Tesla Model Y (à partir de 42 990 €), pourtant un peu plus grand et plus habitable, ou qu'un Renault Scenic E-Tech (dès 39 990 €, mais avec une autonomie moindre). À noter que les trois modèles précités sont éligibles au bonus écologique de 4 000 €. Avantage intéressant à l'actif du SUV de Peugeot: il inaugure la garantie 8 ans ou 160 000 km qui couvre désormais tous les éléments électriques et mécaniques. Une première pour une marque européenne.



Les plus

- # La ligne innovante
- # La qualité de fabrication
- # Le silence au roulage
- # L'habitabilité
- # L'ergonomie



Les moins

- # La fermeté des suspensions sur les petites bosses
- # La visibilité vers l'arrière
- # Le volume de coffre

Ses atouts: ergonomie et agrément de conduite

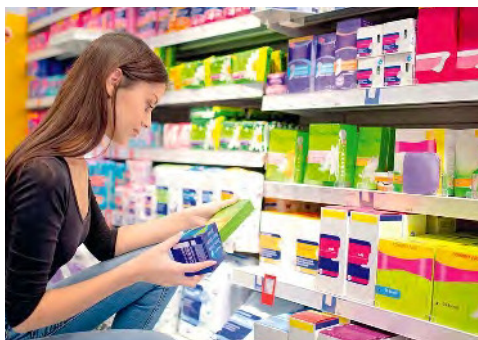


PROTECTIONS PÉRIODIQUES

Un décret en trompe-l'œil

Pesticides, allergènes, résidus chlorés... Les protections périodiques contiennent parfois des substances malvenues. Aussi, le décret prévoyant que leur composition soit détaillée sur l'emballage et les sites de vente a-t-il été bien accueilli. Mais les femmes n'apprendront pas grand-chose, car ces composés indésirables ne sont pas introduits intentionnellement, et ne seront donc pas étiquetés, contrairement aux matières premières (coton, rayon, polyester etc.). Le texte présente quand même un intérêt: il oblige à mentionner sur les produits que le syndrome du choc toxique, pathologie potentiellement grave qui touche des dizaines de femmes par an, tient avant tout au port prolongé (soit plus de six heures) d'une

protection interne, quelle qu'elle soit. Pas de sa composition. La prudence invite donc à exclure tampons ou coupes la nuit. Les fabricants ont jusqu'au 31 décembre pour écouler leurs stocks non porteurs de ces informations. ♦



IMPÔTS

Le Fisc fait erreur ? Il indemnise !

Depuis le début de l'année, vous avez droit à une indemnisation dès lors que le fisc se trompe et qu'il vous fait payer un impôt indu. Dans ce cas, il doit vous restituer la somme en question, mais aussi vous verser des intérêts moratoires. La nouveauté ? Ces derniers sont dus y compris si l'administration rectifie elle-même son erreur et vous rembourse l'impôt prélevé à tort sans demande préalable de votre part. Jusqu'en 2023, vous ne pouviez prétendre à des intérêts qu'en cas de contentieux engagé contre le fisc. Et si ce dernier réparait sa faute à l'amiable, il se contentait de vous rembourser le trop-perçu.

VINS ET SPIRITUEUX

Comme un goût de bouchon...



Acide tartrique, sulfites, ovalbumine, gomme arabique, additifs, arômes... Bien souvent, le vin ne contient pas que du raisin. Les initiés le savent, les profanes, un peu moins. Mais cette information sera bientôt portée à leur connaissance – du moins, en théorie ! Depuis le 8 décembre 2023, les bouteilles doivent indiquer leur liste d'ingrédients et leur valeur nutritionnelle ⁽¹⁾. Hélas, la filière viticole a réussi à contrer cette mesure en obtenant un étiquetage dématérialisé. Il faudra donc scanner un QR-code à l'aide d'un smartphone pour lire cette information – autant dire que la plupart des gens n'en feront rien. Les boissons alcoolisées avaient échappé au règlement européen de 2011 relatif à l'information des consommateurs (dit Inco), qui oblige les fabricants d'aliments transformés à afficher les ingrédients et la valeur nutritionnelle de leurs produits. Mais le Plan de lutte contre le cancer, présenté par Bruxelles en février 2021, prévoit de supprimer l'exemption dont jouit l'alcool. Difficile de s'y opposer frontalement. Les professionnels ont alors opté pour une autre tactique : réduire à néant l'efficacité d'un étiquetage. Près de 70 documents – e-mails et comptes rendus de réunions –

que s'est procurés le Bureau européen des consommateurs (le Beuc, dont est membre l'UFC-Que Choisir) révèlent le lobbying intense mené auprès de la Commission entre 2021 et 2023 afin de bénéficier de ce nouveau passe-droit.

Un lobbying efficace

Lors de réunions en tête-à-tête, au moins une vingtaine en trois ans, les représentants des filières martèlent à la fois leurs « inquiétudes » et leurs arguments. Ainsi, SpiritsEurope (pour les spiritueux) réclame que l'information nutritionnelle se réfère « à la portion » (au verre) et non aux 100 ml ; les listes d'ingrédients, elles, ne seraient « pas particulièrement utiles », car les spiritueux ne renferment « que trois ingrédients ». Pourquoi, alors, les refuser ? Peut-être parce que le consommateur apprendrait que « la belle teinte ambrée du whisky vient souvent non pas d'un vieillissement en fût mais d'un additif, le colorant caramel », ironise Emma Calvert, du Beuc. À ce jour, les informations restent volontaires pour les spiritueux. La filière viticole, elle, a obtenu que la mesure soit négociée dans un autre cadre, celui de la réforme de la Politique agricole commune (Pac). Bien joué : un amendement autorise la dématérialisation de la liste d'ingrédients – mais pas celle de la valeur énergétique. ♦

(1) Cela concerne les vins produits à partir du 8 décembre 2023, et donc les vendanges 2024.

La filière viticole ruse pour cacher ses ingrédients

VÉLOS ÉLECTRIQUES

Des moteurs assemblés en France

Troisième fournisseur mondial de moteurs de vélos à assistance électrique (derrière Bosch et Shimano), le japonais Yamaha rapatrie une partie de son activité en France. Inaugurée en mars dernier, la ligne de production a pris place à Saint-Quentin (Aisne), dans l'usine historique de MBK (ex-Motobécane), absorbée par Yamaha en 2000. Avec ses 15 salariés, elle permet de sortir 400 moteurs par jour et vise un total de 45 000 unités cette année (le modèle PWseries C2, pour vélos de ville). D'ici à 3 ans, Yamaha entend tripler les effectifs afin d'atteindre 300 000 moteurs. Cela ne suffira pas pour servir tous les fabricants de vélos intéressés

(d'après nos calculs, il en faudrait plus du double).

« C'est un bon début », plaide Patrice Maciejewski, le président de la filiale.

Il précise que « les 60 pièces contenues dans chaque moteur viennent du Japon, mais notre objectif est d'en trouver le maximum en Europe, afin de limiter encore davantage l'empreinte écologique des moteurs ». Une initiative à saluer.



Rappel.conso.gouv.fr

Sur ce site, régulièrement mis à jour par les pouvoirs publics, consultez les rappels et les alertes concernant des produits dangereux dans divers secteurs de la consommation (alimentation, automobile, équipements électriques, hygiène-beauté...).

Vu!

Cette rubrique est la vôtre. **Si vous tombez sur des situations choquantes, des messages mensongers ou amusants**, adressez-nous vos photos (en précisant le lieu et la date) et un commentaire en scannant le QR code ci-contre ou en envoyant un e-mail à redaction@quechoisir.org.



Les fausses promesses d'Ovomaltine

Les barres chocolatées Ovomaltine se prétendent « source de 3 minéraux » (magnésium, calcium et fer) alors qu'une portion n'en contient que des doses ridicules : entre 5 et 7% des apports quotidiens recommandés, ce qui est très loin des 15% minimum exigés par la réglementation européenne. Nous dénonçons ce genre de fausses promesses, alors fréquentes, il y a trois ans déjà (lire *QC* n° 602). Il semble que les autres marques mises en cause à l'époque (et qui commercialisent encore leurs

produits) ont, depuis, réagi : Bjorg et BN ont retiré leurs allégations problématiques tandis que les groupes Mondelez (Lu, Oréo...) et Leclerc promettent de bientôt mettre à jour leurs étiquettes ; ce que nous vérifierons ! La société Twinings & Co, propriétaire d'Ovomaltine, considère quant à elle n'avoir rien à se reprocher... La répression des fraudes finira-t-elle par intervenir ? Contactée, elle n'a pas donné suite à nos sollicitations. ♦



3 MINÉRAUX / MINERALN / MINERALSTOFFE / MINERALER / MINERALE / MINERALIA / MINERALA / MINERALNE LÁTKY		
Calcium / Kalcium / Calcio / Kalki / Kalcij / Vápník	260 mg (33%)	52,0 mg (7%)
Magnésium / Magnesium / Magnezij / Magnesi / Magnesia / Horčík	90,0 mg (24%)	18,0 mg (5%)
Fer / Jern / Eisen / Järn / Fier / Železo / Željezo / Želazo	5,0 mg (36%)	1,0 mg (7%)

Non, cette barre chocolatée n'est pas « source de 3 minéraux ».

VITAMINE D

Supplémentation à réserver aux petits ?

Servie à toutes les sauces, la supplémentation en vitamine D n'a, malgré sa popularité, que peu d'intérêt scientifiquement et médicalement établi. La récente position du Collège national des généralistes enseignants (CNGE) en rajoute une couche. Revenant sur l'habitude de prescrire de la vitamine D aux enfants dès leur plus jeune âge, et parfois jusqu'à la fin de l'adolescence, il recommande de s'interroger sur cette prévention systématique. Le rachitisme, la seule maladie pour laquelle la vitamine D a prouvé son utilité, a quasiment disparu, et son bénéfice dans d'autres affections n'est pas étayé. Par précaution, le CNGE préserve la supplémentation des moins de deux ans, et surtout celle des bébés de moins d'un an nourris au sein ou qui présentent des facteurs de risque de carence, comme la peau noire ou le suivi d'un régime végétalien. L'organisme



Surcotée !

souligne qu'au-delà aucun essai sérieux n'a été identifié et, qu'après l'âge de cinq ans, les études disponibles ne montrent pas de différences entre les enfants traités avec de la vitamine D et ceux qui ne le sont pas. La position du CNGE se distingue de celle du consensus d'experts qui, il y a deux ans, a recommandé la supplémentation de tous les jeunes jusqu'à 18 ans, sur la base d'objectifs de concentration dans le sang, et non d'effets constatés sur la santé. ♦

ORIGINE DES ALIMENTS

Nouveau logo

Un de plus. D'ici à l'été, le gouvernement veut proposer le label Origine-info, pour indiquer aux consommateurs de quels pays proviennent les ingrédients contenus dans les aliments transformés. L'UFC-Que Choisir réclame cette transparence depuis longtemps (lire aussi p. 63) et salue donc l'initiative, mais avec circonspection. Deux désaccords apparaissent déjà. D'abord, selon la ministre déléguée chargée de la Consommation, Olivia Grégoire, cet affichage sera « volontaire ». Pour l'UFC-Que Choisir, « c'est inadmissible ». Ensuite, les associations exigent que l'affichage soit présent sur l'emballage, tandis que les industriels prônent sa dématérialisation, afin de s'adapter à la saisonnalité des origines de leurs matières premières agricoles. L'UFC-Que Choisir rappelle alors le malheureux précédent du Nutri-Score : les aliments classés E sont rarement étiquetés.



Un coup à 30 milliards !

Percer un tunnel d'une soixantaine de kilomètres sous les Alpes et créer des voies nouvelles pour y accéder : ce chantier titanesque, ballotté entre des intérêts contradictoires, semble manquer d'un pilotage clair et assumé.

— Par **PASCALE BARLET** et **ARNAUD DE BLAUWE**

C'est à Modane, en Savoie, que la vallée de la Maurienne vient buter contre les Alpes. De l'autre côté, l'Italie. Une frontière naturelle que l'on franchit par l'historique route du col du Mont-Cenis, un tunnel ferroviaire du XIX^e siècle ou, depuis 1980, par le tunnel autoroutier du Fréjus. Un fond de vallée oublié de tous... Or, c'est ici que l'un des projets européens «du siècle» a pris racine : un double-tube ferroviaire transfrontalier de 57,5 km (situé à 80% en territoire français), dont le percement a déjà débuté. Il nécessitera la construction d'une nouvelle ligne mixte à grande vitesse fret/voyageurs, entre Lyon (Rhône) et le tunnel, d'environ 140 km. Un maillon essentiel dans la création du corridor ferroviaire de l'Espagne à l'Ukraine, porté par l'Union européenne (UE). Financée sur fonds publics (France, Italie et Europe), l'aventure devrait afficher un coût d'environ 26 milliards d'euros, voire frôler les 30 milliards, dont 10 à 12 milliards pour le tunnel. Loin des prévisions initiales. Des dérapages que les cours des comptes française et de l'UE ont déplorés dans plusieurs rapports très réservés sur l'utilité d'un tel investissement.

Le train-train de la France

C'était moins une ! Le 28 janvier 2023, Laurent Wauquiez, président (LR) de la région Auvergne Rhône-Alpes, annonce que pour «sauver le Lyon-Turin», il ajoute 20 millions d'euros au budget des études du tracé de la ligne nouvelle (lire encadré et infographie, p.12-13). Deux jours avant la date limite fixée par Bruxelles pour déposer un dossier de financement. La dépasser aurait reporté *sine die* l'éventuelle participation de l'Europe à hauteur de 90 millions d'euros (décision en juin), sur une facture totale d'environ 220 millions. Il revenait à la France de se débrouiller pour trouver le complément (130 millions). Après des semaines de tensions, l'État et les collectivités

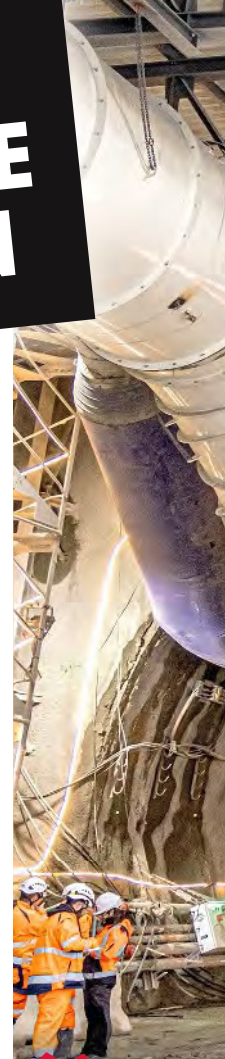
locales ont donc fini par s'entendre sur leur quote-part respective. C'est peu dire que l'Europe et l'Italie, très proactives dans la réalisation du Lyon-Turin, ont été agacées par cette passe d'armes franco-française (lire l'interview p.14). Pour ces 140 km de voies d'accès, une fois les études préliminaires terminées (lire encadré p.13), il restera à boucler le calendrier et le financement de leur construction. Encore beaucoup d'obstacles à franchir pour cette liaison Lyon-Turin, promue dans les années 1980 par Louis Besson alors ministre et maire de Chambéry («*Il voulait sa gare et sa ligne TGV*», persiflent ses détracteurs). Et l'idée a mûri. Vider les vallées alpines des camions, transportés par des trains, voilà qui était vertueux ! Mais au fil du temps, des fractures sont apparues. Des partisans du projet – notamment écologistes – passent même au camp adverse. Tergiversations, défis environnementaux et de mobilité à apprécier à l'aune du changement climatique, gestion des coûts : ce plan pharaonique est remarquable par les questions qu'il soulève.

**Un projet
hors
normes**



QUI TIENT VRAIMENT LES RÊNES ?

Si la paternité du projet Lyon-Turin est attribuée à Louis Besson, c'est la Commission européenne qui a signé son acte de naissance. Dans la foulée de la Convention pour la protection des Alpes de 1991, cette liaison est identifiée





57,5 km

**DISTANCE EXACTE
DU TUNNEL FERROVIAIRE
TRANSFRONTALIER**

Il faut y ajouter 140 km
(+ 60 km en Italie) de voies
d'accès à construire

**26 à 30
milliards d'euros**

BUDGET GLOBAL DU PROJET

Financement : France et Italie
(État et collectivités territoriales)
+ Union européenne

**2032,
2045-2050**

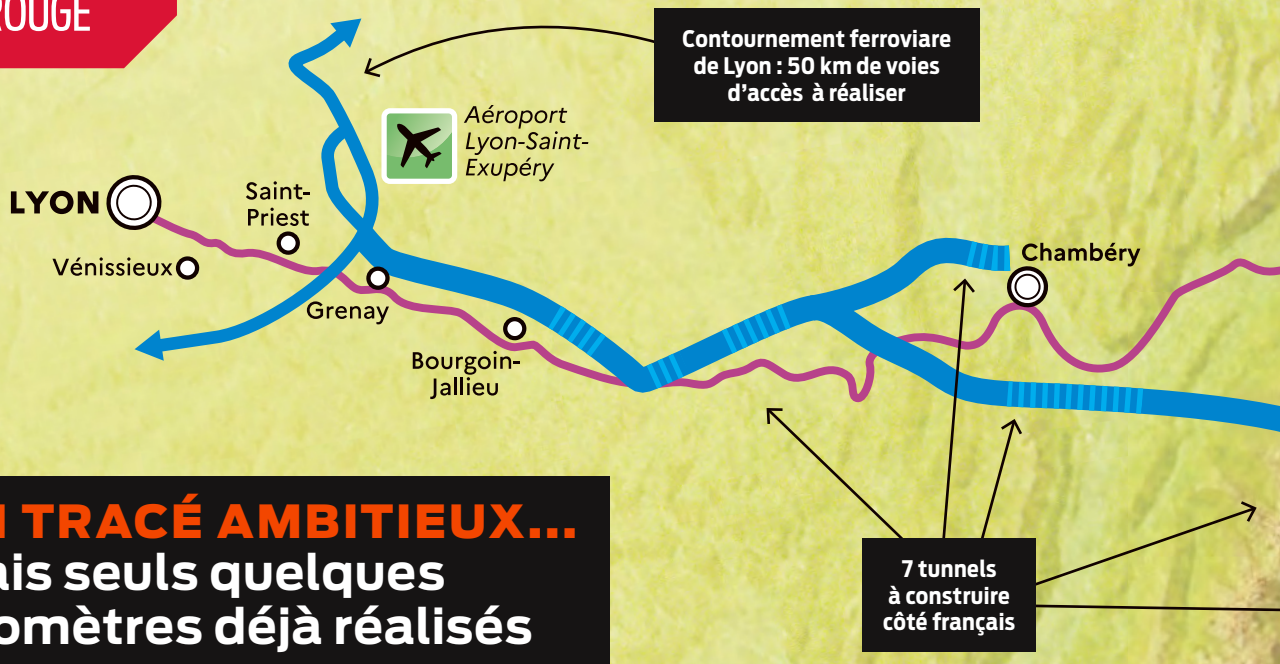
**DATES PRÉVUES
DE MISE EN SERVICE**
du tunnel transfrontalier
et des voies d'accès

comme hautement prioritaire lors du Conseil européen d'Essen (Allemagne), en 1994. «Il s'agit de créer une infrastructure pleinement interoperable au sein du marché intérieur de l'Union, argumente Bruxelles. Elle présentera l'intérêt de fédérer les régions et de renforcer la cohésion économique et sociale en Europe.» Et les «convaincus» embrayent.

Lyon, quartier Confluence, juillet 2023, au siège du comité pour la Transalpine. Depuis sa création en 1991, cette association a pour mission de faire progresser au plus vite le Lyon-Turin. Stéphane Guggino, délégué général, nous reçoit. En entrant dans ses bureaux, nous nous attendions, face à l'ampleur du défi, à découvrir une fourmilière. Mais, non : il est seul avec une secrétaire ! Le sujet est maîtrisé, le discours aussi. «Nous représentons de nombreux acteurs de la vie économique et du rail, entame Stéphane Guggino. Les lignes existantes ne permettent pas de faire circuler en même

temps, de manière optimale, les voyageurs et les marchandises. Le fret n'a pas d'autre choix que de passer par la route. Le Lyon-Turin, avec ses deux tubes, inversera la tendance.» Mais alors pourquoi le chemin est-il si chaotique ? «C'est un investissement ferroviaire, par conséquent non rentable tout de suite, réplique ce lobbyiste chevronné. De plus, il est européen. Or, certains n'aiment pas que Bruxelles soit à la manœuvre. Ajoutons qu'un tel projet est aussi soumis aux aléas électoraux.»

La position française est difficilement lisible. En résumé, de ce côté-ci des Alpes, nos décideurs semblent partagés. «Les hauts fonctionnaires concernés ont toujours été contre, remarque un observateur attentif du dossier. Pour eux, c'est un truc d'ingénieurs qui n'a pas vraiment de sens.» Si Rome a aujourd'hui un discours extrêmement clair pour défendre le Lyon-Turin, la France manie l'ambiguïté. En février 2023, le Comité d'orientation des infrastructures (COI), organe >>>



>>> consultatif placé auprès du gouvernement, préconise de repousser aux calendes grecques la réalisation des voies d'accès et d'investir prioritairement sur la ligne existante Dijon-Lyon-Chambéry-Modane. Une conclusion qui illustre les flottements de l'État. Passée par la SNCF et le ministère des Transports, Elisabeth Borne n'a, dit-on, jamais été très favorable au projet. Mais une fois Première ministre, il lui a été difficile de renier les traités s'y rapportant signés par la France. La discrétion du président de la République, Emmanuel Macron, interroge également. Pourtant, la réussite d'un tel projet suppose un soutien au plus haut niveau.

Une nécessaire implication

Jacques Gounon est le président du comité pour la Transalpine. Il dirige également la société Getlink, ex-Eurotunnel « dont nous avons fêté les 30 ans », rappelait-il à l'automne dernier dans ses bureaux parisiens. Cette société privée exploite le tunnel sous la Manche jusqu'en 2086. « À l'origine, le construire, ce n'était pas gagné, se souvient-il. Il a fallu une implication au sommet. Celle de François Mitterrand, président de la République, et de Pierre Mauroy, Premier ministre; celle de la cheffe du gouvernement britannique, Margaret Thatcher. Il ne viendrait plus à l'idée de personne de remettre en question son existence. Le tunnel sous la Manche, c'est 21 millions de passagers par an. Mais c'est aussi des tonnes de fret et, grâce

à notre jeune filiale ElecLink, qui transporte de l'électricité dans le tunnel, de l'énergie offshore qui passe dans les deux sens et rend possible une économie décarbonée. »

Lorsqu'il était maire de Grenoble (Isère) et député, Michel Destot a eu à se pencher sur le Lyon-Turin. Au téléphone, il nous livre son ressenti. « En ce temps-là, il fallait rivaliser avec les Suisses et les Autrichiens qui avaient ou allaient avoir leurs super-tunnels, se remémore l'ancien élu PS. Et puis les choses ont tourné autrement. Le Lyon-Turin souffre d'un manque de volonté politique forte. » Michel Destot conteste l'hostilité au projet des actuels maires écologistes de Grenoble et de Lyon, Éric Piolle et Grégory Doucet: « Ils défendent une position "small is beautiful". Elle n'est pas tenable. »



QUEL INTÉRÊT ÉCONOMIQUE ?

Daniel Ibanez est sans nul doute la figure de proue des contestataires. En cette fin de matinée automnale, il nous accueille dans une ferme du XIX^e siècle rénovée par ses soins dans le village des Mollettes (Savoie). Consultant auprès des entreprises en difficulté, organisateur de la Rencontre annuelle des lanceurs d'alerte, il est l'auteur de plusieurs



ouvrages sur le Lyon-Turin⁽¹⁾. Ses adversaires mettent en doute sa légitimité à s'exprimer sur le sujet. Certains prétendant qu'il s'y intéresse parce que la future ligne passera au bout de son jardin. Ce que l'intéressé nie. « *Je suis un homme de conviction, attaché aux principes de la République, au respect des procédures* », assure Daniel Ibanez, qui se présente aux élections européennes 2024 sur la liste LFI-Union populaire. « *En 2012, j'ai assisté à l'enquête préalable à la déclaration d'utilité publique [DUP] pour les voies d'accès au tunnel, enchaîne l'énergique quinquagénaire au cours du déjeuner, 100% bio, qu'il nous sert. J'y ai vu une armée de menteurs. Ainsi, parmi le jury, il y avait un acousticien. Je demande si des études de bruit ont été envisagées. Réponse: il ne sait pas! Dans l'ensemble, les études ont été bâclées, sans parler des quelques conflits d'intérêts que j'ai mis au jour! Il n'y a pas eu de débat public autour de ce projet d'envergure, qui n'a plus aucune justification compte tenu de l'évolution actuelle et prévisible des trafics.* »

Des prévisions non confirmées

Rencontré le lendemain, Alain Bonnafous, professeur émérite, partage certains de ces propos. Ce spécialiste des transports a été sollicité dans les années 1990 pour évaluer les retombées économiques du projet pour la France. « *On fait des prévisions sur la durée, développe-t-il, assis dans une salle de l'université Lumière Lyon II. Nous avons des croissances* >>>

VOIES D'ACCÈS Une longue attente

La carte des voies d'accès au tunnel transfrontalier, entre Lyon et Saint-Jean-de-Maurienne (73), qui est l'entrée française, a fait l'objet d'une déclaration d'utilité publique (DUP) en 2013. SNCF Réseau en est le maître d'ouvrage. Du côté de la Tour-du-Pin (38), la maison de Stéphane Savoyart se trouve près du tracé qui, là, longera la voie historique. Il a monté une association de riverains : « *L'objectif n'est pas de lutter contre ce projet. Nous sommes dans une démarche constructive avec SNCF Réseau pour que les nuisances – le bruit, par exemple – de cette nouvelle ligne soient les plus limitées possibles.* » D'ici à son ouverture, plusieurs étapes restent à franchir. Sur la base

du tracé arrêté dans la DUP, il faut lancer un avant-projet afin de définir « *les modalités de réalisation [...] préparer les procédures environnementales et administratives [notamment les expropriations]* », précise SNCF Réseau... visiblement gênée aux entournures (nous avons dû relancer l'entreprise plusieurs fois pour, finalement, obtenir des réponses par mail). Cette phase préliminaire pourrait prendre quatre ans. Ensuite, les travaux – titanesques – débiteront⁽¹⁾. La nouvelle voie ne devrait pas être livrée avant 2045-2050. Le tunnel transfrontalier sera alors ouvert depuis une dizaine d'années.

(1) Jusqu'au tunnel transfrontalier, il y en a plusieurs à creuser. Et 60 km de voies d'accès sont à construire côté italien.



>>> exponentielles. Je dois avouer que j'étais à ce moment-là convaincu du bien-fondé de ce projet. Mais il y a une donnée que nous n'avions pas intégrée à nos calculs, c'est le passage à l'euro, en 2002. La croissance industrielle française a dégringolé de 12%, tandis qu'en Italie, elle chutait de 40%. Les échanges entre les deux pays en ont été impactés, d'autant plus que la Suisse ouvrait, à ce moment-là, de nouveaux itinéraires fiables (réseaux modernisés, augmentation des tonnages acceptés sur les routes). J'ai alors changé d'avis: le Lyon-Turin me paraît désormais moins indispensable.» De fait, en 2023, 3 600 poids lourds par jour, en moyenne, ont traversé les tunnels du Mont-Blanc et du Fréjus, contre 4 500 à 5 000 il y a 30 ans.

Daniel Ibanez, «l'opposant emblématique», insiste. On peut largement se contenter de la voie ferrée existante, qui emprunte le tunnel du Mont-Cenis rénové à grands frais (plus de 100 millions d'euros!) dans les années 2010: «Avant la fermeture temporaire de la ligne, le 27 août 2023 à la suite d'un éboulement⁽²⁾, 26 trains y passaient quotidiennement. On pourrait aller bien au-delà!» «En 1998, on était à 128 convois (100 de fret, 28 de voyageurs), complète Julien Troccaz, secrétaire fédéral Sud-Rail, interrogé cet été à Paris autour d'un café... et quelque peu inquiet de la manière dont ses propos pourraient être retranscrits! Lorsqu'il était président de la SNCF, Guillaume Pepy affirmait que tout ce qui serait mis sur le Lyon-Turin ne le serait pas sur les trains du quotidien.»

