

QUE

CHOISIR

INFORMATIQUE
Je m'équipe
pour la rentrée

**NOUVELLE
FORMULE**

Chocolat

**RÉVÉLATIONS
SUR UN PLAISIR
TOXIQUE**



- Robots pâtisseries
- Sièges-autos
- Lave-vaisselle

Tablettes,
poudres, céréales,
gâteaux

**BOURRÉS
DE CADMIUM**

**TEST VÉLOS
ÉLECTRIQUES**



L 12260 - 649 - F: 5,00 € - RD



DROM-COM: 6,20 € / 740 XPF



POUR UNE CONSOMMATION RESPONSABLE ACCESSIBLE À TOUS

Nos combats sont d'abord les vôtres

L'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir est la première association de consommateurs de France, 100 % indépendante depuis sa création, en 1951.

► Nos missions : vous informer, vous conseiller et vous défendre.

► À cette fin, nos experts – journalistes, économistes, ingénieurs – vous aident à choisir de façon éclairée.

► Nos juristes saisissent les autorités compétentes pour faire respecter

vos droits, sanctionner les agissements illicites et obtenir l'indemnisation des consommateurs lésés.

► Nos lobbyistes exercent une pression au niveau national et européen pour que la législation et les fabricants évoluent.

► Quant à nos 4100 bénévoles, ils sont à votre service dans les 130 associations locales UFC-Que Choisir, réparties dans tout le territoire, et s'engagent dans la défense individuelle et collective des consommateurs.

Votre financement est le garant de notre indépendance

► Votre contribution financière est un soutien essentiel à notre association, qui n'accepte aucune subvention du monde économique.

► Cela nous permet de financer librement nos combats, nos informations, loin des lobbies et des pressions politiques.

► Vous pouvez contribuer en adhérant auprès de nos associations locales, en vous abonnant à nos médias ou en faisant un don sur Consolidons.org pour soutenir nos actions d'intérêt général.

Rejoignez notre mouvement de défense des consommateurs sur **Quechoisir.org**



UFC-QUE CHOISIR
233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11. 0143485548.

L'UFC-Que Choisir et Que Choisir sont également présents sur :



PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE DES PUBLICATIONS : Marie-Amandine Stévenin - **Relations presse/communication :** Christelle Leduc, Lauren Nelson, Candice Tchoumjeu, Anne Vesque - **Directeur général délégué :** Jérôme Franck.
RÉDACTION - Rédacteurs en chef : Arnaud de Blaauwe (QC mensuel), Franck Attia (QC en ligne), Pascale Barlet (QC Budgets et QC Pratique), Perrine Vennetier (QC Santé) - **Assistante :** Fadila Benni-Nawjeek - **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki - **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Cyril Brossat, Elsa Casalegno, Boris Cassel, Camille Gruhier (cheffe de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élsa Oudin, Fabrice Pouliquen, Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Audrey Vaugrente - **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (QC en ligne) - **Conception graphique :** Isabelle Eveillard et Ludovic Wyart - **Direction artistique :** Ludovic Wyart - **Maquette :** Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) - **Responsable photo :** Catherine Métayer - **Infographie/maquette web :** Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), David Barreto, Laurent Lammens - **Documentation :** Frédérique Vidal (responsable), Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin - **Ont collaboré à ce numéro :** Christian Debraisne, Henri Houssay, Yvan Logvenoff **QUE CHOISIR ÉDITION** - Laure Sassier. **ESSAIS COMPARATIFS** - Eric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Marie Bar, Laurent Baubeste, Éric Ebran, Vincent Erpelding, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Abygaëlle Le Palabe, 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, Anne Hamadou - **Gestion de projets :** Régis Ghozlan (directeur) - **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Clément Gaal, Andy Griffith, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich - **Logistique :** Philippe Ballon (responsable), Sarah Bouzèlfa, Franck Delhomel **MARKETING/DIVERSIFICATION** - Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchosse, Justine Boduch, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarinh, Emma Raoul Minga, Dior Sarr, Ibrahim Sissoko - **Courrier :** Brigitte Bouttier, Linissa Nait Mouloud **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** - Sophie Herbretreau (directrice), Murielle Bailly, Magali Berthe, Lucas Bilton, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Rayane Karam, Ruth Kinouani, Moussoukine Kourouma, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marendia, Krystèle Mensah, Samir Victor - **Service abonnements :** Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly Cedex. Tél. : 0155567109 - **Inspection des ventes et réassortis 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 :** Christian Bailly, Arnaud Lajugie - **Trésorière :** Marina Secall-Bersinger - **Secrétaire :** Ludivine Payraud - **Conseil d'administration :** Anne-Marie Abinal-Longo, Claude Anzieu, Philippe Balbastre, Michel Debias, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermite, Hélène Wolff ; et pour le personnel : Arnaud de Blaauwe, Patricia Lorineau **ACTION POLITIQUE - Études et Lobby :** Antoine Autier (responsable), Olivier Andrault, Clarisse Berger, Théau Brigand, Lucile Buisson, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Juliette Woods - **Juridique :** Magali Buttard (responsable), Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha - **Relations associatives :** Myriam Bos, Marion Calmette, Christine Chaton, Catherine Guillermin, Cloé Leyrat, Nadia Mamri, Karina Ruyffelaert, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRESION** - 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 « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4° de couverture sur une partie du tirage et un encart abonnement *Que Choisir Santé*. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié PEFC Perlen Style (origine papier : Suisse - 72% de fibres recyclées - eutrophisation : 0,62 mg/l). CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



NOS TESTS

Comment nous procédons

▶ Chaque année, des centaines de produits testés

Que Choisir teste des centaines de produits, dans tous les domaines: alimentation, cosmétique, chimie, high-tech, bricolage, jardinage... Ces essais comparatifs, réalisés par des experts en toute indépendance, sont gravés dans notre ADN. Leur sérieux a bâti notre réputation.

▶ Aucun lien avec les fabricants

Tous les articles que nous analysons sont achetés anonymement dans le commerce. Nous les payons comme vous le feriez vous-même. Chez Que Choisir, une équipe d'acheteurs est chargée des études de marché et des achats.

▶ Des ingénieurs et des labos

Nous testons les produits selon un protocole rigoureux établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs, dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens.

▶ Pas de pub!

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.

▶ Dans ce numéro

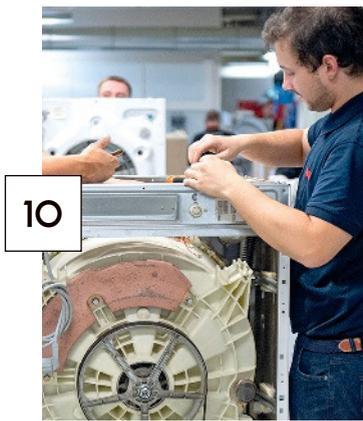
140
produits achetés

9
laboratoires sollicités

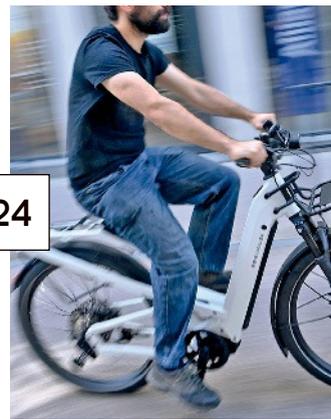
368 400 €
investis

Le numéro 648 de *Que Choisir* a été tiré à 431 050 exemplaires

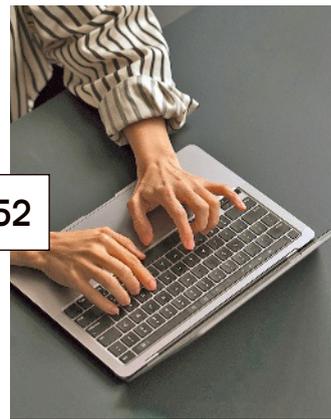
CRÉDITS DE COUVERTURE
Y. DUMORTIER/ISTOCK ; P. MONNARD



10



24



52



56

SOMMAIRE

Sur le fil 4
L'actualité de notre vie quotidienne en bref

Grande enquête 10

Réparation Un bonus et... des malus!

Ça va mieux 16

Les bonnes nouvelles du mois

▶ **Derrière l'étiquette** 18

Chocolat Un concentré de cadmium

5 conseils pour 22

Un shampoing plus écolo

Grand test 24

Vélos électriques

La France dans le peloton de tête

Nos tests

Robots pâtisseries 30

Sièges-autos 33

Lave-vaisselle 36

▶ **Ça pourrait vous arriver** 38

« La banque tarde à me rembourser un chèque falsifié »

▶ **MaPrimeRénov'** 40

La rénovation d'ampleur minée par la fraude

▶ **Vidéoprotection** 44

Faut-il avoir peur de l'IA ?

▶ **Mal de dos** 46

Traitements et dispositifs en pagaille

▶ **Carton rouge** 50

Natixis se fiche vraiment de ses clients

Je veux 52

M'équiper en informatique

Ultraportables, Chromebook, tablettes tactiles et imprimantes wifi jet d'encre

À vos marques 56

C'est qui le patron?!

La carte du solidaire

Le courrier des lecteurs 60

Avec notre département d'information juridique

Nos actions, votre défense 64

Le billet de Marie-Amandine Stévenin

Nos actions et les litiges résolus

Carte blanche 66

Au Palais-Bourbon L'Assemblée en ébullition

ERIC TSCHAEN/REA ; R. PERRIN/LE PROGRES-MAXPPP ; GETTY IMAGES

Arnaques

Plus fort qu'eux!

Voici un courrier adressé à *Que Choisir* qui a le mérite de la franchise. Il fait suite à la publication de notre article «Piégé par un faux banquier - Psychologie d'une arnaque» (n° 648). «*Je ne comprends pas cette propension de votre magazine à défendre des gens pas très malins, pour ne pas dire idiots, écrit Gérard J. Les banques rappellent souvent que leur personnel ne contactera jamais un client pour lui demander les infos propres à sa carte bancaire [...]. Je suis opposé au remboursement des montants "prélevés" par les bandits [de cette manière]. Sinon, on favorise la crétinerie.*» Ces propos choqueront les victimes, mais ils apportent un autre éclairage sur ces escroqueries. Que les choses soient claires. Dans ces

affaires, les victimes restent des victimes. Les escrocs, «responsables et coupables». Gérard n'est pas seul à penser ainsi. Combien de fois l'avons-nous entendu de la bouche de policiers et de magistrats? Vous aussi, avouez-le, vous vous demandez comment il est possible de se faire piéger comme

ça. Vous pensez : «*À moi, ça n'arrivera pas.*» Et pourtant... Il est vrai que l'adversaire est de plus en plus redoutable. Il sait fragiliser sa proie en actionnant d'efficaces ressorts psychologiques. Pour peu que l'on soit confronté à des soucis personnels, le risque de tomber dans le panneau n'en est que plus grand. Face à cette délinquance, la meilleure défense, c'est nous-mêmes. À nous de lui opposer la résistance qui s'impose. À *Que Choisir* de continuer à évoquer ces arnaques et de marteler des conseils de prévention. Quitte à publier les propos de Gérard. En lui souhaitant de ne jamais...

■ ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE



Côté fraudes, ça chauffe!

Une enquête menée dans le secteur du chauffage au bois met au jour la multiplicité des pratiques illégales.

● **De 2023 jusqu'à début 2024,** la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a enquêté sur le secteur du chauffage au bois. Plus de 7 millions de foyers français utilisent cette énergie comme source de chaleur, attirés par des prix bas et relativement stables par rapport à ceux de l'électricité ou du gaz. Cet engouement pour le bois-énergie a provoqué des tensions sur le marché de la bûche et des pellets destinés aux poêles à granulés. Résultat : une augmentation sensible des signalements sur SignalConso, plateforme en ligne sur laquelle les consommateurs peuvent faire part de leurs litiges.

● **La DGCCRF a contrôlé 185 entreprises de la filière.** À l'arrivée, elle a dressé 45 avertissements et 29 injonctions. Défaut d'affichage du prix du bois ou des frais de livraison, tromperie sur la longueur des bûches, sur les essences de bois... l'éventail est large. Ainsi, «*53% des entreprises visitées ne respectaient pas les dispositions du Code de la consommation et du commerce, notamment le droit*

à se rétracter dans le cadre d'un contrat de vente», annonce l'administration. L'enquête a également permis de relever un nombre élevé de clauses abusives et illicites dans les contrats passés entre le consommateur et le professionnel : 70% des sociétés inspectées présentent des anomalies (par exemple, un délai de remboursement non conforme).

● **Plus de 37% des entreprises étaient en infraction** en ce qui concerne l'affichage et la communication des prix. L'information était donnée en général par téléphone, «*mais n'était pas délivrée systématiquement de manière complète*». L'enquête montre aussi une explosion des fraudes en ligne, notamment via des sites de petites annonces ou des chaînes de discussions sur les réseaux sociaux. Il s'agit d'offres fictives, alléchantes financièrement et mises en ligne par des escrocs qui usurpent l'identité d'acteurs en place ou se font passer pour des professionnels du bois ou de la forêt, indique la DGCCRF. Une fois payés, ces derniers ne donnent plus signe de vie. Et la marchandise n'est jamais livrée.

MICROPLASTIQUES

Les bouteilles en verre contaminées

Les fragments de plastique s'avèrent plus nombreux dans des bouteilles en verre que dans des canettes, des briques et même des bouteilles... en plastique. C'est le résultat, contre-intuitif, d'une étude de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) sur plusieurs boissons : eau, cola, limonade, thé glacé, vin et bière. «L'objectif était de connaître leur niveau de contamination par les microplastiques et l'impact de leur contenant», explique l'Anses. Surprise, il y avait de 5 à 50 fois plus de microparticules dans les contenants en verre que dans les bouteilles en plastique, les canettes, les briques et les cubitainers. Deux exceptions : l'eau («seulement» trois fois plus) et



le vin (peu pollué quel que soit le conditionnement). Très vite, les soupçons se sont portés sur la peinture à base de polyester présente sur les capsules métalliques. Elle se détache à cause du frottement de ces petits disques les uns contre les autres lors de leur stockage avant le capsulage en usine. Néanmoins, il existe des solutions simples pour limiter les dégâts : nettoyer les capsules avant de les sceller sur les bouteilles, changer la nature de la peinture, voire du système de fermeture. Notons que d'autres types de microplastiques sont également présents. Leur origine reste à identifier.

PLANTES TOXIQUES La liste s'allonge

En raison des risques pour la santé en cas de contact, d'ingestion ou d'inhalation, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) recommande d'ajouter six plantes ornementales toxiques à celles déjà listées dans l'arrêté du 4 septembre 2020. Il s'agit de la coloquinte, du redoul, du pavot somnifère, de la scille maritime, de la liane-réglisse et de la jusquiame noire. Elles rejoignent trois espèces de La Réunion et de Mayotte identifiées dans un autre avis de l'Anses : le baobab nain, le pignon d'Inde et l'agave d'Amérique. Une information dédiée lors de la vente de ces végétaux est exigée.

172 *Ça déborde*

C'est le nombre de vêtements – hors sous-vêtements – et paires de chaussures que l'on trouverait, en moyenne, dans l'armoire d'un Français, d'après l'Observatoire société et consommation (ObSoCo). Et il n'est pas rare que l'on conserve des habits neufs ou presque, c'est-à-dire portés entre zéro et deux fois (cela représenterait 120 millions de pièces). Plus largement, la moitié de la garde-robe n'est pas ou plus utilisée. Faites l'inventaire de vos divers placards !

Vu!

Contrairement à une idée reçue, les produits vendus en lots reviennent souvent plus cher que ceux distribués à l'unité.

L'affaire est dans le pack ?

Alors qu'il arpente les allées de l'hypermarché E.Leclerc de Rouffiac-Tolosan (31), Philippe M., un lecteur de *Que Choisir*, tombe sur le rayon des produits antimoustiques, où se côtoient de nombreuses références de la marque Raid. Il s'approche des étiquettes de prix et constate que sa boîte de trois recharges est proposée à 13,68 €, soit 4,56 €

par unité. Vendue individuellement, chacune coûte 3,67 €. «Trois recharges séparées reviennent à 11,01 €, soit environ 25 % moins cher que le pack de trois, calcule ce consommateur. L'emballage groupé n'apporte pas d'économies, bien au contraire. Un comble pour un format économique.» Il conclut, non sans une pointe d'humour : «Je trouve un peu Raid cet écart !»

La facture grimpe de 25 % avec l'achat d'une boîte de trois !





Le Conseil d'État vient de rappeler à Optical Center les règles en vigueur.

LUNETTES

Pas d'ophtalmo et d'opticien dans les mêmes locaux

La guéguerre qui oppose, depuis 2016, l'Ordre des médecins à l'enseigne Optical Center a récemment connu un nouveau rebondissement. Par une décision du 13 juin 2025, le Conseil d'État a estimé que cette dernière n'avait pas le droit d'employer un ophtalmologue spécialisé dans la chirurgie réfractive, dont le cabinet est installé dans le même immeuble qu'un de ses magasins, situé à Lyon (69). La haute juridiction considère que cette cohabitation contrevient à l'interdiction, pour les praticiens, de « dispenser

des consultations, prescriptions ou avis médicaux dans des locaux commerciaux ou dans tout autre lieu où sont mis en vente des médicaments, produits ou appareils qu'ils prescrivent ou qu'ils utilisent ». Le Conseil d'État a appuyé son analyse en mentionnant l'existence d'un ascenseur qui relie directement la boutique au cabinet médical et en soulignant la confusion, sur la devanture, entre les activités d'optique et celles de chirurgie. Cette affaire revient, de ce fait, entre les mains de la chambre disciplinaire nationale de l'Ordre.