Lui est un fervent défenseur du projet. Président de l'Association française du rail (l'Afra), qui regroupe des entreprises concurrentes de la SNCF, Alexandre Gallo dirige la branche française de l'opérateur ferroviaire allemand DB Cargo. Il met en garde: «Une belle infrastructure ne permettra pas, à elle seule, de faire basculer massivement le transport de marchandises vers le ferroviaire. Encore faut-il proposer aux chargeurs une offre commerciale adaptée (fréquence et ponctualité des trains, tarifs attractifs...). Tout se jouera là.»

Un pari loin d'être gagné, tant la route semble, pour l'heure, plus compétitive et performante que le rail. Et on parle maintenant de faire rouler en Europe des camions de plus de 60 tonnes...



ET L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ?

Elle s'est invitée dans les débats il y a quelques mois: l'eau. Les réfractaires au projet l'assurent, la construction de ce tunnel de 57,5 km va assécher la région. Ce serait la conclusion d'études exhumées ou actualisées. Et c'est devenu l'argument majeur des contestataires. Philippe Delhomme habite à Villarodin-Bourget, au pied du Mont-Cenis. Coprésident de l'association Vivre et agir en Maurienne, il ne décolère pas: «En forant, ils ont atteint les nappes phréatiques. Nos fontaines sont à sec. Avec leur noria de camions et leurs tonnes de déblais, ils saccagent aussi nos paysages. C'est une catastrophe écologique!» Mais il prêche un peu dans le désert. Certes, avant l'été dernier une manifestation a réuni plusieurs milliers d'opposants face aux gendarmes mobiles (qui ont pris quelques cailloux!), à proximité du tunnel. En avançant dans la vallée, on ne remarque ni tags ni banderoles contre l'ouvrage. Le calme règne. «Ici, c'est Telt vallée!», lâche Philippe Delhomme. Telt – pour Tunnel européen Lyon-Turin –, c'est le consortium franco-italien chargé de creuser sous la montagne et, de part et d'autre, les derniers kilomètres de voies d'accès. «Une rénovation de gymnase par-ci, un rond-point par là... Ils ont acheté le silence des villageois et des élus locaux, poursuit le militant écologique. Par une sorte de délégation qui lui a été accordée, c'est Telt qui distribue les subventions publiques dans la vallée.»

3 questions à...

GILLES GASCON Maire (LR) de Saint-Priest (Rhône).

Fin janvier, l'édile répondait aux questions de Que Choisir après s'être déplacé à Turin pour y rencontrer son homologue italien.

« Les Italiens sont un peu atterrés ! »

Q C Pourquoi avoir fait cette visite en Italie ?

GILLES GASCON Face au retard affiché par la France dans le financement des études sur les voies d'accès au tunnel, j'ai décidé de prendre les choses en mains. En juin 2023, j'ai d'abord réuni 42 maires de la région Auvergne Rhône-Alpes

favorables au projet du Lyon-Turin. C'est en leur nom que je suis allé à Turin, avec l'idée de montrer la motivation des Français.

Q C Quelle a été la réaction des Italiens ?

G. G. Ils ont été très contents de ma démarche, d'autant qu'ils n'avaient,

curieusement, aucune information sur ce qui se passait de ce côté-ci de la frontière. D'où de fortes interrogations de leur part !

Q C C'est-à-dire ?

G. G. Les Italiens sont très inquiets de la lenteur d'exécution des Français ! Il y a une incompréhension.

Lors de ma visite, la colère grondait. Cela s'ajoute aux problèmes liés à l'éboulement sur la seule voie ferrée qui conduit en Italie à travers les Alpes. La liaison devrait être coupée encore plusieurs mois, ce qui affecte le fret et les voyageurs, donc les échanges économiques entre nos deux pays.



À Villarodin-Bourget (73), le chantier d'une des galeries d'accès au tunnel, en février 2024. Selon les opposants, il assècherait le village.

Direction Saint-Julien-Montdenis, un peu après Saint-Jean-de-Maurienne, le long de l'autoroute A43. Le chantier est impressionnant ! Nous sommes fin septembre, plusieurs représentants de Telt nous y attendent. Place aux préliminaires. « Nous sommes en contact permanent avec les élus locaux et les associations de riverains, assure Hervé de Lacotte, le directeur de la communication. Nous veillons aux émissions de bruit, aux rejets dans les rivières. Notre protocole est très strict. » Mais nos interlocuteurs préfèrent s'étendre sur les aspects techniques, d'ingénierie.

Dans les entrailles du tunnel

Casque, lunettes et chaussures de protection, combinaison : nous voilà parés pour pénétrer à l'intérieur de l'un des deux immenses tubes du tunnel avec pour guide Xavier, chef de chantier. « À ce jour [le 21 septembre 2023], commente-t-il, nous avons creusé 35 km de roche [les deux tubes + les galeries annexes] sur un total de 164 km. En 2026, sept tunneliers seront en activité, et ça ira très vite ! » Véritable mémoire du chantier – les premiers coups de pioche remontant à 2002 –, Xavier se confie : « J'aimerais être là pour l'ouverture. »

S'aventurer le long des premiers kilomètres du tunnel déjà creusés (un sacré privilège !), c'est inévitablement constater que l'on patauge effectivement dans l'eau. Elle ruisselle de partout, c'est assez impressionnant. Alors oui, ne serait-on pas en train d'assécher la montagne ? Telt se veut catégorique : les mesures « indépendantes », régulièrement effectuées, ne révèlent aucune baisse significative de débit des sources proches des zones de travaux.



STOP OU ENCORE ?

Et pendant que la polémique agite la surface, « ils » continuent de creuser... « Le discours des partisans, c'est que des centaines de millions d'euros ont déjà été dépensées, que l'on ne peut pas reboucher ce qui a été fait. Ça ne tient pas. Mieux vaut arrêter les dégâts maintenant que d'engloutir encore des milliards », assène Pierre Mériaux, adjoint au maire de Grenoble, mobilisé sur ce projet depuis plus de dix ans. Accords internationaux gravés dans le marbre, chantier bien engagé, « rentabilité » à apprécier sur le très long terme, tels sont les arguments de ceux qui sont certains que l'on ira jusqu'au bout. Le terminus sera atteint par étapes. Si aucun stop n'est brandi d'ici là, le tunnel devrait être achevé en 2032, les voies d'accès pas avant 2045-2050 ! Bref, dans l'attente, les trains entreront dans cet ouvrage du XXI^e siècle par la vieille voie historique.

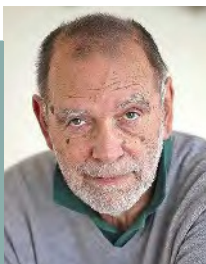
Le projet du siècle qu'ils disaient ! Convoquant, du fond de cette vallée alpine, tous les grands enjeux de l'époque, il nous concerne tous et semble pourtant ne regarder personne. Il symbolise aussi les difficultés à adapter les contraintes d'hier aux nécessités de demain. Un aller sans retour à 30 milliards d'euros ? ♦

(1) Trafics en tous genres, le projet Lyon-Turin et Lyon-Turin : les « Réseaux » déraillent, lettre au juge (Tim Buctu éditions, 2014 et 2015).

(2) Un peu avant Modane, des blocs de pierre sont tombés sur la voie ferrée. Les travaux de remise en état et de sécurisation sont en cours.

DENIS BARBEZAT

a fini par faire annuler la vente de sa Citroën e-Méhari, près de sept ans après son achat.



Obliger un garage à reprendre un véhicule affecté par des pannes en série demande de la patience, ce résultat n'étant souvent obtenu qu'à l'issue d'une action en justice au cheminement bien lent !

— Par ARNAUD DE BLAUWE



Au début, Denis Barbezat a joué le jeu des réparations, mais après des années de pannes, il a jeté l'éponge !

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

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

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

Par e-mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org

@UFCquechoisir



AUTOMOBILE

L'auto de Oui-Oui a bien dormi

Debout dans le salon ensoleillé de sa maison de Saint-Georges-de-Didonne (17), Denis Barbezat nous tend son smartphone, sur lequel il a lancé une vidéo. «Au revoir, Oui-oui !», l'entend-on commenter avec ironie. Sur les images, une e-Méhari (un modèle électrique) couleur bleu outremer, hissée sur le plateau d'une dépanneuse qui sort de sa cour. «Oui-oui, c'est le nom que mes petits-enfants avaient donné à cette voiture. Ils trouvaient qu'elle ressemblait à celle de ce personnage de livres pour enfants», sourit le retraité qui aura bientôt 70 ans. Il n'est pas mécontent de voir cette auto partir définitivement de chez lui, pas loin de sept ans après en avoir pris possession. «Cette Méhari était exposée sur le parking du golf de Royan (17), se souvient le kiné à la retraite. En la voyant, j'ai eu le coup de foudre. Avec ma femme, nous avons décidé qu'elle remplacerait notre petite Citroën C3 et que nous conserverions notre grosse voiture pour les longs déplacements. L'autonomie annoncée de l'e-Méhari (110 km) convenait très bien à nos courts trajets du quotidien.»

— Une centaine de kilomètres au compteur

De fait, le 28 juillet 2017, Denis se rend à la concession Citroën Ardon, à Saintes (17), afin de finaliser la commande. Le véhicule, qui affiche une centaine de kilomètres au compteur, est commercialisé à 24024 €, frais annexes inclus (immatriculation...). «Mais en cumulant le bonus écologique de 6000 € et la reprise de ma C3, j'ai payé cette Méhari 13 384 €», indique notre témoin. Il s'assoit au volant de son véhicule quelques jours plus tard. Les premiers mois se passent sans soucis... jusqu'au 21 janvier 2018, date qui va marquer le début d'ennuis à répétition. Ce jour-là, la voiture refuse de démarrer. «Un dépanneur vient la chercher en début d'après-midi et la transporte à Saintes, se souvient Denis. C'est la batterie de traction, louée 70 € par mois auprès de Bluecar (groupe Bolloré), qui est visiblement en cause. Elle est alors remplacée.» Quinze jours plus tard, la e-Méhari est ramenée à son domicile. «À peine l'avais-je récupérée, enchaîne-t-il, que la voiture s'arrête devant chez moi, dans la rue. J'ai dû faire appel à des voisins pour qu'on la rapatrie dans ma cour.» Et le véhicule reprend peu après la direction du garage de Saintes.

— Un avocat entre en scène

L'histoire étant un éternel recommencement, une fois l'automobile revenue de cette deuxième intervention, de nouvelles pannes surviennent: en juillet 2018, puis en février, avril et juin 2019. Elles sont alors toujours financièrement assumées

Avant d'être enfin reprise, la voiture a passé quatre ans devant le garage de Denis.



par le constructeur ou le garage au titre de la garantie. Dès lors, faute de factures, on ne sait plus précisément ce qui a été fait. «Pour l'une de ces pannes, la voiture a même été expédiée dans un garage Citroën de Bordeaux (33), sans résultat probant», se rappelle Denis. Sa patience commence à être éprouvée, «surtout que certains responsables de la concession Ardon, où j'ai donc acheté l'e-Méhari, deviennent assez odieux. Ils m'annoncent que j'arrive en fin de garantie, ce qui est faux. Et que de toutes les façons ils ne veulent plus s'occuper de ma voiture!»

Nous sommes en juillet 2019, Denis en a assez. Il décide de ne pas renvoyer une nouvelle fois la Méhari à l'atelier et saisit un avocat. «Il m'a conseillé d'engager une procédure visant à annuler la vente sur le fondement de la garantie des vices cachés (lire l'encadré ci-contre) et à obtenir le remboursement du coût de la location de la batterie. Nous avons aussi demandé à être indemnisés pour le préjudice moral.» Or, comme souvent avec la justice, cela va prendre du temps. Un expert est nommé. Il met cinq mois pour rendre son rapport. Ses conclusions ? Il est incapable d'attribuer cette série de dysfonctionnements à la voiture ou à la batterie de traction. Balle au centre ! En revanche, l'homme de l'art l'écrit sans ambiguïté : les Barbezat sont dédouanés de toute faute ou mauvaise utilisation du véhicule.

— Annulation et indemnisation

Le tribunal judiciaire de Saintes rend son jugement le 1^{er} septembre... 2023. La vente est enfin annulée. Le concessionnaire est tenu de rembourser les Barbezat du coût de la voiture. L'indemnisation pour préjudice de jouissance – à verser, pour une part, par Bluecar – s'élève à 2 500 €. Le contrat de location de la batterie est par ailleurs annulé ; Bluecar doit payer à la partie demanderesse la somme de 869 € pour les loyers acquittés pendant l'immobilisation de l'auto. «Mes frais d'avocat et de justice ont également été couverts par "les perdants" à hauteur de 4 300 €, complète le désormais ex-proprétaire de la Méhari⁽¹⁾. À ce sujet, je n'ai pas été satisfait de mon assureur de l'époque, la Maif. Pour des raisons obscures, elle a refusé d'enclencher ma protection juridique. Du coup, il y a trois ans, j'ai résilié toutes les assurances que j'avais chez elle. Mais je ne l'ai pas lâchée : à la suite du jugement, la Maif a fini par m'envoyer un chèque de près de 1 330 € correspondant au plafond de prise en charge pour ce type de litige.» Fin de l'histoire, ou presque. Il faudra attendre le 29 janvier dernier pour que le concessionnaire vienne enfin chercher la e-Méhari dans la cour

En cas de défauts

Lorsqu'une auto additionne les pannes, son acquéreur peut bénéficier de la protection de la loi.

La garantie légale de conformité

Cette garantie, à ne pas confondre avec celles, commerciales, proposées par les constructeurs ou les distributeurs (souvent sur 2, 3 ou 5 ans), couvre les défauts qui apparaissent dans « un délai de 24 mois suivant la livraison du bien » (art. L. 217-3 et suivants du Code de la consommation). Un délai qui tombe à 12 mois pour les achats d'occasion. Le défaut est présumé exister au moment de la vente ; pour se défaire de cette présomption, c'est au vendeur, professionnel ou particulier, de prouver le contraire (par exemple, mauvaise utilisation du bien). En application de cette garantie de conformité, le consommateur peut, selon les circonstances, réclamer l'annulation de la vente, la réparation au frais du vendeur ou une réduction sur le prix versé.

La garantie des vices cachés

Le défaut se révèle plus de deux ans après l'acquisition du bien et toutes les garanties commerciales sont échues ? La mise en œuvre de la garantie des vices cachés est envisageable (art. 1641 et suivants du Code civil). Elle suppose que le défaut – par définition non apparent au moment de l'achat – rende impossible l'utilisation de l'objet dans des conditions normales. Elle s'applique pour les biens neufs ou d'occasion, qu'ils soient vendus par des pros ou des particuliers. L'action doit être engagée dans les 2 ans qui suivent la découverte du vice et, au plus tard, 20 ans après la date d'achat, selon les considérations de la Cour de cassation. Grosse différence avec la garantie de conformité, c'est à celui qui invoque le défaut d'en apporter la preuve (via une expertise, en général). S'il y parvient, le demandeur peut réclamer le remboursement du bien (il le restitue) ou un rabais (il garde le bien).

À noter Même si l'on fait jouer la garantie des vices cachés, il reste possible d'invoquer celle de conformité. Imposer le non-cumul des deux violerait les textes existants (arrêt de la Cour de cassation, 1^{re} chambre civile, 1^{er} juillet 2020, pourvoi n° 19-12.855).

de Denis. Cela faisait plus de quatre ans qu'elle n'avait pas bougé de là... «Au total, je n'aurais parcouru que 4 500 km avec elle», conclut-il. En ce début de soirée de mars, notre presque septuagénaire tient, avant que nous ne prenions congé, à soulever un lièvre : «Malgré l'annulation de la vente, le garage qui l'a réalisée a sans doute conservé les 6 000 € de bonus écologique. À mon sens, ce montant devrait être restitué à l'État.» Une piste à creuser pour *Que Choisir* : en pareille situation, quelle règle s'applique ? ♦

(1) Toutes les sommes dues lui ont aujourd'hui été versées.



JEUX OLYMPIQUES

Des produits dérivés venus d'ailleurs

Censés favoriser l'emploi local et s'inscrire dans les Jeux olympiques les plus « responsables » et « durables » de l'histoire, les souvenirs officiels de « Paris 2024 » sont majoritairement fabriqués... en Asie. — Par **BORIS CASSEL**

Un rendez-vous avec l'Histoire ! Le 26 juillet, à 19 h 30 précise, plusieurs milliers d'athlètes de tous les pays défilent sur la Seine lors d'une cérémonie inédite. Le top départ du très attendu « Paris 2024 », les Jeux olympiques et paralympiques que les organisateurs français souhaitent « *plus responsables, plus durables, plus solidaires et plus inclusifs* ». Mieux, ce « *nouveau modèle* » de compétition sportive nous laissera, promet-on, un « *héritage* », sous la forme d'infrastructures (stades, logements, etc.) et d'emplois. Un contrat moral censé guider tous les choix, y compris ceux concernant les produits dérivés. Comme tous les événements sportifs d'ampleur, les JO charrieront en effet leur lot de souvenirs : peluches, casquettes, mugs, magnets, jouets, t-shirt, pantalons ou encore parures de lit. La fabrication de ces millions d'objets est assurée par 75 sociétés triées sur le volet. Sur son site internet, le Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 (Cojop) est formel : « *Pour ses produits officiels sous licence, Paris 2024 a fait le choix de privilégier des entreprises françaises aux savoir-faire reconnus.* »

Bonnet phrygien

Ces sociétés fabriquent-elles pour autant ces « souvenirs » sur le sol national ? En ce qui concerne la fameuse mascotte des JO, l'affaire est entendue : on sait depuis quasiment deux ans que cette peluche en forme de bonnet phrygien (symbole de la Révolution française) est importée principalement de Chine (lire p. 20). Quid des autres ? Nous avons passé au crible les fiches-produits de 360 références proposées par la boutique en ligne de Paris 2024. Le constat est sans appel : en février, seules 16 % étaient françaises, l'écrasante majorité étant importée d'Asie. Entrons plus précisément dans le classement général des pays fournisseurs : la Chine décroche la médaille d'or avec 33 % des objets sortant de ses usines.

Le Bangladesh se hisse sur la deuxième marche du podium avec 21 % des articles. La France, elle, ne récolte qu'une médaille de bronze avec ses 16 %, distançant de peu la Turquie (11 %), le Maroc et le Pakistan (5 %). Contacté par *Que Choisir*, le Cojop ne conteste pas notre décompte. Faut-il en conclure qu'il n'a aucune stratégie pour favoriser la fabrication française ? Clairement, non. Les organisateurs préfèrent insister sur d'autres chiffres. « *Sur les 75 sociétés licenciées de Paris 2024, plus de la moitié (60 %) proposent des produits Made in France* », nous répondent-ils. Leur but n'était pas de faire fabriquer 100 % de ces *goodies* dans notre pays, mais de trouver une sorte d'équilibre entre production nationale et mise à disposition de souvenirs à prix accessibles : « *Paris 2024 tenait à proposer au moins un objet Made in France dans toutes les catégories.* » Original, ce choix brouille cependant la lisibilité de l'offre...

Exemple avec le plus franchouillard des accessoires : le béret. La PME bayonnaise Le Béret français en commercialise un spécial JO à 35 €. Du tricotage à la teinture, toutes les étapes de fabrication se déroulent dans l'Hexagone. « *Même notre laine est d'ici* », signale Nathalie de Mauduit, la directrice générale de l'entreprise. Les Jeux ont le mérite de gonfler ses carnets de commandes. Le hic, comme a pu le constater *Que Choisir*, c'est que l'on trouve sur les étals un autre couvre-chef très ressemblant, mais vendu une dizaine d'euros moins cher et fabriqué en Chine. >>>





16 %
seulement
des souvenirs
vendus en ligne
sont fabriqués
en France

LE COQ SPORTIF

La collection « Équipe de France » vient du Maroc

Cocorico ! Succédant à Lacoste, le Coq sportif est devenu, en 2020, l'équipementier officiel de l'équipe de France olympique et paralympique. L'entreprise de Romilly-sur-Seine (Aube) fournira les tenues portées par les athlètes de 60 fédérations tout au long des JO de Paris 2024, aussi bien lorsqu'ils seront en compétition (kimonos, maillots...), à l'entraînement ou en représentation (podiums et village olympique). Une partie de ces tenues « bleu blanc rouge », dessinées par le créateur parisien Stéphane Ashpool, est commercialisée auprès du grand public. T-shirts, pantalons, casquettes... À l'heure où nous écrivons ces lignes, la collection « Équipe de France » compte 44 références



proposées à la vente sur le site internet du Coq sportif. Or, surprise, ces tenues sont pour les trois quarts fabriquées au Maroc. Plus précisément, si quelques étapes de fabrication (tricotage et teinture) se déroulent en France, en Espagne et au Portugal, la confection est essentiellement réalisée de l'autre côté de la Méditerranée. Voilà pourquoi, en magasin, les étiquettes des vêtements font apparaître la mention « Fabriqué au Maroc ». Contacté à de multiples reprises, le Coq sportif n'a pas donné suite à nos demandes de précisions sur l'origine de ses produits.

A. LECOMTE

M. KACZKOWSKI / HANS LUCAS-AFP



La mascotte officielle est produite en (petite) partie en Bretagne, dans l'usine de Doudou et Compagnie.



Paris 2024, une trentaine de souvenirs seront fabriqués sur notre territoire. Les prix de ces articles seront plus élevés, car les coûts de production sont ici deux fois plus importants en moyenne.»

Comme souvent lorsqu'il s'agit de Made in France, la question du coût de fabrication – et donc du prix de vente – arrive vite sur la table. Tout comme, d'ailleurs, celle de l'existence d'usines en mesure de répondre à la demande. Dans ce contexte, aurait-on pu fabriquer davantage d'objets Paris 2024 en métropole? Selon le Cojop, l'offre actuelle est «en adéquation avec la demande»; comprendre, suffisante. Un avis que ne partage pas Gilles Attaf, président du

label Origine France Garantie: «On avait le temps de s'organiser, de relancer des filières et de montrer au monde entier que nous sommes en capacité de produire. Tout cela traduit surtout la volonté de mettre l'accent, une nouvelle fois, sur le prix.» Afin de maximiser les ventes? Paris 2024 y aurait tout intérêt.

Les organisateurs des JO espèrent récupérer environ 130 millions d'euros grâce aux licences. Concrètement, chaque entreprise leur verse une redevance proportionnelle au chiffre d'affaires. Cette commission a été fixée, contrat par contrat, lors de la sélection des candidatures. Pour les départager, le Comité avait énoncé six critères, rangés par ordre d'importance. Le niveau de rémunération proposé par la société candidate était le critère de sélection numéro 1, tandis que «l'alignement avec les ambitions sociales et environnementales de Paris 2024» ne pointait qu'en troisième position. ♦

>>> La société française Cotton Division, qui importe ce bérêt lui aussi labellisé «Paris 2024», n'a pas donné suite à nos demandes d'interview. Et elle n'est pas la seule!

Le bleu-blanc-rouge se paie

Nous aurions aussi aimé interroger Fanatics, le géant américain animant la boutique officielle en ligne de Paris 2024 et y proposant une importante quantité de produits dérivés (30% des articles textiles vendus sur le site), tous fabriqués en Asie. Dommage. D'autres, en revanche, ont joué le jeu de la transparence, comme Nicolas Vix, patron de la société Weeplay. Spécialisée dans les licences sportives (PSG, Le Tour de France...), cette entreprise parisienne a été mandatée pour mettre sur le marché environ 200 références textiles estampillées «Paris 2024». «Nos fournisseurs sont historiquement basés en Chine, au Bangladesh, en Turquie et au Portugal. Mais, depuis deux ans, nous nous fournissons aussi en France. En nous apportant du volume, les JO vont nous aider à développer cette filière», assure Nicolas Vix. Avant de préciser: «Pour



3 questions à...

ALAIN JOLY Président de Doudou et Compagnie

« La mascotte nécessite 45 minutes de travail manuel »

Q C Vous êtes l'un des deux fabricants de mascottes Paris 2024. Pourquoi les produire surtout en Chine ?

ALAIN JOLY De façon générale, sur le marché de la peluche, toute la production industrielle a lieu en Asie, là où le coût du travail est 7 à 10 fois moins élevé qu'en France. Or, la main-d'œuvre représente environ 90 % du coût de fabrication d'une peluche. La mascotte ne déroge pas à cette règle, elle nécessite de 45 minutes à une heure de travail manuel sans aucune possibilité d'automatiser. Si on voulait la fabriquer en France, il faudrait la vendre 70 € ! Toutefois, lors de l'appel à candidatures pour devenir licencié de Paris 2024, nous avons indiqué pouvoir assurer chez nous une partie

de la production, car nous avons ouvert, il y a quelques années, une usine de 3 000 m² à La Guerche-de-Bretagne, en Ille-et-Vilaine. Les investissements réalisés et les embauches qui en ont découlé sont inédits en France.

Q C En 2022, il n'était question que d'environ 20 % de mascottes produites en France. Cette proportion a déclenché une vive polémique...

A. J. Elle fut positive, car elle a mis en avant nos investissements pour fabriquer des mascottes dans l'Hexagone. Mais si nous produisons 1 000 peluches par jour en France actuellement, il est impossible de dire quel sera le pourcentage final de celles faites dans notre

pays : cela dépendra du niveau des ventes. Nous ne répondons pas à une commande publique de mascottes, ce sont nos commerciaux qui trouvent les débouchés. D'ailleurs, si les boutiques officielles des JO et des réseaux comme Fnac-Darty jouent le jeu du Made in France, d'autres ne se bousculent pas pour mettre en avant ces produits...

Q C Pour votre licence Paris 2024 de bonnets, vous annoncez une production cette fois 100 % nationale. Pourquoi ?

A. J. Cet article est beaucoup plus simple à fabriquer et nécessite bien moins d'opérations. Nous réussissons donc à le concevoir en France et à l'afficher au prix raisonnable de 19,90 €.



APPLICATION ROUTIÈRE WAZE

Victimes de son succès

La populaire application GPS envoie quantité d'automobilistes sur des voies non prévues pour un tel trafic. Au grand dam des riverains.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

Un automobiliste français sur deux – autrement dit 20 millions de conducteurs – aurait recours à Waze. Pas étonnant, dès lors, que les réponses à notre appel à témoignages sur les applications de guidage routier portent, dans 9 cas sur 10, sur cette marque. Rachetée par Google en 2013, elle fonctionne selon un modèle collaboratif (lire l'encadré p. 22). Les personnes satisfaites évoquent deux motifs: sa gratuité – elle se rémunère grâce à la publicité – et sa réactivité. Encombres, zones de contrôle, dangers divers tels qu'accidents ou obstacles sont rapidement indiqués sur la carte. Chacun peut alors prendre ses précautions. Mais l'appli suscite également beaucoup de reproches: reports de bouchons, parcours contre-productifs, dangers et autres événements non signalés dans les zones peu fréquentées, mauvaise estimation du temps pour les longs trajets, etc. Surtout, de très nombreux témoins regrettent qu'elle fasse parfois emprunter des circuits bien peu pertinents. Et ce, qu'ils soient utilisateurs ou s'expriment en tant que riverains.

Sur des chemins vicinaux !