AGENDA Les fleurs en fête

Les 20 et 21 septembre 2025 aura lieu la cinquième édition des Journées de la fleur française, organisée par le collectif du même nom. Des animations telles que des portes ouvertes chez des fleuristes ou des horticulteurs, des ateliers d'art floral, de la décoration de monuments historiques – en lien avec les Journées du patrimoine, qui se déroulent les mêmes jours – et bien d'autres activités seront proposées. Retrouvez leur liste sur Collectifdelafleurfrancaise.com. C'est l'occasion de rappeler qu'en matière de fleurs aussi, acheter local a du bon : moindre pollution due au transport, plus grande durabilité des bouquets et soutien à une filière en petite forme.



Stats

Que Choisir

PRIX DE LA BAGUETTE DU SIMPLE AU TRIPLE !

En février, nous avons relevé le prix de 1600 baguettes. Par rapport à 2024, l'écart entre grandes surfaces alimentaires (GSA) et boulangers indépendants se creuse.

LES PRIX ET LEUR ÉVOLUTION

LIDL	0,35 € ↘
ALDI	0,35 € ↘
E.LECLERC	0,41 € ↘
INTERMARCHÉ	0,47 € ↘
AUCHAN	0,62 € ↘
CARREFOUR	0,62 € ↘
U	0,65 € ↘
MONOPRIX	0,95 € ↘
BOULANGERS INDÉPENDANTS	1,09 € ↗

1,25 €

TARIF DE LA BAGUETTE BIO EN GSA

Le prix baisse par rapport à 2024. Impossible de comparer au tarif chez les indépendants, tant leur offre de baguette bio est limitée.

1,02 €

COÛT DE LA BAGUETTE TRADITION EN GSA

Ce prix, stable par rapport à l'an dernier, n'a été relevé que chez des distributeurs (Carrefour, Intermarché, E.Leclerc et Super U) proposant une véritable baguette « tradition ».

1,25 €

PRIX DE LA TRADITION EN BOULANGERIE INDÉPENDANTE

Garantie sans additifs ni congélation, cette baguette voit son prix augmenter de 3 centimes en deux ans, comme celui de la baguette classique.



Une peau purifiée? À l'arsenic, l'effet risque d'être radical!

MASQUES À L'ARGILE Des métaux lourds détectés

Les masques à l'argile sont censés aider à purifier les peaux grasses. Cette origine naturelle leur confère une image d'innocuité, pourtant imméritée. Car cette matière contient fréquemment, on le sait, divers métaux lourds. Nos confrères espagnols de Contigo ont, encore une fois, mis en lumière cette contamination généralisée. Les deux tiers des 21 masques qu'ils ont analysés comportaient du plomb et de l'arsenic, la moitié, de l'antimoine, et trois autres, du cadmium. La réglementation n'accepte les traces de métaux lourds dans les cosmétiques que si elles sont « techniquement inévitables ». Reste à s'entendre sur la tolérance exacte... et à intensifier les contrôles!

Nos confidentiels

Alerte « empêchée »

Les cosmétiques « réservés aux professionnels » sont plus risqués à cause de précautions d'usage particulières, mais les consommateurs les imaginent plus efficaces. La répression des fraudes voudrait que les distributeurs les alertent clairement. Hélas, la réglementation européenne les en empêche. A revoir!

Coup d'arrêt

Le projet de directive européenne sur les allégations vertes a évolué vers une version risquant de légitimer des labels verts trompeurs au lieu de les interdire. L'UFC-Que Choisir a alerté les autorités et les eurodéputés français. Depuis, les négociations ont été suspendues, ce qui laisse la possibilité d'améliorer le texte.

TROIS QUESTIONS À... BENOÎT CŒURÉ

Président de l'Autorité de la concurrence



« 1,4 MILLIARD D'EUROS D'AMENDES EN 2024, UN RECORD »

Que Choisir Quel est le rôle de l'Autorité de la concurrence ?

Benoît Cœuré Sa mission est triple : sanctionner les acteurs de la vie économique qui transgressent les règles de la concurrence ; contrôler et autoriser les concentrations d'entreprises (rachats, fusions...)

en les soumettant si besoin à des conditions ; et rendre des avis à la demande du gouvernement, du Parlement ou de notre propre initiative (enquêtes sectorielles, projets de textes...).

QC Votre rapport d'activité 2024 a été publié cet été. Quel est le bilan concernant les sanctions ?

B. C. Nous avons prononcé pour 1,4 milliard d'euros d'amendes, un record. Notre action a visé de nombreux secteurs de l'économie, et plusieurs décisions portent sur des produits de la grande consommation – par exemple, le petit et le gros électroménager. Les fabricants majeurs du marché (BSH, SEB, LG, Miele...) et deux de leurs distributeurs (Darty

et Boulanger) ont écopé d'une amende de 611 millions d'euros. L'Autorité a constaté que les premiers s'entendaient avec les seconds pour maintenir des prix artificiellement élevés. Cette amende, comme toutes celles que nous infligeons, alimente le budget de l'État, qui en a bien besoin en ce moment. C'est donc autant d'impôts en moins.

QC Ces dernières années, la question du pouvoir d'achat a été l'une de vos priorités. Est-ce toujours le cas ?

B. C. Certes, l'inflation est désormais plus « raisonnable », s'établissant autour de 2%. Mais les Français ont subi une vraie perte de pouvoir d'achat entre 2021 et 2023, lorsque les prix ont flambé.

Sa préservation reste l'une de nos priorités. Les périodes de fortes hausses de prix ont pu donner de mauvaises habitudes à certaines entreprises en matière de respect des règles de la concurrence.

Recyclage en panne

Toujours pas de filière de recyclage pour les textiles à usage unique (couches, lingettes...), qui sont incinérés ou enfouis, aux frais des contribuables locaux. Une coalition d'associations (écologistes et collectivités) a saisi le Conseil d'État pour demander l'application de la loi, vieille de cinq ans, qui prévoit une telle filière.

Le mot du mois

PÊCHÉCOLOGIE

Ce terme associe les mots « pêche » et « écologie », en alter ego maritime de l'agroécologie. Les promoteurs de ce concept veulent mettre en avant une nouvelle forme de pêche préservant les ressources naturelles, afin d'enrayer l'érosion massive de la biodiversité des océans. Parmi les propositions, le soutien à la petite pêche côtière et à celle au large avec des bateaux de moins de 25 m, l'interdiction du chalut, des quotas de poissons plus protecteurs...

Rentrée Inflation toujours

Cahiers, stylos, peintures... voient leurs tarifs augmenter de 2% entre juillet 2024 et juillet 2025 (-1% l'an dernier), d'après un relevé de prix en ligne effectué par *Que Choisir*, le 7 juillet, pour 118 fournitures scolaires. Une hausse similaire à l'inflation générale. Dans le détail, un tiers progresse d'au moins 2%, un sur cinq est en baisse d'au moins 2% et le reste (presque la moitié) est stable.

Internet Difficile d'accès

Plus de 95% des sites internet et des applications ne seraient pas accessibles aux personnes porteuses d'un handicap visuel. La faute à des contrastes insuffisants, des boutons inadaptés... Les choses vont peut-être changer. Depuis le 29 juin, un décret européen oblige les éditeurs à garantir l'accès à leurs services numériques. Des sanctions sont même prévues en cas de non-respect. Encore faudra-t-il qu'il y ait des contrôles...



AFFAIRE SFAM

La Fnac a sa part de responsabilité

Pour la première fois, la Fnac a été mise en cause dans un litige lié au scandale de la SFAM, courtier spécialisé dans la couverture de produits de téléphonie et multimédia. Le 1^{er} juillet, la chaîne de magasins a été condamnée par le tribunal de Chartres (28) à verser 2 000 € de dommages-intérêts à l'un de ses clients à qui le vendeur avait fait souscrire une assurance SFAM lors de l'achat d'une console de jeux. Par la suite, ce particulier avait découvert des prélèvements abusifs sur son compte, pour plus de 3 000 €. Première bonne nouvelle : les juges ont estimé que sa demande d'être indemnisé par la Fnac était recevable même si aucun contrat ne les liait (l'assurance avait été prise auprès de

la SFAM). La seconde ? Ils ont considéré qu'en raison de leurs liens économiques (la SFAM était un partenaire commercial, mais aussi un actionnaire de la Fnac), l'enseigne avait tiré bénéfice des agissements de son prestataire, et devait donc participer à la réparation du préjudice. Sa responsabilité est d'autant plus évidente que la Fnac connaissait les méthodes de la SFAM au moment de la signature du contrat, grâce notamment aux révélations faites par *Que Choisir* dès septembre 2017. Le commerçant a fait appel de ce jugement qui pourrait, s'il était confirmé, ouvrir la voie à un dédommagement plus large des victimes par la Fnac, alors que la SFAM a été placée en liquidation judiciaire.

ADDITIFS ALIMENTAIRES

Des colorants nocifs interdits aux USA

En avril, l'administration américaine a annoncé qu'elle proscrirait bientôt tous les colorants dérivés du pétrole dans les aliments. Neuf produits sont concernés : Yellow 5 (E102), Yellow 6 (E110), Citrus Red 2 (E121), Red 3 (E127), Red 40 (E129), Blue 2 (E132), Blue 1 (E133), Green 3

(E143) et Orange B. Les industries laitières et les fabricants de glaces américains ont indiqué qu'ils les enlèveront de leurs recettes avant fin 2026. À quand une interdiction dans l'Union européenne (UE) ? Les E121, E143 et Orange B ne sont pas autorisés en Europe, mais les autres, si. Or, l'évaluation des additifs faite par *Que Choisir* les classe tous « à éviter » (sauf le E132, « tolérable ») pour diverses raisons : possiblement cancérigènes, génotoxiques, allergènes, favorisant l'hyperactivité chez les enfants...





Testé ailleurs

ENCÉPHALITE À TIQUES

Une maladie rare en expansion

L'encéphalite à tiques est une maladie encore rare, transmise par certaines tiques. Une trentaine de cas sont comptabilisés tous les ans, dont quelques-uns développent des symptômes neurologiques pouvant entraîner des séquelles. Toutefois, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) tire la sonnette d'alarme sur une expansion de la zone d'infestation, initialement cantonnée à l'Alsace, avec une hausse du nombre de victimes en France et en Europe. Autre sujet d'inquiétude, l'apparition de nouveaux modes de transmission du virus : plusieurs cas de contamination via du lait cru ou des fromages



au lait cru ont été signalés depuis 2020 en Auvergne-Rhône-Alpes. Les personnes les plus exposées aux piqûres de tiques sont les éleveurs et les forestiers, mais les promeneurs doivent aussi prendre des précautions lors de sorties dans les bois. Portez de préférence des vêtements longs, enduisez-vous de répulsif et inspectez votre corps lorsque vous rentrez d'excursion.

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



R. VILLALON/BELPRESS/ANDIA ; DELMARTY/ALPACA/ANDIA ; NUFA STUDIO, V. RYBAKOVA/ADOBE STOCK ; JARRY/ANDIA ; J. BONNEFOY

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

Finlande *Du gaz dans l'eau*

Aucun doute, le plus célèbre des fabricants de machines à gazéifier l'eau... sait gazéifier l'eau. Toutes les références Sodastream (de 45 à 170 €) testées par **Kuluttaja** obtiennent de bons résultats. Mais c'est son concurrent Aarke qui décroche le pompon avec un modèle à 210 €, qui s'avère le moins coûteux à l'usage.



Suisse romande *Frais, mais pollués*

Des flocons et de la féculé de pommes de terre, de la farine de blé ou de riz, de l'eau et... des pesticides dans 6 des 14 paquets de gnocchis frais testés par **Bon à savoir**. Nos confrères y ont détecté des résidus de fongicides et d'insecticides, parfois du chlorate (qui peut inhiber l'absorption d'iode). Bon appétit!



Allemagne *La bonne bague*

C'est l'histoire d'une bague, truffée de capteurs, qui mesure le pouls, compte les pas, estime la qualité du sommeil. Un bijou connecté pour garder un œil sur sa forme. Samsung a lancé la Ring l'an dernier, et a été suivi par d'autres fabricants (Amazfit, Oura). **Test** a évalué ces bagues : leurs promesses sont tenues. De là à dire qu'elles présentent un réel intérêt...



Belgique *Essuie-tout... pas au même coût*

Plus ou moins épais, sécable, en papier recyclé... Question essuie-tout, chacun a ses préférences. Plus que des différences d'efficacité (peu marquées), le comparatif de **TestAchats** relève les prix... à la feuille. Plus précisément, pour 50 feuilles. Fallait y penser ! Résultat, des écarts de 1 à 6 (2 épaisseurs), de 0,32 à 1,93 €.



Suisse alémanique *Au fond la forme ?*

Nos confrères de **Ktipp** ont testé la robustesse et le confort de plusieurs sacs à dos, parmi lesquels un modèle signé Decathlon, le Quechua Escape 500. Son classement ? Avant-dernier ! En cause, son manque de résistance à la pluie. Bien qu'annoncé comme non étanche, il est censé être déperlant. Or, les teeshirts placés dedans lors du test sont sortis mouillés...



RÉPARATION UN BONUS ET... DES MALUS!

CAFOUILLAGE Mis sur pied dans le but de nous inciter à prolonger la vie de nos équipements, le bonus réparation souffre de lacunes propres au dispositif et d'un contexte défavorable. Offre peu lisible et démarche complexe risquent de décourager les consommateurs.

Réparer est, au même titre que recycler, réutiliser (la seconde main) et réduire sa consommation, l'un des «4R», piliers de l'économie circulaire. C'est une évidence : éviter de remplacer sa cuisinière dont une plaque est hors d'usage ou son téléphone dont l'écran n'a pas survécu à une chute permet de diminuer notre empreinte carbone. Car la phase de fabrication des produits représente souvent une large part de leur impact environnemental. Par exemple, plus des trois quarts des gaz à effet de serre dus à un smartphone ont été émis avant que l'on commence à s'en servir. Prolonger la vie de nos équipements, c'est aussi encourager l'économie nationale, voire locale, les réparateurs étant couramment installés à proximité de leurs clients.

Pour favoriser le développement de cette pratique, la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (Agec), promulguée en février 2020, prévoit donc la mise en place d'un fonds spécifique alimenté par nos achats de produits neufs et géré par les éco-organismes (lire «D'où vient l'argent?», p. 11). La somme récoltée est censée permettre, avant tout, de verser un montant donné pour chaque réparation au professionnel qui la réalise, à condition qu'il demande une labellisation (lire l'encadré p. 12). Ce «bonus» est défalqué de la facture du client. Objectif des pouvoirs publics : rendre le dépannage plus accessible financièrement, en espérant que cela nous convaincra d'y avoir davantage recours. En décembre 2022, les équipements électriques et électroniques (EEE) – électroménager, petits appareils électriques et high-tech – essuient les plâtres. Puis c'est au tour, successivement, de l'habillement, des appareils de bricolage et de jardinage, de l'ameublement et des articles de sport et de

loisirs. Ces dernières filières sont donc en phase de démarrage. Ce n'est pas le cas des équipements électriques et électroniques, pour lesquels le dispositif est en place depuis deux ans et demi. Assez pour dresser un bilan.

PREMIER CONSTAT DÉCEVANT

De celui portant sur 2024 et établi par l'association Consommation, logement, cadre de vie (CLCV), on peut tirer des enseignements en demi-teinte. L'année voit une nette progression du nombre de réparations bénéficiant du bonus. En gros, elles doublent entre janvier et décembre, pour atteindre près de 80 000 ce mois-là. Une évolution en partie due à des améliorations apportées début 2024 : nouveaux appareils concernés, révision à la hausse de certaines remises et, surtout, prise en charge de la casse des écrans de téléphone, comme le demandaient les associations. Cependant, à peine 19% du fonds réparation prévu pour l'année a été employé... Plus des quatre cinquièmes des sommes versées par les consommateurs pour aider au développement de cette habitude ont donc dormi dans les caisses des éco-organismes. À ce constat décevant, plusieurs explications.

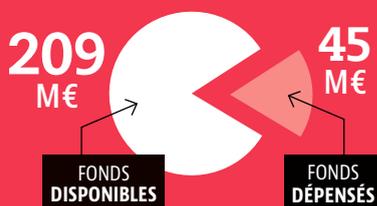
D'abord, faire réparer ses appareils est un réflexe insuffisamment développé. Interrogés l'an dernier pour le compte de l'Agence de la transition écologique (Ademe), 72% des Français admettaient remplacer un produit dès lors qu'il était cassé ou endommagé. Selon cette même étude, parmi les freins à la réparation, le premier, et de très loin, est son coût trop élevé. Confrontés à une panne ou une détérioration, nous pensons en priorité à notre budget. Combien devrais-je déboursier pour la remise en état? Et combien pour l'objet neuf qui pourrait remplacer celui cassé? Nous choisissons la première ▶



D'OÙ VIENT L'ARGENT ?

Contrairement à ce que l'on croit souvent, le bonus réparation n'est pas financé par des fonds publics. Les sommes proviennent des écocontributions, d'un montant de quelques centimes à quelques dizaines d'euros, selon les produits, que nous payons lorsque nous achetons un équipement ou un vêtement. Elles sont gérées par des éco-organismes, structures émanant des professionnels et chargées, avec cet argent, de limiter la pollution en organisant notamment le recyclage et la réparation. Le dispositif n'est donc pas alimenté avec nos impôts, mais bien avec l'argent que nous consacrons à nos achats. D'ici à 2027, 15% des écocontributions y seront dédiées.