Les premiers se plaignent notamment de sa propension à les perdre en pleine campagne: « Vous êtes parfois embarqué sur des routes étroites ou sinueuses pour vous faire "gagner" quelques kilomètres,



Selon nos témoins, d'autres applis de guidage routier – Coyote (9,99 €/mois), TomTom AmiGO ou Magic Earth (gratuites) – méritent d'être testées.

c'est absurde ! », peste un de nos lecteurs. Comme lui, beaucoup disent se retrouver trop souvent sur « des chemins de traverse », « des routes pour engins agricoles », « de minuscules chemins qui passent limite dans des cours de ferme », voire « des culs-de-sac », ou même « en plein champ » ! Plus encore que les itinéraires bucoliques, ce sont ceux qui traversent les zones résidentielles qui dérangent nos témoins: « Je ne suis pas d'accord lorsque l'application nous fait passer par des petites rues de résidences, où les occupants, dont des enfants, sont supposés être tranquilles ! » Et cela « pour des gains de

quelques dizaines de mètres ». Travaux, carrefours, ralentisseurs: tout ce qui va à l'encontre du sacro-saint gain de temps est pénalisé de facto par les algorithmes. Dès lors qu'ils repèrent une solution plus rapide ou supposée telle, elle devient la suggestion principale, sans la moindre considération pour le type de voie ou la présence de riverains. Ceux-ci dressent inmanquablement le même constat que cet habitant de la banlieue de Toulouse (31): « Les rues de nos quartiers résidentiels ne sont pas dimensionnées pour recevoir la circulation engendrée par Waze. Contrairement à celle des résidents, qui respectent en général piétons et vélos, elle est très agressive – il s'agit de gagner des secondes pour aller au boulot >>> »

>>> ou revenir à la maison – et d’une densité insupportable matin et soir. Résultat nous concernant: pour les trajets courts, ne privilégiez ni la marche ni le vélo! Prenez la voiture pour que vos enfants restent en vie!» Nuisances sonores, encombrements, pollution et, plus grave, insécurité routière sont devenus le lot de nombreuses communes traversées par les utilisateurs de l’application. Quelques exemples: le village de Laillé, situé près de Rennes (35), est désormais parcouru par des centaines d’automobilistes cherchant à éviter les désagréments de l’itinéraire classique. La route n’étant pas adaptée, non seulement ils mettent en danger les habitants, mais ils finissent parfois eux-mêmes dans le fossé, selon le quotidien *Ouest-France*. À Parmain (95), un chemin communal bordé de maisons a vu sa fréquentation passer de 100 à 1 500 véhicules par jour. Les voitures stationnées y subissaient régulièrement des dégradations du fait de l’étroitesse du passage. Autre commune francilienne, placée entre une autoroute et une nationale très empruntée, Lieusaint (77) peut servir d’itinéraire bis «pour gagner 6 à 8 minutes», selon son maire, Michel Bisson. «Nous avons connu des flux de véhicules si massifs le matin, dans des quartiers résidentiels, que certaines personnes avaient du mal à sortir de leur garage, ajoute-t-il. Les bus menant à la gare étaient ralentis, des voyageurs partant travailler rataient leur train. En outre, il

y avait un enjeu de sécurité routière, avec plusieurs établissements scolaires et un gymnase sur le parcours.»

Chicanes, feux tricolores...

En général, les élus concernés, confrontés à la grogne de leurs administrés, finissent par installer chicanes, sens uniques et autres feux, voire des panneaux «interdit sautriverains»⁽¹⁾, au risque de ne pas faire l’unanimité et, surtout, de répercuter le problème sur les communes voisines. C’est que les responsables de la société editrice de Waze font trop souvent la sourde oreille à leurs suppliques. «Nous les avons contactés pour qu’ils évitent d’orienter vers

les équipements publics fréquentés par des enfants, ils nous ont promis de le faire, mais nous n’avons constaté aucun effet», se souvient Michel Bisson. Maire de Parmain, Loïc Taillanter se montre plus tranchant: «Waze n’en a rien à faire des nuisances provoquées. Son objectif est de proposer le meilleur itinéraire, point barre.» Alain Tabone, son homologue de Cubzac-les-Ponts (33), commune qui servait d’alternative à l’A10 pour l’accès à Bordeaux (33), a lui aussi dû procéder à maints aménagements après avoir «cherché à joindre Waze, qui [lui] a dit ne pas pouvoir faire grand-chose». Une interprétation plutôt indulgente du positionnement de la société.



FONCTIONNEMENT L'important c'est de faire participer

Waze dispose d’une armada de bénévoles, c’est son secret pour se démarquer de ses concurrents. Dans chaque pays, l’entreprise est partie des cartes existantes, puis les clients ont été invités à indiquer les erreurs: un nom de rue inexact, un chemin de terre considéré comme route, etc. Des bénévoles, nommés «éditeurs», vérifient la pertinence de ces alertes. «Si, par exemple,

un carrefour est modifié par la création d’un rond-point, un automobiliste nous en fait part, explique Christophe Lautier, éditeur sénior. Nous l’interrogeons pour préciser les choses, puis recoupons l’information avec des images satellites, des données en ligne, voire avec les collectivités locales.» Les signalements portant sur des problèmes ponctuels, comme un véhicule arrêté sur le bas-côté

ou un nid-de-poule, sont eux répercutés sans validation. Chaque catégorie d’événement a une durée de vie prédéfinie, de quelques dizaines de minutes à quelques jours, selon sa nature. Ce n’est que si d’autres utilisateurs confirment l’incident peu avant la «date de péremption» que cette durée est prolongée. Désormais, il est aussi possible de désigner des dangers permanents (ralentisseur difficile

à voir, insertion compliquée, etc.). Un signalement permet de récolter des points, mais ils restent symboliques et ne donnent lieu à aucune récompense. Enfin, tout usager de l’appli coopère puisque ses déplacements nourrissent les algorithmes qui estiment les temps de parcours. Ce ne sont pas les vitesses maximales autorisées qui sont prises en compte, mais bien les vitesses réelles.





Certains de nos lecteurs apprécient les signalements de radars, d'autres estiment qu'ils font le jeu des délinquants routiers.

Pas rancunier, l'édile, quand on sait que la commune va engager 600 000 € pour rénover une route: «*Ce n'est pas uniquement de son fait, mais l'usage de l'appli a bien sûr participé à la dégradation, d'autant que ses utilisateurs roulent vite pour gagner du temps.*» À Lieusaint, Michel Bisson abonde: «*Je ne l'ai pas mesuré, mais il est évident qu'il y a un besoin plus fréquent de remplacer les revêtements.*» Lorsqu'on construit ou refait une route, l'épaisseur de ces derniers dépend en effet avant tout des passages attendus. Les prévisions sont faussées lorsque les voitures en transit font exploser le trafic. C'est donc la double peine pour les riverains, qui sont aussi des contribuables locaux. Contrairement aux gestionnaires publics de la voirie, qui raisonnent selon une «hiérarchie du réseau», depuis le chemin vicinal jusqu'à l'autoroute, tout ce qui compte pour Waze est de «faire gagner cinq minutes sur chaque trajet», selon la «mission» définie par son ex-PDG, Noam Bardin. «*Nos algorithmes sont neutres par rapport [...] au coût de l'infrastructure pour entretenir les routes ou aux souhaits des habitants.*», expliquait-il en 2018 (il a, depuis, quitté la société). «*À partir du moment où une voie est publique, elle a vocation à absorber le trafic.*», résume Christophe Lautier, éditeur bénévole au

sein de l'entreprise. Qui renvoie la balle aux collectivités territoriales: «*Ces situations locales mettent en évidence le fait que les plans d'urbanisme ont été bâtis, depuis 40 ans, sans prendre de recul sur le dimensionnement du réseau routier.*»

Une loi existe pourtant

Entre élus et responsables de l'application, la vision des choses et les objectifs semblent irréconciliables. «*Les pouvoirs publics régulent la circulation en privilégiant l'intérêt général territorial et dénoncent la logique de Waze qui, au contraire, cherche à satisfaire une multitude de clients individuels.*», explique Antoine Courmont, enseignant-chercheur en sciences politiques à l'Université Gustave Eiffel, en Seine-et-Marne. Mais, étonnamment, chacun réagit de son côté sans songer à une action plus collective, comme nous l'avons constaté en contactant plusieurs organismes. L'association Départements de France a «identifié le problème» mais n'a pas réagi. La Délégation à la sécurité

Les pouvoirs publics ne font pas front commun pour régler le problème

Grands formats non grata

Ni les personnes circulant en camping-car – nos lecteurs concernés le déplorent – ni les conducteurs de poids lourds ne sont censés utiliser Waze. Lors de la configuration de l'appli, les options se limitent à véhicule privé «sans restriction particulière», taxi ou moto. Pour les gros gabarits, les paramètres sont nombreux (dimensions, tonnage, matières transportées...) et les intégrer pour chaque portion de route, afin de s'adapter à tous les cas, serait très complexe. Les entreprises de transport sont censées fournir des GPS dédiés à leurs employés, mais ils sont payants... Résultat, on ne compte plus les dégradations et les accidents causés par des chauffeurs ayant «obéi» à tort à un service inadapté. À quand un avertissement clair pour les en dissuader ?



routière, rattachée au ministère de l'Intérieur, nous apprend que tout cela ne relève pas de sa compétence. L'Association des maires de France admet ne pas avoir «spécifiquement travaillé sur cette question», mais croit bon de préciser que «diverses parties prenantes, telles que les associations de quartier et les organisations de défense de l'environnement, s'impliquent toutefois dans la recherche de solutions». Bon courage à ces petits poucets pour s'imposer face à Google ! Quant à l'article de loi, promulgué en 2021, selon lequel les applications routières «ne favorisent exclusivement ni l'utilisation du véhicule individuel ni l'usage massif de voies secondaires non prévues pour un transit intensif», sa formulation reste suffisamment vague pour que les sociétés ne risquent aucune sanction. Interrogé sur la manière dont on fait respecter cette disposition, le ministère de la Transition écologique, chargé des transports, ne nous a d'ailleurs pas répondu. ♦

(1) Les arrêtés municipaux qui interdisent la circulation «sauf aux riverains» déterminent ce que recouvre ce terme sur le plan local.

CRÈMES SOLAIRES VISAGE — Un tiers ne protège pas assez

Dans cinq cas sur treize, les indices 50 et 50 + affichés ne sont pas respectés. Et ce, malgré des niveaux de prix stratosphériques.

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

On nous le répète sur tous les tons, et à raison : se protéger du soleil dès le printemps reste un impératif pour freiner le vieillissement cutané et, surtout, minimiser les risques de cancer de la peau. Aussi, même quand le corps est encore à l'abri des UV, lors des premiers déjeuners en terrasse ou des balades au sortir de l'hiver, de plus en plus de personnes s'enduisent le visage de crème. Faut-il pour autant adopter une référence spécialement destinée à cet effet ? Au vu des résultats hétérogènes de ce test, la question mérite d'être posée. Cinq produits se retrouvent en bas de tableau pour cause de non-respect de l'indice annoncé. Protégeant trop peu, que ce soit contre les UVB ou les UVA,

ils induisent une fausse sécurité. Des résultats qui nous ont surpris pour deux raisons : il est rare que nous constations une telle proportion de défaillances, et qu'elles proviennent de marques aussi bien ancrées dans le paysage que Vichy, Biotherm ou Lancaster.

Emballages peu diserts

Sachant que les crèmes pour le corps testées auparavant remplissent leur office – en particulier Biotherm Waterlover, médaille d'or de notre précédent essai alors qu'il arrive ici bon dernier – pourquoi ne pas les utiliser aussi sur le visage et réaliser au passage une belle économie (lire encadré ci-dessous) ? Les emballages, peu diserts, n'aident pas à comprendre ce que ces références visage

ont de spécifique. Ainsi, si quatre d'entre elles (Bioderma, La Roche-Posay, Eucerin et Isdin) précisent qu'un test de tolérance ophtalmologique a été mené, les autres n'en disent rien ou, pire, indiquent qu'il faut éviter le contour des yeux (Avène, Yves Rocher, Nivea, Caudalie, Vichy). Nuxe et Lancaster affichent bien « non comédogène », une qualité plus utile pour les joues que pour les cuisses ! Mais globalement, on reste sur sa faim. Renseignements pris auprès de plusieurs fabricants, les différences tiennent surtout aux qualités cosmétiques des crèmes : celles destinées au visage ont une texture spécifique. Il est plus aisé de se maquiller après les avoir appliquées. Nous avons aussi constaté qu'elles exhalent en général un parfum agréable. Mais les professionnels nous ont confirmé qu'aucune raison impérative – de sécurité notamment – n'empêchait l'usage d'un produit pour le corps sur le visage. Si vous souhaitez malgré tout acheter une crème dédiée, ne serait-ce que parce que son tube de petit format se glisse facilement dans un sac, optez pour l'une des trois premières de notre sélection. Elles protègent bien des deux types de rayons, UVB et UVA. Dommage que celle d'Eucerin fasse un peu moins bien, car elle a été plébiscitée par notre panel pour ses qualités cosmétiques. ♦

PRIX Au litre, ça chiffre !

Si les tableaux que nous publions font en général apparaître des prix au litre très élevés pour les cosmétiques, on constate fréquemment des exceptions. Ce n'est pas le cas ici. Même des sociétés habituellement peu gourmandes comme Nivea et, surtout, Yves Rocher chargent

la barque. Près de 600 € le litre pour l'enseigne bretonne, c'est du jamais vu ! Pour cette crème comme pour toutes ses concurrentes ici testées, on est frappé par la différence considérable, au sein d'une même marque, entre les tarifs au litre des solaires corps et visage. Le facteur multiplicateur

est au moins deux, le plus souvent trois ou quatre et jusqu'à sept (Yves Rocher toujours, qui argue qu'il s'agit aussi d'une crème anti-âge). Interrogé sur ce point, L'Oréal (La Roche-Posay, Vichy, Biotherm) nous a répondu « ne pas être en mesure de [nous] communiquer » les raisons de ces écarts...



Les 5
à éviter!



13 CRÈMES SOLAIRES VISAGE		Protection UVB	Protection UVA	Appréciation	Qualités	Ingédients	Environnement	Appréciation Globale		Prix	Prix au litre
								Note sur 20		€	€/l
1	NUXE SUN CRÈME SOLAIRE FONDANTE 50	★★★★	★★	★★	★★	(1)	■	13,8	★★	21,90	438
2	LA ROCHE-POSAY ANTHELIOS UVMUNE 400 50+ CRÈME HYDRATANTE	★★★★	★★	★★	★★	–	■■	13,7	★★	17,50	350
3	AVÈNE CRÈME SANS PARFUM FINI INVISIBLE HYDRATATION 8H SPF 50+	★★★★	★★	★★	★★	–	★	13,4	★★	13,50	270
4	BIODERMA PHOTODERM AQUAFLUIDE 50+	★★★★	★	★★	★★	–	★	13,4	★★	12,95	324
5	YVES ROCHER SOLAIRE PEAU PARFAITE 50+ SOIN ANTI-ÂGE	★★★★	★	★★	★★	(1)	■	13,2	★★	22,90	573
6	EUCERIN HYDRO PROTECT FLUIDE ULTRA-LÉGER 50+	★★★★	★	★★	★★★★	(2)	■	12,7	★★	11,70	234
7	NIVEA SUN TRIPLE PROTECT ULTRA-LIGHT HYDRATING FLUID 50+	★★★★	★	★★	★★	(2) et (3)	■■	12,7	★★	12,49	312
8	CAUDALIE VINOSUN PROTECT 50+	★★★★	★	★★	★★	–	■	11,5	★	14,90	373
LES DÉCLASSÉES											
9	ISDIN FOTOPROTECTOR FUSION WATER MAGIC 50	★★★★	■■	■	★★	–	■	5,3	■	20,90	418
10	RITUALS INVISIBLE SUN PROTECTION FACE CREAM 50+	■■	★	■■	★★	(1)	■■	2,8	■■	15,90	318
11	LANCASTER SUN SENSITIVE LUMINOUS TAN FLUIDE LACTÉ NON-GRAS 50	■■	★	■■	★★	–	■■	2,7	■■	44	880
12	VICHY CAPITAL SOLEIL CRÈME ONCTUEUSE PROTECTRICE 50+	■■	■■	■■	★★	–	■	2,5	■■	14	280
13	BIOtherm WATERLOVER FACE SUNSCREEN 50+	■■	★	■■	★★★★	–	■	2,3	■■	25,10	502

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

(1) Allergènes. (2) Phénoxyéthanol (à éviter chez les tout-petits). (3) Dioxyde de titane nano.

MÉDICAMENTS

Pharmaciens peu vigilants

L'utilisation de médicaments contre le rhume qui contiennent de la pseudoéphédrine est officiellement déconseillée depuis 2023. Mais trop de pharmaciens en vendent encore sans avertir les patients.

— Par PERRINE VENNETIER

« Bonjour ! De l'Actifed rhume jour et nuit ? Oui, tenez, 6,90 €, s'il vous plaît... Merci, au revoir ! » Trop souvent, le conseil censé être délivré par le pharmacien se résume à un échange lapidaire. Les patients sont pourtant en droit d'attendre un peu mieux au sujet de produits contre le rhume déconseillés par l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM). De fait, sur les 40 pharmacies d'Île-de-France visitées par *Que Choisir* en février selon un protocole client mystère, une seule s'en est fait l'écho et n'a pas vendu le médicament, tandis que 37 l'ont fourni, soit en omettant de donner cette information, soit sans poser les questions préalables ni signaler les mises en garde de rigueur. Et deux ont simplement indiqué ne pas en avoir, dont l'une en raison du « scandale récent ».

Depuis des années, les charges s'accumulent contre ces traitements en vente libre à base de pseudoéphédrine, un vasoconstricteur utilisé pour décongestionner le nez, commercialisé sous différents noms⁽¹⁾. Leur usage expose à des effets indésirables tels que de l'hypertension, des infarctus, des AVC, des troubles psychiatriques (anxiété, hallucination, insomnie...), des réactions cutanées sévères, etc. Des accidents rares mais d'une gravité excessive pour des médicaments qui ne font qu'alléger légèrement les symptômes du rhume.

Des encadrements en série

Au vu de leur caractère non indispensable et de l'existence d'une alternative efficace pour se déboucher le nez (lavage avec des solutions d'eau salée en irrigation ou en spray), l'ANSM a d'abord

tenté de restreindre l'usage de ces produits. En 2017, elle en a interdit la publicité. Le volume des ventes a baissé, mais pas assez. L'Agence a alors édité, en 2020, des fiches d'information : l'une pour guider les pharmaciens dans la délivrance de ces médicaments (questions à poser, avertissements...), l'autre pour prévenir les patients de leur faible intérêt.

Une mission de santé à revoir

Puis, la mise en évidence de nouveaux effets indésirables graves au niveau du cerveau a conduit l'ANSM à déconseiller tout bonnement ces médicaments. Une position partagée par les autres acteurs du système de santé, puisque le Collège de la médecine générale, le Conseil national professionnel d'ORL ainsi que l'Ordre national des pharmaciens et les syndicats de pharmaciens d'officine se sont associés à cette décision.

Notre test ne se prétend pas représentatif des pratiques des 20 000 officines du pays. Pour autant, le caractère tranché des résultats et l'absence répétée de conseil remettent sérieusement en question le service rendu par des professionnels qui revendiquent un élargissement de leurs missions de santé. À la lumière de ce bilan, « il faudrait sans doute que nous renforçons la communication », commente Bruno Maleine, à l'Ordre national des pharmaciens. De son côté, l'Agence du médicament déclare qu'elle diffusera l'information directement auprès des professionnels concernés. Bruno Maleine souligne cependant que « la situation n'est pas forcément confortable pour les eux, car ces médicaments ne sont pas interdits ». L'interdiction ? L'UFC-Que Choisir la demande. ♦

37 officines sur 40 en ont délivré sans précaution



(1) Liste exhaustive : Actifed rhume · Actifed rhume jour et nuit · Dolirhume paracétamol et pseudoéphédrine · Dolirhume pro paracétamol pseudoéphédrine et doxylamine · Humex rhume · Nurofen rhume · Rhinadvil rhume ibuprofène et pseudoéphédrine · Rhinadvilcaps rhume ibuprofène et pseudoéphédrine.



Les tests du mois

28 | FAITES VOS GÂTEAUX !

Des pâtisseries maison, oui ! Mais pas avec n'importe quelle levure, sans additif et, pourquoi pas, avec l'aide d'un robot.

34 | MATELAS

36 | TABLETTES TACTILES

37 | RÉFRIGÉRATEURS COMBINÉS, SIDE TO SIDE ET TOP

40 | VOITURES ÉLECTRIQUES ET AUTONOMIE

42 | PNEUS ÉTÉ

43 | TESTÉ AILLEURS

143 produits achetés,
9 laboratoires sollicités,
668 733 €

investis pour guider vos choix vers une consommation responsable.

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

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

NOS ESSAIS COMPARATIFS

Nous testons tous les 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 évalués selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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

LES DISTINCTIONS

Les produits accompagnés de ces logos se distinguent des autres.



LE MEUX NOTÉ

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



BON CHOIX

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



QUALITÉ/PRIX

Le produit présente le meilleur compromis entre qualité et prix.



MOINS IMPACTANT

Aucun produit n'est irréprochable, mais celui-ci s'avère plus écoresponsable que les autres, tout en affichant de bonnes performances.



À ÉVITER

Disqualifié ! Les résultats de nos tests nous amènent à déconseiller l'achat du produit.

LEVURES ET ROBOTS PÂTISSIERS

Faites vos gâteaux !

Les pâtisseries maison peuvent tout à la fois être meilleures en goût, pour la santé, le porte-monnaie et la planète que celles achetées dans le commerce. À condition de bien choisir ses outils et ses ingrédients.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **LÉA GIRARD** et **LAURENT BAUBESTE**

Une véritable fièvre pâtissière semble s'être emparée des Français. Qu'on en juge: la finale de la saison 12 de l'émission *Le meilleur pâtissier* a réuni près de 2 millions de téléspectateurs sur M6 en décembre; les livres de recettes ont engrangé des chiffres d'affaires records ces dernières années (représentant jusqu'à 12% des revenus du secteur en 2021); une cinquantaine de magasins spécialisés (Alice Délice, Du Bruit dans la Cuisine...) sont apparus ces 20 dernières années; l'entreprise L'Atelier des chefs affirme avoir donné une dizaine de milliers de cours de pâtisserie en 2023, et un récent sondage Harris suggère que près d'un quart des foyers est équipé de robots pâtissiers... Cet enthousiasme est compréhensible, car au-delà de l'aspect ludique, réaliser ses propres pâtisseries présente de nombreux avantages. Par rapport à un achat chez l'artisan, les économies sont importantes, et cet argument pèse certainement lourd dans la balance en cette période d'inflation... même si copier les pâtissiers se révèle souvent plus difficile qu'espéré. Nicolas Bergerault, cofondateur et dirigeant de L'Atelier des chefs, le reconnaît: «*L'engouement pour les cours de pâtisserie reste important, mais il est tout de même un peu retombé par rapport au boom d'il y a 10 ans, car les gens ont fini par comprendre que c'était une pratique exigeante, et que les prix élevés payés en magasin étaient justifiés par le temps et les compétences requises.*» Reste que si réaliser des paris-brest ou des saint-honoré n'est pas donné à tout le monde,

remplacer les cakes, pains, tartes ou biscuits industriels par des versions maison s'avère beaucoup plus accessible. Et cela présente encore plus d'avantages. On peut notamment éviter additifs et marqueurs d'ultratransformation (arômes, extraits...) cachés dans de nombreux produits transformés, tout en profitant d'une qualité gustative souvent meilleure. Cela permet également de limiter la consommation d'emballages, de privilégier les ingrédients bio, locaux et achetés en circuits courts, et de tester des recettes plus saines et durables (à base de farines complètes, sans produits animaux, moins sucrées...). Attention, toutefois. Ces bénéfices

Le fait maison permet de limiter les emballages, de privilégier les ingrédients locaux et d'alléger les recettes





Les additifs du rayon pâtisserie

Colorant rouge issu de cochenilles dans de petits marshmallows décoratifs Sainte-Lucie ou dans des colorants Alsa, phosphates dans un nappage à la fraise Auchan, texturant E466 dans une pâte à sucre... Le rayon « aides à la pâtisserie » regorge des additifs les plus décriés (retrouvez gratuitement plus d'informations sur chacun d'entre eux en tapant leur nom sur Quechoisir.org). Certains produits en sont même essentiellement constitués, comme le nappage pour tartes brillantes Vahiné qui, parmi ses huit ingrédients, contient deux sucres (saccharose et dextrose) et six additifs. Mais la palme revient à une décoration comestible de gâteau d'anniversaire Vahiné, qui intègre, en plus de l'eau et de l'amidon, un arôme – sur lequel n'est donnée aucune information – et huit additifs, dont quatre très peu recommandables (E218, E102, E122 et E433). De quoi perdre tous les bénéfices d'une recette « maison ».

ne sont valables qu'à condition de déjouer quelques pièges, à commencer par celui tendu à votre porte-monnaie et à la planète: la prolifération d'ustensiles en vente.

Soupeser l'intérêt du matériel

Les robots pâtissiers, en particulier, coûtent cher, et leur fabrication a un impact non négligeable sur l'environnement. Or, ils ne sont pas indispensables. Ils peuvent certes vous faire gagner un peu de temps en malaxant les pâtes et en battant les œufs en neige ou la crème en chantilly à votre place, mais cela ne sera vraiment utile que si vous réalisez très régulièrement des pains, viennoiseries, gâteaux, biscuits, tartes ou entremets maison. Deuxième piège: ne les choisir qu'en fonction du prix, en visant soit le plus bas, ce qui n'est pas forcément le plus rentable sur le long terme, soit le plus haut, en pensant que cela vous donnera forcément accès au meilleur produit – nos essais (lire p. 32

et 33) montrent bien que ce n'est pas le cas! Ils vous aideront aussi à choisir une référence vraiment utile, durable et réparable (et pourquoi pas de seconde main). Enfin, méfiez-vous des additifs indésirables que vous pourriez ajouter à vos préparations sans vous en rendre compte: on en trouve beaucoup en rayon (lire l'encadré ci-dessus), et notamment dans les levures chimiques (tableau p. 31). Vous risqueriez de perdre une bonne part des bénéfices de la cuisine maison en utilisant ces produits peu recommandables, voire de réaliser des pâtisseries moins saines que certaines références vendues toutes prêtes, un comble! Enfin, rappelons que viennoiseries, gâteaux et biscuits faits maison sont, eux aussi, extrêmement riches en sucres et en gras. À consommer avec autant de modération que ceux achetés en magasin, donc! ♦

>>>

Levures chimiques

Des fabricants gonflés

De nombreuses marques continuent d'utiliser des phosphates dans leurs poudres à lever, alors qu'il est tout à fait possible d'éviter ces additifs décriés.

Nous l'ajoutons sans y réfléchir à la plupart de nos gâteaux, et pourtant, nous ne savons pas toujours précisément ce que c'est... Levons le voile. La levure chimique est généralement constituée de trois ingrédients: un agent levant au pH basique, qui produit du gaz carbonique sous certaines conditions de chaleur et d'humidité, une substance au pH acide, qui accélère le dégagement du gaz carbonique, et un stabilisant (farine ou amidon), qui absorbe l'humidité de l'air pour éviter que la levure ne s'active prématurément. L'agent basique est le même dans toutes les références de notre sélection, y compris notre recette maison (lire la fiche p. 31): il s'agit du bicarbonate de sodium. Cette substance, qui peut porter le code E500 quand elle est incorporée dans des produits transformés, ne semble pas, en l'état des connaissances scientifiques, présenter de risque pour la santé (l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation a cependant soulevé, en 2020, la possibilité qu'elle



se présente en partie sous forme nanoparticulaire; si cela se confirmait, il faudrait envisager des études complémentaires). La qualité de l'agent acide, en revanche, varie. Certains fabricants utilisent des additifs type tartrate de potassium (E336), acide tartrique (E334) ou encore citrate de sodium (E331),

dont aucun ne semble présenter de risque particulier pour la santé, tandis que d'autres font le choix des diphosphates (E450). Or, ces derniers contribuent à augmenter le taux de phosphates dans la paroi des vaisseaux sanguins, ce qui pourrait favoriser l'apparition de maladies cardiovasculaires chez certains consommateurs. Mieux vaut donc privilégier les références dénuées de ces substances (c'est le cas de toutes les levures bio), d'autant plus que notre test suggère que leur absence ne diminue en rien l'efficacité du produit. De manière générale, les différences de résultats observées dans nos essais s'avèrent limitées (voir le tableau ci-contre), et pourraient s'expliquer simplement par des dosages légèrement différents de chaque ingrédient, ou encore par des variations dans les recommandations d'usage (quantité de levure pour 100 g de farine) indiquées sur les paquets, que nous avons suivies à la lettre pour réaliser notre test.

LEVURES PÉRIMÉES

Efficaces même sept ans après

Ne jetez pas les levures chimiques ayant passé la date de péremption indiquée sur le paquet. Celle-ci correspond en effet à une date de durabilité minimale (DDM), et non à une date limite de consommation (DLC). Cela signifie que, passé ce jour, le produit est

toujours consommable et sans danger, mais que le fabricant n'est plus en mesure de garantir sa qualité optimale (parfois parce qu'il ne l'a simplement pas testée). Nous avons analysé l'efficacité de huit poudres à lever différentes, restées dans des placards (et dans

leurs emballages scellés), jusqu'à sept ans après leur DDM (la plus vieille « périmait » en 2016). Résultat: l'aspect et le goût des pâtisseries se sont révélés chaque fois tout à fait satisfaisants, parfois même meilleurs que ceux obtenus avec des levures tout juste achetées!





14 LEVURES CHIMIQUES

 14 LEVURES CHIMIQUES		QUATRE-QUARTS		COOKIES		APPRECIATION GLOBALE			PRIX		
		COMPOSITION	Augmentation du volume	Croûtes et fissures	Consistance du gâteau					Augmentation de la hauteur	Consistance
		Note sur 20							€/kg		
1	CARREFOUR BIO POUDRE À LEVER 	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	15,8	★★	21,43
2	LEVURE CHIMIQUE MAISON	★★	★★★	★★	★	★★	★★★	★★★	15,6	★★	1,36
3	LA PATELIÈRE POUDRE À LEVER SANS PHOSPHATE 	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	15,3	★★	17,13
4	ALSA POUDRE À LEVER 	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★	★	14,6	★★	23,20
5	CULINAT POUDRE À LEVER SANS PHOSPHATE 	★★	★★★	★	★★	★★★	★★	★	14,1	★★	15
6	VAHINÉ POUDRE À LEVER SANS PHOSPHATE	★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	■	14	★★	16,67
7	AUCHAN LEVURE CHIMIQUE	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	13,8	★★	4,39
8	TABLIER BLANC LEVURE CHIMIQUE	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	13,8	★★	4,09
9	NATALI POUDRE À LEVER 	★★	★★★	★	★★	★★★	★★	■	13,5	★★	27,14
10	NAVARRE LEVURE CHIMIQUE	■	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	13,3	★★	4,09
11	ALSA LEVURE CHIMIQUE ALSACIENNE	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	12,9	★★	8,18
12	DR. OETKER LEVURE CHIMIQUE	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	12,8	★★	7,58
13	VAHINÉ LEVURE CHIMIQUE	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★	12,3	★★	8,18
14	SAINTE LUCIE LEVURE CHIMIQUE UNIVERSELLE	■	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	12,3	★★	10,20

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

Carrefour bio POUDRE À LEVER

21,43 €/kg **15,8/20 | ★★**

Une recette correcte (de l'amidon de blé bio, du bicarbonate et une substance acide ne soulevant pas d'inquiétude particulière pour la santé) et de très bons résultats à nos tests d'efficacité et de goût, aussi bien sur le quatre-quarts que sur les cookies. Que demander de plus ? Et, surtout, ne vous inquiétez pas trop de son prix relativement élevé au kilo : ramené au coût par gâteau, cela ne vous reviendra pas à plus d'un centime.



Recette maison

1,36 €/kg **15,6/20 | ★★**

Une cuillère à café de bicarbonate de sodium et deux de jus de citron (ou de vinaigre de cidre, mais nous n'avons pas testé cette formule) : faire sa levure soi-même s'avère excessivement simple, et l'efficacité de ce mélange est tout à fait satisfaisante. L'avantage de la recette maison réside dans les économies d'emballage. Sur le plan financier, la différence est insignifiante au vu des quantités employées.



La Patelière BIO POUDRE À LEVER SANS PHOSPHATE

17,13 €/kg **15,3/20 | ★★**

La liste d'ingrédients demeure équivalente à celle de la référence Carrefour bio, donc correcte. Quant à la consistance et au goût des cookies, ils se sont révélés certes très légèrement moins satisfaisants, mais une différence aussi infime observée sur un seul test n'est pas réellement signifiante : ce produit, que l'on peut trouver dans de nombreux magasins (Auchan, Biocoop...) s'avère donc tout aussi recommandable.



**Robots
pâtisseries**

Inutile de se ruiner

Parmi les modèles que nous avons testés, certains sont 10 fois plus chers que d'autres !
Leurs performances sont loin de refléter ce grand écart.

Gagner du temps et économiser vos biceps. Voilà la promesse des robots pâtisseries. Ils battent les blancs en neige pendant que vous cassez vos morceaux de chocolat, pétrissent la pâte brisée tandis que vous tranchez les fruits. Mais le font-ils tout aussi bien ? Et au vu de la pollution engendrée par leur fabrication, peut-on au moins espérer qu'ils dureront longtemps ? Pour le savoir, nous avons testé 11 références apparues récemment sur le marché (vous pouvez retrouver les résultats obtenus par des dizaines d'autres, plus anciennes, sur notre site internet). Bonne nouvelle : tous les appareils font globalement ce que l'on attend d'eux. Les blancs d'œufs sont toujours parfaitement montés en neige et la pâte à gâteau systématiquement bien mélangée (il faut dire que cela n'a rien de très sorcier...). Malgré quelques légères différences entre modèles, la mayonnaise, la pâte à pain et la crème fouettée s'avéraient, elles aussi, à chaque fois satisfaisantes. Seule la pâte à crêpes – une préparation pourtant bien peu complexe à réaliser à la main – décevait lors de certains tests. Tous les modèles se sont, de plus, révélés assez faciles d'utilisation, et ils résistaient bien à notre test d'endurance, que ce soit face à une utilisation répétée du moteur ou à de nombreux lavages des accessoires au lave-vaisselle. Sur le plan de la qualité des matériaux et de la solidité de la fabrication, les notes demeurent par contre variables et, sans surprise, nettement moins bonnes pour les deux robots les moins chers. Quant au niveau sonore, il faisait le grand écart, en montant parfois très haut lors de l'usage de l'appareil à vitesse maximale.



Enfin, certains robots promettent des fonctions supplémentaires. C'est le cas, dans notre sélection, des trois modèles Kenwood Prospero+ les plus chers, dotés d'accessoires pour réaliser des purées pour bébés, mixer

des smoothies, piler de la glace, broyer, hacher, râper, émincer et presser des agrumes. Malheureusement, ce n'est que sur le test de râpe à fromage que ces accessoires complémentaires se sont révélés pleinement satisfaisants.

Comment nous avons procédé

Afin de tester l'efficacité de ces robots, nous avons réalisé au minimum six préparations différentes (blancs en neige, pâte à gâteau...) en suivant toujours les mêmes recettes. Et pour les appareils dotés d'accessoires supplémentaires, nous avons réalisé jusqu'à 11 autres actions

(presser des agrumes, émincer des pommes de terre...). La qualité de la construction a été jugée à travers un examen détaillé de l'assemblage des pièces, de la stabilité de l'engin ou encore de la résistance des joints. La clarté du mode d'emploi et du bandeau d'affichage, la rapidité de mise en route ou encore la simplicité

du nettoyage déterminaient la facilité d'utilisation, et plusieurs dizaines de cycles de fonctionnement avec une charge ainsi que 50 passages en lave-vaisselle nous ont permis d'évaluer l'endurance. Le niveau sonore s'est vu, quant à lui, apprécié par un panel d'experts au cours de divers usages.





Kenwood PROSPERO
+ KHC29.A0WH

189 € **15,9/20** | ★★

Ce robot affiche de bonnes performances sur l'ensemble des fonctions de pâtisserie testées, ainsi qu'un poids léger qui facilite sa manipulation. Kenwood s'engage à fournir les pièces détachées pendant 10 ans en cas de besoin. Les notes plus faibles des autres références de cette gamme s'expliquent par les mauvais résultats obtenus avec certains accessoires supplémentaires (piler de la glace et râper des carottes, en particulier). Leur efficacité sur les fonctions de base reste identique.



Moulinex I-COACH TOUCH
QA951810

699 € **15,7/20** | ★★

Un modèle peu bruyant et très facile d'utilisation (poignée verticale, bol incurvé, assemblage aisé), dont l'écran tactile accompagne l'utilisateur dans la réalisation de chaque préparation. Ses pièces détachées restent disponibles au moins 15 ans après l'achat. Le Moulinex Coach offre des résultats identiques pour un prix moins élevé, mais son accompagnement « pas à pas » est beaucoup plus limité, son interface, bien moins agréable, et il est plus bruyant. Ces deux références conviennent aussi aux gauchers.

Le robot Lidl, un bon plan ?

Difficile de faire plus alléchant : avec un modèle à 70 €, soit six fois moins cher que la moyenne des autres références de notre sélection, le dernier robot pâtissier de Lidl (SilverCrest SKM 600 D3), disponible sur le nouveau site internet marchand de l'enseigne, offre des performances très correctes. Mais pas sûr qu'il s'agisse du meilleur choix pour la planète, car la construction nous a paru moins solide et Lidl ne s'engage à changer que les accessoires, jusqu'en mars 2026 seulement.



11 ROBOTS PÂTISSIERS

11 ROBOTS PÂTISSIERS

		PERFORMANCES						CONSTRUCTION	NIVEAU SONORE	UTILISATION	APPRECIATION GLOBALE	PRIX		Pays d'origine			
		Blancs en neige	Crème fouettée	Pâte à gâteau	Pâte à crêpes	Mayonnaise	Pâte à pain					Accessoires complémentaires	Endurance (moteur et lavage accessoires au lave-vaisselle)		Note sur 20	€	kg
1	KENWOOD PROSPERO + KHC29.A0WH	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★★	■	★★	15,9	★★	189	0,46	Chine
2	MOULINEX I-COACH TOUCH QA951810	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	n.a.	★★	★★★	★	★★★	15,7	★★	699	0,86	Chine
3	KENWOOD PROSPERO + KHC29.E0WH	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★	★★	★★★	■	★★	15,7	★★	215	0,46	Chine
4	MOULINEX COACH YY5172FG	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	n.a.	★★★	★★★	■	★★★	15,6	★★	599	0,83	Chine
5	KENWOOD PROSPERO + KHC291.H0SI	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★	★★	★★★	■	★★	15,4	★★	229	0,46	Chine
6	KENWOOD PROSPERO + KHC292A.J0SI	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★	★★	★★★	■	★★	15,3	★★	229	0,46	Chine
7	KITCHENAID ARTISAN 5KSM175PS	★★★	★★★	★★★	■	★★	★★	n.a.	★★★	★★	★	★★	15,2	★★	699	0,77	États-Unis
8	KITCHENAID ARTISAN 5KSM125	★★★	★★★	★★★	■	★★	★★	n.a.	★★★	★★★	★	★★	15,2	★★	599	0,78	États-Unis
9	KITCHENAID ARTISAN 5KSM185PSEBK	★★★	★★★	★★★	■	★★	★★	n.a.	★★★	★★★	★★	★★	14,9	★★	799	0,73	États-Unis
10	SILVERCREST SKM 600 D3 (LIDL)	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★	n.a.	★	★★★	■	★★	14,3	★★	70	0,50	Chine
11	MOULINEX MASTERCHEF ESSENTIAL YY5176FG	★★★	★★	★★★	★	★★★	★★★	n.a.	★	★★★	■	★★	13,9	★★	169	0,44	Chine

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



MATELAS

Ferme ou souple ? À ressorts, en latex ou en mousse ? Avec ou sans housse lavable ? Nos conseils pour faire le bon choix.

— Par **FABRICE POULIQUEN** avec **NADÈGE MAZERY**

Cinq repères à l'achat

On lui confie la qualité de nos nuits, généralement pour une décennie... Un matelas n'a rien d'anodin, et le choisir est loin d'être facile. À part le modèle d'Il était une nuit, seul à ne pas atteindre la moyenne, les 19 autres références analysées jouent des coudes, avec des notes comprises entre 11,4 et 14,5 sur 20. Nos indications pour s'y retrouver.

1 LE PRIX, GAGE DE QUALITÉ ?

Et non ! Les deux matelas les plus chers de notre test – le Simmons Générations Up (1 519 €) et le Dunlopillo Aerial Millenial (1 465 €) finissent respectivement 15^e et 18^e de notre classement ! L'Ecomatelas Ideal (289 €) et l'Ikea Abygda (299 €) terminent, pour leur part, 3^e et 4^e...

2 ACHETER SUR INTERNET, C'EST RISQUÉ ?

Nombreux sont les modèles à être commercialisés principalement, voire exclusivement, en ligne. Mais la plupart des vendeurs proposent alors un minimum de 100 nuits d'essai, au cours desquelles le matelas peut être facilement retourné. Cette durée est suffisante pour savoir si son corps s'adapte ou non au produit. En magasin, les conditions de retour sont souvent plus restrictives.

3 QUELS CRITÈRES DE CONFORT ?

Les 20 matelas testés présentent globalement de bons résultats sur le maintien – soit la résistance à l'enfoncement, l'indépendance de couchage et l'amortissement des chocs (et donc des mouvements). Par contre, les résultats sont plus aléatoires concernant leur capacité à soutenir correctement la colonne vertébrale. En position dorsale, ils s'en sortent tous bien, mais en latérale, plusieurs offrent un soutien moyen, voire carrément mauvais. Leur note globale sur ce critère en pâtit, ils ne décrochent qu'une étoile. Par ailleurs, des produits insuffisamment épais, comme le Livarno, ou durs, tel le Bett1, peuvent engendrer des points de pression et donc des

douleurs sur certaines parties du corps (épaules, hanches, fesses, etc.), et ainsi provoquer des microréveils durant la nuit. L'acquisition d'un surmatelas peut toutefois gommer cet inconvénient. En outre, ne vous fiez pas à la fermeté annoncée par les fabricants. Elle ne correspond pas toujours à l'idée que vous vous faites d'un matelas ferme... d'où l'importance de pouvoir les tester.

4 ET L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ?

Intéressez-vous au poids du modèle. Il donne une idée de la quantité de matières premières qu'il a fallu produire puis acheminer jusqu'à l'usine pour le confectionner. Ce sont les deux étapes les plus émissives de gaz à effet de serre dans la vie d'un matelas. Les « naturels » ne finissent pas forcément premiers de la classe... Leur base en latex, mais aussi la laine et le coton qui complètent le garnissage, proviennent principalement d'Asie. Ceux à ressorts tirent, eux, leur épingle du jeu, car les spirales sont en acier, un métal produit en Europe et qui a l'avantage d'être 100% recyclable (pour aller plus loin, lire le QC n° 634, p. 52).

5 LES PLUS QUI COMPTENT

Seuls 7 des 20 articles mis au banc d'essai comportent une housse amovible et lavable. Certains présentent aussi une face « été » et une autre « hiver », la différence se jouant sur les couches supérieures (plus épaisse ou en laine côté hiver). Bien que l'on sache aujourd'hui faire sans, nous avons retrouvé dans cinq matelas des traces de biocides, utilisés par les fabricants contre les bactéries, les acariens ou les moisissures. Parmi eux, le Bruno se distingue par une concentration importante de benzisothiazolinone, un irritant cutané. Il récolte aussi un ■ sur notre critère « analyses chimiques ». Enfin, gardez en tête que plus un matelas est lourd, plus il est difficile à manipuler. C'est le cas du No Stress Privilège, avec ses 41 kg, et malgré ses quatre poignées ! Tous ne possèdent pas de telles attaches, notamment l'Epeda, qui dispose pourtant d'une face été. Heureusement, il fait partie des plus légers (24 kg). ♦



20 MATELAS 140 X 190 CM

 20 MATELAS 140 X 190 CM	PERFORMANCES À L'ÉTAT NEUF					DURABILITÉ			DES MATÉRIEAUX		ANALYSE GLOBALE		PRIX €	Épaisseur cm	Poids kg	Type	Pays d'origine	
	Fermeté	Soutien	Pression	Maintien	Ventilation	Chaleur	APPRECIATION au vieillissement	Résistance Impact carbone	kg équ. CO ₂	Impact environnemental	ANALYSE MATERIAUX	Note sur 20						
1 TEDIBER L'INCROYABLE MATELAS HYBRIDE ●	E	★★	★	★★	★★	F	★★	★★★	179	★★	★★★	14,5	★★	899	28	30	R + M	France/ Belgique
4 SLEEPY ORIGINAL ●	S	★★	★★	★★	★★	N	★★	★★★	308	★	★★	14,3	★★	1027	25	27	M + V	Belgique
3 ECOMATELAS L'IDÉAL ●	E	★★	★	★★	★	N	★★	★★	115	★★★	★★★	14	★★	289	21	25	M + L	France
4 IKEA ÅBYGDA FIRM 105.317.82 ■	S	★★	★	★★	★★	N	★	★★★	199	★★	★★★	14	★★	299	15	17	M + V	Roumanie
5 DUNLOPILLO YOKO ■	S	★	★	★★	★★★	F	★★	★★★	201	★	★★★	13,3	★★	930	22	27	R + M	France
6 NIGHTITUDE ESPÈGLE 2 (CONFORAMA) ■	E	★★	★	★★	★	F	★★	★★★	185	★★	★★★	13,2	★★	380	23	24	R + M	Portugal
7 BETTI BODYGUARD BOXSPRING ●	F	★★	★	★★	★	N	★★	★★	321	★	★★★	13,1	★★	557	27	25	M	Allemagne
8 BRUNO LE MATELAS BRUNO ●	S	★★	★	★★	★	N	★	★★★	376	■	■	13,1	★★	575	23	32	R + M	Allemagne
9 LIVARNO MATELAS CONFORT 7 ZONES H3 (LIDL) ■	E	★★	■	★★	★	N	★	★★	199	★★	★★★	13	★★	129	15	15	M	Pologne
10 EPEDA ESQUISSE ■	E	★	★★	★★	★★	F	★★	★★	160	★★	★★★	13	★★	710	22	24	R + M	France
11 BULTEX UNIVERSAL ■	E	★	★★	★★	★★	N	★★	★★	240	★	★★★	12,6	★★	915	22	19	R + M	France
12 MERINOS COSY LIT ■	E	★★	★	★★	★★	F	★★	★★	184	★	★★★	12,5	★★	915	25	24	R + M	France
13 ALINEA ROYA ■	S	★	★★	★★	★	F	★★	★★★	260	★	★★★	12,5	★★	579	29	32	R + M + V	France
14 IKEA VALEVÅG MI-FERME 605.317.13 ■	TS	★	★	★★	★★	F	★	★★★	194	★★	★★★	12,3	★★	299	24	24	R + M	Pologne
15 SIMMONS GÉNÉRATION UP ■	E	★	★★	★★	★★	TF	★★	★★	214	★	★★	12,3	★★	1519	28	34	R	France
16 DREAMEA HÉVÉA (BUT) ■	E	★	★	★★	★	N	★	★★	174	★★	★★★	12,2	★★	800	27	24	R + M	France
17 NO STRESS PRIVILÈGE ●	S	★	★	★	★	F	★	★★★	370	■	★★	11,8	★	1259	21	41	L	France
18 DUNLOPILLO AERIAL MILLENNIAL ■	TS	★	★	★★	★	N	★	★★	325	■	★	11,5	★	1465	27	27	R + M	France
19 DREAMEA SÉQUOIA (BUT) ■	S	★	★★	★★	★	N	★	★★	189	★	★★★	11,4	★	960	29	28	R + M + V	France
20 IL ÉTAIT UNE NUIT BERYL MATELAS RESSORTS (CONFORAMA) ■	S	★	★★	★★	★	N	★	★	330	■	★★★	9,8	★	1243	34	38	R + M + V	Portugal

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

Principal canal de vente

■ En magasin
● Sur Internet

Fermeté mesurée TS : très souple
S : souple E : équilibré F : ferme

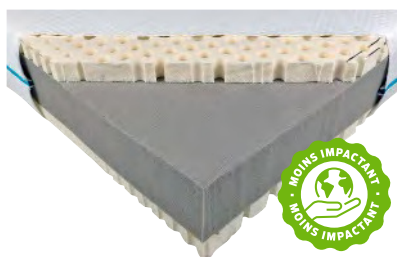
Chaleur TF : très froid F : froid
N : neutre C : chaud

Type M : mousse R : ressorts
V : viscoélastique L : latex



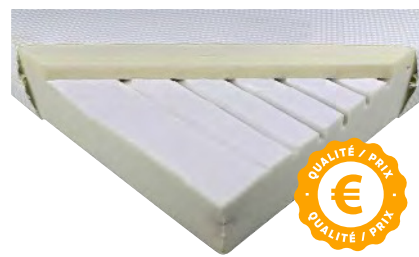
Tediber L'INCROYABLE
MATELAS HYBRIDE
899 € **14,5/20** | ★★

Soutien général, dynamisme et résistance au vieillissement : ce matelas alliant mousse et ressorts cumule les bons points sur des critères clés. Il propose une housse amovible lavable et est aussi en partie composé de matériaux recyclés. D'où ses ★★ sur l'item de l'impact environnemental, malgré ses 30 kg. Vendu principalement en ligne, il bénéficie de l'option 100 nuits d'essai.



Ecomatelas L'IDÉAL
289 € **14/20** | ★★

Ce modèle se démarque de ses concurrents par sa construction à base de matériaux récupérés d'anciens matelas. Seule la housse est neuve. Il a ainsi un très faible impact carbone. Par ailleurs, il offre un bon soutien général, y compris pour les grands gabarits, et tient bien dans le temps. Sa housse est amovible et lavable. Vendu exclusivement sur Internet, il peut également être essayé 100 nuits.



Ikea ÅBYGDA
299 € **14/20** | ★★

Petit prix pour ce produit Ikea (299 €), ce qui n'empêche pas de bonnes performances d'ensemble. Il est de ceux, notamment, qui résistent très bien au vieillissement. Attention tout de même à sa faible épaisseur (15 cm), donc au risque de tassement et à l'inconfort éventuellement généré pour les plus grands gabarits. L'acquisition d'un surmatelas pourrait s'avérer utile.

A close-up, low-angle shot of a person's hands holding a tablet computer. The person is wearing a blue sweater and blue jeans. The background is blurred, suggesting an outdoor setting. The lighting is warm and natural, highlighting the texture of the clothing and the sleek surface of the tablet.

— Par **CAMILLE GRUIER** avec **VINCENT ERPELDING**

15 TABLETTES

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

RÉFRIGÉRATEURS -CONGÉLATEURS

Notre protocole de test pour ces appareils évolue et tient désormais compte de l'impact de l'ouverture et de la fermeture de leurs portes sur la consommation énergétique.

— Par **BORIS CASSEL** avec **AISSAM HADDAD**

Opération portes ouvertes

Un long bâtiment blanc en bordure de route passante, des couloirs sombres et froids aux proportions démesurées, un léger bruit de ventilation en fond sonore... Rien, en apparence, ne distingue notre laboratoire d'une entreprise industrielle lambda. Et pourtant, ce lieu – dont nous taisons l'adresse pour des raisons de confidentialité – est le berceau d'une innovation européenne. Les ingénieurs de l'UFC-Que Choisir et leurs partenaires y ont en effet imaginé un protocole inédit de test des réfrigérateurs-congérateurs. Cette nouvelle manière de mesurer la consommation électrique et les performances des appareils relativise les données indiquées par les fabricants sur leurs étiquettes énergétiques. Comment ?

Jusqu'ici, Antoine⁽¹⁾, un laborantin à la carrure de rugbyman, installait plusieurs réfrigérateurs-congérateurs dans une pièce à la température contrôlée. Il les raccordait à des capteurs thermiques et les laissait tourner pendant plusieurs jours. Le tout, en prenant soin de garder leurs portes fermées. Un protocole de test classique, dans la veine de ceux mis en place par les fabricants de gros électroménager. Si cette méthode a le mérite de faciliter les comparaisons entre les modèles, elle est un peu éloignée du comportement normal d'un utilisateur : qui achète un frigo pour ne jamais l'ouvrir ? Partant de ce constat, nos ingénieurs ont amélioré la manière de tester ces appareils pour qu'elle « colle » beaucoup plus à la réalité.

Désormais, dans notre laboratoire, on ouvre les portes des réfrigérateurs. Enfin, de temps en temps, et pas n'importe comment. « Nous le faisons quatre fois par jour », précise notre laborantin. Objectif : refléter le rythme du quotidien en cuisine, structuré autour du petit-déjeuner, du déjeuner, du goûter et du dîner. À chaque ouverture, un opérateur

« charge » un peu plus le réfrigérateur de « pains » fabriqués dans un matériau gluant aux propriétés énergétiques proches de celles d'une pièce de bœuf. Une fois par semaine, nous simulons aussi l'ajout d'un plein de courses. « L'humidité qui entre dans le compartiment lorsque la porte s'ouvre et l'apport de paquets à température ambiante provoquent un cycle de dégivrage », souligne Antoine. Et cela change tout. Car le dégivrage est gourmand en énergie, ce qui éloigne les consommations électriques réellement utilisées de celles mesurées par les fabricants lors d'essais où les portes restent fermées (lire ci-dessous). Plus pertinente, cette méthode sera désormais la norme pour tous les tests comparatifs de Que Choisir et de ses partenaires européens. ♦

(1) Prénom d'emprunt.

>>>

+ 30 % sur la facture d'électricité

Pour établir leurs étiquettes énergétiques, les fabricants mesurent la consommation électrique des réfrigérateurs-congérateurs portes fermées. Nous, en ouvrant les portes quatre fois par jour. Plus proche de la réalité, cette nouvelle méthode révèle des consommations d'électricité plus importantes de 30 % en moyenne ! Si certains appareils

de notre sélection, tels les réfrigérateurs combinés Bosch et Hisense (congélateurs en bas), ont bien réagi en n'utilisant « que » 11 % d'énergie en plus par rapport à un protocole en « portes fermées », d'autres ont affolé nos compteurs : une surconsommation de 63 % pour le Samsung RB34C605CS9, et même de 173 % dans le cas du Beko !



>>>

TOP ET AMÉRICAINS De 449 à 2 299 €

Indesit I55TM4120W2
500 €
13,1/20 | ★★

Silencieux, facile à nettoyer, ce modèle de petite taille (146 cm de haut pour 54 cm de large) est économe en énergie. Il gère très bien le froid, aussi bien dans le compartiment congélateur que dans celui du réfrigérateur. Précisons, cependant, qu'il nous a fallu « jouer » un peu avec le thermostat pour obtenir ces bons résultats. En effet, les recommandations du fabricant, peu fiables, aboutissent à d'étonnantes mesures, comme ces 9,6 °C constatés dans le bac à légumes !


LG GTB332PZGE
799 €
12,7/20 | ★★

Ce LG de 60 cm de large et de 173 cm de haut refroidit bien, il a parfaitement réagi à nos ouvertures régulières de portes et à l'insertion des charges à température ambiante. Les réglages préconisés dans la notice d'utilisation de l'appareil, équipé de la technologie « froid ventilé », sont à suivre. Il consomme, selon nos calculs, environ 87 € d'électricité par an, ce qui le situe dans la moyenne de notre sélection. Silencieux, il peut être installé dans une cuisine ouverte sur le salon. Un bémol : son nettoyage a été un peu laborieux.


LG GSLV91MBAC
2 299 €
12,9/20 | ★★

Doté d'un distributeur de glaçons et d'eau, ce frigo « américain » a de quoi plaire aux familles nombreuses : son chargement est rapide et les aliments y sont facilement accessibles. Revers de la médaille, le nettoyage de ce paquebot (91,3 cm de large pour 635 litres de capacité) est un poil fastidieux. Il réussit à congeler rapidement les aliments et redescend bien en température après l'ouverture des portes sans trop consommer d'électricité. Un minimum vu son prix !