L'EXEMPLE DES ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES



15 sur 21

C'EST LA PROPORTION D'ÉQUIPEMENTS DONT LA FACTURE DE RÉPARATION A AUGMENTÉ PLUS QUE L'INFLATION

FACTURE MOYENNE DE RÉPARATION D'UN TÉLÉPHONE



88 € AVANT janvier 2024

122 € APRÈS janvier 2024⁽¹⁾

Source : CLCV Données 2023, première année de mise en place du dispositif

E. TSCHAEN/REA

(1) Janvier 2024 : prise en charge de la casse écran par le bonus réparation (25 €).

▶ option si elle ne coûte pas plus de 30 % de la seconde, en moyenne. Or, même si c'est contre-intuitif, les prix dans les rayons de Darty, Boulanger et consorts ont eu bien souvent tendance à diminuer ces dernières années, du moins si l'on raisonne en heures de travail nécessaires. C'est ce qu'a montré l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir. En 25 ans, les étiquettes des appareils électroménagers ou high-tech les mieux classés dans nos tests ont affiché une baisse allant jusqu'à 70 % ! Un phénomène essentiellement dû à la délocalisation et aux très bas coûts de main-d'œuvre dans les pays exportateurs. Même chose côté habillement, avec les tarifs sacrifiés des marques de *fast fashion*. Finie l'époque où prolonger la vie de ses biens permettait, à l'évidence, de faire des économies.

INFLATION DES COÛTS DE RÉPARATION

D'autant que, sur l'autre plateau de la balance, les frais de réparation sont trop souvent dissuasifs. La plupart du temps, il faut se délester de plusieurs dizaines d'euros pour un diagnostic, en pure perte si l'appareil n'est pas réparable. Sans même parler de cette onéreuse phase préalable, il arrive que le plus convaincu des écologistes renonce finalement à l'intervention. C'est le cas, en particulier, pour les petits appareils électroménagers : faire changer une pièce sur un fer à repasser ou une centrifugeuse revient fréquemment plus cher qu'acheter

LA REMISE EN ÉTAT REVIENT FRÉQUEMMENT PLUS CHER QUE L'ACHAT NEUF

un modèle neuf. Ajoutez à cela un phénomène auquel il fallait s'attendre : l'instauration du bonus a engendré une flambée des coûts de réparation. Selon la CLCV, en 2023, première année de fonctionnement du dispositif pour les EEE, les tarifs ont augmenté davantage que l'inflation concernant 15 des 21 équipements pris en compte.

La hausse se situe en général entre 10 et 20 %, mais atteint 31 % sur les aspirateurs et 60 % sur le froid ! Autre indice flagrant : dès lors que la casse des écrans a été remboursée, la facture moyenne pour les smartphones a bondi de 88 à 122 € ! Très avisée, comme il se doit, une journaliste de *Que Choisir* qui souhaitait que son four soit remis en état avait d'ailleurs remarqué que les tarifs des professionnels labellisés dépassaient ceux des autres, la différence correspondant pile au montant de l'aide ! Un autre a voulu faire réparer son vidéoprojecteur. Prix annoncé au départ : 49 €. Le dépanneur n'ayant pas parlé du bonus, c'est notre confrère qui l'a interrogé, recevant des réponses évasives. In fine, la note s'est élevée à 79 €, dont 30 € pris en charge... Troublant.

En plus du traditionnel effet d'aubaine constaté dès lors qu'une aide est mise en place, les modalités du dispositif conduisent parfois en elles-mêmes à des majorations de prix. Dans certains cas, il existe des seuils de déclenchement. Par exemple, vous ne pouvez profiter du bonus de 50 € pour remettre en état votre ordinateur portable que si la réparation coûte plus de 150 €. La logique de cette subtilité ? Éviter que soient prises en charge les interventions

PRATIQUE COMMENT FAIRE JOUER LE BONUS ?

Quels équipements, quelles pannes ?

▶ **Électroménager, multimédia, bricolage et jardinage, équipements sportifs, habillement, ameublement :** les secteurs concernés sont nombreux. Pour chacun, une liste (évolutive) d'appareils éligibles, avec le montant du bonus correspondant, a été définie. Par exemple : pour un lave-linge, on a droit à 50 € de réduction, et pour un téléphone portable, à 25 €. S'agissant de l'habillement et des meubles, cela dépend des problèmes rencontrés. Une couture défectueuse, c'est 6 € ; un zip à changer sur un manteau, 15 € ; une reprise sur le revêtement d'une chaise, 30 €, et 60 € pour réparer le mécanisme d'un canapé trois places.

Quelles démarches ?

▶ **Aucune, si ce n'est de se rendre chez un réparateur labellisé** (pour le sport, remplir auparavant une demande sur Reparermonasl.bonusrepar.fr et, pour le bricolage et le jardinage, Reparermonabj.bonusrepar.fr). C'est lui qui se fait rembourser, et non le client, la réduction est donc déjà appliquée dans le prix annoncé. Pour trouver coordonnées, équipements, pannes et montants de bonus, rendez-vous sur Bonusreparation.org, un site mis en place par l'association Halte à l'obsolescence programmée. Les informations y sont fiables – hormis les adresses, car il ne peut que renvoyer aux cartes établies par les éco-organismes, rarement au point de réparation.

Quelles exclusions ?

▶ **L'équipement ne doit pas être sous garantie légale (deux ans après l'achat) ou commerciale** (extension de garantie ou abonnement souscrit). Seules les pannes sont prises en charge, pas le besoin de maintenance (vidange, remplacement des filtres ou des cartouches, etc.). Le cuir et la fourrure sont exclus.

Quelles garanties sur les réparations ?

▶ **Elles sont de trois mois au moins** et, pour l'ameublement, de six mois minimum. Rappelons qu'une réparation ne bénéficie pas, habituellement, d'une telle assurance, sauf si elle intervient dans le cadre de la garantie légale de conformité. Cette dernière est alors prolongée de six mois.

les moins chères qui auraient de toute façon eu lieu. Problème, il est évident qu'une opération qui aurait été facturée, disons, 130 €, grimpera facilement à 150 € afin de satisfaire le client. Qui ne payera donc que 100 €, si vous avez bien suivi! Dans le secteur textile aussi, on a prévu une limite qui gonfle les coûts: le bonus ne peut pas excéder 60% de la facture. Là encore, notre enquête (lire p. 15) met en lumière le même phénomène inflationniste. Plusieurs professionnels nous ont même expliqué avoir renoncé à s'affilier parce que cela les contraindrait à augmenter leurs prix. De fait, les réparateurs labellisés pratiquent des tarifs en moyenne 3 € plus élevés que les autres. Certes, le client qui bénéficie de la ristourne est gagnant à l'arrivée. Toutefois, s'il ne la demande pas, on ne lui appliquera pas forcément. D'autre part, à moyen terme, les prix surévalués feront référence, alors que nul ne sait si le dispositif sera pérennisé.

Avec tous ces paliers et autres exigences, qui concernent des secteurs mais pas d'autres, et varient selon les équipements, le renchérissement n'est pas le seul problème. Le système présente un petit côté «usine à gaz» qui pourrait dissuader d'y avoir recours. «*Tout est prévu, sauf l'aspirine*», ironisaient nos confrères du *Canard enchaîné* lors du lancement du bonus textile. «*Il y a un souci de clarté qui porte sur plusieurs aspects du dispositif*, regrette Julie Caillard, chargée d'études pour le plaider à l'association Halte à l'obsolescence programmée (HOP). *Pour le résoudre, la priorité est de mettre en place une communication nationale et centralisée.*» Au lieu de quoi, chacun tire dans son coin, et les éco-organismes n'ont même pas eu l'idée de trouver un nom de label commun, optant qui pour QualiRépar, qui pour BonusRépar, Refashion ou Ecomaison. Pas non plus de site unique afin de faire un peu de pédagogie sur cette nouvelle proposition tout sauf limpide, si bien que HOP a dû s'y coller (consulter Bonusreparation.org). Même le ministère de l'Économie s'emmêle les pinceaux, inventant des seuils fantômes et ne parlant que d'un seul label... Pas étonnant, avec cette communication calamiteuse, que plus d'un Français sur deux ignore jusqu'à l'existence de cette aide!⁽¹⁾

Les cartes permettant de localiser un réparateur proche de chez soi souffrent toutes de différents dysfonctionnements. Notre enquête l'ayant montré sur celle des retoucheurs et des cordonniers (lire p. 15), nous avons aussi regardé du côté de l'électroménager. Promis, on n'a pas cherché la petite bête. On voulait simplement faire remettre en état un lave-linge à Saint-Étienne (42). Le site de QualiRépar nous a orientés d'emblée vers un professionnel des téléphones et des ordinateurs installé en banlieue parisienne... et qui nous a expliqué n'avoir pas obtenu le label! Trois



Les articles de sport et de loisirs font désormais partie de ceux concernés par le bonus réparation.

incohérences pour un seul homme, est-ce le seul exemple d'aberration? Afin de le savoir, nous avons tenté de faire réparer une tondeuse au Puy-en-Velay (43): on nous a dirigés vers Mondial Tissus. Deux essais, deux échecs.

PÉNURIE DE DÉPANNEURS

Si on peut espérer que ces bugs s'estomperont avec le temps, reste le problème central, celui de la pénurie de réparateurs labellisés. Il est avant tout dû au manque de réparateurs tout court, une question qui n'est pas près d'être réglée car leur population est vieillissante. L'image dégradée des métiers manuels et le fait que l'Éducation nationale les ait délaissés constituent une bombe à retardement. Cinquante cordonniers seulement sortent diplômés chaque année, et plus aucun cursus scolaire n'est vraiment adapté pour former des retoucheurs ou des dépanneurs en électroménager. Or, le Gifam, groupement de marques de ce dernier secteur, estime à 3 000 le nombre de nouveaux techniciens nécessaires d'ici à 2027 pour répondre aux besoins! Même si les éco-organismes ont l'intention d'utiliser une partie du fonds réparation afin de financer des formations, l'avenir s'annonce assez sombre. Dans ce contexte, beaucoup de professionnels restent réticents à demander l'agrément. Primo, parce que ceux qui croulent sous les commandes (et ils sont légion) n'y voient aucun intérêt. Secundo, parce que les modalités pratiques en rebutent plus d'un.

Prenons le cas des EEE: il faut payer 200 € et se conformer à un cahier des charges de 31 pages qui a de quoi effrayer les nombreuses personnes travaillant seules, ▶

▶ plutôt âgées et pas toujours à l'aise avec les formulaires normalisés. «*Il faut reconnaître que le référentiel est indigeste*, admet Laurent Chéron, maître artisan réparateur à Caen (14), qui se pose pourtant en ardent défenseur du dispositif – pièce centrale, à ses yeux, de l'économie circulaire. *Il aurait pu être beaucoup plus simple, mais a été rédigé par des administratifs qui connaissent mal le terrain. Il faut s'accrocher!* » Tout comme pour obtenir son remboursement à l'issue des réparations... Par exemple, un retoucheur doit poster une photo du vêtement réparé, préciser de quelle manière il est intervenu et envoyer le ticket de caisse, le tout sur une application dédiée. Pas sorcier... à condition d'être familier des nouvelles technologies! Notons aussi que



Seuls 10 % des couturiers et des cordonniers sont labellisés.

tous secteurs confondus, le temps passé à remplir des formulaires est du temps en moins à s'occuper des objets. Sans compter que des rumeurs, a priori infondées, circulent sur des délais de remboursement à rallonge. Cela fait beaucoup de raisons pour renoncer à s'affilier. Résultat, même si l'offre progresse régulièrement, seule une petite minorité de réparateurs est aujourd'hui labellisée (10% des couturiers et des cordonniers, par exemple). En outre, une fois qu'on a trouvé un professionnel ad hoc, tout n'est pas gagné, loin de là. D'abord, il faut savoir que l'affiliation n'est pas un brevet de compétence. En aucun

cas, celle-ci n'est évaluée lors de l'adhésion : et pour cause, c'est infaisable en pratique. Cela ajoute à l'aspect déroutant du dispositif. Alors qu'un label est, ailleurs, synonyme de « plus » pour le consommateur, il ne lui garantit pas, ici, une prestation de qualité, simplement qu'il paiera un peu moins cher. Du moins, en théorie!

UNE RISTOURNE QUAND ÇA LEUR CHANTE

Tout détenteur du label est obligé de mettre en œuvre le bonus dans le cadre fixé. Pourtant, au vu des témoignages envoyés par nos lecteurs et de notre enquête menée dans la filière textile (lire p. 15), certains réparateurs affiliés n'appliquent la réduction que quand ça leur chante, voire pas du tout. Celui-ci invente un seuil de 150 € pour les cafetières, celui-là (un magasin Darty) décide de ne pas prendre en charge la marque Electrolux, pourtant évidemment éligible, un autre (un point de vente Boulanger) conseille au client de «*voir avec les impôts*»... Pire, plusieurs dizaines de retoucheurs et de cordonniers, pourtant affiliés, nous annoncent sans vergogne ne pas faire jouer la ristourne. En général, ils se contentent d'un «*c'est trop contraignant*». Parfois, là encore, ils affirment à tort que la réparation n'est pas concernée. Enfin, dans le secteur des vélos, en appelant trois magasins agréés, nous avons reçu trois consignes différentes. On résume : des coûts d'intervention augmentés, des critères d'éligibilité compliqués, des difficultés à dénicher des réparateurs labellisés, des professionnels qui refusent de respecter leurs obligations, voire qui ont eux-mêmes du mal à s'y retrouver... Les premiers pas du dispositif ne sont guère convaincants. Quant à la question de savoir s'il a permis d'augmenter le nombre global de réparations réalisées, son objectif de départ, elle reste pour l'instant sans réponse.

■ FABIENNE MALEYSSON

(1) Données Ademe août-octobre 2024.

FRAUDES LES ESCROCS SÉVISSENT

Pour frauder le bonus réparation, il suffit d'appliquer la bonne vieille méthode des fausses factures. Des réparateurs labellisés prétendent être intervenus sur des produits et se font rembourser le montant du bonus pour chaque opération fantôme. Scandale en vue? Les sons de cloche différent entre les éco-organismes chargés des équipements électriques et électroniques (EEE) : selon Ecosystem, la chasse aux escrocs s'avère efficace, car les sommes étant peu élevées, il faut faire beaucoup de volume pour y trouver son compte.

Trop de réparations pour un seul homme alerte forcément... Avis moins rassurant d'Ecologic : «*C'est un vrai sujet, le phénomène semble significatif, il faut vraiment qu'on soit vigilants.* » De fait, un bilan tiré en septembre dernier montrait que plus de 870 000 € avaient été remboursés à des professionnels finalement repérés comme suspects. Combien passent entre les mailles du filet? Et la répression des fraudes dans tout ça? Elle précise «*ne pas être habilitée à réaliser ces contrôles*», et renvoie la balle aux éco-organismes.

UNE DÉMARCHE TROP COMPLEXE

Le chemin vers l'obtention du bonus réparation textile est semé d'embûches... C'est ce que révèle notre enquête de terrain.

Réparer plutôt que jeter : une démarche vertueuse encouragée par les pouvoirs publics. Le parcours du consommateur qui a décidé de l'entreprendre devrait donc être simple et plutôt bon marché. Est-ce le cas ? Pour le vérifier, nous avons demandé aux enquêteurs de nos associations locales d'appeler, au printemps, un millier de cordonniers et de couturiers indépendants ou appartenant à des chaînes (Mister Minit, Point Services, etc.), ainsi que des « points de réparation », comme certaines boutiques de vêtements (Bonobo, Bréal, Caroll...) ou de chaussures (Bocage, Chaussea). Environ la moitié d'entre eux étaient labellisés pour le bonus réparation. Faute de réponse à certains appels, l'enquête a finalement porté sur 855 professionnels. Le scénario : leur demander les tarifs pratiqués pour changer la fermeture éclair d'un jean et recoller des semelles d'une paire de souliers – chacune de ces opérations bénéficiant de 8 € de bonus.

Carte inopérante

Première surprise : la carte mise en ligne par l'éco-organisme Refashion, chargé de la filière textile et chaussures, n'est pas au point. En cherchant à localiser des professionnels labellisés, nous en avons identifié plus de 70 pour lesquels les informations étaient erronées (fermetures définitives, souci de nom ou de localisation). Depuis, certaines erreurs ont été corrigées, mais des problèmes subsistent. Vous souhaitez trouver

un réparateur à Saint-Malo (35) ? On vous en présente 32... dont 28 sont inopportuns. Déjà, le choix entre « chaussures » et « vêtements » n'est pas intuitif et conduit à des bugs. On ne peut pas désactiver « réparation par correspondance », d'où des propositions situées

SUR 32 PROPOSITIONS DE RÉPARATEURS, 28 SONT HORS SUJET

à des centaines de kilomètres du lieu d'habitation. Tout sauf écolo ! Impossible, aussi, de définir la zone de recherche, dont on ignore la taille par défaut : aux habitants des villages proches d'une ville-centre, on ne propose pas forcément ses cordonniers et retoucheurs... Certains professionnels ont, en outre, refusé de réparer la pièce.