9 TOP ET AMÉRICAINS

5 TOP

	CONGÉLATION 4 KG/100 L	CHARGEMENT RECOMMANDÉ (POUR 23 °C)	LA TEMPÉRATURE 10 KG/100 L	COÛT ANNUEL EN ÉLECTRICITÉ (PASSAGE DE 17 °A 9 °C)	STABILITÉ DE TEMPÉRATURE À 35 °C	Autonomie du congélateur (FACILITÉ D'UTILISATION)	Accessibilité - chargement	Nettoyage	BRUT	APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Hauteur	Largeur	Congélateur (zone à -18 °C)	Réfrigérateur
	★	★★	★★★	★	★	★	★	★	★	Note sur 20	€	cm	cm	l	l
1 INDESIT I55TM4120W2	★	★★★	★★	★★	★	★	61	7h48	★	★	★	★	★	★	★
2 LG GTB332PZGE	★★	★	★★	★★★	★	★★★	87	8h30	★	★	★	★	★	★	★
3 THOMSON THD316NFSL	★★★	★	★★	★★	★	★★★	90	8h36	★	■	★★	■	★	★	★
4 ESSENTIELB ERDV175-60MIV1	★★★	★	★	★	★★	★★★	108	8h48	★	■	★★	■	★	★	★
5 HISENSE FTN461WCE1	★★★	★	★	★	■	★★★	111	9h30	★★	★	★	★	★	★	★

4 AMÉRICAINS

	CONGÉLATION 4 KG/100 L	CHARGEMENT RECOMMANDÉ (POUR 23 °C)	LA TEMPÉRATURE 10 KG/100 L	COÛT ANNUEL EN ÉLECTRICITÉ (PASSAGE DE 17 °A 9 °C)	STABILITÉ DE TEMPÉRATURE À 35 °C	Autonomie du congélateur (FACILITÉ D'UTILISATION)	Accessibilité - chargement	Nettoyage	BRUT	APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Hauteur	Largeur	Congélateur (zone à -18 °C)	Réfrigérateur
	★	★★	★★★	★	★	★	★	★	★	Note sur 20	€	cm	cm	l	l
1 LG GSLV91MBAC	★★★	★★	■	★	■	★★★	108	14h18	★	★★	■	★	★	★	★
2 SAMSUNG RS67A8811S9	★★	★	★	★	★	★★★	135	11h6	★	■	■	★	★	★	★
3 HAIER HSW59F18IPT	★★	★	■	★	■	★★★	122	12h12	★	■	■	★	★	★	★
4 HISENSE RS840N4WCE	★★★	■	■	■	■	★★★	158	11h48	★	★	★	★	★	★	★

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

QUATRE CHARGEMENTS ONT ÉTÉ EFFECTUÉS en journée. Ils ont été insérés en haut, au milieu et en bas, puis la température de refroidissement a été observée à chaque niveau.

CE COÛT TIEN COMPTE des ouvertures de portes et du chargement des courses (réfrigérateur et congélateur). Nous intégrons aussi au calcul une période durant laquelle l'appareil va surconsommer dans un environnement à 35 °C.



12 COMBINÉS

 12 COMBINÉS	CONGÉLATION 4 KG/100 L	RÉGLAGES RECOMMANDÉS (POUR 23°C)		Congélation		CHARGEMENT		LA TEMPÉRATURE HEBDOMADAIRE 10 KG/100 L		CÔÛT ANNUEL ÉLECTRICITÉ (PASSAGE DE -17 A -9°C)		AUTONOMIE DU CONGÉLATEUR (STABILITÉ DE TEMPÉRATURE À 35°C)		FACILITÉ D'UTILISATION		Accessibilité - chargement		Nettoyage		BRUIT		APPRÉCIATION GLOBALE		DIMENSIONS		VOLUME ANNONCÉ	
	€	h	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	Note sur 20	€	cm	cm	l	l
1	BOSCH	KG36VLDT	★★★	★★	★★	★★	★	★★★	63	12 h 42	★	★	★	★★	15,6	★★	700	186	60	218	103						
2	SAMSUNG	RB38C776CS9	★★★	★★	★★	★	★★	★★★	76	12 h 36	★	★	■	★★	14,2	★★	1299	203	60	276	114						
3	LIEBHERR	CND 1853 20A	★★★	■	★★	★★★	■	★★	72	13 h 48	★★	★★	★★	★★	14,1	★★	799	186	60	227	103						
4	HISENSE	RB440N4AFE	★★★	★	★★★	★★★	★★	★★★	94	11 h 48	★	★	■	★★	14	★★	649	200	60	238	98						
5	HISENSE	FCN300ACE1	★★★	★★	★★	★★	★	★★★	87	11 h 18	★	★	★	★★	13,8	★★	599	186	60	207	97						
6	SAMSUNG	RB34C605CS9	★★★	★	★★	★★★	■	★★★	88	12 h 18	★	★	■	★★	13,5	★★	999	186	60	230	114						
7	HAIER	HDW1618DNP	★★★	★	★	★★	■	★★★	97	12 h 36	★★	★	★★	★★	13	★★	800	186	60	222	119						
8	LG	GBV3200DEP	★★★	★★	■	■	■	★★★	81	11 h 36	★	★	■	★★	12,8	★★	900	203	60	277	110						
9	LG	GBV3100DEP	★	★★	★	★	■	★★★	80	12 h 6	★	★	■	★★	12,7	★★	899	187	60	234	110						
10	CANDY	CCE4T618EX	★★★	★★	■	★	■	★★★	93	12 h 30	★	★	★	★★	12,4	★★	640	185	60	222	119						
11	BEKO	B5RCNE406HXB1	★★★	★★	★	★	★	★★	156	11 h 30	★★	★	★	★★	10,5	★	900	204	61	249	106						
12	WHIRLPOOL	WB70I952X	■	■	★	★	■	★★★	137	9 h 18	★	■	■	★★	7,6	■	950	196	70	309	153						

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

LES ALIMENTS ONT ÉTÉ DÉPOSÉS dans le réfrigérateur en fonction de son volume déclaré. Vitesse de refroidissement et comportement du congélateur ont ensuite été appréciés.

CLAYETTES, COMPARTIMENTS, BALCONNETS, tiroirs, bac à légumes... leur nettoyage a été évalué par nos experts. Les aspérités, rainures, guides ou autres endroits difficiles à rincer ont été souillés avec un liquide coloré.

COMBINÉS De 640 à 1 299 €

BOSCH KGN36VLDT
700€

15,6/20 | ★★

Cette référence possède deux circuits de refroidissement distincts qui permettent de contrôler séparément le réfrigérateur et le congélateur. Un choix technique gagnant puisqu'il réussit à rafraîchir et à congeler les aliments assez rapidement. Il est aussi le plus économe en énergie de notre sélection, avec une facture annuelle d'électricité évaluée à 63 €. Silencieux, son chargement est plutôt rapide et la partie congélateur se nettoie aisément.



Samsung RB38C776CS9
1299€

14,2/20 | ★★

Facile à charger et silencieux, ce Samsung combiné pose-libre est équipé de la technologie « No-Frost », qui évite les corvées de dégivrage et simplifie le nettoyage. En matière de froid, les réglages préconisés par le fabricant sont fiables. Inutile, donc, de régler le thermostat suivant les saisons. Portes fermées, l'appareil est performant, mais lorsque le test inclut des ouvertures, on constate qu'il refroidit plus difficilement son chargement.



Liebherr CND 1853 20A
799€

14,1/20 | ★★

Grâce à ses quatre clayettes en verre, à un tiroir pour les fruits et légumes dans le réfrigérateur et à trois tiroirs dans le congélateur, ce Liebherr se révèle facile à charger et à nettoyer. Peu énergivore, ce modèle résiste bien aux coupures de courant : les températures dans le bac de congélation mettent 13 h 48 pour passer de -17 à -9 °C. Seule ombre au tableau : lorsqu'on le charge beaucoup d'un coup (cours hebdomadaires), il met du temps à refroidir les aliments.



AUTONOMIE DES VOITURES ÉLECTRIQUES

Des constructeurs trop optimistes

Notre test le prouve: il est impossible de se fier aux annonces des marques en matière d'autonomie des voitures électriques !

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

Le prix, la marque, le style. Voilà, dans l'ordre, les trois premiers critères d'achat d'une voiture neuve à moteur thermique. Quand on passe à l'électrique, l'autonomie vient en deuxième position. Hélas, une fois au volant, on est souvent déçu sur ce point. Ainsi de Gilles, propriétaire d'une Nissan Leaf, qui s'en plaint sur le forum de *Que Choisir*: «378 km annoncés, 240 km réalisés. Un écart trop important pour être uniquement lié à ma conduite !» JustD, lui, n'a pu parcourir que 150 km hors autoroute avec sa Dacia Spring et se demande où sont les 200 km promis. Quant à Zabou51, sa Peugeot e-2008 ne lui offre que 200 km d'autonomie, alors qu'on lui en a garanti plus de 300. Les automobilistes ne comprennent pas les écarts constatés, et c'est bien normal.

Homologation inadaptée

Parmi les nombreuses normes auxquelles une auto doit répondre pour être commercialisée en Europe, il y a le

cycle d'homologation WLTP (*Worldwide Harmonized Light-Duty Vehicles Test Procedure* ou procédure d'essai mondiale harmonisée pour les véhicules légers). C'est lui qui caractérise la consommation, autrement dit l'autonomie. Mais les conditions de mesure sont telles que les résultats ne reflètent guère la réalité. Le véhicule est placé sur un banc à rouleaux permettant la rotation des roues (il n'y a pas de séance de roulage sur route) afin de simuler un trajet de 30 minutes. Les principales conditions de test ? Une vitesse moyenne de 46,5 km/h, une vitesse maximale de 131 km/h, une température extérieure de 14 °C au départ puis de 23 °C, 52 % de parcours urbain. Premier écueil: les résistances à l'air et au roulement ne sont pas prises en considération puisque la voiture demeure statique ! Or, sur route, il s'agit de deux facteurs à l'influence non négligeable sur l'appétit du moteur en fonction de la vitesse. Ensuite, les équipements – climatisation et chauffage au premier



chef – ne sont pas activés. Des systèmes eux aussi énergivores. Enfin, la température extérieure peut faire varier l'autonomie de plus de 30 % et, comme l'a évoqué Gilles, le style de conduite de l'automobiliste joue également.

PUISSANCE DE CHARGE Peu réaliste

Nous avons vérifié les puissances de charge en courant continu, sur borne rapide, annoncées par les constructeurs. Là aussi, il y a des différences ! Car la charge ne s'effectue jamais constamment au maximum. Le pic ne dure

qu'un court instant, lorsque la batterie est presque vide. Par exemple, sur une Astra Electric GS, nous avons mesuré une puissance maxi de 107,5 kW lorsque la batterie est à 10 % soit, dans cette configuration,

plus que les 100 kW déclarés par Opel ! Mais la valeur décroît ensuite pour passer à 93 kW après 10 min puis à 87 kW après 20 min et, enfin, à 80 kW après 30 min. La puissance moyenne de charge est ainsi de 79 kW.

Nos mesures sont plus proches de la réalité

Pour mieux prendre en compte ces paramètres, nous avons mitonné un «WLTP maison», plus proche des conditions réelles d'utilisation. Nous plaçons dans le véhicule une charge de 200 kg, activons la climatisation et ajoutons une phase sur autoroute à 130 km/h. La sentence est sans appel: pour les 25 voitures électriques que nous avons évaluées, l'autonomie relevée est à chaque fois inférieure à celle annoncée par le constructeur.



VW ID. Buzz,
la plus honnête:
seulement
8%
d'écart



28%
d'écart
pour la Tesla,
avant-dernière
du test



25 VOITURES ÉLECTRIQUES

CITADINES

		Autonomie totale annoncée	Autonomie totale mesurée de 0 % de charge	DIFFÉRENCE ENTRE LES AUTONOMIES ANNONCÉE/MESURÉE	Puissance max de charge (1) annoncée	Puissance moyenne de charge (1) mesurée de 10 à 80 %
		km	km	%	kW	kW
1	RENAULT Zoe R135	386	339	12	50	41
2	FIAT 500 E 118	312	252	19	85	69
3	RENAULT Twingo E-Tech Techno	190	154	19	n. a. (2)	n. a. (2)
4	OPEL Corsa Electric 136 ch (3)	353	280	21	100	59
5	PEUGEOT e-208 136 ch (3)	362	284	22	100	71

COMPACTES

		Autonomie totale annoncée	Autonomie totale mesurée de 0 % de charge	DIFFÉRENCE ENTRE LES AUTONOMIES ANNONCÉE/MESURÉE	Puissance max de charge (1) annoncée	Puissance moyenne de charge (1) mesurée de 10 à 80 %
		km	km	%	kW	kW
1	MG MG4 150 kW	435	392	10	140	114
2	OPEL Astra Electric	418	351	16	100	79
3	VOLKSWAGEN ID.3 204 ch	559	453	19	170	127
4	NISSAN Leaf 62 kWh	385	301	22	50	45
5	CUPRA Born 230 batterie L	422	296	30	120	86

ROUTIÈRES

		Autonomie totale annoncée	Autonomie totale mesurée de 0 % de charge	DIFFÉRENCE ENTRE LES AUTONOMIES ANNONCÉE/MESURÉE	Puissance max de charge (1) annoncée	Puissance moyenne de charge (1) mesurée de 10 à 80 %
		km	km	%	kW	kW
1	HYUNDAI Ioniq 6 229 ch	614	558	9	240	190
2	MERCEDES EQE 350	623	533	14	170	145
3	BMW i4 eDrive40	585	493	16	210	133
4	AUDI e-tron GT Quattro	488	370	24	270	221
5	TESLA Model 3 Standard Range RWD	554	398	28	170	92

MONOSPACES

		Autonomie totale annoncée	Autonomie totale mesurée de 0 % de charge	DIFFÉRENCE ENTRE LES AUTONOMIES ANNONCÉE/MESURÉE	Puissance max de charge (1) annoncée	Puissance moyenne de charge (1) mesurée de 10 à 80 %
		km	km	%	kW	kW
1	VOLKSWAGEN ID. Buzz Pro	423	390	8	170	127
2	MERCEDES EQV 300 Long	356	325	9	110	93
3	RENAULT E-Tech DC 80kW	285	233	18	80	60
4	CITROËN ë-Spacetourer XL 75 kWh	314	256	18	100	78
5	OPEL Combo-e Life 50 kWh	285	218	24	100	69

SUV

		Autonomie totale annoncée	Autonomie totale mesurée de 0 % de charge	DIFFÉRENCE ENTRE LES AUTONOMIES ANNONCÉE/MESURÉE	Puissance max de charge (1) annoncée	Puissance moyenne de charge (1) mesurée de 10 à 80 %
		km	km	%	kW	kW
1	DACIA Spring	220	198	10	30	28
2	RENAULT Megane E-Tech 220 ch (4)	450	367	18	130	73
3	HYUNDAI Kona Electric 65 kWh	514	412	20	100	85
4	PEUGEOT e-2008 Electric 136 ch (3)	341	264	22	100	61
5	CITROËN ë-C4 136 ch	355	262	26	100	72

Autonomies annoncées/mesurées : Plus petits écarts Plus gros écarts

(1) Charge rapide en courant continu. (2) n.a. (non applicable) : la Renault Twingo ne dispose que d'un chargeur de 22 kW maxi en courant alternatif. (3) Avant restylage de 2023. (4) Option optimale de charge : chargeur courant continu de 130 kW et courant alternatif de 22 kW.

Les écarts vont de 8 à 30 %. Parfaitement conscientes du phénomène, certaines marques cherchent à rassurer les acheteurs en proposant, sur leur site internet, un simulateur d'autonomie qui tient compte du type de trajet, de la température extérieure, de la climatisation, de la vitesse et du nombre de personnes à bord. Une Volkswagen ID.3 Pro S ID pourrait ainsi parcourir 155 km dans les pires conditions (le véhicule est chargé et roule sur autoroute à 130 km/h par un froid de canard avec le chauffage activé) ou 559 km (un conducteur seul à bord sur un parcours urbain sans climatisation, avec une température extérieure clémente). Des simulateurs précieux si l'on veut se faire une meilleure idée de la consommation réelle de ces modèles électriques. ♦

PNEUS ÉTÉ

Les crises à répétition ont fait exploser les tarifs. Résultat, les gommes premium cèdent du terrain face aux modèles économiques, moins performants mais plus abordables.

—Par **YVES MARTIN** avec **LARS LY**

En hausse ! En 2023, le prix des pneus a augmenté de 4,9% (après avoir été majoré de 13,8% en 2022 et de 8,9% en 2021). Aujourd'hui, l'automobiliste paie ses gommes 34% plus cher qu'en 2016. En cause, les crises successives (sociale, sanitaire, etc.), qui entraînent des hausses des coûts de production et de distribution, répercutées sur les prix des produits fabriqués dans l'Union européenne. Les tarifs du transport, eux, n'ont pas vraiment été touchés, ce qui a favorisé les importations... et les marques économiques. Selon le Syndicat du pneu, les ventes des références premium ont reculé de 5,6% en 2023, quand celles des entrées de gamme ont progressé de 6,4%. ♦

Continental PREMIUM CONTACT 7
143 € **15,1/20 | ★★**

Le dernier-né de Continental monte d'un cran en matière de performances : la distance de freinage sur chaussée mouillée est réduite et la durée de vie s'accroît. Il a, par ailleurs, montré une tenue de route et une maniabilité exceptionnelles lors de nos tests sur piste. En toutes circonstances, le véhicule d'essai a pu être dirigé de manière précise et sûre. Petit hic : la résistance à l'aquaplaning s'avère seulement correcte.



Michelin PRIMACY 4+
148 € **13,7/20 | ★★**

Le Primacy 4+ obtient une bonne note globale parce qu'il offre une sécurité de conduite et des performances satisfaisantes et homogènes sur l'ensemble des critères, sur route sèche comme mouillée. Ainsi, en situation critique lors d'une manœuvre brutale, ce pneu reste contrôlable jusqu'à ses limites dynamiques. À cela s'ajoute une excellente longévité, estimée à plus de 60 000 km, grâce à une très faible abrasion.



16 PNEUS ÉTÉ
215/55 R17

 16 PNEUS ÉTÉ 215/55 R17	SÉCURITÉ				ENVIRONNEMENT										APPRECIATION GLOBALE	PRIX		
	ROUTE MOUILLÉE		ROUTE SÈCHE		Estimation du kilométrage d'un pneu neuf		Efficacité énergétique		Développement durable (pays d'origine, polluants, poids...)									
	Tenue de route	Freinage	Aquaplaning	Stabilité direction	Sécurité	Freinage	Abrasion	Bruit										
	APPRECIATION		APPRECIATION		APPRECIATION		APPRECIATION											
														Note sur 20	€			
1	CONTINENTAL PREMIUM CONTACT 7	★★★	★★★	★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★	★	★★	15,1	143		
2	MICHELIN PRIMACY 4+	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★	★★	13,7	148		
3	KUMHO ECSTA HS52	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★	★	■	★★	13,5	94	
4	DUNLOP SPORT MAXX RT2	★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★	★	12,2	124	
5	DEBICA PRESTO UHP 2	★	★	★★	★	★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	★	11,6	100	
6	BRIDGESTONE TURANZA 6	★	★	★★	★	★	★	★★	★	★	★★	★★	★★	★	★	★★	11,6	132
7	FULDA SPORTCONTROL 2	★	★	★★	★	★	★★	★★	★★	★	★	★	★★	★	★	★	11,5	117
8	HANKOOK VENTUS PRIME4	★	★	★	★	★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	★	★★	11,3	116
9	GOODYEAR EFFICIENTGRIP PERFORMANCE 2	★★	★	★	★	■	★	★★	★	★	★★★	★★	★★	★	★	★★	11,1	133
10	FALKEN ZIEX ZE 310 ECORUN	★	★★	★★	★	★	★	★★	★	★	★★	★★	■	★	■	★	10,9	111
11	NEXEN N'FERA PRIMUS	★	★★	★	★	★	★	★★	★	★	★	★★	★★	★	★	★	10,1	95
12	SAILUN ATREZZO ZSR2	★	★	★	★	■	★	★★	★	★	★	★	★	★	■	★	10	94
13	GOODRIDE SOLMAX1	■	★	★★	★	★	★	★★	★	★	★	★	★	■	★	★	9,9	82
14	VREDESTEIN ULTRAC	★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	■	★	★★	★	★	■	9,9	110
15	SEMPERIT SPEED-LIFE 3	★★	★	★	★	■	■	★	★	★	★★★	★★	★	★	★	★★	9,9	121
16	LINGLONG SPORT MASTER	★	★★	★	★	■	■	★★	★	★	★	★★	★	★	■	★	8,9	79

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

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



TESTÉ ailleurs

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

Allemagne ON N'EST PAS FATIGUÉ !

Les beaux jours reviennent et, avec eux, l'envie de fouler les sentiers de randonnée. Les bâtons répartissent l'effort entre les bras et les jambes. Ils aident à l'équilibre, aussi. Vous cherchez une paire légère et robuste ? **Test**, qui en a évalué 12, conseille les Leki Khumbu à 85 € (télescopiques) ou les Leki Makalu à 195 € (pliables). Les équivalents de Decathlon, à 40 et 70 €, font aussi l'affaire...



Royaume-Uni À LA QUEUE LEU LEU

Une bonne idée est toujours copiée... La preuve avec le « gâteau chenille » industriel, fourré de crème au beurre et de sucre, lancé par l'enseigne Marks & Spencer en 1990 et devenu incontournable outre-Manche. D'Aldi à Sainsbury et de Co-op à Tesco, tous les concurrents l'ont imité. **Which?** les a testés, mais... quels que soient les résultats, on s'en passera : faites plutôt vos propres gâteaux ! Nos conseils en Grand test (lire p. 28).



Autriche LE CHOC SPORTIF

Les brassières sont conseillées pour les sports à impact, mais aussi pour assurer un bon maintien lors de toute activité. Et, bonne nouvelle, les 10 modèles analysés par **Konsument** sont exempts des substances nocives recherchées (formaldéhyde, éthoxylates d'alkylphénol, etc.). Une mise en garde avant de vous équiper : tous rétrécissent un peu au premier lavage.



Suisse EN COURSE AVEC MA ROLL'S

Qu'il est encombrant, ce chariot de courses, mais qu'il est pratique ! Faut-il se ruiner pour bien s'équiper ? Le récent test de **Bon à savoir** place en tête deux articles haut de gamme (un Andersen à 70 € et un Rolser à 100 €) pour leur robustesse, leur ergonomie et leur résistance à la pluie. Mais nos confrères saluent aussi le Radarbulle d'Ikea, à 30 €.



Espagne BARRES À BISCOTOS

Les barres protéinées ont pris place en rayons à côté des références chocolatées plus classiques. Sont-elles plus saines, plus protéinées que les secondes ? **OCU** en compare 20 et révèle de grandes différences, notamment en matière de composition nutritionnelle : certaines sont trop riches en graisses saturées et en sucre. Parmi les pires, une barre vegan de Lidl (24,75 €/kg) et la caramel-noix de Be-Kind (52,80 €/kg).



LABO QC

QUE CHOISIR

Toujours disponible sur **QUECHOISIR.ORG**



IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

En plus de juger leurs qualités, nous estimons le coût de l'impression pour du texte, des graphiques en couleur et des photos. **200 modèles testés**



LAVE-VAISSELLE

Quand il est trop « serré » pour accueillir des verres à pied ou de grandes assiettes, quelle galère... Nous observons l'ergonomie en détail, les performances aussi ! **70 machines décortiquées**



GRILLE-VIANDE

Temps de préchauffage, durée de cuisson de filets de poulet et de saumon, de légumes, consommation électrique... Choisissez sans vous tromper pour vos grillades de l'été. **10 appareils étudiés**



CASQUES AUDIO

Des casques, mais aussi des écouteurs *true wireless* (deux oreillettes sans aucun fil), avec ou sans réducteur de bruit... **135 références analysées**

QUE CHOISIR

Plus de 220 tests sur **QUECHOISIR.ORG**

Des mises à jour en continu

Et les caractéristiques des produits pour trouver celui adapté à vos besoins

Des guides d'achat

Et tous nos conseils et décryptages pour bien choisir

- ALIMENTATION ● HIGH-TECH
- ÉLECTROMÉNAGER ● ÉNERGIE
- AUTO ● MAISON ● TOURISME
- SANTÉ ● BIEN-ÊTRE

QUE CHOISIR

QUECHOISIR.ORG

Votre guide conso au quotidien



INTERNET, TÉLÉPHONIE

C'est le moment d'aller voir ailleurs

Après avoir augmenté leurs prix à tout va, Orange, SFR et les autres semblent devenir plus raisonnables. Les abonnés peuvent espérer faire baisser leurs factures, à condition d'être prêts à faire jouer la concurrence et à changer d'opérateur.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **GRÉGORY CARET** - Illustrations: **CLOD**

A l'instar de ceux de l'énergie, de l'alimentation et des produits manufacturés, le secteur des télécommunications a lui aussi été frappé par l'inflation. L'année dernière, rares sont les Français à avoir échappé à une hausse de leurs factures de téléphonie mobile et d'accès à Internet. Les opérateurs avaient d'ailleurs annoncé la couleur dès janvier, prévenant qu'ils allaient revoir à la hausse les prix de la plupart de leurs forfaits. Selon eux, ces augmentations étaient devenues inévitables pour faire face à l'explosion de leurs charges d'énergie et d'équipement. Ils avaient néanmoins promis de rester raisonnables, assurant qu'ils ne répercuteraient qu'en partie ces surcoûts sur leurs clients. Sauf qu'un peu plus d'un an après, c'est la soupe à la grimace. De toute évidence, la vague inflationniste a été bien plus forte qu'annoncée. Notre enquête montre à quel point les opérateurs ont eu la main lourde, actionnant tous les leviers qu'ils pouvaient pour accroître leurs revenus. Elle vous donne aussi des pistes pour faire baisser vos factures.

Les abonnés touchés de plein fouet

Leurs premières victimes ont été leurs propres clients. Certes, depuis des années, les abonnés ont l'habitude de voir le prix de leur forfait augmenter régulièrement. Mais, jusque-là, SFR, Bouygues, Orange et consorts avaient plutôt tendance à se concentrer sur les offres les moins chères et à laisser aux personnes concernées la possibilité, si elles le

souhaitaient, de conserver leur offre initiale. L'an dernier, tout a changé. Si l'on met de côté Free, qui n'a pas touché à ses tarifs, tous les grands opérateurs ont revu à la hausse leurs forfaits. Qu'ils soient fixes ou mobiles, à bas coût ou haut de gamme, aucun ou presque n'y a échappé. SFR et sa marque low cost Red by SFR ont été plutôt moins gourmands que les autres, aucun client n'ayant subi une majoration supérieure à 99 centimes par mois. Chez Orange, il fallait plutôt compter 1 ou 2 € de plus par mois selon le forfait. Et chez Bouygues Télécom, le surcoût s'est étalé de 1 à 4 € pour certaines offres couplées (box + mobile). Si l'on multiplie par le nombre de forfaits au sein du foyer et de mensualités dans l'année, le budget télécoms de nombreux ménages en a pris un coup.

40 % des sondés ont subi une hausse de tarif

Pour avoir une idée plus précise de l'impact de cette stratégie, nous avons demandé aux abonnés à la newsletter de *Que Choisir* ce qu'il en était chez eux. Au total, 10 230 personnes ont répondu au questionnaire diffusé, en février dernier, par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir. Un nombre élevé qui montre l'intérêt des Français pour ce sujet. Résultat: 40 % des sondés disent avoir subi une augmentation de leur forfait au cours des 12 derniers mois. La hausse s'élevait, en moyenne, à 13 % sur les >>>





CHANGER D'OPÉRATEUR Ce qu'il faut savoir

Si la procédure est simple, mieux vaut avoir les bons réflexes pour éviter les déconvenues.

Portabilité, mode d'emploi

Pour conserver son numéro de téléphone mobile, le premier réflexe est de composer le 3179 depuis son smartphone, afin d'obtenir le Relevé d'identité opérateur (RIO), un code spécifique à chaque ligne. Il faut ensuite souscrire à l'offre de son choix, en y inscrivant ce RIO. Le jour de la portabilité, il ne reste plus qu'à remplacer la carte SIM dans le téléphone pour profiter des services du nouvel opérateur. L'ancien abonnement sera résilié automatiquement. Pour le fixe, la procédure est la même, à ceci près que le 3179 doit être composé de préférence depuis sa ligne fixe et que l'ancien matériel est à renvoyer une fois le basculement effectué.

BON À SAVOIR Votre opérateur n'est pas tenu de vous faire bénéficier d'un forfait plus adapté à vos besoins. Dans ce cas, le mieux est peut-être d'aller chez un concurrent.

CONSEIL Prenez en photo le contenu du colis de la box avant de l'expédier et envoyez-le en courrier suivi. Mieux encore, déposez-le en boutique.

Vos droits en cas d'augmentation de tarif

L'article L. 224-33 du Code de la consommation autorise les opérateurs à modifier leurs contrats en cours, à condition de prévenir les clients concernés au moins un mois avant la date du changement et de leur laisser quatre mois

à compter de la notification pour résilier sans frais. Rien ne les oblige à laisser à leurs abonnés la possibilité de refuser la nouvelle offre. La médiatrice des télécoms recommande toutefois que l'information soit transmise par un e-mail dédié, et non par une mention en bas d'une facture comme persiste à le faire SFR. Si tel est le cas, n'hésitez pas à contester.

ADSL ou fibre

Un opérateur a le droit de ne proposer que des offres fibre à ses nouveaux clients éligibles. Logique : au plus tard d'ici à 2030, le réseau ADSL sera fermé et tous les foyers devront avoir opté pour une technologie alternative (la fibre dans la plupart des cas).



>>> forfaits de téléphonie mobile et à 7% sur les accès à Internet fixe. Nos chiffres sont en phase avec ceux de l'Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep), selon laquelle le prix moyen des forfaits n'a jamais été aussi élevé depuis 10 ans et l'arrivée de Free sur le marché.

Ni vu ni connu, je t'embrouille

Les abonnés touchés par ces augmentations auraient pu en profiter pour résilier leur contrat sans frais et aller voir ailleurs, comme les y autorise la loi. Mais pour aller où ? Car les opérateurs ont beau jurer ne pas avoir touché aux tarifs de leurs forfaits destinés aux nouveaux clients, la réalité est bien différente. Les forfaits dont les prix ont été revus à la hausse sont devenus rares. En revanche, les opérateurs n'ont pas hésité à faire disparaître certaines offres de leurs catalogues et, dans le même temps, à en lancer d'autres, plus chères. Bien entendu, les services inclus n'étaient jamais exactement les mêmes, histoire de rendre toute comparaison impossible. Ici l'enveloppe data était plus élevée, là l'abonnement donnait droit à la toute dernière box, là encore l'accès à une plateforme de streaming était intégré... Mais le résultat était toujours le même : le client devait payer plus cher pour bénéficier d'un service de base équivalent. Sur la partie téléphonie mobile, la pratique s'est tellement généralisée qu'il était devenu quasi-

impossible, en 2023, de dénicher un forfait incluant les appels illimités et une grosse enveloppe de data à moins de 15 €, contrairement à l'année précédente. Il fallait déboursier au moins 16 € par mois, voire 17, pour appeler et se connecter sans compter. Il en était de même du côté de l'Internet fixe. En octobre, Orange profitait de la sortie de sa nouvelle

Les offres les plus économiques ont été remplacées par d'autres, moins avantageuses

Livebox 7 pour augmenter de 2 € son forfait haut de gamme. Le mois suivant, Bouygues Télécom ajoutait discrètement 1 ou 2 € à ses forfaits fibre et faisait flamber ses offres ADSL (+ 11 € par mois pour certaines !). Quant à Free, qui se targue depuis des mois de ne pas faire monter ses prix, il lançait, en février, l'offre d'accès à Internet la plus chère du marché, à 59,99 € par mois. Certes, celle-ci est proposée avec la toute dernière Freebox Ultra et intègre l'accès à plusieurs plateformes de streaming vidéo. Mais jamais jusque-là un opérateur n'avait commercialisé une offre à un tarif aussi élevé.

Les surcoûts se font plus discrets

Comme si les augmentations des forfaits ne suffisaient pas, les opérateurs ont également usé de tours de passe-passe pour faire rentrer de l'argent, sans que les clients ne s'en aperçoivent. L'une de leurs astuces a été de réduire de

>>>

OPÉRATEURS D Le retour des

Après des mois de hausses, les prix des forfaits semblent enfin faire marche arrière. Alors qu'il fallait dépenser au moins 15 € par mois pour bénéficier d'une offre incluant des appels illimités et une enveloppe correcte de data, on peut désormais en dénicher autour de 10 €.

Pour profiter de ces prix canon, il y a quelques concessions à faire. La première est d'être prêt à changer d'opérateur. Ça tombe bien, la procédure de portabilité est désormais bien huilée (lire encadré p. 45). Il ne faut pas non plus hésiter à quitter les marques classiques – Orange, SFR, Free mobile et Bouygues Télécom. L'une des options les plus intéressantes consiste à se tourner vers leurs déclinaisons à bas coût. Vous bénéficierez ainsi de conditions tarifaires avantageuses, tout en disposant de la qualité de leur infrastructure. Le mois dernier, Sosh et Red by SFR, les filiales low cost d'Orange et SFR, proposaient des forfaits à 10 €/mois, avec 40 Go de data chez le premier et 100 Go chez le second. De quoi assouvir largement les besoins de la majorité des utilisateurs.

De bons plans du côté des opérateurs alternatifs

Il est possible de trouver encore mieux du côté des opérateurs alternatifs. Vous n'aurez peut-être pas accès à la 5G ni à des boutiques, mais c'est chez eux que vous dénicher les meilleures offres. Il nous a suffi de quelques clics pour découvrir des forfaits incluant les appels en illimité et une belle enveloppe de data à partir 6,99 € chez Prio (40 Go), de 5,80 € chez Réglomobile (20 Go) et même de 4,99 € chez Cdiscount Mobile (60 Go). Qui plus est, l'enquête de satisfaction menée par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir

LA TÉLÉPHONIE MOBILE

bonnes affaires

montre qu'ils n'ont pas à rougir de leurs performances. Concernant la couverture ainsi que la qualité des appels et des connexions à Internet, c'est assez logique car ils utilisent les réseaux d'Orange, de SFR ou de Bouygues. Sur d'autres critères, des soucis peuvent apparaître ici ou là. Ainsi, Pritel semble pécher par son service client et les marques de BTBD (NRJ Mobile, Cdiscount Mobile, Auchan télécom, Crédit mutuel mobile et CIC Mobile) sont critiquées pour leurs hausses de tarifs, mais ce ne sont pas les seules. D'ailleurs, c'est un opérateur alternatif qui arrive en tête

de notre classement. Réglomobile affiche un taux de satisfaction exceptionnel de 97%. L'opérateur des magasins E.Leclerc séduit entre autres par ses prix bas (et qui le restent), mais aussi la possibilité de recharger son compte et de trouver de l'aide dans son supermarché. À l'opposé, SFR et sa marque à bas coût Red by SFR continuent, comme les années précédentes, à truster les dernières places.



14€ Montant moyen de l'abonnement mensuel

39% Pourcentage des abonnés ayant subi une hausse durant les 12 derniers mois

13% Montant moyen de cette augmentation

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

Notre enquête Satisfaction

	Couverture du réseau	Qualité des appels	Qualité de navigation Internet ou hotline technique	Service client	Information sur les changements de tarifs ou d'offres	Rapport qualité-prix	SATISFACTION GLOBALE
1 RÉGLO MOBILE	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★★★
2 SOSH	★★★★	★★★★	★★★★	■	■	★★	★★★★
3 LA POSTE MOBILE	★★	★★★★	★★★★	★	★	★★★★	★★★★
4 PRITEL	★★	★★★★	★★★★	■■	■	★★	★★★★
5 FREE MOBILE	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★★★
6 ORANGE	★★★★	★★★★	★★★★	★	■■	■■	★★★★
7 BTBD (1)	★★	★★★★	★★	■	■■	★★	★★
8 BOUYGUES TÉLÉCOM/B&YOU	★★	★★★★	★★	■	■■	■	★★
9 RED BY SFR	★★	★★	★★	■■	■■	★	★★
10 SFR	★★	★★	★★	■	■■	■■	★

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

REGLO mobile

Sosh

LA POSTE MOBILE

pritel.

free mobile

orange

btbd

bouygues télécom

R=D BY SFR

SFR

(1) Bouygues Telecom Business-Distribution (Auchan Télécom, Cdiscount mobile, CIC Mobile, Crédit mutuel mobile, NRJ Mobile)

Consultez notre comparateur gratuit téléphonie mobile sur [Ufcqc.link/forfait635](https://ufcqc.link/forfait635)

>>> 12 à 6 mois la période initiale pendant laquelle les nouveaux clients fixes bénéficiaient d'un tarif promotionnel. Cela leur a permis d'accroître leur revenu moyen par utilisateur (ou Arpu, pour *Average revenue per user*) tout en continuant à afficher sur leurs publicités des prix attractifs, indispensables pour attirer les nouveaux clients. Ils ont aussi eu tendance à réduire le nombre d'offres promotionnelles, telles que les «séries limitées» à prix canon ou les forfaits «spécial ventes privées», et à renchérir sur le coût des smartphones. Selon l'Arcep, leurs revenus issus de la vente de téléphones ont augmenté de 5 % en 2023, après avoir déjà grimpé de 8 % l'année précédente.

Pour l'Insee, ça baisse !

Alors que tout montre que les prix des services de télécommunications ont pris un coup de chaud, l'Insee, lui, assure le contraire. En effet, selon l'Institut national de la statistique et des études économiques, chargé entre autres de suivre l'inflation, les tarifs de l'accès à Internet fixe n'auraient augmenté que de 1,3 % en 2023, c'est-à-dire presque rien. Quant à ceux de la téléphonie mobile, ils auraient carrément chuté de 9,9 % sur une année ! Surprenant. Ces chiffres s'expliquent en partie par la méthode particulière utilisée pour calculer l'inflation dans le secteur des télécoms. Plutôt que de suivre l'évolution du prix de forfaits identifiés, l'Insee a créé des profils de consommation. Pour chacun d'entre eux, l'organisme public repère sur le marché l'offre disponible la moins chère répondant à ces besoins et en suit l'évolution. Selon l'Insee, cette méthode est censée mieux refléter l'évolution des prix «dans un secteur soumis à une forte variabilité des offres». Qui plus est, elle serait représentative de la réalité dans la mesure où les clients peuvent facilement changer d'offre. Et donc toujours profiter des tarifs les plus bas.

Contrairement à ce que l'on pense à l'Insee, les consommateurs ne sont pas si mobiles que cela

Cette méthode de calcul pourrait se comprendre si les abonnés étaient sans cesse à l'affût de propositions plus intéressantes et s'ils n'hésitaient pas à quitter leur opérateur. Sauf que, dans la réalité, ce n'est pas le cas. Certes, grâce à la portabilité (la possibilité de conserver son numéro de téléphone si on change de prestataire), basculer d'une solution à une autre est devenu une formalité pour de nombreux usagers. Mais pas pour tous. Cela demande en effet du temps et un minimum de connaissances. Il faut trouver l'offre correspondant à ses besoins, y souscrire, puis, pour un forfait mobile, remplacer l'ancienne carte SIM par la nouvelle. Dans le cas d'un accès à Internet fixe, il convient en outre de prévoir un rendez-vous avec un technicien afin qu'il vienne procéder au raccordement et installer le

matériel. Pas si simple. Sans parler du risque de se retrouver sans connexion à Internet pendant quelques dizaines de minutes, voire plusieurs heures. Tous ces éléments font que de nombreux clients préfèrent finalement ne toucher à rien, quitte à payer plus cher.

Des offres conçues pour retenir le client

À cela s'ajoute la redoutable stratégie marketing appliquée par les opérateurs. Les offres bon marché suivies par l'Insee, si elles existent, sont nettement moins visibles que les premium. Que ce soit grâce aux publicités ou par l'intermédiaire des conseillers clientèle, tout est fait pour orienter les consommateurs vers les offres les plus onéreuses. Et une fois qu'ils sont abonnés, rien n'est laissé au hasard. Si la plupart des fournisseurs d'accès à Internet (FAI) mettent gratuitement à la disposition de leurs clients une adresse de messagerie et un espace de stockage en ligne (cloud), où ils sont invités à conserver leurs photos, leurs vidéos et des films, c'est pour leur offrir un service supplémentaire. Mais c'est également parce qu'ils savent pertinemment que beaucoup d'entre eux, conscients qu'ils devront récupérer ces contenus sous peine de les perdre, y réfléchiront à deux fois avant de résilier leur abonnement. L'outil de rétention le plus efficace reste cependant l'offre couplée. Qu'elle se présente sous la forme d'un contrat unique regroupant plusieurs forfaits ou d'un système de ristourne en cas de multi-abonnement, tous les opérateurs en proposent. Sur le coup, les clients en voient le côté pratique et la possibilité de bénéficier d'une réduction. Mais il s'agit, à plus long terme, d'un véritable piège. De fait, les abonnés aux offres couplées rechignent plus que les autres à résilier leur contrat, par crainte de voir le prix des autres abonnements augmenter. Celles-ci sont extrêmement répandues, notamment chez les clients d'Orange: 77 % de ceux qui ont rempli notre questionnaire disent avoir souscrit à une offre couplée, très loin devant ceux de SFR (36 %) et de Bouygues (18 %). Ce sont eux aussi qui paient le plus cher, et de loin: 66 € en moyenne pour les clients Orange, contre 52 € pour ceux de SFR et moins de 50 € par mois pour les autres.

Grâce à toutes ces augmentations, les opérateurs ont réussi leur pari: récupérer une partie des marges qu'ils avaient perdues depuis l'arrivée de Free sur le marché. Après plus de 10 années de recul, leurs revenus sont repartis à la hausse depuis 3 ans, selon l'Arcep. Et avec + 5,4 % sur les abonnements haut et très haut débit et + 11 % sur la partie mobile, l'année 2023 a été la plus florissante. ♦



FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

Évaluez vos besoins

En faisant jouer la concurrence, il est possible de réaliser de belles économies. Prenez le temps de fouiller dans les catalogues des opérateurs et choisissez une offre qui convient à vos usages.

En moyenne 35,60 € : voici ce que les personnes ayant répondu à notre enquête de satisfaction déclarent payer chaque mois pour leur accès à Internet.

C'est 1 € de plus qu'il y a un an.

Et pour certaines, c'est bien plus élevé. Là encore, faire jouer la concurrence peut permettre de réaliser des économies à la fin de l'année. Les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) ont beau mettre en avant leurs forfaits les plus chers, il est possible, en fouillant un peu dans leurs catalogues, de dénicher des offres plus intéressantes.

Par exemple, Free propose toujours son forfait Revolution

light, qui permet d'accéder à Internet et au service de télévision pour 29,99 €/mois. Le mois dernier, Bouygues affichait son forfait BBbox exactement au même prix.

Les marques à bas coût des grands opérateurs offrent également de belles alternatives. Chez Red by SFR, par exemple, l'abonnement fibre est à 25,99 € par mois, et chez Sosh, il est à 30,99 €. Pour ce prix-là, vous n'avez pas de décodeur télé, mais une option à 5 € par mois est disponible. À moins que vous ne soyez prêt à regarder la télé via la TNT ou par le biais d'une application téléchargée sur votre téléviseur connecté (Molotov et autres).

Moins de litiges

En plus, la satisfaction est globalement au rendez-vous. Évidemment, il arrive toujours que des abonnés rencontrent des problèmes, notamment lors

35,60 €

Montant moyen de l'abonnement mensuel (+ 1 € sur 1 an).

41% Pourcentage des abonnés ayant subi une hausse durant les 12 derniers mois

7% Montant moyen de cette hausse

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

de l'installation ou de la résiliation, ou encore que la connexion à Internet se coupe brutalement. Mais le nombre de litiges reçus à l'UFC-Que Choisir comme par la médiatrice des télécoms ne cesse de baisser depuis des années. Au final, 84% des répondants se disent satisfaits des services offerts par leur FAI, même si les hausses de prix ont tendance à irriter ceux qui les subissent. Avec 92% de satisfaits, Sosh s'empare de la première place, loin devant SFR (67 %).

Notre enquête Satisfaction

	Couverture du réseau	Qualité des appels	Qualité de navigation Internet	Service client ou hotline technique	Information sur les changements de tarifs ou d'offres	Rapport qualité-prix	SATISFACTION GLOBALE
1 SOSH	★★	★★	★★	★★★★	★★	■	★★★★
2 FREE	★★	★★	★★	★★★★	★★	★	★★★★
3 ORANGE	★★	★★	★★	★★★★	★★	★	★★
4 BOUYGUES TÉLÉCOM, B&YOU	★★	★	★	★★	★	■	★
5 RED BY SFR	★	★	★	★★	★	■■	★
6 SFR	★	★	★	★★	★	■■	■

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

Sosh

free

orange

bouygues

R=D

SFR

Consultez notre comparateur gratuit FAI sur [Ufcqc.link/box635](https://ufcqc.link/box635)

FONDS VERTS

Repérer les plus fiables

L'offre de placements « écologiques » abonde aujourd'hui, tout particulièrement auprès des banques et compagnies d'assurances.

Mais attention aux promesses « responsables » non tenues !

Petit guide pour investir de façon avertie.

— Par **ÉLISA OUDIN**

Proposés par de grandes banques, des sociétés de gestion, des compagnies d'assurances ou des organismes solidaires, les fonds verts français se comptent aujourd'hui par milliers. Leur point commun: ils sont censés financer des entreprises dont les activités ne sont pas nocives pour l'environnement. Les particuliers peuvent généralement les souscrire dans le cadre d'une assurance-vie, de l'épargne salariale ou d'un plan d'épargne en actions (PEA). Quelques livrets d'épargne et comptes courants sont également certifiés durables. Plusieurs labels se proposent d'offrir des garanties, mais pas toujours très efficacement. Revue de détail...



ISR

PEU DE GARANTIES

L'investissement socialement responsable (ISR) est le plus connu des labels financiers mais aussi celui qui apporte le moins de garanties. Tout du moins jusqu'ici, car une réforme du label ISR est entrée en vigueur le 1^{er} mars dernier. Cette certification est attribuée aux fonds qui s'engagent à prendre en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) lors de la sélection des entreprises. Créé en 2016, le logo ISR est accordé par le ministère de l'Économie après un audit réalisé par l'une des sociétés de certification suivantes: Deloitte, Afnor Certification, Ernst & Young France.

Cependant la définition des critères demeure très floue, notamment la performance écologique attendue. De plus, la plupart des fonds ne respectent pas les trois obligations ESG en même temps... Et particulièrement le critère environnemental. Une étude réalisée par la société d'analyse financière Morningstar révèle que, sur 1 200 fonds ISR, 45 % se retrouvent exposés, à des degrés divers, aux énergies fossiles (charbon, pétrole). L'entreprise Total, par exemple, a pu longtemps faire

partie des dix valeurs les plus représentées dans les fonds ISR. Et les sociétés le plus financées par ces fonds sont, dans l'ordre décroissant: LVMH, ASML Holding, Schneider Electric, L'Oréal, Total et Sanofi ! Ces placements devront se mettre en conformité d'ici à la fin de l'année 2024, et notamment exclure toutes les entreprises ayant un nouveau projet dans les hydrocarbures, comme le gaz ou le pétrole. Au sein des fonds, la part d'entreprises respectant les trois critères devra également passer de 20 à 30 %.



Écolabel européen

TROP DE FONDS NON CONFORMES

En France, on les appelle fonds issus des articles 8 (fonds vert) et 9 (fonds vert foncé). Ils sont censés respecter la réglementation européenne, dite SFDR. Il s'agit de la première tentative d'instituer, au niveau européen, un cadre pour encourager les particuliers à investir dans des entreprises engagées dans la transition écologique. Concrètement, un produit financier a la possibilité de revendiquer

l'écolabel européen si la moitié de l'épargne apportée est injectée dans des sociétés ayant adopté des engagements environnementaux et si le portefeuille exclu quatre grands secteurs d'activité (les énergies fossiles, les pesticides, le tabac, les armes controversées). Selon la plateforme de financement Epsor, les fonds article 9, notamment, afficheraient ainsi une exposition aux énergies fossiles qui serait un tiers moins élevée que celle des placements ISR. Mieux, mais encore insuffisant ! L'Autorité européenne des marchés financiers (AEMF ou ESMA

75% des Français affirment

que l'impact des placements sur la qualité de l'environnement est important.

Moins de 1%

de leur épargne est placée dans des fonds verts (soit moins de 20 milliards d'euros). Pourtant, les sociétés œuvrant en faveur de la transition écologique auraient besoin de 30 à 65 milliards par an.



l'écolabel européen. Il exclut notamment toutes les activités d'exploration-production fossiles. Les secteurs d'activité finançables se limitent aux transports propres, à l'énergie, au bâtiment... L'impact effectif des activités sur la transition énergétique et écologique doit être justifié. Les organismes certificateurs (Afnor Certification ou Novethic, par exemple) qui accordent le label vérifient et valident la composition du portefeuille. En pratique, ces fonds financent effectivement une majorité d'entreprises présentant des activités durables. Un bémol, toutefois: un arrêté du ministère de la Transition écologique, datant du 9 janvier dernier, intègre désormais les activités liées à l'énergie nucléaire aux secteurs «*entrant dans le champ de la transition énergétique et écologique*» au titre du label Greenfin.

➔ **Finansol** STRICTS, LES CRITÈRES !

Ce label privé, lancé en 1997, est le plus ancien, mais aussi celui qui présente les critères les plus sévères. Créé par l'association Finansol (devenue FAIR), un collectif d'acteurs de la finance solidaire, il ne concerne pas seulement la finance verte. Son objectif est plus général: promouvoir des investissements qui financent des activités d'utilité sociale et environnementale (accès au logement des populations défavorisées, agriculture biologique, énergies renouvelables...).

Son attribution est gérée par le Comité du label Finansol, un organe indépendant de l'association et composé de personnalités du monde solidaire. En outre, son cahier des charges exige non seulement la transparence en ce qui concerne la liste des entreprises qui sont financées, mais aussi sur la façon dont elles ont utilisé l'épargne. Une fois la certification délivrée, FAIR effectue des contrôles réguliers.

Environ 200 produits financiers (fonds, livrets d'épargne, assurance-vie ou comptes à terme) ont obtenu la labellisation Finansol. Une partie est commercialisée par des acteurs traditionnels de la finance (Banque Postale, MAIF...), l'autre par des organismes de la finance solidaire (Nef, le Crédit Coopératif...). Signalons d'ailleurs que les organismes financiers solidaires adoptent la plupart du temps des critères de sélection plus stricts que leurs homologues traditionnels, banques ou assureurs. C'est le cas du livret de la Nef, qui finance à 100% des activités présentant une plus-value écologique ou sociale. ◆

en anglais) a publié, le 21 novembre 2022, une étude portant sur 3 000 fonds articles 8 et 9. Bilan: moins de 1% respecterait les deux critères de seuil obligatoire. Dérisoire !

➔ **Greenfin** DÉJÀ PLUS SÉRIEUX

Comme les fonds verts européens, le label français Greenfin (ex-TEEC) se concentre uniquement sur l'aspect écologique des investissements. Créé en 2015 par un décret du ministère de la Transition écologique, il entend favoriser l'épargne verte en apportant plus de transparence sur les produits financiers parés de cette vertu. En 2024, une soixantaine de fonds arborent ce label. Le cahier des charges Greenfin s'avère bien plus exigeant que ceux de l'ISR ou de



**Il est possible
de financer le
secteur du bio,
entre autres.**

VÉLOS ÉLECTRIQUES RECONDITIONNÉS

De bonnes affaires... jusqu'à quand ?

Remis en état par des pros et vendus 10 à 50 % moins cher que les neufs, les vélos électriques reconditionnés valent le coup d'œil. D'autant qu'il existe, en ce moment, de très belles offres.

— Par CAMILLE GRUHIER

Vous connaissiez les smartphones reconditionnés ? Place aux vélos électriques ! Ces dernières années, plusieurs acteurs se sont lancés sur le créneau, motivés par un constat unanime : le manque de confiance dans le marché de l'occasion. « *Un vélo électrique coûte cher, et quand ils veulent une seconde main, les consommateurs ont besoin de garanties sur l'état du moteur, de la batterie et du vélo en général. De plus, avec les nombreuses arnaques dont ils sont victimes, les systèmes de paiements sécurisés de sites comme Leboncoin inspirent plutôt la méfiance* », constate Thibaud Thomé, cofondateur de l'un de ces nouveaux acteurs, Rutile Bike.

Encouragés par le développement des infrastructures et les aides financières de l'État et des régions, les Français sont de plus en plus nombreux à adopter le vélo électrique. En 2022, près de 750 000 neufs ont été acquis en France, au prix moyen de 1 500 € (données Union Sport & Cycle, avril 2023). En Europe, c'est six à sept fois plus : déjà 5 millions d'unités vendues chaque année, et 10 millions attendues en 2030. « *Dans l'automobile, on estime que pour chaque véhicule neuf vendu, deux autres en circulation changent de main. Dans le vélo, on mise sur un pour un en 2030, soit 10 millions de vélos électriques à reconditionner* »,

pronostique Toussaint Watinne, cofondateur d'Upway, le plus gros vendeur français, également présent en Allemagne, en Belgique, aux Pays-Bas et aux États-Unis.

Modèles neufs à prix bradé

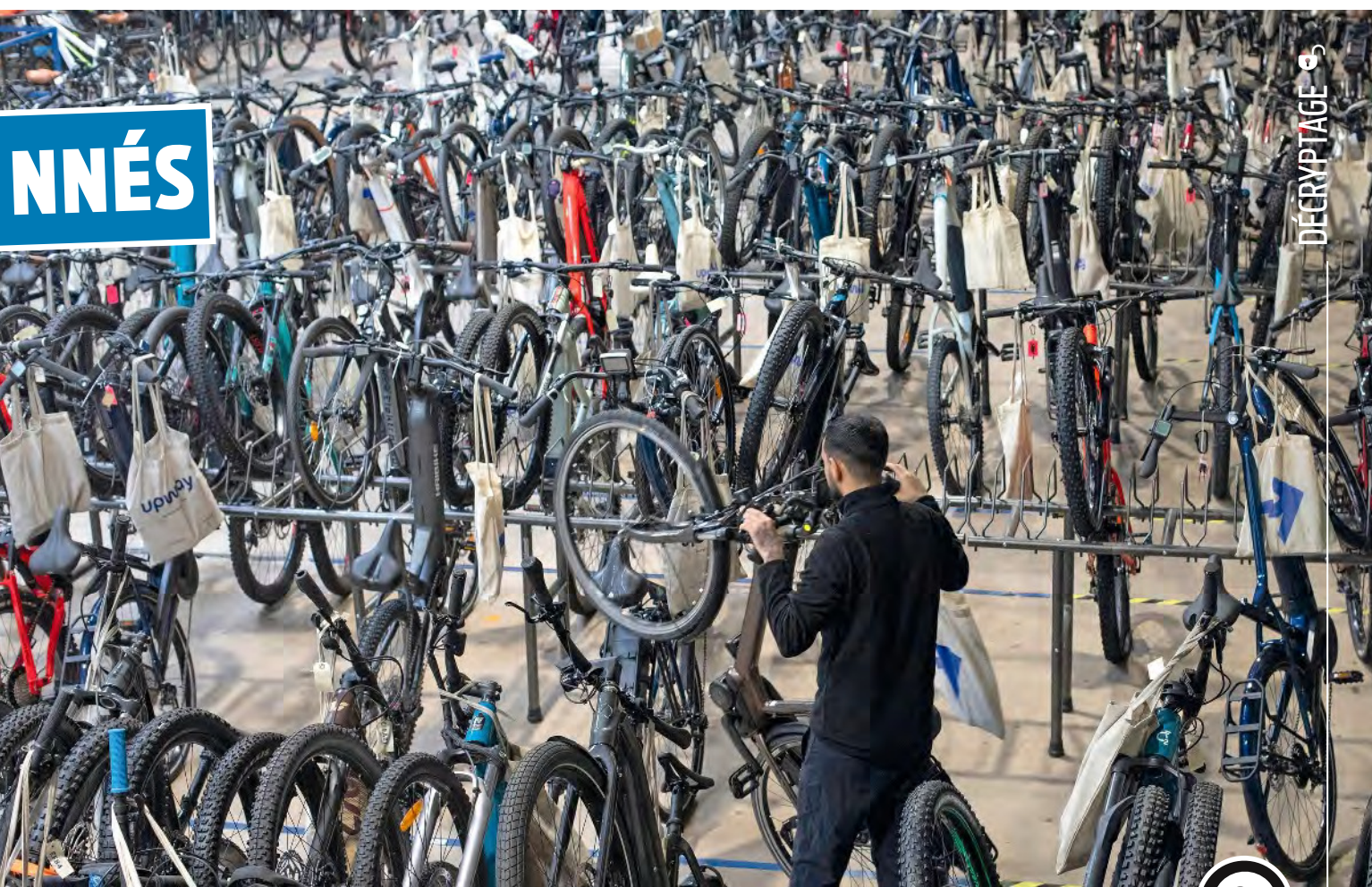
Les consommateurs seront-ils au rendez-vous ? À en juger par les offres actuelles, aucun doute. Chez Upway, Rutile Bike et les autres (Loewi, Mint Bikes, Projet Boussole, Rebike, etc.), on trouve des cycles de toutes marques à des prix défiant toute concurrence. En vrac, nous avons repéré chez Upway un Moustache Samedi 27 Xroad 3 de 2022, 5 041 km au compteur, à 2 349 € (soit 36 % moins cher qu'en neuf) ; chez Loewi, un Winora Tria 8 de 10 000 km à 999 € au lieu de 2 299 € (-57 %) ; chez Rutile, un Riese & Muller UBN Seven touring à 3 599 € au lieu de 5 332 €, avec au compteur... 0 km. Un vélo neuf !