Ce n'est quasiment jamais le cas des artisans, mais c'est fréquent dans les enseignes de prêt-à-porter, dont 56 % nous opposent une fin de non-recevoir. Par ailleurs, même quand la réparation est possible, des structures labellisées ne veulent pas appliquer le bonus. Cette réponse surprenante est le fait de 8 % des artisans et de 16 % des chaînes de vêtements et de chaussures. Parmi les premiers, certains assurent ne plus faire partie du dispositif, d'autres maîtrisent mal son fonctionnement, pensant que la réparation n'est pas éligible, ou que c'est au client de se faire rembourser. C'est sans doute la rançon d'une labellisation gratuite, peu engageante, et dont les détails pratiques ont manifestement été mal expliqués. Quant aux refus dans les boutiques de prêt-à-porter, ils ont une autre cause : elles s'autorisent à imposer leurs propres critères d'éligibilité. En général, elles ne réparent que les pièces de leur marque, parfois

elles exigent en plus une acquisition datant de moins de trois ans ou une preuve d'achat. Autant d'exigences en contradiction flagrante avec l'esprit du dispositif.

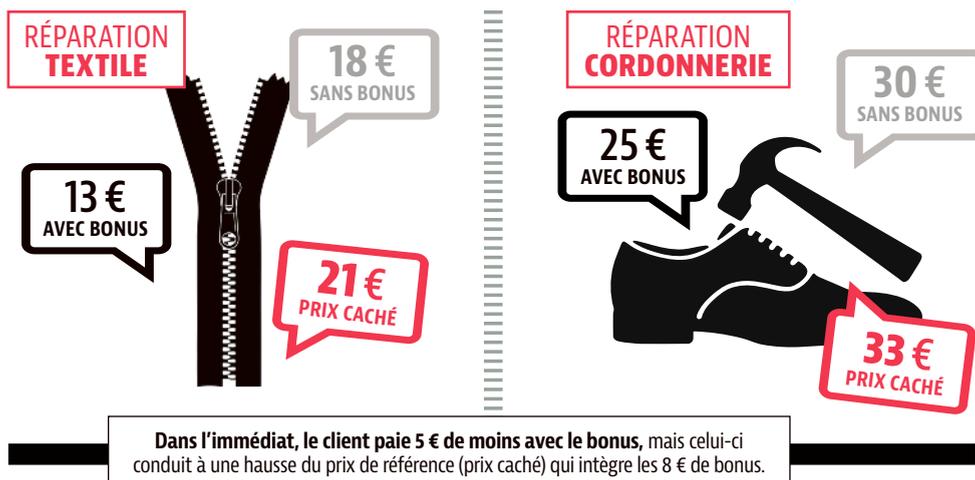
Prix très variables

Un tiers des professionnels ne délivre aucun tarif par téléphone. C'est en partie compréhensible, mais nos enquêteurs fournissaient des renseignements précis sur la pièce à réparer, permettant au moins de donner une fourchette de prix. Pire, alors qu'un simple collage aurait suffi, certains cordonniers poussent à des réparations inutiles : poser de nouvelles semelles en cuir (47 € en moyenne), voire arracher les anciennes et en coudre des neuves (une centaine d'euros). Quant au textile, les tarifs varient du simple à plus du triple sans raison objective : pour remplacer une fermeture éclair, il en coûte de 6 à 20 € si le réparateur est labellisé, et de 11 à 25 € sinon.

■ F. M. avec JULIETTE VACANT

LE BONUS, AIDE PONCTUELLE... ET FACTEUR D'INFLATION

Prix moyens annoncés pour remplacer un zip et recoller des semelles.





Rénovation énergétique

Crédit affecté annulé

Lorsqu'une banque manque à ses obligations légales dans le cadre d'une opération de rénovation énergétique, sa responsabilité est engagée. Le contrat de vente – ici, pour des panneaux photovoltaïques – et le crédit qui lui est affecté doivent être annulés.

Une décision de justice encourageante

Voilà un jugement qui rend espoir aux victimes de malfaçons lors de travaux d'économie d'énergie ou de rénovation ! Contrairement au tribunal judiciaire de Carpentras (84), qui avait rejeté la demande des plaignants en première instance, la cour d'appel de Nîmes (30) a donné satisfaction⁽¹⁾ aux clients d'une société ayant installé des panneaux photovoltaïques chez eux. La juridiction a annulé le prêt qu'ils avaient souscrit pour financer le dispositif, qui s'était révélé défaillant. Le crédit avait été accordé par Cofidis, filiale du Crédit mutuel.



A. DEAN/ADDBE STOCK - A. WDD/HANS LUCAS-APP. NOUIN

La loi protège le client

Cet arrêt est important car les malfaçons sont, hélas, fréquentes dans le secteur de la rénovation. Des entreprises autoproclamées expertes dans ce domaine ont envahi le marché, et se livrent à des démarchages agressifs. Elles font notamment miroiter des avantages fiscaux afin de fournir des équipements plus ou moins fiables, souvent mal posés. Beaucoup de ménages s'étant endettés pour financer leurs travaux se retrouvent avec de lourdes mensualités sur le dos et des installations de mauvaise qualité. Dans le cas examiné à Nîmes, des particuliers avaient commandé, en 2021, un système photovoltaïque auprès de la société

Ilios Confort 2, à la suite d'une visite à domicile. Après plusieurs malfaçons constatées par un expert, ils ont sollicité en justice l'annulation de leur contrat de rénovation et celle du contrat de prêt affecté à cette opération. La cour d'appel de Nîmes a fait droit à leurs deux demandes. Elle a, en outre, refusé celle de Cofidis de récupérer le capital qu'elle leur avait versé. Une sanction bien sévère. Mais c'est surtout l'argumentation sur laquelle elle repose qui est intéressante ! Le magistrat a en effet estimé qu'une banque « qui s'associe à des prestataires de services ou de biens soumis au droit de la consommation » a l'obligation de « vérifier la régularité du contrat

La banque a le devoir de s'assurer que l'entreprise à laquelle elle s'associe respecte toutes les règles.

de vente ». En l'espèce, le juge a relevé que le contrat ne précisait pas « certaines des caractéristiques des biens, comme leurs dimensions ou leur poids, non plus que la possibilité de recourir à un médiateur, et ne [comportait] pas de bordereau de rétractation ». Sur le fond, il ne s'agit ni plus ni moins que de l'application de l'article L. 312-55 du Code de la consommation, lequel dispose que « le contrat de crédit est résolu ou annulé de plein droit lorsque le contrat en vue duquel il a été conclu est lui-même juridiquement résolu ou annulé ». Encore fallait-il que les tribunaux l'appliquent correctement.

(1) Cour d'appel de Nîmes, 1^{re} chambre civile, 22 mai 2025, n° RG 23/00560.

Téléphonie, Internet



Satisfaction en hausse

Les clients des opérateurs télécoms sont heureux ! La dernière enquête de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir révèle que les abonnés à l'Internet fixe sont 85 % à se dire satisfaits de leur. Et ce taux atteint 90 % pour les abonnés mobiles. Autre point inédit : aucun opérateur n'affiche un score inférieur à 80 %, et le meilleur, Réglo Mobile, culmine à 98 %. D'ailleurs, le nombre de plaintes reçues par l'UFC-Que Choisir n'a jamais été aussi bas. Bien sûr, coupures de connexion, soucis d'installation

de la fibre optique ou surfacturations n'ont pas disparu. Mais globalement, ça va mieux, comme le confirment la médiatrice des télécommunications et l'Autorité de régulation des télécoms (Arcep). En plus, les prix baissent. Les sondés paient leur abonnement mobile 12,80 €/mois en moyenne, contre 13,90 € l'an dernier. Selon l'Arcep, les forfaits sans subvention de téléphonie ont chuté de 19,6 % en 2024. Il est temps de comparer les offres. D'autant que ça ne devrait pas durer. La vente de SFR, en projet, pourrait entraîner une hausse des tarifs.

Marketplace

Notre accord avec Rakuten

À l'issue d'une médiation organisée entre l'UFC-Que Choisir et Rakuten France, cette place de marché (ou marketplace) a pris un nombre significatif d'engagements destinés à renforcer l'information et les droits de ses utilisateurs. Leur mise en œuvre doit intervenir au plus tard le 30 septembre 2025. Ces engagements prévoient notamment l'adoption de la terminologie « Frais de service » à la place de l'appellation « Protection Acheteurs », considérée comme trompeuse par l'UFC-Que Choisir, pour identifier et/ou dénommer le service de mise en relation permis par la plateforme. Cette évolution s'accompagne, en outre, de diverses modifications ayant pour objectif un affichage renforcé des éléments composant les prix des produits proposés à la vente sur Rakuten. En particulier par l'inclusion, dans les montants affichés,

des frais de mise en relation dès les résultats de recherche, et à chaque étape du parcours d'achat. Alors que certains de ces sujets font l'objet d'une action de groupe contre Vinted, en cours devant le tribunal judiciaire de Paris, l'UFC-Que Choisir et Rakuten France se félicitent de cet accord, dont les termes et objectifs contribueront à une meilleure information, transparence et effectivité des droits des clients qui commandent sur la place de marché Rakuten, spécialement lors du parcours d'achat sur celle-ci.



50 000 €

L'amende infligée par le tribunal correctionnel de Bergerac (24) au gérant d'une entreprise qui avait vendu sous l'étiquetage « origine France » des fruits et légumes provenant de l'étranger. Il a aussi été condamné à un an de prison avec sursis. L'enquête de la répression des fraudes avait établi que 412 tonnes (énorme !) avaient été commercialisées avec cette mention trompeuse. Espérons que cette sanction dissuadera les « candidats » à la fraude...

Coup de pouce pour la voiture électrique

Le bonus écologique pour l'achat d'une voiture électrique est remplacé par des certificats d'économie d'énergie (CEE). Ce n'est désormais plus l'État qui met la main à la poche, mais les fournisseurs d'énergie. L'aide, plus importante qu'avant, sera allouée pour « les opérations engagées jusqu'au 31 décembre 2025 inclus et achevées avant le 30 juin 2026 ». Son montant s'élève à 4200 € pour les ménages « en situation de précarité énergétique ou modeste » (4000 € auparavant) et à 3100 € pour les autres (contre 2000 € avant).

Ça bouge côté médicaments

On pourrait prolonger sensiblement la durée de vie de nombreux médicaments, avec des conséquences économiques et écologiques positives. L'Union européenne s'intéresse enfin à la question, et lance une étude évaluant les prorogations de dates limites possibles pour les spécialités stockées en cas d'urgence sanitaire (des antidotes et certains vaccins). Avant une extension de ces tests à l'ensemble des traitements ?

Chocolat Un concentré de cadmium

Actuellement, une substance préoccupe beaucoup les experts de santé publique : le cadmium. Or, ce métal lourd est particulièrement présent dans le chocolat... surtout s'il est bio !



Vanille ou chocolat ? Beaucoup ont été confrontés à ce dilemme, cet été, chez le glacier. Mais pour d'autres, la réponse ne fait aucun doute. Quels que soient la période de l'année ou le moment de la journée, ils préféreraient le Nutella au miel, le pain au chocolat au croissant, les Chocapic aux cornflakes et le fondant au fraiser. Quant au café, ils l'accompagnent toujours d'une truffe ou d'un carré gourmand. Un penchant pour la cabosse longtemps conforté par l'idée que le chocolat, mangé noir et avec modération, est non seulement bon pour les papilles, mais aussi pour la santé. Malheureusement, il apparaît, d'une part, que les bénéfices du cacao ne sont pas démontrés (lire l'encadré « Deux questions à... » p. 20) ; d'autre part, que sa consommation régulière serait délétère, bien au-delà de la seule question du sucre et du gras auxquels il est

souvent associé. Le problème réside dans sa teneur élevée en un métal toxique que le cacao absorbe généralement dans les sols : le cadmium.

L'erreur des experts

Le chocolat fait partie – avec les abats, les coquillages et les algues, dont il faut limiter la consommation – des produits les plus contaminés par cette substance. Or, d'après Santé publique France (SPF), environ 50 % des adultes sont exposés à des doses pouvant fragiliser les os, et ainsi favoriser les fractures et l'ostéoporose. Un quart d'entre eux présenterait même un niveau susceptible de provoquer des dommages rénaux. Et ce n'est pas le plus grave. Le cadmium « est suspecté de jouer un rôle dans l'accroissement majeur et extrêmement préoccupant de l'incidence du cancer du pancréas », écrivaient, en 2021, les experts de l'agence nationale, qui alertaient alors également sur « de possibles effets

neurodéveloppementaux liés à des expositions faibles durant les périodes fœtales et la petite enfance ».

Afin de limiter les méfaits de cet élément toxique, les autorités sanitaires recommandent d'éviter de fumer et de diversifier son alimentation (lire QC n° 616, p. 24). Elles demeurent toutefois

Le cacao d'Amérique latine s'avère plus contaminé

muettes concernant le chocolat. Et pour cause : selon leurs estimations, ce dernier, ingurgité en général en petites quantités, ne serait pas un contributeur majeur à l'exposition de la population. Fin de l'histoire ? On aurait aimé y croire, afin de continuer à croquer l'amère fève l'esprit léger. Notre enquête révèle que les choses sont, hélas, un peu plus compliquées.



LE CADMIUM, KÉZAKO ?

Nature chimique

Existant à l'état naturel, le cadmium est un métal lourd, comme le plomb, le nickel ou l'arsenic.

Origine

Le cadmium présent dans les végétaux provient du sol sur lequel ils ont poussé. La teneur en cadmium des terres varie selon les régions du globe.

Méfais

Reconnu cancérigène et nocif pour les reins et les os, le cadmium est suspecté d'endommager l'ADN. On le soupçonne également d'avoir des effets délétères en cas d'exposition du fœtus et du jeune enfant.

HAKINMIAN/ISTOCK; NORTONGO/ISTOCK; L. HINI; B. PICT/ADOBE STOCK

D'abord, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) n'a calculé, pour chaque famille de denrées, qu'une « contribution moyenne » à l'exposition en cadmium des Français; ce qui cache, bien sûr, d'importantes disparités entre amateurs de caramels ou bonbons et accros au chocolat. Ensuite, la « contribution moyenne » de ce dernier s'avère nettement sous-estimée, puisque ne sont incluses dans son évaluation que les barres chocolatées, les tablettes et les pâtes à tartiner. Cacao en poudre, biscuits, gâteaux, viennoiseries, céréales au chocolat et crèmes dessert sont exclus du calcul. Même problème dans l'étude publiée en 2021 par SPF. Seules les céréales du petit-déjeuner avaient alors été clairement identifiées comme facteur de risque de surexposition des enfants au cadmium mais, une fois interrogée sur la question, l'autorité reconnaît que « la présence de chocolat dans ces céréales pourrait en être une explication ».

Souhaitant y voir plus clair, nous nous sommes replongés dans nos propres résultats d'analyses, menées en 2022 (lire « Comment nous testons » p. 21), à l'occasion desquelles avaient été notamment mesurées les teneurs en cadmium de 40 produits comportant du cacao. Le bilan est sans appel : chez les petits et grands gourmands, le chocolat est bel et bien susceptible de constituer une source importante d'exposition au cadmium.

Les enfants plus touchés

Chez un enfant de 30 kg (âgé d'environ 10 ans), deux biscuits fourrés au chocolat de la marque Bjorg et une tasse de chocolat chaud Poulain au goûter, additionnés à un bol de Chocapic le matin, apporteraient une quantité de cadmium correspondant à 48% de la « valeur toxicologique de référence » (VTR)⁽¹⁾, soit la moitié de la dose quotidienne à partir de laquelle un risque pour la santé ne peut pas

être exclu, selon l'Anses. De quoi faciliter sérieusement le dépassement de ce fameux seuil de risque, une fois que l'on ajoute les apports en cadmium de tous les autres aliments avalés dans une journée.

Un tel constat s'avère d'autant plus inquiétant que « pour plus de sécurité, il faudrait que l'exposition de la population soit très inférieure à la valeur toxicologique de référence », indique Géraldine Carne, scientifique à l'unité d'évaluation des risques liés aux aliments à l'Anses. Pour y arriver, limiter sa consommation de chocolat semble indispensable. D'après nos calculs et les analyses que nous avons réalisées sur d'autres articles non cacaoisés, le même menu (biscuits, ►

► céréales et lait chaud) sans chocolat aurait fourni trois fois moins de ce métal toxique.

Et l'imprégnation s'avère encore plus importante si l'on ne mange que du chocolat bio. En effet, nos analyses montrent qu'il est presque toujours plus concentré en cadmium que les versions non labellisées. «*Les fèves de cacao bios viennent principalement d'Amérique latine où, dans certaines zones de production, les sols sont naturellement riches en cadmium. Mais cela n'a rien à voir avec une contamination liée aux pratiques agricoles*», se défend Charles Pernin, le délégué général du Synabio (le syndicat national des entreprises agroalimentaires bios). Aussi naturelle que soit cette teneur en cadmium, le résultat n'en reste pas moins que deux carrés de chocolat noir AB procurent, en moyenne, 61% de la valeur toxicologique de référence pour un enfant (ce taux atteint 24% pour un adulte).

Le bio sur la sellette ?

Doit-on, dans ce contexte, abandonner tout produit cacaoté biologique ? «*Il ne faut pas oublier les avantages de ce label par rapport à la culture conventionnelle*

du cacao, qui emploie des engrais et des additifs de synthèse», réagit Charles Pernin. Avant de souligner que «*le cacao bio est aussi souvent issu de filières équitables*». L'idéal, si l'on souhaite concilier santé individuelle d'un côté et protection de l'environnement, des travailleurs agricoles et des populations locales de l'autre, demeure par conséquent de privilégier le chocolat bio dont les fèves ne sont pas importées d'Amérique latine... ce qui n'est pas toujours chose facile.

Modérer sa consommation de chocolat, quel qu'il soit, s'avère également indispensable. En variant les parfums de ses céréales, tartines, glaces, gâteaux, biscuits, viennoiseries et boissons chaudes. L'occasion de redécouvrir la diversité et le plaisir des fruits et des épices, et de diminuer un peu son empreinte sur la planète, la culture du cacao participant de façon non négligeable à la destruction des forêts tropicales.

■ ELSA ABDOUN AVEC LÉA GIRARD ET DOMITILLE VEY

(1) Interrogés sur les teneurs retrouvées par nos soins, Bjorg les a confirmées et Carambar & Co n'a pas indiqué de raison de les remettre en cause. Nestlé, pour Chocopic, ne nous a pas répondu.



DEUX QUESTIONS À... GUNTER KUHNLE

Spécialiste d'épidémiologie nutritionnelle à l'université de Reading (Royaume-Uni)

« PAS DE BÉNÉFICES CARDIOVASCULAIRES DÉMONTRÉS POUR LE CHOCOLAT »

Que Choisir Le chocolat est-il bon pour la santé ?

Gunter Kuhnle Non, ce n'est pas démontré. Beaucoup d'études suggèrent que des composés appelés flavanols, qui sont présents dans le cacao, ont des effets positifs sur le système cardiovasculaire. Toutefois, ces travaux ont été menés sur des molécules extraites et purifiées. Il faudrait manger des quantités énormes de chocolat pour en obtenir des quantités équivalentes. Par ailleurs, le chocolat reste un produit gras et sucré.

QC Les fabricants de chocolat ont-ils poussé la diffusion de cette idée ?

G. K. J'ai moi-même réalisé des études sur les flavanols financées par le groupe Mars [géant mondial de la confiserie]. Mais mes collègues et moi n'avons jamais écrit que le chocolat était bon pour la santé. Le problème, c'est qu'à partir d'une étude est rédigé un communiqué de presse dans lequel les propos sont légèrement déformés. Puis paraissent des articles intitulés «le chocolat est bon pour la santé», car c'est ce que les gens veulent lire... C'est ainsi que la désinformation se construit.

NOS ANALYSES

D'après nos calculs, certains chocolats ou produits à base de cacao contiennent des quantités de cadmium très élevées.



✗ BISCUITS AU CHOCOLAT

Les deux références bios contiennent les plus grandes quantités de cadmium. Il suffirait à un enfant de 10 ans de manger deux Fourrés au chocolat Bjorg (50 g) pour ingurgiter 20% de la dose maximale recommandée par jour.



✗ CÉRÉALES AU CHOCOLAT

Un bol de 46 g (portion moyenne avalée par les consommateurs) apporte jusqu'à 20% de la dose à risque pour un enfant. Comme pour les biscuits au chocolat, Bjorg importe son cacao en partie d'Amérique latine et admet que ses analyses donnent des valeurs de contamination identiques aux nôtres.

✗ CHOCOLATS EN POUDRE

Très concentré en cacao, le Grand arôme de Poulain affiche la quantité la plus élevée de cadmium. Les deux références bios suivent. Contrairement à Cool matin, celui de Poulain serait importé d'Afrique. Sa plus forte contamination reste donc mystérieuse.



LA DOSE À RISQUE TROP RAPIDEMENT ATTEINTE!

PART DE LA VALEUR TOXICOLOGIQUE DE RÉFÉRENCE * DU CADMIUM APPORTÉE PAR UNE PORTION

*Dose quotidienne à partir de laquelle
les experts reconnaissent un risque.

POUR UN ENFANT / POUR UN ADULTE

BISCUITS AU CHOCOLAT Pour 50 g

1	BJORG FOURRÉS CHOCOLAT NOIR BIO	20 %	8 %
2	BN BISCUITS GOÛT CHOCOLAT BIO	14 %	6 %
3	LU PETIT ÉCOLIER CHOCOLAT NOIR	8 %	3 %
4	PRINCE GOÛT CHOCOLAT MULTI CÉRÉALES AU BLÉ COMPLET	7 %	3 %
5	KINDER CEREALÉ BISCUITS AUX 7 CÉRÉALES PÉPITES DE CHOCOLAT NOIR	7 %	3 %

CÉRÉALES AU CHOCOLAT Pour 46 g

1	BJORG GRANOLA CHOCOLAT BIO	20 %	8 %
2	NESTLÉ CHOCAPIC	11 %	5 %
3	WEETABIX WEETOS CHOCOLAT	11 %	4 %
4	LUCIEN GEORGE LIN CÉRÉALES CROC' TOUT CHOC À LA PÂTE À TARTINER	10 %	4 %
5	KELLOGG'S TRÉSOR	7 %	3 %
6	QUAKER CRUESLI CHOCOLAT NOISETTE	7 %	3 %
7	JORDANS COUNTRY CRISP CHOCOLAT NOIR 70 %	6 %	2 %

CHOCOLATS EN POUDRE Pour 13,5 g

1	POULAIN GRAND ARÔME INTENSE 70 % DE CACAO	17 %	7 %
2	POULAIN 34 % DE CACAO BIO	14 %	6 %
3	VITABIO COOL MATIN CACAO BLÉ DE FRANCE 26 % DE CACAO BIO	13 %	5 %
4	VAN HOUTEN L'ORIGINAL CACAO EN POUDRE NON SUCRÉ 100 % DE CACAO	11 %	4 %
5	NESQUIK GOÛT EXTRA CHOCO 30 % DE CACAO	7 %	3 %
6	STARBUCKS SIGNATURE CHOCOLATE 42 % DE CACAO	6 %	2 %

TABLETTES DE CHOCOLAT Pour 20 g

1	ETHIQUABLE PÉROU 70 % BIO	87 %	35 %
2	KAOKA NOIR 70 % DE CACAO BIO	79 %	31 %
3	ALTER ECO 75 % PÉROU BIO	78 %	31 %
4	CÉMOI NOIR 72 % DE CACAO BIO	69 %	28 %
5	FAIR CHOCOLAT NOIR BIO	54 %	21 %
6	BIOCOOP 70 % CHOCOLAT NOIR BIO	49 %	20 %
7	ARTISANS DU MONDE CHOCOLAT NOIR 58 % DE CACAO BIO	47 %	19 %
8	AUCHAN 70 % NOIR BIO	45 %	18 %
9	NATURALIA CHOCOLAT NOIR DÉGUSTATION BIO	41 %	16 %
10	CARRÉ SUISSE CHOCOLAT EXTRA NOIR 70 %	30 %	12 %
11	LINDT EXCELLENCE 70 % CACAO	26 %	10 %
12	CASINO CHOCOLAT NOIR DE DÉGUSTATION 70 % CACAO INTENSE	24 %	10 %
13	FIN CARRÉ (LIDL) NOIR INTENSE	22 %	9 %
14	LEADER PRICE 70 % CACAO	20 %	8 %
15	LES CRÉATIONS PRODUCTEURS & COMMERÇANTS * L'ENVOÛTANT CHOCOLAT NOIR 70 %	16 %	6 %
16	MARQUE REPÈRE EQUADOR (E.LECLERC) NOIR EXTRA 72 % CACAO	11 %	4 %
17	CARREFOUR SÉLECTION NOIR 72 % DE CACAO	9 %	4 %
18	C'EST QUI LE PATRON ?! CHOCOLAT NOIR 70 %	9 %	3 %
19	NESTLÉ LES RECETTES DE L'ATELIER INCOA	8 %	3 %
20	U CHOCOLAT NOIR 72 % DE CACAO	8 %	3 %
21	POULAIN FINE & GOURMANDE NOIR 70 %	8 %	3 %
22	NESTLÉ LES RECETTES DE L'ATELIER JUSTE 3 INGRÉDIENTS	7 %	3 %
23	CÔTE D'OR 70 % NOIR EXTRA	4 %	2 %

*Intermarché



✗ TABLETTES DE CHOCOLAT NOIR

Les 9 tablettes labellisées bio, toutes originaires d'Amérique latine, arrivent en tête des contaminations. Deux carrés (20 g) de ces dernières apportent, en moyenne, 61% de la dose maximale recommandée en cadmium pour un enfant, et 24% pour un adulte. Si les références non bios (la plupart sourcées en Afrique) en fournissent quatre fois moins en moyenne, cela reste une quantité à ne pas négliger, puisqu'on peut atteindre tout de même 30% de la dose maximale pour un enfant de 10 ans, et 12% pour un adulte.

► Comment nous testons

- **Nous avons acheté 140 aliments** (chips, thon, pâtes...), en 2021 et 2022, pour de précédents tests (QC n° 609 et n° 616). Entre autres mesures, leur teneur en cadmium a fait l'objet d'une analyse.
- **Les résultats obtenus à l'époque par les tablettes** de chocolat et les produits cacaotés ont été récemment étudiés plus en détail. La part de la dose quotidienne de cadmium au-delà de laquelle un risque sanitaire ne peut pas être exclu (selon les agences sanitaires française et européenne) a été notamment calculée pour des portions classiques, et selon qu'elles sont consommées par des enfants (de 30 kg) ou des adultes (de 75 kg).
- **Nos résultats fort éclairants, mais anciens**, ne constituent pas une garantie absolue quant aux quantités retrouvées actuellement dans ces produits.

5 CONSEILS POUR

Un shampoing plus écolo

Les références solides se veulent plus respectueuses de l'environnement.

Mythe ou réalité ?

Cinq infos pour trancher.

1

Les avantages du solide

Ces shampoings présentent plusieurs atouts écologiques indéniables, au premier rang desquels l'absence de plastique dans leur conditionnement. À la clé, moins d'extractions de ressources pétrolières, un poids inférieur à transporter et un emballage (papier ou carton) facilement recyclable. Ce n'est pas du « zéro déchet », mais c'est un progrès. Autre avantage : une utilisation possible jusqu'à épuisement total.

2

Un pain plus économique ?

Rares sont les emballages

qui ne portent pas, d'une manière ou d'une autre – dessin ou slogan –, des allégations liées au nombre de lavages possibles. Souvent, on nous en promet deux fois plus avec un pain solide qu'avec un flacon de 250 ml. Par le passé, nos tests ont montré que ce n'était pas toujours vrai. Les fabricants qui indiquent un nombre de lavages au lieu d'une équivalence en bouteille sont plus près de la réalité, et leur présentation a le mérite de pouvoir être vérifiée par les utilisateurs. Mais alors, les pains solides seraient plus économiques ? Pas vraiment. Quelle que soit la marque, ils sont vendus en général plus cher que leurs équivalents traditionnels. Résultat, chaque lavage vous coûte, en moyenne, deux fois plus – voire jusqu'à quatre fois et demie !

FORMAT FACILE À EMPORTER

Le shampoing solide s'avère particulièrement adapté en voyage, car il est léger et peu encombrant. Pour le transporter, une boîte à savon ou une pochette en tissu font l'affaire. Autre option, les shampoings secs commercialisés sous forme poudre ou spray. Mais attention, ceux-là ne lavent pas, ils se contentent d'absorber l'excès de sébum. Et on ne les rince pas.

RUBRIQUE COORDONNÉE PAR CAMILLE GRUHIER

3

Faites mousser!

La forme compte pour beaucoup dans l'aisance de l'application. Or, sur le marché, la diversité règne: des parallélépipèdes avec des angles émoussés aux galets ronds ou ovales, parfois incurvés, en passant par de grosses tranches cylindriques à angles aigus. Pensez-y au moment de choisir. Une fois sous la douche, faites mousser le shampoing quelques secondes dans les mains puis continuez sur les cheveux, comme avec un savon sur la peau.



4

Mollo sur l'eau

L'impact environnemental global d'un produit prend en considération toutes les phases jalonnant sa vie: fabrication, usage et recyclage. Pour un shampoing solide, c'est l'utilisation qui pèse le plus lourd, au point de quasiment abolir les différences avec sa version liquide... Dans les deux cas, elle s'accompagne en effet de consommation d'eau. Si l'on veut rester écolo, il faut couper le jet quand on se frotte la tête, et prendre une douche rapide.

426

shampoings solides sont référencés sur notre appli gratuite



Elle vous renseigne sur leurs ingrédients: la plupart sont d'origine naturelle, mais on trouve aussi des substances indésirables.

5

Au sec, c'est mieux

Il faut éviter que le pain de shampoing s'humidifie à l'excès, car cela pourrait compromettre sa durabilité. Entreposez-le loin des projections d'eau, afin qu'il sèche autant que possible. Parfois, il est percé d'une corde, permettant de le pendre. Mais si celle-ci est trop imposante, elle gêne lors de l'application...

Vélos électriques

La France dans le peloton de tête

Malgré un net recul des ventes, les vélos électriques tiennent désormais une place prépondérante dans la galaxie cyclo. Les marques tricolores ne sont pas en reste.

L'essor fulgurant du vélo électrique dans l'Hexagone a mis en lumière le dynamisme de nombreux constructeurs français : Starway, Moustache, O2feel, Eveo, Velomad, Jean Fourche, Pi-Pop, etc. De là à proclamer le renouveau de la filière cyclo dans notre pays, il y a un pas qu'il serait présomptueux de franchir. Malgré les fiers affichages des uns et des autres, le vélo à assistance électrique (VAE) tricolore est loin d'être une réalité aboutie. C'est même, selon Clément Bonneau, chez Moustache, « impossible ». Au mieux, seule une partie de la production a lieu sur le territoire national : en général, la conception et le design de chaque modèle, en début de process, et son assemblage, à la toute fin. La fabrication du cadre et des composants, comme la batterie, le moteur, la transmission, les freins ou le dérailleur, se déroule hors de nos frontières, essentiellement en Asie. « Le marché du vélo est internationalisé à l'extrême », indique Clément Bonneau. Qui imaginerait se passer de Shimano (Japon) ou de Sram (États-Unis) s'agissant de la transmission ? La situation est si éclatée que parfois tout est réalisé à l'étranger : les cycles arrivent sur notre sol terminés et prêts – ou c'est tout comme – à être vendus. Cependant, cela devient de plus en plus rare, car « depuis 2018, explique Raynald Eguren, fondateur d'Eveo, l'Europe a imposé une grosse taxe antidumping

sur les vélos complètement fabriqués en Chine. Chacun a été contraint de se poser la question et de se repositionner à partir de ce moment-là ». Clément Bonneau se souvient que Moustache était considérée comme un ovni lorsque, à sa création en 2011, l'entreprise a annoncé son intention d'effectuer l'assemblage en France. « Plus personne ne faisait ça, souligne-t-il. Et maintenant, c'est revenu, en passant d'abord par la réimplantation des marques. »

Le cadre, une impasse

Toutefois, l'élan de la relocalisation favorisé par les décisions européennes est freiné par de véritables impossibilités industrielles : aujourd'hui, produire un cadre de bicyclette dans l'Hexagone relève littéralement de l'exploit. L'extinction du savoir-faire de la filière du cycle, si florissante il y a encore 40 ans, n'est pas la seule en cause. « Pour construire des vélos électriques de qualité, pas trop lourds, on a besoin de cadres légers, en aluminium, précise Raynald Eguren. Or, il n'y a plus du tout de fonderie de ce type en Europe. Pour des raisons multiples – pollution, conditions de travail, coût de la main-d'œuvre –, tout a été déporté le plus loin possible, le plus souvent en Chine. » Nhi Lelièvre, de Pi-Pop, abonde : « Même ceux issus des usines polonaises proviennent d'Asie, ils ont juste fait une étape en chemin afin de porter un logo européen. » ▶

► Les chiffres

1 SUR 3

Part des cycles électriques dans les ventes de vélos en France.

-16% C'est le recul des ventes de cycles électriques en 2024 par rapport à 2023. Celles des vélos-cargos, des gravels et des vélos de route électriques sont les seules à augmenter.

43% Progression du marché des vélos électriques depuis 2019.

ACHAT

6 CONSEILS POUR BIEN CHOISIR

1 La batterie Elle conditionne l'autonomie du vélo. Une capacité d'au moins 500 Wh est recommandée.

2 Le moteur Il délivre une assistance progressive sur les modèles actuels. Pour un meilleur équilibre, mieux vaut le choisir placé dans le pédalier. Il s'usera cependant plus vite. Le moteur installé dans le moyeu arrière offre un meilleur rendement mais complique le démontage de la roue en cas de crevaison.

3 Le couple Cela dépend du profil de vos trajets. Si vous circulez sur des routes aux dénivelés importants, visez 100 Nm. En ville, sur du plat, de 40 à 55 Nm suffiront. Vous vadrouillez en zone vallonnée ? Optez pour 70 Nm minimum.

4 Le cadre Ouvert, il est plus pratique pour monter et descendre de selle. En ville, et surtout avec un siège enfant à l'arrière, c'est l'idéal. Un cadre fermé, plus rigide, procure une meilleure stabilité.

5 Le gabarit Les poids légers choisiront un cycle adapté à leur taille afin d'éviter tout risque de déséquilibre. En cas de surpoids, les vélos peuvent accueillir entre 120 et 150 kg selon les références. Aucun risque de casse du cadre, c'est une question d'efficacité des freins.

6 Les équipements Un antivol de cadre et des pneus anticrevaison s'avèrent très utiles. À prévoir en complément, s'ils ne sont pas fournis avec le vélo.