C'est bien ce qui rend, en ce moment en particulier, le marché du cycle électrique reconditionné attractif : il est porté par les déstockages massifs des distributeurs traditionnels, qui se sont retrouvés avec des surproductions post-covid sur les bras. « *Pendant la crise sanitaire, la demande a soudainement augmenté, passant de 20 à 30 %, ce qui a entraîné des pénuries. Pour y répondre, les fabricants ont beaucoup produit, au moins 20 % au-delà des besoins, et ils l'ont fait trop tard : entre-temps, la demande avait retrouvé un niveau normal. Résultat, les distributeurs n'ont pas écoulé leurs stocks* », décrypte Toussaint Watinne. Le retour à l'équilibre étant attendu pour fin 2024 ou début 2025, la réserve de « vélos 0 km » va se tarir dans les prochains mois. D'ici là, il est encore possible de faire d'excellentes affaires !

Vélos de particuliers, de flottes, retours SAV...

En visitant les locaux d'Upway, nous avons, par exemple, aperçu une bonne dizaine de Moustache neufs et rutilants (un lot du modèle Samedi 28.2), vendus 2 999 € dans le commerce lors du lancement, en 2021, et ici bradés 2 049 €. Pas sûr que le fabricant vosgien voit cette liquidation d'un très bon œil, lui qui, comme d'autres (O2feel, par

Le marché est porté par la reprise des vélos en magasin et les déstockages ponctuels des distributeurs traditionnels



Plusieurs annonces alléchantes

Moustache SAMEDI 27 XROAD 3 (2022)

Prix de vente : **2349 €** au lieu de 3 699 €
 # **5 041 km** au compteur # État : **rayures**
et impacts prononcés sur le cadre
 et les composants # Moteur :
 Bosch (Performance Line)
 # Batterie : 625 Wh, 28 cycles
 de charge # Vendeur : Upway

-36%

Winora TRIA 8 (2020)

Prix de vente : **999 €** au lieu de 2 299 €
 # **10 000 km** au compteur # État : **correct**
 # Moteur : Bosch (Active Plus)
 # Batterie : 400 Wh,
 nombre de cycles de charge
 non communiqué
 # Vendeur : Loewi

-57%

Riese & Muller

UBN SEVEN TOURING (2023)

Prix de vente : **3 599 €** au lieu de 5 332 €
 # **0 km** au compteur
 # État : **neuf**
 # Moteur : Fazua Ride 60
 # Batterie : 430 Wh, neuve
 # Vendeur : Rutile Bike

-32,5%

exemple) propose avant les beaux jours des modèles neufs en solde sur son site de vente en ligne... Cependant, là n'est pas l'essentiel de l'offre. La provenance première des 700 vélos qui composent actuellement le stock d'Upway, à Gennevilliers (92), en région parisienne, c'est la reprise en magasin des deux-roues de particuliers. Quand vous vous rendez dans une boutique Cyclable, chez certains franchisés de l'enseigne Culture Vélo, chez Ovelo ou encore chez En selle Marcel avec l'idée de revendre votre vélo électrique, c'est Upway qui l'estime, en se basant sur son état et sur la cote du modèle. Si le prix proposé vous intéresse, la start-up le rachète. Rutile Bike a mis en place un système similaire, déployé chez 800 revendeurs indépendants.

Autre source d'approvisionnement: les flottes de vélos qui ont eu une première vie – en *leasing*⁽¹⁾, *free floating*⁽²⁾, location aux entreprises pour leurs salariés, etc. –, mais aussi les cycles

provenant d'accords avec les fabricants pour les débarrasser des modèles de démonstration, de ceux présentant de petits défauts d'aspect ou de ceux revenant du service après-vente suite à un échange standard dans le cadre de la garantie.

Check-up et bon décrassage

Une fois rapatriés dans les ateliers, ces vélos sont référencés et passent un contrôle visuel du cadre et des composants. Les mécaniciens vérifient l'état de marche global, et, bien sûr, le fonctionnement du duo moteur-batterie. Dans un coin, sur quelques étagères, attendent les cassettes (nécessaires aux changements de vitesse), les pneus, les disques de frein, les fourches, les garde-boue et toutes les autres pièces les plus couramment remplacées. « Dans 75 % des cas, on a ce qu'il faut dans ce stock, les commandes spécifiques ne concernent qu'un vélo sur quatre », assure Toussaint Wattinne, qui précise que ses

>>>



MARQUAGE

Des fantômes dans le fichier

Depuis 2021, les vendeurs de vélos neufs et d'occasion ont l'obligation de procéder à leur marquage en leur attribuant un numéro d'identification unique. Il s'agit d'une étiquette collée, ou d'un gravage visible sur le cadre, qui permet d'associer le vélo à son acheteur au sein d'un fichier national. Objectif : décourager les vols et pouvoir contacter le propriétaire d'un vélo retrouvé. La majorité des vélos reconditionnés sont récents, donc déjà marqués. En théorie, il faudrait aussi pouvoir changer dans le fichier le nom du premier propriétaire associé au vélo. « On essaye de faire au mieux, mais c'est encore trop compliqué. Le plus souvent on colle une nouvelle étiquette, avec un nouveau

numéro de propriétaire », concède Toussaint Wattinne, d'Upway. Conséquence : on trouve régulièrement deux numéros d'identification et deux propriétaires officiels pour un seul et même vélo... L'APIC, qui gère le fichier national, se dit consciente de ces dérives et affirme réfléchir à des solutions pour faciliter l'appropriation du dispositif par l'ensemble des acteurs.



>>> 20 mécaniciens remplacent les pièces à l'identique pour les produits haut de gamme, quitte à les commander. « Sur un VTT électrique à 4 000 ou 5 000 €, le fabricant ne choisit pas la fourche par hasard. Nous devons respecter la cohérence technique. » Sur les modèles dont les composants sont moins stratégiques, des équivalents peuvent faire l'affaire. D'autant que les stocks étant principalement constitués de pièces de qualité, les vélos les moins bien équipés à l'origine ont tout à y gagner... Une fois remis en état, tous sont passés au karcher dans une cellule de lavage, puis essuyés, lubrifiés, resserrés, contrôlés et photographiés, avant de rejoindre le stock.

Moteur et batterie rarement remplacés

Voilà pour la mécanique, qui concentre finalement l'essentiel la remise en état. Sur la partie électrique, à savoir le moteur et la batterie, les reconditionneurs interviennent assez peu. C'est logique, puisque Loewi, Rutile Bike et Upway ont vérifié que ces éléments marchaient avant de reprendre le vélo. « Nous contrôlons l'état de la batterie. Nous disposons pour cela de boîtiers tests permettant d'établir un diagnostic complet, avec le nombre de cycles de charge et la capacité restante », indique Victor Lhermet, responsable marketing de Loewi. La batterie est remplacée lorsqu'elle est trop fatiguée. Chez Upway, ce seuil d'usure est fixé à une capacité inférieure à 85% de celle d'origine. « Nous installons des batteries neuves et confions les anciennes à des reconditionneurs », poursuit Toussaint Wattinne (lire aussi l'encadré p. 55). Pour qui le sujet reste marginal, puisqu'il a concerné jusqu'à présent moins de 5% des 20 000 cycles remis en état par Upway en deux ans.





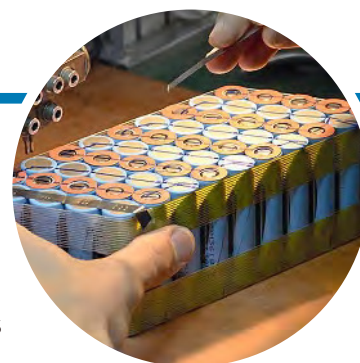
ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Vers des batteries réparables et mieux exploitées

La face obscure du vélo électrique, c'est sa batterie au lithium, qu'il faut fabriquer (avec du lithium donc, mais aussi du nickel, du manganèse et du cobalt) puis recycler. Or une récente étude a montré que 68 % des batteries envoyées en recyclage n'avaient pas dit leur dernier mot : les cellules qui les composent sont encore

exploitables. Quel gâchis ! Heureusement, des acteurs tirent parti de ce gisement. « Nous reconditionnons des batteries pour Upway, Rutilé Bike ou encore Tuvalum quand il est impossible d'en trouver des neuves », explique Anne-Sophie Caistiker, la visionnaire fondatrice de Doctibike il y a 10 ans. Son entreprise donne aussi

une nouvelle vie aux cellules lithium, en les assignant à d'autres usages (stockage stationnaire, outils électroportatifs, etc.). Et c'est le sens de l'histoire... Un récent règlement européen (juillet 2023) impose aux fabricants de concevoir des batteries facilement démontables et réparables, leur degré d'écoconception



devant être mentionné sur l'emballage. Une information qui pourra guider dans ses choix le consommateur, un peu comme l'étiquette énergie oriente vers tel lave-linge ou tel lave-vaisselle.

Bonne nouvelle si vous souhaitez vous équiper: depuis le 1^{er} janvier 2024, les vélos électriques reconditionnés sont éligibles au dispositif national d'aide à l'achat, encore appelé «bonus vélo». Vous pourrez ainsi toucher jusqu'à 400 € (et même 1000 € pour un vélo-cargo) sous conditions de ressources (le revenu fiscal de référence par part doit être inférieur ou égal à 15 400 €). Pour bénéficier de cette subvention, il faudra aussi que le vélo soit marqué d'un numéro d'identification unique, une obligation légale – mais problématique (lire l'encadré p. 54) – depuis 2021. Sachez, par ailleurs, que les reconditionneurs affichent une assurance d'un an. C'est bien, mais insuffisant: la garantie légale de

conformité court sur deux ans pour les produits neufs comme les reconditionnés. Nous l'avons bien sûr signalé à nos différents interlocuteurs.

En boutique ou sur Internet, lisez bien les descriptifs !

Avant de craquer, n'hésitez pas à éplucher les offres des différents sites. Vous trouverez des vélos reconditionnés sur les plateformes d'Upway ou de Rutilé Bike, qui ont choisi de garder complètement la main sur la commercialisation (le second développe en parallèle un réseau de boutiques partenaires pour récupérer son deux-roues en «click & collect» dans une dizaine de villes). Vous en dénicherez aussi sur des marketplaces⁽³⁾, notamment celle du géant Decathlon, qui relaie les propositions de Loewi, et d'autres (Cyclink, Projet Boussole ou encore Tuvalum). Surtout, lisez bien les descriptifs, qui renseignent sur l'état du vélo (neuf, correct, avec impacts sur le cadre...), le nombre de cycles de charge de sa batterie, la marque de son moteur (mieux vaut opter pour un modèle Bosch, Yamaha ou Shimano), son kilométrage, la taille de son cadre, etc. Examinez aussi les photos, censées montrer honnêtement les défauts esthétiques. Enfin, si vous habitez à proximité du reconditionneur (en régions parisienne ou lyonnaise, notamment), n'hésitez pas à vous rendre sur place pour essayer le modèle que vous convoitez. Neuf ou d'occasion, il est toujours préférable de faire quelques tours de roue pour s'assurer que la position et la taille conviennent. Derniers conseils pour la route: une fois équipé, armez-vous de bons antivols, soyez prudent et ne négligez pas l'entretien de votre nouvelle monture, c'est primordial! ♦

(1) Location d'un véhicule pour une durée déterminée avec achat en option au terme de la période.

(2) Service de partage de véhicules (vélos, trottinettes, scooters, voitures) sans station.

(3) Sites internet sur lesquels professionnels ou particuliers peuvent commercialiser leurs produits ou leurs services en ligne, le tout moyennant une commission sur chaque vente.



1. et 2. Dans l'atelier de reconditionnement des vélos d'Upway, à Gennevilliers (92).
3. Cycle remis en état et prêt à l'expédition.

TUCUMAN



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

STATION-SERVICE

Le plein d'incertitude

Pour payer mon carburant en station d'hypermarché, j'ai utilisé ma carte bancaire et entré mon code. Constatant une erreur d'affichage, j'ai changé de pompe. J'ai réglé le montant de mon plein, soit 91 €, à la sortie de la station. J'ai pourtant constaté sur mon relevé de compte une autorisation de retrait de 200 € pendant sept jours. Est-ce normal ?

O. M., Lignerolles (27)

LA RÉPONSE DE Q C

Le distributeur automatique de carburant (DAC) vous demande de valider une préautorisation bancaire qui bloque, sur votre compte, une somme forfaitaire plafonnée. Cette autorisation préalable doit faire l'objet d'un correctif dès la fin du plein, afin que seul le montant de la transaction soit débité (Réponse ministérielle n°424 du 4/07/2023, *Journal officiel de l'Assemblée nationale*). Dans votre cas, le blocage de la somme a sans doute un lien avec le dysfonctionnement du DAC ou du système informatique de la banque. Si une opération reste en attente sur votre compte, contactez le commerçant et exigez que l'autorisation soit levée immédiatement. Parallèlement, n'hésitez pas à signaler l'incident à votre agence bancaire. Rappelons que le commerçant doit vous informer de l'existence de ce procédé mais également du montant de l'autorisation (art. L. 112-1 du Code de la consommation).



CUISSON DES ALIMENTS

Que d'eau, que d'eau !

Le steak haché 100 % pur bœuf que je fais cuire rejette de l'eau à la cuisson. Pourtant, je ne vois pas d'ajout d'eau dans la composition. Faut-il que je m'en inquiète ? ♦

Jean-Pierre P., par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

Un steak haché 100 % pur bœuf doit être composé de viande bovine (Code des usages des viandes hachées et des préparations de viande hachée). Cependant, l'eau est naturellement présente dans la viande, au minimum à hauteur de 60 %. Par conséquent, le rejet que vous évoquez n'implique pas qu'il y a eu ajout. Et des solutions existent pour le limiter. Ainsi, la cuisson à vif est recommandée afin de caraméliser les sucres

de la viande. Attention toutefois : certains produits ressemblent à des steaks hachés, mais il s'agit en fait de préparations de viande hachée de bœuf. Dans ce cas, d'autres ingrédients peuvent être utilisés en plus de la viande. Par exemple, des protéines végétales, des condiments ou... de l'eau (afin de réhydrater les protéines végétales) comme le permet la réglementation européenne. Cela doit être indiqué dans la liste des ingrédients.

CHARCUTERIE

Cuisine du monde

Au dos de la barquette de 10 tranches de viande des Grisons de marque Aoste, il est indiqué : « La viande des Grisons est une IGP [Indication géographique protégée] suisse conçue à partir de la viande maigre de bœuf, une salaison d'exception du canton des Grisons en Suisse. »

Mais plus loin, on découvre cette autre précision :

« Produit élaboré et séché en Suisse à partir de viande de bœuf origine UE ou hors UE et conditionné en France. »

Bref, une vraie recette internationale ! ♦

Thierry Raux, par courriel

INFUSION

Où sont les fruits ?

Une framboise et de la menthe sont représentées sur la boîte d'infusion que j'ai achetée. En regardant la composition du produit, je constate qu'il n'y a pas de framboise mais seulement la mention « arôme naturel », sans autre précision. Le fabricant peut-il mettre en avant un fruit sur son emballage si celui-ci ne figure pas vraiment dans les ingrédients ? ♦

Pierre J., Lyon (69)

LA RÉPONSE DE Q.C.

Une fiche pratique de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), intitulée « Étiquetage des denrées aromatisées », rappelle aux fabricants des consignes utiles. En cas de recours à un arôme qui, en l'espèce, ne serait pas un arôme naturel de la framboise, une mise en avant du fruit est possible (dessin, photo) sur l'emballage. Une condition : qu'une mention complémentaire soit apposée à proximité (« goût framboise » ou « saveur framboise »). Cette fiche a été élaborée à partir de règlements européens de 2011 et 2008 (information des consommateurs sur les denrées alimentaires et sur les arômes). Dans le cas présent, près du dessin du fruit apparaît la mention « saveur framboise ». Sous réserve de l'appréciation des tribunaux, l'étiquetage semble donc suivre les préconisations de la DGCCRF.



Abus en filigrane...

E-COMMERCE

Le bon coin, pas si sûr !

Pour utiliser mon porte-monnaie sur le site de vente et d'achat Le bon coin, je dois fournir une reproduction de ma carte d'identité aux fins de vérification. Or, le site refuse que j'envoie un document barré ou revêtu du filigrane officiel mis en place cet été par le gouvernement (QC n° 628, p. 59). Cette solution permet d'éviter que la pièce d'identité soit réutilisée par un usurpateur. Motif invoqué par Le bon coin ? Le filigrane contrarie la lecture de la carte d'identité adressée ! Lorsque les autorités ont mis en place ce dispositif, elles ont indiqué que « certains établissements (services publics, banques...) pourraient solliciter des documents vierges ». De fait, Le bon coin se réfugie derrière cette possibilité (qui n'est qu'une possibilité !). En procédant ainsi, il ne protège aucunement ses usagers contre la fraude, pourtant fréquente sur ce genre de site ! Regrettable... ♦

Hélène Karoutsos, par courriel



ÉNERGIE RENOUVELABLE

Une approche provocatrice

En page 8 de son numéro de mars (n°633), *Que Choisir* déplore que la France soit « à la traîne » pour le développement des énergies renouvelables. Pourtant, tout miser sur l'éolien ou le solaire me semble déraisonnable. Ce sont en effet des modes d'alimentation en électricité que l'on pourrait qualifier d'aléatoires et qui, de surcroît, ne fonctionnent pas – ou moins – lorsque la consommation est forte, le soir, la nuit et l'hiver. L'énergie nucléaire présente l'avantage d'être stable, continue et facile à piloter. En outre, le prix de l'électricité explose. Grâce au nucléaire, cela ne devrait pas être dans de telles proportions. Mais l'une des raisons des tarifs actuels, démentiels, est sans doute également à chercher du côté du financement de ces énergies renouvelables. Alors je pose la question, certes provocatrice : ne serait-on pas en train de jeter l'argent par les fenêtres en suivant une telle politique énergétique ? ♦

Hélène Klaus, par courriel

THIBAUT SOULCIÉ

NORMES

Nouvel excès de zèle

Votre édito sur le trop-plein de normes (n° 633), m'incite à vous écrire. Je travaille dans une grande entreprise électrique où l'on a des gants haute tension A (HTA) classe 4. Selon la réglementation, ils doivent être envoyés tous les six mois à un organisme de contrôle. Même s'ils sont encore dans leur emballage et n'ont jamais servi. C'est absurde ! Certains employeurs en viennent, dès lors, à remplacer les gants tous les six mois. Car les contrôles reviennent aussi cher que d'en acheter de nouveaux, avec les contraintes de procédure que cela entraîne (envoi, immobilisation...). À l'heure où l'on parle d'écologie et de surconsommation, il serait peut-être bon que l'on assouplisse cette obligation. ♦

J. J., par courriel

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75 555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652



La course d'obstacles

SALLES DE REMISE EN FORME

Un désabonnement très sportif

Ouf, j'ai enfin réussi à me désabonner de Neonesse ! Premier obstacle rencontré : la présentation de l'état de mon abonnement, sur mon compte en ligne. Elle était tournée d'une manière qui laissait croire que j'étais encore dans ma période d'engagement (et que je ne pouvais donc pas résilier). Deuxième obstacle : la chaîne de salles de sport m'a obligée à me déplacer dans l'une d'elles pour clore mon contrat. Impossible par téléphone ou Internet, alors qu'il m'a suffi, en club, de cliquer sur le bouton « désabonner » ! J'aurais aussi bien pu le faire de chez moi ! Enfin, Neonesse impose sans aucune justification un préavis de quatre semaines à ceux qui veulent partir. Et si une nouvelle mensualité survient dans ce laps de temps, on la paie évidemment entièrement. Résultat : ayant enfin réussi à faire enregistrer ma demande de désabonnement le 14 février, je ne devais l'être véritablement... que le 24 mars. Scandaleux ! ♦

Elsa A., Paris (75)

ACHAT EN MAGASIN

La moquette est bien fumée

Dans une enseigne Saint-Maclou, j'ai signé le bon de commande « non annulable / non modifiable » et versé un chèque d'acompte de 400 €. La vendeuse s'est trompée en reportant les mesures et je m'en suis aperçu en rentrant chez moi. J'ai demandé l'annulation de ma commande. On m'a indiqué par un mail que ma réclamation était acceptée. Par la suite, j'ai reçu un message m'informant que l'article acheté était disponible. Que faire ? ♦

R. B., Versailles (78)

LA RÉPONSE DE Q C

Vous n'êtes pas tenu d'aller chercher cet article. Même si figurent sur le bon de commande les mentions « non annulable » et « non remboursable », l'enseigne a accepté d'annuler la transaction en tenant compte des erreurs commises. Le mail que vous avez initialement reçu de Saint-Maclou prouve qu'un accord a été trouvé pour mettre fin au contrat (art. 1193

et 1353 du Code civil). Adressez un courrier recommandé avec AR au service client de l'enseigne afin de faire valoir cet argument, et demandez le remboursement de votre acompte. En cas de refus, rapprochez-vous du médiateur de la consommation compétent (Mediationconso-ame.com). Une association locale de l'UFC-Que Choisir peut vous aider dans vos démarches.

VIDÉO À LA DEMANDE

Netflix, ça suffix !

Je payais 8,99 € par mois pour un abonnement à Netflix. Le tarif est passé à 10,99 € sans que j'aie été informée au préalable. Est-ce légal ? ♦

Inès L., par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

Netflix peut modifier le prix de ses abonnements sans engagement de durée. Mais selon l'article 3.5 de ses conditions d'utilisation, les abonnés doivent être informés du nouveau tarif au moins un mois avant sa prise d'effet. En outre, la plateforme avait l'obligation de vous préciser que, si vous n'acceptiez pas, vous aviez la possibilité de mettre fin à votre abonnement avant que la modification ne soit effective. Vérifiez bien vos courriels, y compris ceux classés indésirables (« spams »), avant de demander, via votre espace personnel sur le site Netflix, le respect de votre contrat initial et donc, le remboursement des 2 € prélevés mensuellement en sus (art. 1103 et 1302 du Code civil). En cas de refus de l'opérateur, vous pouvez signaler le litige aux services de la répression des fraudes sur le site SignalConso.

SPORTS D'HIVER

Remonter la pente

Lors des vacances d'hiver, j'ai réservé et payé un forfait de remontées mécaniques pour quelques jours. En arrivant, j'ai constaté que les pistes et remontées mécaniques venaient de fermer pour toute la durée de mon séjour en raison de l'absence de neige. Puis-je obtenir le remboursement du forfait ? ♦

Catherine M., Angoulême (16)

LA RÉPONSE DE Q C

Si le professionnel ne fournit pas le service convenu, vous pouvez rompre le contrat et exiger le remboursement par lettre recommandée avec AR (art. 1224 et 1229 du Code civil). Invoquez le non-respect grave de ses obligations (l'interruption des remontées mécaniques durant toute la durée de votre séjour) ainsi que la fermeture constatée sur place justifiant l'absence de mise en demeure préalable, normalement requise de la part du client. La société ne peut en effet

remédier à la situation avant votre départ étant donné la brièveté du séjour (art. 1226, code précité). Joignez vos justificatifs (copies d'écran, photos prouvant l'interruption, achat du forfait). La société a pu prévoir une clause limitant son obligation de rembourser y compris en cas de force majeure. Elle est abusive (art. R.212-1 5°, Code de la consommation), ce qu'avait déjà confirmé la Commission des clauses abusives (recommandation n°86/02 du 3/11/1986).



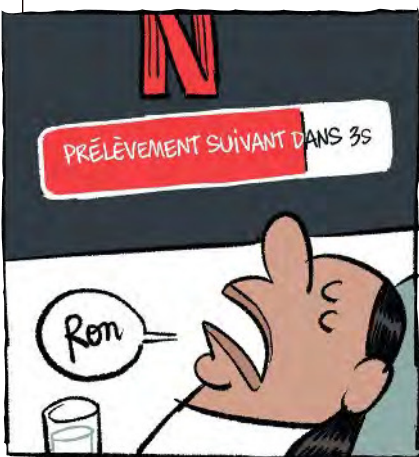
EAU DU ROBINET

Facturation incohérente

Depuis plus d'un an, j'ai réduit ma consommation d'eau de plus de 50 %, soit 15 m³ pour le dernier semestre. Or, sur ma facture, le montant n'a diminué que de quelques euros. J'ai sollicité le distributeur, Veolia, qui m'a d'abord appris que l'abonnement représente 40 % de la somme que j'ai à payer. Puis que le tarif au mètre cube est calculé en fonction d'une consommation moyenne de 60 m³ par semestre, soit celle d'une famille de quatre personnes ! Je vis seul, et vu le nombre de retraités dans mon département, les Alpes-Maritimes, cette « injustice » concerne beaucoup de monde. On nous dit partout de réduire notre consommation d'eau. Mais si les petits usagers paient autant que les gros, où est la cohérence ? Il faudrait une facturation adaptée à la consommation réelle. Cela inciterait ceux qui pompent le plus d'eau à être davantage sensibles à sa raréfaction... ♦

Jean-Louis Boyer, Mandelieu-la-Napoule (06)

THIBAUT SOULCIÉ



BOISSONS GAZEUSES //////////////////////////////////

L'impact des bulles de CO₂

Alors que la consommation de boissons compte pour près de 4 % de l'empreinte carbone des Français, que pèsent dans ce bilan les bulles de Perrier ou de Coca ?

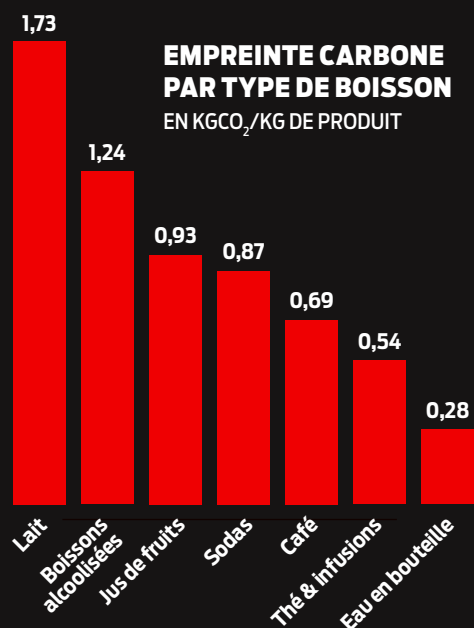
1 Un coproduit d'autres industries...

Aux dires des fabricants, le gaz carbonique qui fait pétiller sodas et eaux en bouteille serait récupéré des émissions d'autres industries, notamment chimique, ou encore de la fermentation de déchets agricoles visant à produire l'alimentation animale. C'est aussi le cas pour le CO₂ injecté dans les recharges des appareils de gazéification de Sodastream, nous assure l'entreprise. Quant aux eaux gazeuses, certaines sont naturellement pétillantes et ne nécessitent pas d'adjonction de gaz.

2... et une empreinte toujours minime

Le CO₂ injecté dans les boissons gazeuses, même s'il n'est pas produit pour cet usage, ferait mieux d'être stocké, plutôt que largué dans l'atmosphère lors du « pschitt ». Oui, mais « l'empreinte de ces bulles est négligeable par rapport au reste de la fabrication du produit, son emballage et son transport », estime l'Agence de la transition écologique (Ademe). Et pour cause : seuls quelques grammes de CO₂ par litre seraient nécessaires pour faire pétiller les boissons, soit

mille fois moins que les gaz à effet de serre émis pour produire un steak haché. Inutile, donc, de remplacer votre Fanta par un Oasis. Pour diminuer l'empreinte carbone de vos boissons gazeuses, limiter les emballages est plus efficace. Vous pouvez pour cela vous préparer (c'est assez simple) des boissons fermentées de type kéfir ou kombucha, ou encore privilégier les boissons vendues dans des contenants consignés et, à défaut, favoriser les grandes bouteilles refermables.



3 D'autres boissons bien plus polluantes

Le lait, issu d'élevages bovins émetteurs de méthane, les boissons alcoolisées, souvent conditionnées dans des bouteilles en verre, ou encore les jus de fruits, venant parfois de loin, émettent en moyenne plus de CO₂ au litre que les sodas (lire l'histogramme ci-dessus). Pour le lait, mieux vaut ne pas dépasser les recommandations nutritionnelles (deux produits laitiers par jour pour les adultes – soit 300 ml de lait si on ne

mange ni fromage ni yaourt – et trois pour les enfants). Au-delà, il est préférable de remplacer le lait de vache par une version végétale ; et limiter les chocolats chauds, qui allient aux émissions du lait celles, élevées aussi, du chocolat. Quant aux autres boissons (jus, sodas, alcool...), elles ne sont pas utiles pour la santé (voire déconseillées, exceptions faites du café et des infusions sans sucre) : il faut donc en limiter l'usage et, pour les

jus, « privilégier ceux issus de productions locales et bio » en évitant les « jus d'agrumes et de fruits tropicaux », précise l'Ademe. Enfin, ne négligez pas l'impact de l'eau en bouteille. Il est certes plus faible que celui des autres boissons, rapporté au litre, mais certains Français en boivent beaucoup. Résultat : cela représente, au total, une source de gaz à effets de serre plus importante que tous les sodas et jus de fruits rassemblés.

PROSPECTION COMMERCIALE ///

Comment diable ont-ils eu mes coordonnées ?

Vous avez reçu une publicité ou un catalogue à votre nom par courrier, e-mail ou SMS de la part d'une entreprise avec laquelle vous n'avez jamais été en contact. Explications.

UNE PRATIQUE RÉGLEMENTÉE

Étonné d'avoir reçu cet e-mail publicitaire d'une agence de voyages inconnue, ou d'un site de vente de chaussures jamais visité ? Surpris par cette lettre d'un magasin d'optique, alors que vous venez de changer de lunettes ? Las ! La prospection commerciale, nerf de la guerre pour les vendeurs en tous genres, a encore frappé. Cette pratique est encadrée par le Règlement général sur la protection des données (RGPD, art. 6 et 21) et par le Code des postes et des télécommunications (art. L. 34-5). Le grand principe légal tient en deux mots : consentement éclairé. De fait, vous avez dû donner votre accord pour que vos informations personnelles (adresse de messagerie, numéro de téléphone...) soient utilisées à des fins commerciales. Une exception, la prospection par téléphone ou par voie postale – ici, la

réglementation n'exige pas votre accord, mais vous devez être en mesure de vous opposer facilement à l'exploitation de vos coordonnées.

DES PETITES CASES COCHÉES

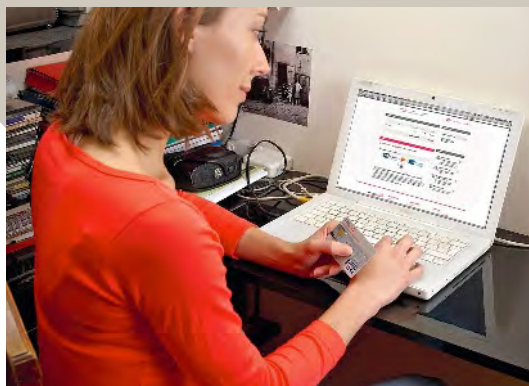
Dans le cas du démarchage électronique (par SMS, MMS, e-mail), l'entreprise qui vous contacte a souvent obtenu votre « accord » grâce à une autre, avec laquelle vous avez été en affaire. En effet, au cours de la procédure d'achat, de réservation, de location ou autre, lorsque vous cochez la case d'acceptation des conditions générales de vente (indispensable à la réalisation de la transaction), une autre case située juste en dessous vise à obtenir votre consentement pour vendre vos données à des entreprises partenaires. La loi exige que vous la cochiez pour signifier votre accord (« opt-in »). Mais, souvent, cette case est

précochée ! Si vous ne la décochez pas (« opt-out »), vous serez sollicité(e). Au passage, la liste des entreprises partenaires doit être détaillée (c'est le volet « éclairé » du consentement...).

OUVREZ L'ŒIL !

À chaque fois que vous renseignez vos données dans un formulaire (d'achat, d'abonnement...), les sites cherchent à soutirer votre consentement pour les exploiter légalement. Si la case dédiée est précochée, décochez-la ! Et n'hésitez pas à vous inscrire à Bloctel⁽¹⁾, un service gratuit – mais critiqué par certains pour son manque d'efficacité – qui permet de ne plus être démarché par téléphone. Votre numéro restera toutefois disponible pour les instituts de sondage ou les entreprises avec lesquelles vous avez un contrat.

(1) Bloctel.gouv.fr.



ASSURANCE //////////////////////////////////////

Sinistre déclaré tardivement

En principe, lorsqu'il a eu un accident de voiture ou un dégât des eaux, l'assuré doit le signaler dans le délai prévu par le contrat. En principe...

AU MOINS CINQ JOURS

Le Code des assurances est clair : le délai indiqué dans un contrat dommages (auto, habitation) pour déclarer un sinistre est d'au minimum cinq jours. Mais cette règle supporte des exceptions. Ce laps de temps, qui court à compter de la survenance de l'événement, est ramené à deux jours en cas de vol de voiture ou de cambriolage de logement, et à quatre pour les dégâts liés à la grêle (à supposer que le contrat prenne en charge ce risque). La catastrophe naturelle, quant à elle, obéit à un régime particulier : le sinistré dispose de 10 jours pour réagir à partir de la publication de l'arrêté ministériel qui la constate.



Bon à savoir Le délai pour déclarer un sinistre s'entend en jours « ouvrés », c'est-à-dire ceux habituellement travaillés.

L'ASSURÉ A TROP TRAÎNÉ

L'assurance souscrite peut prévoir qu'une déclaration tardive entraînera la non-indemnisation du sinistre. Toutefois, pour être valable, il faut que cette clause respecte certaines conditions. Tout d'abord, elle doit figurer dans le contrat en caractères apparents (en majuscules, par exemple). Ensuite, l'assureur est tenu de prouver que le retard lui a causé un préjudice (en particulier, celui de ne pas avoir été en mesure de prendre suffisamment tôt les mesures nécessaires pour limiter le coût du sinistre). Enfin, aucun refus ne pourra être opposé si la déclaration trop tardive est due à un cas fortuit ou de force majeure (exemple : l'assuré était hospitalisé lorsque l'événement couvert par son assurance est survenu).



Les actions **nationales**

FAST FASHION

Vers un prix plus vert(ueux) ?

L'Assemblée nationale a adopté une proposition de loi visant à lutter contre les sites de *fast fashion* (ou mode express), essentiellement chinois, qui inondent le marché de vêtements à bas coût au rythme de leurs collections sans cesse renouvelées. Leur multiplication s'est accompagnée d'une explosion des ventes d'articles dont les méthodes de production sont peu respectueuses de la planète. Le texte prévoit que des messages sur l'impact environnemental figurent à côté du prix, mais aussi que l'affichage environnemental présent sur le textile module l'écocontribution. Versée

pour le traitement et le recyclage des déchets textiles, cette dernière deviendrait le pivot d'un malus supplémentaire qui s'appliquerait aux vêtements les plus polluants. Un renchérissement bienvenu ? L'UFC-

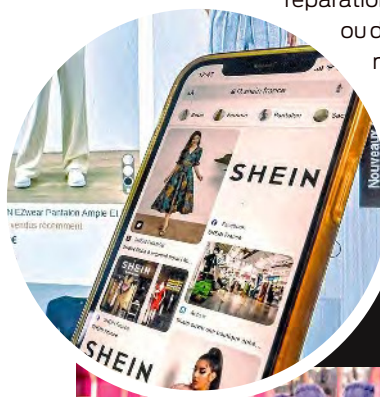
Indiquer l'impact écologique à côté des tarifs

Que Choisir, attachée à l'instauration de prix verts, plaide pour un dispositif neutre d'un point de vue budgétaire, les malus devant financer les bonus, afin de permettre de baisser le coût des produits les plus vertueux. Ou, a minima, d'abonder de nouveaux budgets favorables à l'environnement en augmentant, par exemple, les montants du bonus réparation utilisé pour la remise en état de vêtements

ou de chaussures. De même, l'affichage environnemental sur lequel repose ce système de malus doit être fiable et intégrer tous les impacts environnementaux du produit⁽¹⁾.

L'UFC-Que Choisir entend donc suivre de près la discussion de ce texte. ♦

(1) La proposition de loi ne détaille pas ce point.



L'idée est aussi d'appliquer un malus financier sur les vêtements les plus polluants.



P. SITTLER/REA

ACTION DE GROUPE Consommateurs mal protégés

L'action de groupe lancée par l'UFC-Que Choisir contre Natixis vient d'être jugée irrecevable. Nous reprochions à l'établissement financier les frais de gestion trop élevés indûment appliqués à des centaines de placements réalisés par des particuliers. Dans cette affaire, le Conseil d'État avait pourtant validé la décision de l'Autorité des marchés financiers (AMF) de sanctionner Natixis pour les manquements relevés, et infligé à la société une amende de 20 millions d'euros. La désillusion est immense pour les clients qui ont réglé ces frais et voient leur préjudice ignoré. Une nouvelle fois, les magistrats interprètent très strictement le périmètre de l'action de groupe afin d'écarter notre initiative. J'envisage bien sûr de faire appel de ce jugement. Il n'en reste pas moins qu'il s'ajoute à la longue liste de ceux défavorables aux associations de consommateurs. Pourquoi de telles interprétations restrictives ? Comment la justice peut-elle considérer que la gestion d'un fonds financier n'est pas une fourniture de service ? Les consommateurs (ou leurs associations) seraient-ils à ce point mal vus par elle ? Ne seraient-ils pas des victimes comme les autres ? Il faut le rappeler, l'action de groupe ne crée pas de droits supplémentaires. Elle permet simplement d'obtenir devant les tribunaux l'indemnisation des personnes lésées, en une seule instance. Face à son bilan décevant, des parlementaires avaient déposé une proposition de loi pour la réformer. Adopté en 2023 à l'Assemblée Nationale, puis début 2024 au Sénat, le texte reste bloqué faute de convocation d'une commission mixte paritaire... Décidément, la protection du consommateur n'est pas la priorité du moment ! ♦



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



ORIGINE DES INGRÉDIENTS

Une opacité fort indigeste

A lors que le gouvernement travaille à l'élaboration d'un label Origine Info, qui serait facultatif, l'UFC-Que Choisir a épingle, sur la base d'une étude exclusive, l'opacité qui règne sur le sujet, l'indication du pays d'origine n'étant pas obligatoire. Ainsi, concernant les éléments composant 250 produits transformés étudiés, 69 % ont une origine inconnue, 47 %, aucune origine mentionnée et 22 %, une origine purement générique, avec des mentions floues du type « UE » ou « non UE ». Dans le détail, c'est pour les céréales et les légumes – deux catégories d'ingrédients n'ayant jamais fait l'objet d'obligation d'étiquetage – que le manque d'information est le plus marqué, avec un « record » de 84 % sans origine précise portée sur l'emballage. Suivent la volaille (64 %), le porc (38 %) et le bœuf (32 %). L'étude de l'UFC-Que Choisir souligne, en outre, que ce brouillard informatif n'est pas dû, comme le prétendent certains industriels, à la variabilité inévitable des provenances des produits. Non, la raison est bien à chercher du côté des politiques d'approvisionnement propres à chaque marque. La preuve : certaines sont bien plus transparentes que d'autres sur leurs sources... Forte de ce constat, et au regard de l'impact sanitaire et environnemental en lien avec l'origine des denrées alimentaires, l'UFC-Que Choisir presse donc le gouvernement de rendre obligatoire le label Origine Info. Une mesure permise par le règlement européen régissant l'étiquetage des aliments. ♦

Le brouillard est entretenu par les industriels

CETA Rien n'est acquis

Rien à faire ! Le gouvernement est resté sourd aux alertes de la société civile sur les risques liés, pour les consommateurs, aux nouveaux accords de libre-échange négociés par l'Union européenne (UE). Or, il vient d'essuyer un revers au Sénat dans le cadre de la procédure de ratification du Ceta, l'accord de libre-échange entre l'UE et le Canada. Entré provisoirement en vigueur en 2017 sur les droits de douane, ce dernier doit être approuvé pour les autres chapitres (les plus décriés), par les parlements des États membres de l'Union. En 2019, l'Assemblée nationale avait de justesse approuvé sa ratification. En 2024, le Sénat l'a rejeté. Il justifie ce refus en invoquant certaines des critiques émises par l'UFC-Que Choisir. Comme celles sur la création d'un tribunal d'arbitrage des contentieux entre États et entreprises. De fait, les sociétés canadiennes pourraient attaquer la France si elles considéraient qu'une loi (favorable à la santé ou à l'environnement, par exemple) allait porter préjudice à leur investissement initial. Il y a là un vrai risque que l'intérêt général soit sacrifié sur l'autel des enjeux économiques ! Le vote du Sénat est-il salutaire ? Pas certain. L'Assemblée nationale devrait avoir le dernier mot. Néanmoins, si elle rejette elle aussi l'accord et que la France le notifie à Bruxelles, cela suspendra l'application du Ceta dans toute l'UE. Autrement, on restera dans un entre-deux avec une application provisoire. ♦

Un traité contre l'intérêt général



ÉNERGIE Halte aux frais de résiliation !

Dans le cadre d'un projet de loi sur l'énergie, notamment destiné à garantir une fixité minimale des prix des offres de marché, certains fournisseurs alternatifs s'activent. Leur objectif ? Conditionner cette fixité à la mise en place de frais de résiliation pour les clients. Une régression monumentale ! Aujourd'hui, les particuliers ont la

possibilité de changer gratuitement et à tout moment de fournisseur. Les offres vendues à prix fixes ont pu être maintenues par nombre de fournisseurs pendant des années, sans perception de frais en cas de résiliation. Dès lors, pourquoi céder aux sirènes de quelques-uns, qui se sont illustrés par leurs mauvaises pratiques durant la crise des tarifs de

l'énergie ? Si des opérateurs considèrent qu'ils ne peuvent pas proposer une véritable offre à prix fixe sans imposer de période d'engagement aux consommateurs, il existe une solution très simple : qu'ils n'en proposent pas, ou qu'ils sortent du marché ! L'UFC-Que Choisir entend se mobiliser pour maintenir la gratuité de la résiliation à tout moment. ♦

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

ARNAQUE

Belle affluence dans l'Orne

Comme si les arnaques faisaient désormais partie des préoccupations quotidiennes des populations... La conférence récemment organisée par l'UFC-Que Choisir de l'Orne a attiré du monde, rapporte *L'Orne Hebdo*, qui a couvert l'événement nommé « Stop aux arnaques ». L'UFC-Que Choisir « ne s'attendait pas une telle affluence », note le journal. Autour de 70 personnes se sont massées dans la salle polyvalente de la commune de L'Orée-d'Écouves (61). Aux côtés de membres de l'association locale (AL) UFC-Que Choisir d'Alençon, étaient présents une conciliatrice de justice, des gendarmes et des représentants de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) du secteur des banques et assurances. Les orateurs ont passé en revue les arnaques les plus fréquentes



De mieux en mieux informés

(démarchage abusif, faux livret d'épargne, appels d'escrocs se faisant passer pour la banque...) et ont à nouveau insisté sur l'importance de ne jamais communiquer par e-mail ou par SMS ses données personnelles (lire également ci-dessous) ni les codes d'accès à ses comptes bancaires. Sans oublier ce conseil de bon sens à toujours garder en

tête, donné par Daniel Rozel, bénévole de l'AL de l'Orne : « *Tout ce qui paraît trop beau doit rendre suspicieux.* » À noter que des « ateliers arnaques » se sont aussi tenus en février à Dolomieu (38) et à Gigean (34), à l'initiative des AL de Nord-Isère (38) et de Sète (34). ♦

UFC-QUE CHOISIR DE L'ORNE (61)

DÉBAT

Les données personnelles se donnent en public

Mi-mars, près de 80 personnes se rendent au Bonne Garde, un cinéma associatif d'art et d'essai de Nantes (44), à l'invitation de l'association locale (AL) UFC-Que Choisir. Au programme : un débat autour de la protection de leurs données. Comme le rappelle l'AL, cela fait maintenant plus d'un an que l'association a lancé la campagne nationale #Jenesuispasunedata. Depuis, le sujet de la gestion des informations personnelles n'a pas cessé de faire parler de lui. Notamment à travers le réseau social Facebook, ses 40 millions d'utilisateurs en France et son

appétit vorace pour tout ce qui les concerne : centres d'intérêt, informations confidentielles, indications de navigations, interactions... ce site en sait beaucoup sur nous ! Or, il est indispensable de se protéger des escrocs qui peuvent détourner et utiliser ces éléments sensibles. Et ne pas être dupe des profits commerciaux que des entreprises peuvent en tirer... Le groupe Meta (Facebook, Instagram, WhatsApp) a, pendant des années, collecté et traité des données privées sans fondement juridique valable. Avant de trouver une échappatoire, fin 2023, en transformant l'obligation légale de demande de consentement en offre commerciale ! De fait, la multinationale propose désormais de souscrire un abonnement payant pour refuser le traitement de ses données personnelles... L'UFC-Que Choisir a dénoncé dans la foulée ces pratiques

commerciales trompeuses et participe à la plainte du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), déposée auprès de la Commission de Bruxelles. Début 2024, l'action se poursuit en France avec un nouveau recours contre Meta devant la Commission nationale informatique et libertés (Cnil) pour non-respect du Règlement général de protection des données, le RGPD européen. Dans le même temps, l'UFC-Que Choisir publie une enquête alarmante sur la surveillance commerciale en ligne. La révélation principale ? Un consommateur qui consulte à peine 10 sites internet est pisté plus de... 4 000 fois ! Voilà quelques-uns des points ayant été abordés au cours de cet événement nantais ayant assurément rencontré son public. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

Meta transforme une obligation légale en offre commerciale

OPÉRATIONS DE SENSIBILISATION

Un tour en Nouvelle-Calédonie

À l'autre bout du monde... La chaîne La Tère (France info-TV), qui diffuse en Nouvelle-Calédonie, a suivi des bénévoles de l'association locale (AL) UFC-Que Choisir qui s'activent si loin de la Métropole ! À l'occasion de la journée mondiale des droits des consommateurs, qui s'est tenue le 15 mars dernier, ils ont informé les habitants du grand Nouméa et de la province Nord de leurs droits. « *Prospectus en main, ces bénévoles ont inlassablement alpagué les clients de passage dans les galeries commerciales* », relate la chaîne sur son site Internet. Lors de ce reportage, Émilie Rosaz, une des membres de l'association à Koné, par ailleurs technicienne de laboratoire, explique avoir pu apporter des informations utiles aux consommateurs « *grâce à un juriste qui*



nous a donné les bases sur les spécificités juridiques locales ». Gille Verdier, président de l'UFC-Que Choisir de Nouvelle-Calédonie, a également été interrogé. « *Quand on reçoit quelqu'un avec un cas, on a envie de réussir [...]. Ça devient un virus, une vocation. Mais ça prend beaucoup de temps. Les accueillants font parfois 30 à 35 heures par semaine chez nous* », a-t-il affirmé. Les actions de l'UFC-Que Choisir se déploient jusque dans les terres australes... ♦

**UFC-QUE CHOISIR
DE NOUVELLE-CALÉDONIE**

LITIGES RÉSOLUS

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

TÉLÉPHONIE

Contrat à respecter

La tuile ! Un beau jour d'avril 2023, M^{me} E. constate que son smartphone ne fonctionne plus. Après avoir résilié son abonnement, elle en souscrit un nouveau et rachète un portable, auprès du même opérateur, SFR. Un autre numéro de téléphone lui est donné. Mais M^{me} E. découvre que SFR a prélevé sur son compte, et sans l'avertir, 70,22 € au titre des frais de résiliation, auxquels s'ajoute la somme de 67,10 € qui représente les échéances encore dues de son précédent abonnement. Elle consulte son contrat...

et découvre que cette demande n'est pas justifiée : l'abonnement qu'elle a abandonné n'était pas à durée déterminée. En d'autres termes, la consommatrice pouvait le résilier à n'importe quel moment sans frais. Pour sortir de l'ornière, M^{me} E. se rapproche de l'UFC-Que Choisir d'Orléans, et l'association locale écrit à SFR. Quelques jours plus tard, la cliente est remboursée des prélèvements effectués – soit 137,32 € au total. ♦

UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS (45)

SECONDE MAIN

Condamnation du vendeur

Parfois, les produits d'occasion sont de bien mauvaises affaires, comme l'illustre la mésaventure vécue par M^{me} N. En décembre 2022, elle achète sur Hexamobile.fr (propriétaire de Seconde main phone) un iPad 11 pro à 479,99 €. À la réception, elle constate des traces de chocs sur la coque, un chargeur non adapté et un stylet qui accroche l'écran. La cliente n'a pas d'autre choix que de tout renvoyer, ce qu'elle fait dans le respect des délais impartis. Elle réclame ensuite le remboursement de son achat, en vain. M^{me} N. se fait alors aider par l'association (AL) UFC-Que Choisir du Val-de-Marne. Qui lui conseille, comme l'affaire n'avance pas, de saisir la

justice. L'audience a lieu plus d'un an après la livraison de l'iPad. Quelques semaines plus tard, le jugement condamne Hexamobile à verser à la plaignante 145 € de dommages-intérêts en sus du remboursement, qui a été effectué avant que la décision ne soit rendue. Conclusion de l'AL : « *Ne pas hésiter à aller en justice pour faire aboutir ses demandes, d'autant que ce type de procédure ne nécessite pas l'assistance d'un avocat.* » ♦

UFC-QUE CHOISIR DU VAL-DE-MARNE (94)



REJOIGNEZ NOS BÉNÉVOLES !

L'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs, compte près de 120 000 adhérents et 135 associations

locales. Ses bénévoles sont essentiels. Actif ou retraité, spécialiste du droit ou non, nos portes vous sont grandes ouvertes !



Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (liste sur [Quechoisir.org](https://www.quechoisir.org), onglet « Nos combats »).



...et surtout leur business !

États, entreprises et syndicats européens poussent leurs pions pour détricoter les législations agro-environnementales en les parant de nobles intentions. — Par **ELSA CASALEGNO**

« **C**ontribuer à nourrir l'humanité est notre devoir. » C'est imparable. L'Europe possède un climat propice aux cultures et à l'élevage. Elle produit des excédents, expédiés vers les pays qui ne peuvent pourvoir aux besoins de leur population, à l'instar de l'Égypte ou du Liban. Sauf que... j'ai entendu cette phrase dans la bouche d'un lobbyiste du think tank libéral Farm Europe, en 2015, en pleine crise de surproduction de lait après la fin des quotas qui encadraient les volumes produits. Ces excédents avaient entraîné un effondrement du prix payé aux éleveurs européens, donc de leurs revenus, et mené à une vague de suicides dans la profession. Notre homme, pour être honnête, aurait dû ainsi compléter sa phrase : « Surtout si nos entreprises peuvent faire leur beurre en exportant. » Car c'étaient les géants du lait, comme le français Lactalis, le danois Arla Foods ou le néerlandais FrieslandCampina qui poussaient à la roue pour supprimer les quotas.

Leur (business) plan ? « Libérer les volumes » et exporter tous azimuts vers la Chine, qui faisait alors figure d'Eldorado lacté (ils ont, depuis, déchanté). Et voilà qu'une décennie plus tard, la « souveraineté » alimentaire est invoquée par les politiques, les responsables syndicaux, les entreprises. Parfois, pour éviter les répétitions, d'autres termes surgissent : autonomie, indépendance, sécurité... Ils ne recouvrent pourtant pas tout à fait le même objectif, et seraient d'ailleurs plus appropriés.

« Souveraineté » à toutes les sauces

Mais « souveraineté » sonne tellement plus noble qu'« autonomie » ! L'argument est agité depuis le covid, la guerre en Ukraine, et la crise agricole qui a secoué les campagnes d'Europe en début d'année. Au nom de ce « devoir à nourrir l'humanité », les multinationales de l'agro-business poussent leurs pions, soutenues par les membres de l'Union. Les géants mondiaux des semences, Bayer-Monsanto, Corteva et Syngenta, seraient supposés « jouer un rôle, à la fois pour sécuriser les besoins européens et contribuer à l'approvisionnement mondial », soutiennent ces industriels. « Ouvrez-nous les portes de tous les pays, que nous inondions la planète de nos OGM et de nos pesticides », pensent-ils en réalité.

La Fédération nationale des syndicats d'exploitants agricoles (FNSEA) appuie également la dérégulation des nouveaux OGM en se prévalant de « leur rôle moteur dans la souveraineté alimentaire ». L'argument est repris pour contrer l'interdiction du glyphosate, saborder la réglementation européenne SUR⁽¹⁾ qui vise à réduire l'utilisation des pesticides, ou encore détricoter les mesures agro-environnementales... Pour expliquer la disparition des maraîchers périurbains, l'effondrement de la production de poulet ou la décadence de la filière fromagère, n'accusez donc pas les sols dégradés, les revenus en berne des agriculteurs ou les accords de libre-échange. Les coupables toutes trouvées sont les haies et les jachères, et tant pis pour la biodiversité ! Ironie de l'histoire, le concept de souveraineté alimentaire contient une forte dimension politique, étant à l'origine porté par le mouvement agricole international Via Campesina, dont est membre la Confédération paysanne. Il prône le droit de chaque peuple à décider de la façon dont il se nourrit et à mettre en place les politiques nécessaires pour y parvenir. Dans cet esprit, il s'oppose depuis des décennies à la libéralisation des marchés agricoles, et encourage les pays à instaurer les mesures idoines pour se protéger de l'appétit des grandes firmes agro-industrielles exportatrices. Mais qu'importe. Personne n'a lu la définition, seuls quelques militants post-hippies sont au courant... ♦

(1) Proposition de règlement sur l'utilisation durable des produits phytopharmaceutiques.



Complétez votre collection

QUE
CHOISIR

QUE CHOISIR



N° 634



N° 633



N° 632



N° 631

QUE CHOISIR ARGENT



N° 174



N° 173



N° 172



N° 171

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 139



N° 138



N° 137



N° 136

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 192



N° 191



N° 190



N° 189

Pour conserver tous vos numéros



La reliure
QUE CHOISIR

12 €



La reliure
QUE CHOISIR
SANTÉ

11,50 €

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° 631 ☐ N° 632 ☐ 5 €

N° 633 ☐ N° 634 ☐ 5 €

QUE CHOISIR ARGENT

N° 171 ☐ N° 172 ☐ 4,95 €

N° 173 ☐ N° 174 ☐ 5,20 €

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 136 ☐ N° 137 ☐ N° 138 ☐ 6,95 €

N° 139 ☐ 7,30 €

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 189 ☐ N° 190 ☐ 4,20 €

N° 191 ☐ N° 192 ☐ 4,20 €

LES RELIURES

Reliure *Que Choisir* 12 €

Reliure *Que Choisir Santé* 11,50 €

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

☐ M. ☐ M^{me}

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Localité _____

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° _____

Date de validité _____ Signature _____

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

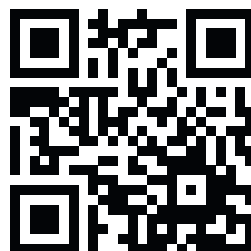


Bertrand est une vraie tête de con!*

Bertrand • Auvergne-Rhône-Alpes

* Surtout quand on essaie de lui vendre des produits bourrés de substances chimiques dangereuses pour la santé. Sacs, vêtements, jouets... 1 objet du quotidien sur 5 est contaminé. Tant que les industriels ne changeront pas, Bertrand ne cessera de les dénoncer. Informer, conseiller et défendre les consommateurs, c'est notre combat depuis 1951. Et pour continuer, on a besoin de vous.

**DEVENEZ BÉNÉVOLE
ET REJOIGNEZ LE MOUVEMENT !**



www.quechoisir.org



**ENSEMBLE POUR
UNE CONSOMMATION
RESPONSABLE**