▶ Il existe bien des opportunités un peu plus près de nous, au Portugal par exemple, avec Triangle's. Chaque année, de ce récent complexe ultradynamique sortent des milliers de cadres en aluminium, intégralement fabriqués sur place. «*Nous l'avons approché, se remémore Raynald Eguren. On nous demandait un minimum de 10 000 pièces par modèle!*» Des volumes insensés pour des petites sociétés, mais parfaitement dans les cordes d'une grande enseigne telle que Decathlon. Une partie importante des vélos vendus dans les magasins du groupe viennent d'Europe du Sud. Ce n'est pas la France, mais ce n'est pas si loin.

Côté moteur, les blocages semblent moins forts. Si Bosch et Bafang, les leaders du marché, n'ont pas de sites en France, le premier, incontournable en raison de la fiabilité de ses produits, en possède néanmoins en Europe de l'Est. Et même si cela reste encore marginal, des fenêtres s'ouvrent ici ou là. Par exemple, pour le moteur de ses deux récents cycles tout automatiques, Decathlon a fait appel à une start-up belge. Certes, l'effort ne concerne que deux références sur les dizaines disponibles en rayon. Cependant, nos tests le montrent, la réussite est au rendez-vous, avec un prix contenu en dessous des 3000 € plutôt acceptable, alors que depuis la sortie de crise covid, la tendance est à la hausse dans le domaine des vélos électriques.

PETITES REINES ÉLECTRIQUES, MAIS SANS BATTERIE

La batterie est l'élément indispensable du vélo à assistance électrique (VAE). Mais elle est inflammable (à changer après 5 à 10 ans d'usage), et son recyclage pose problème. Autant d'inconvénients qui ont poussé certains fabricants à imaginer des cycles sans ce composant. Deux modèles sont disponibles : le Pi-Pop, fabriqué depuis 2022, et l'Anod, tout récent. Ils fonctionnent grâce à des

supercondensateurs qui stockent l'énergie générée au freinage et la restituent au moteur le reste du temps. Plus besoin de penser à recharger. Côté performances, difficile d'être objectif : ces références n'entrent pas dans le cadre de nos tests. Lors d'une prise en main, leur tonus nous est apparu en dessous de celui d'un VAE classique. Néanmoins, pour des trajets en ville avec peu de relief, ils peuvent suffire.

Innovant



16,7/20
★★★

▶ 1 | Decathlon Rockrider E-ACTV 900 2700 €

Bluffant, ce deuxième modèle signé Decathlon ! Comme le LD 920 E de même marque, il garantit un usage sans ajustement d'assistance ou de vitesses. Équipé d'un moteur automatique, l'E-ACTV 900 gère tout, quel que soit le profil de la route, et l'aisance est toujours

au rendez-vous. Il suffit de démarrer en côte pour prendre la mesure de ses capacités. Les performances de freinage sont tout simplement les meilleures enregistrées depuis les débuts de nos tests, et l'autonomie de 87 km se situe parmi les plus élevées.



14,9/20
★★

▶ 4 | Winora Yucatan X8 3000 €

Grâce à son autonomie de 89 km, un cran au-dessus des autres références de notre sélection, ce vélo offre la possibilité de faire de belles sorties à la journée. Y compris sur des routes avec dénivelé, puisque son moteur, placé dans le pédalier, affiche

un couple permettant de franchir aisément des côtes à 10 % à une vitesse de 20 km/h. Pour les longues distances, il faudra prévoir un couvre-selle en gel, ou porter un short rembourré, car l'assise est dure. Dommage que la batterie ne soit pas facile à manipuler.



14,4/20
★★

▶ 7 | Granville E-Absolute 15 2800 €

Son assistance n'est jamais prise en défaut. Sur du plat ou en montée, elle fournit un soutien fiable et constant. C'est la grande qualité de ce vélo qui, globalement, ne présente pas de points faibles : freinage, stabilité et autonomie sont au rendez-vous. Le niveau

d'équipement est correct, puisqu'il possède une fourche suspendue et des freins à disques hydrauliques. Dommage qu'il ne soit pas doté de pneus anticrevaillon et d'un antiviol intégré... La selle, à première vue accueillante, se révèle trop large et génère des frottements.

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

Bien équipé



15,4/20
★★

► 2 | **Starway Urban GT**

2190 €

La marque joue à fond la carte du confort et de la facilité d'utilisation. La selle suspendue fait l'unanimité chez nos testeurs, l'assistance est parfaitement dosée, sans avoir à gérer quoi que ce soit. En montée, l'effort à fournir s'avère minime. Mais sur du plat, la sensation

de mouliner n'a pas été appréciée, et il n'est pas possible de régler la cadence de pédalage. L'autonomie laisse aussi un peu à désirer. Cependant, le vélo, disponible en trois tailles, est très bien équipé (pneus anticrevaillon, antivol de cadre, feux stop et clignotants).



15/20
★★

► 3 | **Haibike 3 MID**

2900 €

Ce vélo polyvalent est à l'aise en ville comme sur les chemins de campagne. Son cadre rigide et sa suspension procurent confort, tonus et stabilité en toutes circonstances. Les freinages d'urgence ne lui font pas peur. En montée, les sensations sont

bonnes, même si le couple annoncé laissait espérer mieux. Mesurée à 68 km, son autonomie se situe dans la moyenne. Attention, la position de conduite et le guidon plutôt sport ne plairont pas au plus grand nombre, d'autant que la potence n'est pas réglable.



14,5/20
★★

► 5 | **Granville E-Absolute 35 Plus**

2400 €

Il a plu à l'ensemble de notre panel, pourtant constitué de profils bien différents. Pas étonnant, puisque c'est un modèle stable et confortable, qui fournit une assistance constante, quel que soit le relief. Il se montre très facile à vivre en montée. Le freinage

ne pose aucun problème, tant au niveau des distances d'arrêt mesurées que du ressenti. L'autonomie est bonne, mais elle se mérite : la charge prend sept heures. Hélas, la selle n'a pas convaincu les testeurs, qui l'ont trouvée trop large et un peu dure.



14,4/20
★★

► 6 | **Decathlon Rockrider E-ACTV 500**

2000 €

Pas de grosses imperfections sur ce modèle au prix attractif, si ce n'est qu'il peine un peu dans les montées ; ce qui ne surprend guère au vu du couple de 55 Nm seulement qu'affiche son moteur Yamaha. L'autonomie de la batterie, elle, atteint 82 km, une excellente

performance. Les freins assurent leur part, même si les impressions ne sont pas unanimes : la faute au guidon, sans doute, qui impose une position sportive que tout le monde n'aime pas. Notons également que le vélo est vendu sans porte-bagage.



14,3/20
★★

► 8 | **Kalkhoff Endeavour 1 Move**

2900 €

En plus de bonnes performances d'assistance et de freinage, ce modèle assure un bon confort, ce qui est assez rare. La selle ne s'est attiré aucun reproche et les poignées du guidon ont été appréciées. La sensation d'aisance est renforcée par la fourche

suspendue et la possibilité d'ajuster la potence. Avec 64 km en assistance maximale, contrepartie logique d'un couple moteur élevé, l'autonomie est loin des meilleurs niveaux. Une batterie de plus grande capacité est en option, mais il faudra encore dépenser 400 €.



Bon rapport qualité-prix

14,3/20
★★

► 9 | **Nakamura Crossover V**

1800 €

Testé l'an dernier, ce cycle reste le meilleur rapport qualité-prix de notre sélection. À performances équivalentes à celles de son cousin, le Crossover XV, son prix plus intéressant justifie de le remettre en avant. Il est, avec le Wayscral Everyway E350, la seule option

sous les 2000 €. C'est sûr, il n'est pas le plus tonique sur la chaussée ; une déception étant donné le couple moteur annoncé à 80 Nm. Mais il s'en sort dans les montées, a une très bonne tenue de route et une autonomie correcte. Enfin, la batterie se charge rapidement.

▶ L'industriel Valeo propose, quant à lui, un moteur fabriqué en France, de même que la société Virvolt, installée à Flins-sur-Seine (Yvelines). La marque Ultima s'est laissée tenter par le premier et en a équipé sa gamme City. Fait rarissime, elle l'a associé à un cadre également produit sur notre territoire, à partir de chutes de carbone récupérées du secteur automobile combinées à du polyamide. Résultat, un vélo dont 90% de la valeur est générée chez nous, ce qui lui vaut le label Origine France Garantie.

L'origine France se paie

Un tel engagement se répercute sur le prix. Le modèle d'entrée de gamme, dès lors qu'on lui adjoint une batterie de 650 Wh, s'affiche à un peu plus de 4000 €. Si on opte pour une capacité plus modeste, cela tombe à 3879 €. Lorsque l'on veut s'équiper français, mieux vaut donc disposer d'un bon budget. Idem pour le J de Moustache, pourvu d'un cadre bleu-blanc-rouge. Comptez 3999 € minimum. «Un vélo électrique à 1500 € made in France, c'est impossible», objecte Yann Laurençon, directeur commercial d'Ultima. L'entreprise équilibre son activité en réalisant l'assemblage des vélos JCDecaux. Et regrette que l'origine des engins ou de leurs composants ne figure pas sur le cahier des charges des communes se dotant de cycles en libre-service.

■ ANNE-SOPHIE STAMANE AVEC FRANÇOIS PALEMON



Nos testeurs ont évalué le comportement routier et le confort des vélos.

R. PERRIN/LE PROGRES-MAXPPP

NOTRE CLASSEMENT		Test						Jugement global
		Batterie		Test		Utilisation		
		Temps de charge	Retrait	Autonomie	Test d'usage	sans assistance	Utilisation	
		min		km				
▶ 1	DECATHLON ROCKRIDER E-ACTV 900	★★★	3h12	★★★	87	★★★	★★★	■
▶ 2	STARWAY URBAN GT	★★★	4h38	★★	67	★★	★★★	★★
▶ 3	HAIBIKE 3 MID	★★★	4h10	★★	68	★★	★★	★★
▶ 4	WINORA YUCATAN X8	★★★	4h43	★	89	★★★	★★	★★
▶ 5	GRANVILLE E-ABSOLUTE 35 PLUS	★★★	7h	★★	76	★★	★★	★★
▶ 6	DECATHLON ROCKRIDER E-ACTV 500	★★★	6h19	★★★	82	★★★	★★	★★
▶ 7	GRANVILLE E-ABSOLUTE 15	★★	7h	★★	76	★★	★★	★★
▶ 8	KALKHOFF ENDEAVOUR 1 MOVE	★★★	3h41	★★	64	★★	★★	★
▶ 9	NAKAMURA CROSSOVER V	★★★	3h19	★★	62	★★	★★	★★
10	NAKAMURA CROSSOVER XV	★★★	7h09	★★★	57	★	★★	★★
11	GIANT EXPLORE E+ 3 STA	★★★	6h30	★★	58	★	★★	★★
12	SUNN SKILL 500	★★★	7h16	■ ■	77	★★	★★	★★
13	GITANE G-LIFE XR 2	★★★	8h06	★	72	★★	★★	★
14	CUBE SUPREME HYBRID ONE 500	★★★	6h45	★★	75	★★	★★	★★
15	VOLTAIRE RIVOLI	★★	7h56	★★★	64	★★	★★	★★
16	VIRAGE TAXY	★★★	6h45	★★★	60	★★	★★	★
17	MOUSTACHE LUNDI 27.2	★★	6h56	★★★	84	★★★	★	★
18	BERTIN URBAN COMFORT	★★★	6h33	★★★	62	★★	★★	★
19	TENWAYS AGO X	★★	4h35	★★	56	★	★★	★★
20	WAYS CRALL EVERYWAY E350	★★	6h09	★★	60	★★	★★	★

▶ Comment nous testons

Le freinage est mesuré sur sol sec et humide à 25 km/h par un expert. Le résultat est basé sur la moyenne de six passages. Un panel de six personnes – hommes et femmes, jeunes et plus âgés, sportifs ou non – réalisent un circuit en ville et à la

campagne, sur du plat et en montée. Elles notent le comportement routier, la qualité de l'assistance, en particulier en côte, et le confort du vélo testé. Elles ont dû au préalable utiliser un modèle de référence leur permettant d'ajuster la notation.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n.a.: non applicable n.s.: non spécifié

Appréciation sur 20	Note	Moteur		Assistance		Batterie		Changement de vitesses		Roues		Suspension de la tige de selle		Tailles de cadre	Poids total autorisé				
		Prix	Poids	Localisation	Assistance progressive	Puissance du moteur annoncée	Couple max. annoncé	Nombre de niveaux	Aide au démarrage	Capacité	Nombre	Béquille Réglable sans clé	Antivol intégré			Pneus anticrevalaison	Diamètre		
		€	kg			W	Nm		Wh		Type		Pouces		kg				
16,7	★★★	2700	28	Pédalier	●	250	65	4	-	694	Variation continue	n.a.	●/-	-	28	●	-	3 tailles: S, M, L	150
15,4	★★	2190	28	Roue arrière	●	250	60	3 + auto	●	605	Variation continue	n.a.	●/-	●	26	●	●	3 tailles: roues de 24", 26" et 28"	130
15	★★	2900	27	Pédalier	●	250	75	4	●	500	9	Leviers indexés	●/●	-	27,5	n.s.	-	3 tailles: S, M, L	130
14,9	★★	3000	28	Pédalier	●	250	75	4	●	720	8	Leviers indexés	●/●	-	27,5	n.s.	-	3 tailles: 38 cm, 45 cm et 50 cm	n.s.
14,5	★★	2400	26	Pédalier	●	250	50	4	●	500	7	Leviers indexés	●/-	-	28	-	-	3 tailles: S, M, L	150
14,4	★★	2000	25	Pédalier	●	250	55	4	●	504	8	Leviers indexés	●/-	-	28	●	-	3 tailles: S, M, L	120
14,4	★★	2800	26	Pédalier	●	250	65	4	●	500	9	Leviers indexés	●/-	-	28	n.s.	-	3 tailles: S, M, L	150
14,3	★★	2900	27	Pédalier	●	250	75	4	●	545	8	Leviers indexés	●/●	●	28	●	-	2 tailles: L, M	130
14,3	★★	1800	25	Pédalier	●	250	80	4	●	460	8	Leviers indexés	●/-	-	28	●	-	3 tailles: S, M, L	120
14,3	★★	2100	26	Pédalier	●	250	100	4	●	461	9	Leviers indexés	●/-	-	27,5	n.s.	●	3 tailles: S, M, L	n.s.
14,2	★★	2750	25	Pédalier	●	250	70	5	●	496	9	Leviers indexés	●/●	-	29	●	-	2 tailles: S, M	156
14	★★	2700	27	Pédalier	●	250	50	4	●	500	9	Leviers indexés	●/-	-	27,5	-	-	3 tailles: S, M, L	120
14	★★	2100	27	Pédalier	●	250	55	5	●	603	9	Leviers indexés	●/-	-	27,5	-	-	2 tailles: 45 et 51 cm	120
13,7	★★	2750	27	Pédalier	●	250	50	4	●	500	7	Poignée tournante	●/-	-	28	●	-	4 tailles: XS, S, M, L	140
13,6	★★	2990	25	Roue arrière	●	250	45	3	-	529	n.a. (boîte auto)	n.a.	●/-	●	28	●	-	2 tailles: roues de 24" et 26"	n.s.
13,5	★★	2600	28	Pédalier	●	250	80	5	●	594	9	Leviers indexés	●/-	-	26	n.s.	-	Taille unique	n.s.
13,4	★★	3000	26	Pédalier	●	250	65	4	●	500	10	Leviers indexés	●/●	●	27,5	●	●	Taille unique	150
13,3	★★	2000	26	Pédalier	●	250	65	5	-	540	8	Leviers indexés	●/-	-	28	n.s.	-	Taille unique	127
13,2	★★	2400	28	Pédalier	●	250	80	5	●	504	10	Leviers indexés	●/-	-	29	●	-	2 tailles: L, XL	n.s.
13,1	★★	1800	24	Pédalier	●	250	65	5	●	n.s.	7	Poignée tournante	●/-	-	28	-	-	2 tailles: 44 et 48 cm	123

► **Changement de vitesses** Les vitesses à variation continue constituent un système de transmission sans paliers fixes, contrairement aux dérailleurs classiques à vitesses indexées. Plutôt que de passer d'un pignon à un autre, le rapport de transmission est fluide et progressif.

► **Suspension de la tige de selle** Avec la fourche amortie – sur tous les modèles du test sauf le Voltaire Rivoli et le Moustache Lundi 272 –, cette suspension est synonyme de confort. Les deux atténuent les défauts de la route, les pavés et les accès aux pistes cyclables.

10 ROBOTS PÂTISSIERS

Ces appareils se vendent comme des brioches. Et parmi les nouveautés, on trouve de très bons commis!

L'intérêt qu'ils suscitent ne faiblit pas. En 2024, sur les 856 000 robots de cuisine vendus dans l'Hexagone, 41% étaient des pâtisseries, les appareils de type « multifonction » et « cuiseur » venant en deuxième et troisième position (source : NielsenIQ-GfK). Et la tendance ne devrait pas fléchir, avec l'arrivée de deux nouveaux modèles de distributeurs à des tarifs imbattables : celui de marque Elsay, disponible uniquement chez E.Leclerc (99 €), et surtout le Mandine, commercialisé par Carrefour à 79 €. Toutefois, malgré l'offensive des références discounts, on note peu d'innovations depuis notre dernier test, publié il y a un an (lire *QC* n° 635 ou notre site internet). Sans compter que

ce sont toujours les mêmes fabricants qui dominent le secteur, à savoir Kenwood, Moulinex et Bosch. Enfin, l'offre demeure divisée entre des robots à prix abordables, assurant les fonctions de base en pâtisserie (battre des blancs en neige, pétrir une pâte à pain...), mais peu solides, et des appareils plus chers, cependant plus robustes et parfois dotés de fonctions supplémentaires (blender, écran tactile, balance intégrée...). Si vous envisagez de craquer pour un de ces nouveaux produits, les résultats de notre comparatif ci-dessous ainsi que notre guide d'achat en page 32 vous aideront à éviter les pièges et à choisir un modèle durable, efficace et agréable à utiliser, sans vous ruiner.

■ ELSA ABDOUN AVEC LAURENT BAUBESTE



NOTRE CLASSEMENT

Rang	Modèle	Performances					Appréciation	Construction	Lavage au lave-vaisselle (bol et accessoires)	Niveau sonore	Jugement global		Appréciation	Prix €	Poids du bol kg	Poids de l'appareil kg	Pays d'origine
		Blancs en neige et crème fouettée	Mayonnaise	Pâte à crêpes	Pâte à gâteau	Pâte à pain					Note sur 20	Note					
1	KENWOOD KMIX KMX751 ABK	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	★★	16	★★	399	0,7	8,5	Chine
2	MOULINEX I-COACH TOUCH QA950D10	★★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★	★★★	15,7	★★	799	0,9	11,6	Chine
3	KENWOOD PROSPERO + KHC29.H0WH	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	■	★★	15,4	★★	255	0,5	4,5	Chine
4	BOSCH MUM58200E	★★★	★★	★★	★	★★★	★★	★★	★★★	■	★★	15	★★	220	0,8	4,7	Slovénie
5	KENWOOD GO KZM35.000GY	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★	★★	14,9	★★	299	0,5	6,1	Chine
6	BOSCH MUMS6ZS00	★★★	★★★	★★	★	★	★★	★★★	★	★	★★	14,3	★★	599	1,1	7,9	Slovénie
7	MOULINEX BAKE PARTNER QA520B10	★★★	★★★	■	★★	★★	★★	★★	■	★	★★	14,1	★★	149	0,7	5,5	Chine
8	ELSAY (E.LECLERC) CY-621	★★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	■	■	■	★★	13,9	★★	99	0,5	5	Chine
9	MOULINEX BAKE ESSENTIAL QA160110	★★★	★★★	■	★★★	★★	★★	★	★	★	★★	13,8	★★	139	0,4	4,5	Chine
10	MANDINE (CARREFOUR) MSM1300B-24	★★	★★	■	★★★	★	★★	★	★★★	■	★★	12,4	★★	79	0,4	3,8	Chine



ADOBE STOCK

► Comment nous testons

Afin d'évaluer l'efficacité de ces robots, nous avons réalisé au moins six préparations différentes (blancs en neige, pâte à crêpes...), en suivant toujours les mêmes recettes. Un examen détaillé de l'assemblage des pièces, de la stabilité de l'engin ou encore de la résistance des joints a permis de juger de la qualité de la construction. La clarté du mode d'emploi et du bandeau d'affichage, la rapidité de mise en route, la simplicité du nettoyage ou encore le niveau sonore ont été analysés, et plusieurs dizaines de cycles de fonctionnement avec charge ainsi que 50 passages en lave-vaisselle nous ont permis de noter l'endurance.



16/20
★★

1 | Kenwood

kMix KMX751ABK

399 €

Ce robot ressort premier de notre test, et pour cause : il ne souffre d'aucun point faible côté performances, qu'il s'agisse de fouetter la crème, monter les blancs d'œufs en neige, mélanger des pâtes à gâteau ou pétrir de lourdes pâtes à pain. De plus, l'appareil a été jugé de bonne facture par nos experts, ce qui laisse présager une grande durabilité. Quant à son utilisation, elle est aisée, notamment grâce à la large poignée verticale de la cuve, qui facilite les transvasements. Enfin, si un espace pour caler le cordon électrique se trouve à l'arrière, aucun système de rangement des accessoires n'est prévu – et c'est regrettable.



15,7/20
★★

2 | Moulinex

i-Coach Touch QA950D10

799 €

Même s'il se montre moins efficace que le Kenwood kMix pour pétrir la pâte à pain, ce modèle présente d'excellentes performances globales. Il semble relativement bien fait et résiste sans problème à de nombreux passages au lave-vaisselle. Moulinex annonce, en outre, une durée de disponibilité des pièces détachées de 15 ans. Notons également que c'est le plus simple d'emploi de notre sélection, avec sa large poignée verticale et, surtout, son interface numérique sur laquelle sont proposées de nombreuses recettes « pas à pas ». Son gros inconvénient, que vous n'aurez pas manqué de relever : un prix très élevé.

3 | Kenwood

Prospero + KHC29.HOWH 255 €

Le Prospero + affiche de très bonnes performances sur les fonctions de base, à un tarif plutôt raisonnable. On déplore juste son niveau sonore, qui pourrait être plus faible. À noter : la gamme Prospero + inclut des références moins chères, livrées avec un nombre

d'accessoires réduit – notamment sans le blender fourni avec ce modèle, qui ne nous a, de toute façon, pas convaincus.



15,4/20
★★

4 | Bosch

MUM58200E

220 €

Cet appareil a l'avantage d'être fabriqué dans l'Union européenne (Slovénie). Il offre des performances correctes et sa construction a paru solide à notre jury d'experts. Dommage qu'il soit bruyant, peu pratique

pour les gauchers et dénué de poignée verticale (heureusement, le bol est léger, ce qui compense un peu ce dernier défaut).



15/20
★★

5 | Kenwood

GO KZM35.000GY

299 €

Voici un robot qui séduit par ses bonnes performances, sa robustesse, sa résistance au lave-vaisselle et son utilisation simple. La visibilité dans le bol est appréciable,

mais l'absence de poignée reste un point regrettable, tout comme celle d'une boîte de rangement des accessoires.



14,9/20
★★

THOMAS RIESE

14,3/20

★★

6 | Bosch

MUMS6ZS00

599 €

Doté d'une balance et d'un bol de grande capacité, cet appareil présente une construction de qualité et affiche des performances satisfaisantes, même

s'il peut s'améliorer sur les pâtes lourdes (à pain) et celles à gâteau. Hélas, les passages successifs au lave-vaisselle laissent leur trace sur le bol et les accessoires.



Guide d'achat

L'ESSENTIEL AVANT D'ACHETER

Première question à se poser :

avez-vous vraiment besoin d'un tel robot ? Cet achat peut se justifier si vous faites de la pâtisserie, du pain ou des brioches, souvent ou en grandes quantités. Sinon, le coût financier et environnemental comme la place prise dans la cuisine n'en valent probablement pas la peine... Si vous vous lancez, pensez à l'occasion et au reconditionné pour limiter les frais.

Quels accessoires ? Certains robots pâtisseries se transforment en appareils multifonctions grâce à des accessoires permettant de râper, trancher, mixer, centrifuger... Cela peut être utile si vous n'êtes pas déjà équipé par ailleurs. De façon générale, privilégiez les accessoires en inox – ils résistent mieux, aussi bien à une utilisation intensive qu'aux lavages répétés.



Quelle cuve ? Il en existe de très grandes, parfaites pour pétrir un kilo de pâte à pain ou monter des blancs en neige par dizaines. Attention, cependant : une cuve trop vaste peut vous encombrer dans la cuisine, s'avérer difficile à manipuler et à nettoyer à la main, et prendre toute la place dans le lave-vaisselle. Choisissez-la en fonction des quantités que vous avez l'habitude de préparer, sans oublier qu'une cuve remplie de pâte peut être lourde : celles dotées d'une poignée verticale seront donc préférables sur le plan ergonomique.

14,1/20

★★

7 | Moulinex

Bake Partner QA520B10

149 €

Le Bake Partner offre des performances, une solidité et une facilité d'emploi correctes. Autres points forts : une bonne visibilité de la préparation durant l'utilisation et une disponibilité des pièces détachées pendant 15 ans.

Mais il supporte mal le passage au lave-vaisselle, ce qui s'avère d'autant plus fâcheux que le nettoyage manuel est délicat.



13,8/20

★★

9 | Moulinex

Bake Essential QA160110

139 €

Les performances et le niveau sonore de ce modèle sont satisfaisants. Toutefois, l'examen de la solidité laisse craindre une durabilité limitée, et les accessoires encaissent mal les passages au lave-vaisselle. Heureusement, Moulinex s'engage

à fournir des pièces détachées pendant 15 ans. La visibilité de la préparation en cours d'utilisation est convenable.



13,9/20

★★

8 | Elsay (E.Leclerc)

CY-621

99 €

Parmi les moins chers du marché, ce robot affiche de bonnes performances et s'avère simple d'usage. Mais il ne semble pas construit pour durer : nos experts l'ont jugé peu solide, et les passages au lave-vaisselle ont rapidement décoloré

le batteur et le crochet à pâte. De plus, il est très bruyant et aucune poignée n'est prévue pour faciliter les transvasements.



12,4/20

★★

10 | Mandine (Carrefour)

MSM1300B-24

79 €

Proposé à un prix imbattable, ce robot, léger et peu encombrant, présente des performances et une maniabilité appréciables. De plus, son bol et ses accessoires résistent bien aux passages au lave-vaisselle.

Par contre, il fait beaucoup de bruit et sa solidité semble perfectible, ce qui peut limiter sa durabilité.



26 SIÈGES-AUTOS

Notre méthodologie de test intègre des critères de sécurité, bien sûr, mais nous vérifions aussi la présence de substances indésirables dans la housse.

N'imaginez pas prendre bébé dans vos bras lors des trajets en voiture : un siège-auto est obligatoire jusqu'à ses 10 ans. Il en va de sa sécurité comme de son confort, puisque ce dispositif est mieux adapté à sa morphologie qu'une banquette de voiture. Sa conception est d'ailleurs encadrée, et les normes évoluent. Donc, notre protocole de test aussi !

Virage réglementaire

Avant de commercialiser un siège-auto en Europe, un fabricant est tenu de le faire homologuer. Pour cela, son modèle doit satisfaire aux critères environnementaux et de sécurité de la réglementation. Cette dernière a évolué de façon significative en 2020, quand la norme R44-04 a laissé place à la R129 (ou i-Size), qui catégorise notamment les sièges selon la taille de l'enfant, et non plus son poids. Depuis septembre 2024, seuls ceux répondant à la seconde sont autorisés à la vente ; ils sont obligés de porter la mention R129 sur leur étiquette orange. Il reste possible d'utiliser un «vieux» R44-04, mais mieux vaut opter pour un nouvel équipement, plus performant.

Depuis 2025, nos mesures pour l'impact frontal sont réalisées dans une carrosserie de Kia Sportage, un véhicule récent. Et nous effectuons désormais des prélèvements sur la housse et le harnais afin de vérifier la présence de composés toxiques, dont les PFAS, ces polluants éternels qui contaminent la planète et nos organismes, et dont il est primordial de limiter le contact avec la peau.

■ YVES MARTIN AVEC LARS LY



Guide d'achat

1 Veillez à correctement installer le siège-auto.

Sinon, même le meilleur modèle sera inefficace. Lisez sa notice et fixez-le à l'avance. S'il s'agit d'un siège amovible, une coque par exemple, entraînez-vous pour avoir le coup de main.

2 Assurez-vous que l'enfant ne porte pas de surépaisseur :

gros gilet, manteau... Les couches d'habits empêchent l'ajustement optimal du harnais et/ou de la ceinture et nuisent à leur efficacité.

3 Vérifiez les lanières du système d'attache avant d'installer

vosseur : votre bambin, elles doivent rester bien tendues et ne pas être vrillées.

Contrôlez également le placement des éventuelles mousses de protection au niveau des épaules.

4 Ajustez les divers réglages selon la morphologie de l'enfant.

Le siège doit être adapté à sa taille, et il faut en changer s'il est à l'étroit et que sa tête dépasse du dossier. Orientez-le face à la route le plus tard possible.

5 N'achetez pas d'article d'occasion.

La législation évolue et un modèle de seconde main n'est parfois plus aux normes. En outre, après un choc, un siège-auto peut présenter des dommages invisibles à l'œil nu qui entament son efficacité en cas d'accident.

NOTRE CLASSEMENT

		Facilité d'emploi		Santé et environnement		Judgement global		Taille de l'enfant		Poids du siège		Poids de la base		Installation		Pivotant	
		Sécurité		Confort		Note sur 20		Appréciation		Prix	cm	kg	kg				
SIÈGES COQUES POUR BÉBÉS (GROUPE 0 ET 0+)																	
▶ 1	THULE MAPLE + BASE ALFI	★★	★★	★★	★★★★	15,6	★★	570	40 à 75	5,2	7,2	Sur base Isofix		●			
2	DOONA I + BASE DOONA I ISOFIX	★★★★	★★	★★	★★	15,5	★★	719	40 à 85	8,5	6,6	Sur base Isofix		-			
3	BRITAX RÖMER BABY-SAFE CORE	★★★★	★★	★★	★★★★	15,1	★★	150	40 à 83	4,3	n.a.	Ceinturé		-			
4	BESAFE GO BEYOND + BASE BEYOND	★★★★	★★	★★	★★★★	15,1	★★	678	40 à 87	5,2	4,5	Sur base Isofix		●			
▶ 5	JOIE SPRINT	★★	★★	★★	★★	15	★★	290	40 à 75	4,1	n.a.	Isofix		-			
6	MAXI-COSI PEBBLE S + BASE FAMILYFIX S	★★	★★	★★	★★★★	14,9	★★	330	40 à 83	3,5	6,5	Sur base Isofix		-			
7	NUNA PIPA LITE + BASE NEXT	★★	★★	★★	★★★★	14	★★	440	40 à 83	2,7	7,1	Sur base Isofix		●			
8	AVIONAUT PIXEL PRO 2.0 C + BASE IQ ORBIT	★★	★★	★★	★★★★	14	★★	529	40 à 86	3	7	Sur base Isofix		●			
9	BRITAX RÖMER BABY-SAFE CORE + BASE BABY-SAFE CORE	★	★★	★★	★★★★	11,6	★	280	40 à 83	4,3	5,2	Sur base Isofix		-			
SIÈGES ÉVOLUTIFS DE LA NAISSANCE À 4,5 ANS ENVIRON (GROUPE 0+/1)																	
▶ 1	NUNA PRUU	★★	★★	★★	★★★★	14	★★	500	40 à 105	13,6	n.a.	Isofix		●			
2	JOIE I-PIVOT 360	★★	★	★★	★★★★	12,4	★★	290	40 à 105	11,3	n.a.	Isofix		●			
3	GRACO TURN2ME DLX I-SIZE R129	★★	★	★★	★★★★	12,4	★★	179	40 à 105	11,3	n.a.	Isofix		●			
4	CHICCO SEAT105 I-SIZE	★	★	★	★★	9,8	★	350	40 à 105	13,5	n.a.	Isofix		●			
SIÈGES 2^e ÂGE DE 3 MOIS À 4,5 ANS ENVIRON (GROUPE 1)																	
1	MAXI-COSI PEARL S + BASE FAMILYFIX S	★★	★	★★	★★	11,2	★	400	61 à 105	7,2	6,5	Sur base Isofix		-			
2	THULE ELM + BASE ALFI	★	★★	★★	★★★★	10,9	★	720	67 à 105	7,7	7,2	Sur base Isofix		●			
SIÈGES ÉVOLUTIFS DE LA NAISSANCE À 12 ANS ENVIRON (GROUPE 0+/1/2/3)																	
1	COSATTO ALL IN ALL ULTRA 360 ROTATE I-SIZE	★	★	★	★★★★	8,7	★	350	40 à 150	14,6	n.a.	Ceinturé et Isofix		●			
2	LIONELO BRAAM I-SIZE	■	★	★	★★★★	8	■	245	40 à 150	13,4	n.a.	Isofix		●			
SIÈGES ÉVOLUTIFS DE 3 MOIS À 12 ANS ENVIRON (GROUPE 1/2/3)																	
▶ 1	BRITAX RÖMER VERSAFIX/EVOLVAFIX	★	★★	★★	★★	12,2	★★	250	76 à 150	9,8	n.a.	Ceinturé et Isofix		-			
2	BRITAX RÖMER ADVANSAFIX PRO	★	★	★★	★★★★	11,1	★	300	76 à 150	9,9	n.a.	Ceinturé et Isofix		-			
3	JOIE I-BOLD	★	★	★★	★★★★	10,3	★	250	76 à 150	10,3	n.a.	Ceinturé et Isofix		-			
4	OSANN FLUX ISOFIX	★	★	★★	★★★★	9,3	★	100	76 à 150	9,4	n.a.	Ceinturé et Isofix		-			
REHAUSSEURS DE 3,5 ANS À 12 ANS ENVIRON (GROUPE 2/3)																	
▶ 1	MAXI-COSI RODIFIX R I-SIZE	★★	★★★★	★★	★★	14	★★	150	100 à 150	5,8	n.a.	Ceinturé et Isofix		-			
▶ 2	CYBEX SOLUTION G2	★★	★★	★★	★★★★	14	★★	230	100 à 150	5,8	n.a.	Ceinturé et Isofix		-			
3	RECARO AXION 1	★★	★★	★★	★★★★	13,6	★★	299	100 à 150	5,9	n.a.	Ceinturé et Isofix		-			
4	JOIE I-TRILLO FX	★★	★★	★★	★★★★	12,8	★★	130	100 à 150	4,8	n.a.	Ceinturé et Isofix		-			
5	BRITAX RÖMER KIDFIX PRO M	★	★★	★★	★★★★	11,4	★	200	100 à 150	6,4	n.a.	Ceinturé et Isofix		-			

▶ **Santé et environnement** Nous analysons la présence et la quantité de sept familles de substances toxiques pour l'homme et/ou la planète dans les matériaux composant le siège-auto, dont, depuis 2025, les composés per- et polyfluoroalkylés (PFAS).

► **Notre sélection** ► **Sièges coques**

► **Comment nous testons**

► **Nous installons un mannequin** dans le siège et testons toutes les positions (droit, incliné) et configurations (avec ou sans base, avec la ceinture de la voiture ou le système Isofix...). Nous évaluons la commodité d'emploi, les risques de mauvaise utilisation, la qualité des instructions et le résultat de tentatives de fixation des sièges par des néophytes.

► **Choc frontal:** pour mesurer les performances du siège dans une telle situation, la voiture est lancée à 64 km/h et subit une décélération de 30 g (arrêt sur une distance de 1 m environ).

► **Choc latéral:** sur un banc d'essai, on reproduit un choc contre un véhicule roulant à 50 km/h avec un angle de 10° et un enfoncement de porte de 10 cm.



► **1 | Thule Maple + base Alfi**
Enfant de 40 à 75 cm **570 €**

Cette coque, utilisée avec sa base, donne satisfaction. L'ensemble offre une excellente sécurité en cas de choc frontal et une bonne protection en latéral (ce qui n'est pas vrai pour tous les modèles). Nous avons aussi apprécié le faible risque de mauvaise installation, grâce notamment à un système d'attache particulier de la coque à la base, appelé Isofix – dommage, cependant, que ce dernier soit un peu dur.

15,6/20
★★



► **5 | Joie Sprint**
Enfant de 40 à 75 cm **290 €**

L'atout phare de ce Joie ? Il procure une parfaite protection en cas d'accident frontal comme latéral (il obtient presque ★★★ sur ce critère). Bien positionné, le harnais ne risque pas de blesser l'enfant et s'adapte facilement à sa morphologie. Le siège est aussi de grande qualité, facile à utiliser et confortable grâce un large espace et des mousses épaisses. La tête et les jambes du tout-petit sont bien soutenues.

15/20
★★

► **Sièges évolutifs**



► **1 | Nuna Pruu**
Enfant de 40 à 105 cm **500 €**

Pour un modèle évolutif, de la naissance jusqu'à quatre ans environ, ce Nuna offre un excellent niveau de protection, que ce soit en position face ou dos à la route. Son usage est assez aisé et son confort ne suscite pas de critiques significatives – si ce n'est un champ de vision juste correct pour l'enfant assis, surtout quand il est placé dos à la route. Reste que le siège est lourd (13,6 kg) et que des erreurs d'installation sont possibles.

14/20
★★



► **1 | Britax Römer Versafix**
Enfant de 76 à 150 cm **250 €**

Globalement, le niveau de sécurité de ce modèle est satisfaisant, mais perfectible en choc frontal pour les enfants de plus de 1 m maintenus par la ceinture de sécurité et non par le harnais. Simple d'emploi (même si le harnais à cinq points est un peu délicat à attacher), ce siège est très spacieux. Et pour cause, ses mousses ne sont guère épaisses, ce qui limite un peu le confort...

12,2/20
★★

► **Rehausseurs**



► **1 | Maxi-Cosi RodiFix R i-Size**
Enfant de 100 à 150 cm **150 €**

De bonne facture, le RodiFix R dispose d'un niveau de sécurité correct en cas d'accident, mais seulement acceptable s'il s'agit d'un choc frontal. Dommage car ce rehausseur est pratique, ergonomique et confortable, grâce à ses positions assise ou inclinée. Il s'installe avec la ceinture de sécurité en complément des deux attaches Isofix. On peut aussi le fixer sans ces dernières, mais au détriment de la stabilité sur la banquette.

14/20
★★



► **2 | Cybex Solution G2**
Enfant de 100 à 150 cm **230 €**

Ce siège haut de gamme affiche une qualité de fabrication inattaquable. La protection est très bonne en choc latéral, mais seulement correcte en cas d'impact frontal, notamment à cause de la tension élevée dans le cou. Léger (5,8 kg), il est d'un emploi aisé. Le confort est satisfaisant et les risques de mauvaise utilisation s'avèrent minimes. Enfin, s'il offre un large espace à l'enfant, il est assez encombrant.

14/20
★★

18 LAVE-VAISSELLE

Inutile de dépenser des sommes colossales, les premiers prix sont très efficaces. Toutefois, pour un rendu optimal, il faut s'astreindre à quelques gestes essentiels. Nos astuces.

Les résultats de notre test de 18 lave-vaisselle sont déroutants : les références les plus chères ne font pas systématiquement mieux que les premiers prix ! Pas la peine, donc, de vous ruiner, et d'autant moins si les petits « plus » des modèles haut de gamme (projection au sol du temps de cycle restant, connectivité, etc.) ne vous intéressent guère. Pour vous assurer un nettoyage de qualité, vous auriez plutôt intérêt à effectuer quelques gestes simples. D'abord, dès la livraison, pensez à évaluer le niveau de calcaire. Comment devez-vous procéder ? Le fabricant vous a certainement fourni une petite bandelette en plastique mou : passez-la sous l'eau du robinet pour connaître la dureté de cette dernière. Réglez ensuite votre machine en conséquence en suivant les instructions qui figurent dans le

manuel d'utilisation. Trop souvent négligée, cette étape s'avère pourtant cruciale ; un lave-vaisselle mal étalonné a tendance à laisser un voile blanc sur les verres. Pour lutter contre ce phénomène, n'oubliez pas de l'alimenter régulièrement en sel régénérant. Et gardez toujours en tête qu'un appareil propre lave mieux.

L'importance de l'entretien

Il vous faudra donc nettoyer régulièrement le filtre principal et les bras de lavage (la grosse hélice). Autre astuce : dès que vous avez chargé les premiers éléments, refermez systématiquement la porte. Ainsi, vous conserverez un bon niveau d'humidité dans la cuve, évitant aux salissures de sécher sur les assiettes et



les couverts. Reste, enfin, évidemment, à choisir un programme de lavage adapté. Plus long de 1h10 en moyenne, le mode éco se montre – sur les modèles que nous avons testés – bien souvent plus efficace au niveau du lavage que le cycle normal. Par contre, il sèche moins bien... Si vous optez pour ce programme économique (il revient 30 % moins cher en moyenne), prévoyez un petit coup de torchon sur la vaisselle à la fin.

■ BORIS CASSEL AVEC AISSAM HADDAD

► Comment nous testons

- **Nous avons acheté** 18 lave-vaisselle et les avons évalués dans un laboratoire en cycle éco et normal/auto.
- **Chaque machine est chargée** de verres, couverts, casseroles, etc., en partie salis par divers ingrédients.
- **Nous analysons les performances de chaque lavage.** Une pièce de vaisselle est estimée propre s'il ne reste aucune trace. Le séchage est jugé en fonction de l'humidité résiduelle.
- **Deux experts** testent la facilité d'usage en notant, entre autres, la clarté des notices, le lancement des cycles et la manipulation de la porte et des paniers.

► Notre sélection

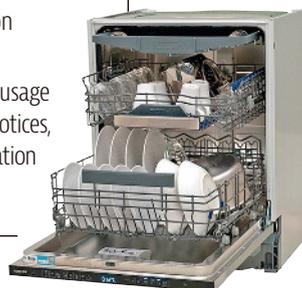
► Intégrables

► 1 | Siemens

SN65EX12CF

1259 €

Qu'il fonctionne en mode éco ou normal, cet appareil lave très bien la vaisselle. Toutefois, en matière de séchage, il fait un peu moins bien. Doté d'un panier supérieur réglable sur trois niveaux et projetant le temps restant sur le sol, ce Siemens s'avère simple d'utilisation, à l'exception notable du filtre, difficile à démonter.



14,4/20

★★

► 2 | Beko

BDIN28470C

500 €

Quelle agréable surprise de découvrir d'aussi bonnes performances de lavage et de séchage sur un modèle ne coûtant « que » 500 € ! À ce prix-là, il présente, bien sûr, quelques imperfections, telle son interface peu intuitive. S'il est relativement discret (42 dB), ce Beko 14 couverts émet des ultrasons perceptibles par certaines oreilles.



13,6/20

★★

NOTRE CLASSEMENT	Programme éco				Auto/normal				Jugement global			Dimensions									
	Lavage	Séchage	Durée	Coût annuel eau + électricité €	Appréciation	Lavage	Séchage	Durée	Coût annuel eau + électricité €	Appréciation	Facilité d'emploi	Appréciation	Classe énergétique	Nombre de couverts	Bruit déclaré	Hauteur max.	Hauteur mini.				
	★★★	★	4h24	44	★★	★★★	★	1h39	61	★★	★★★	★★	1259	A	14	42	88	82			
6 INTÉGRABLES																					
▶ 1	SIEMENS SN65EX12CF	★★★	★	4h24	44	★★	★★	★	1h39	61	★★	★★★	★★	14,4	★★	1259	A	14	42	88	82
▶ 2	BEKO BDIN28470C	★★★	★	3h45	65	★★	★★★	★★★	3h32	99	★★	★★★	★★	13,6	★★	500	C	14	42	87	82
3	MIELE G5152SCVI	★★	★★	4h21	67	★★	★★★	■	2h53	92	★★	★★★	★★	13,6	★★	1100	D	14	44	88	81
4	WHIRLPOOL WHG6I4BN7S1S	★★	★★★	3h32	83	★★	■	★★★	2h55	101	★	★★★	★★	13,2	★★	660	B	14	41	90	82
5	ELECTROLUX EEG68500L	■	★	4h01	57	■	★★★	★★	2h50	97	★★	★★	★★	10,4	★	880	B	14	44	91	82
6	IKEA LAGAN 005.680.16	■	★★	3h34	77	■	★★★	★	2h18	116	★★	★	★★	9,7	★	300	E	14	46	90	82
12 POSE LIBRE																					
▶ 1	BOSCH SMS4EVW36F	★★★	★★	3h45	53	★★	★★★	★★★	2h12	82	★★★	★★★	★★	15,1	★★	800	B	14	44	87	84
2	BOSCH SMS25AW09F	★★★	★★★	3h27	71	★★	★★★	★★★	2h31	106	★★★	★★	★★	14,6	★★	660	E	12	48	87	84
▶ 3	WHIRLPOOL W3FD634	★★★	★★★	3h25	91	★★	★★★	★★★	3h11	112	★★	★	★	14	★★	549	D	14	44	85	85
▶ 4	MIELE G5412SC	★★★	■	3h18	56	★★	★★★	★★★	2h59	84	★★★	★★★	★★	13,9	★★	1100	B	14	43	89	85
5	INDESIT I0FD641A	★★	★★	3h32	85	★★	★★	★	2h25	99	★★	★★★	★	13,6	★★	499	C	14	41	85	85
6	BEKO BDFN15D431W	★★	★★	3h52	71	★★	★★★	★★	2h15	88	★★	★★	★★	13,4	★★	460	D	14	45	85	85
7	ESSENTIELB ELV-444B	★★★	★★★	4h22	88	★★	★★★	★★★	3h31	109	★★	★	★	13,3	★★	400	D	14	44	85	85
8	THOMSON TDW1444BSL	★★	★	3h52	55	★★	★★	★	1h45	90	★★	★	★	12,7	★★	560	B	14	44	87	85
9	WHIRLPOOL WH3FC14BN71X	★★	★★★	3h22	86	★★	★	★★★	2h51	99	★	★★	★	12,5	★★	656	C	14	42	85	85
10	ELECTROLUX ESM48400SX	★★	★	3h58	67	★	★★★	■	2h40	102	★★	★★	★★	12,4	★★	600	C	14	44	85	85
11	BRANDT BF3424CX	★	★★	3h33	59	★	★★	■	1h57	86	★★	★★★	★	12,2	★★	599	C	14	44	87	84
12	CANDY CF5C4F0W	★★★	■	3h54	63	★	★★★	■	2h02	108	★★	★	★	12,1	★★	400	C	15	44	90	85

▶ Pose libre

▶ 1 | Bosch

SMS4EVW36F

800 €

15,1/20
★★

En mode auto, cette machine lave et sèche efficacement la vaisselle – notamment les couverts et les verres. Le programme éco nettoie bien aussi, mais le séchage est moins homogène, laissant apparaître des traces sur les casseroles. Le chargement est facilité par un panier supérieur bien conçu. Hélas, l'interface n'est pas au niveau du reste.



▶ 3 | Whirlpool

W3FD634

549 €

14,20
★★

Ce Whirlpool remplit haut la main sa mission, et ce dans les deux modes testés. L'un des meilleurs rapports qualité-prix de notre sélection aurait pu obtenir une note meilleure encore si son fabricant avait fourni une notice plus claire (texte dense, en petits caractères...) et prévu un emplacement pour les verres classiques.



▶ 4 | Miele

G5412SC

1100 €

13,9/20
★★

Efficace en programme auto, ce Miele a été pénalisé par un séchage limite en mode éco. C'est la rançon de la sobriété, avec une consommation électrique de 0,61 kWh et de 8 l d'eau (en éco), pour un coût annuel de 56 €. Cet appareil propose aussi des options comme des capteurs de charge ou de saillures qui adaptent le temps du cycle auto.



“ La banque tarde à me rembourser un chèque falsifié ”

ESCROQUERIE Le nom du bénéficiaire du chèque adressé par Alain Zimmermann a été frauduleusement modifié. Ce dernier peine à récupérer les fonds débités.



La Société générale a envoyé à Alain une copie du chèque falsifié.

Si le nombre de règlements par chèque continue de diminuer, les fraudes restent vivaces. Néanmoins, elles aussi suivent une pente descendante. Selon les statistiques les plus récentes de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement de la Banque de France, le montant frauduleusement perçu à la suite d'un vol, d'une falsification ou d'une contrefaçon de chèque s'élevait, en 2023, à 364 millions d'euros, en baisse de 8% par rapport à l'année précédente. Plus précisément, le taux de fraude atteignait 0,078% des usages, ce qui, d'après l'institution, demeure «un niveau élevé».

L'assureur n'a rien reçu

Début janvier 2025, Rennes (35) : Alain Zimmermann, 76 ans, rédige un chèque de 1367,11 € pour payer ses assurances auto et habitation, souscrites auprès de la Maif. Il le dépose dans la boîte aux lettres en bas de son immeuble. Pour lui, l'affaire est réglée. Mais le 27 janvier, cet ancien commerçant reçoit une relance de la Maif : elle n'a pas obtenu de paiement. «Je vérifie aussitôt mon compte Société générale, et je constate que mon chèque a bien été encaissé, précisément le 22 janvier», se souvient Alain. Il se rend alors immédiatement à l'agence Maif de Rennes : «On m'a rassuré, en me disant que le courrier de rappel et l'encaissement du chèque s'étaient peut-être croisés, ce qui était plausible vu le laps de temps très court entre les deux. "Attendons encore quelques jours", m'a-t-on proposé. »

Les semaines passent. Le 20 février, notre retraité retourne voir la Maif pour savoir si tout est rentré dans l'ordre. Stupeur ! Alors qu'il n'a pas reçu de nouvelle lettre de relance (elle arrivera quatre jours plus tard), il apprend que la mutuelle n'a aucune trace de son chèque. «Le responsable local m'a conseillé de me rapprocher de ma banque», raconte Alain. Il s'y rend dans la foulée, et demande qu'une copie du chèque lui soit envoyée. Il en profite également pour s'acquitter de ses assurances... par virement. Plus sûr, sans doute !

Une semaine après cette visite, la Société générale lui adresse une photocopie du chèque. Comme le veut la loi, il ne s'agit que du recto. Secret bancaire

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

oblige, le verso – là où le bénéficiaire inscrit son numéro de compte et appose sa signature – ne peut pas être communiqué à un tiers. «C'est la Banque populaire du Nord qui a encaissé mon chèque», relate Alain. L'ordre avait été modifié, à la main. Ce n'était plus "Maif" qui était mentionné sur la ligne du bénéficiaire, mais "EURL STUKKENS ÉLECTRICITÉ", écrit en capitales. » Le septuagénaire réalise alors quelques recherches. Il découvre que cette entreprise a été récemment immatriculée auprès du tribunal de commerce de Charleville-Mézières (Ardennes). «Visiblement, c'est facile de se faire inscrire au registre des sociétés et d'ouvrir un compte en banque avec des faux documents», relève au passage Alain.



Copie du chèque falsifié... et chèque «trafiqué» par Alain pour voir si la modification d'une mention est visible à l'œil nu.

Une plainte déposée

Fort de ses éléments, il va au commissariat de police pour déposer une plainte, puis en remet une copie à son agence Société générale. «Je suis client auprès d'elle depuis 24 ans et je n'ai jamais posé problème», précise Alain. Il compte sur son conseiller bancaire pour que la Banque populaire du Nord lui restitue les fonds frauduleusement débités. Au regard de la falsification grossière (Que Choisir a pu avoir en main une copie du chèque), ce ne devrait être qu'une formalité, pense-t-il. Erreur... Le 20 mars, toujours dans l'expectative, Alain recontacte son attaché de compte. «Sa réponse est pour le moins étrange», se remémore notre témoin. Il me dit qu'il est en attente d'une copie du chèque. Or, je l'avais moi-même reçue près d'un mois plus tôt,

Où le chèque a-t-il pu être volé : dans le circuit postal ? Au service de la Maif qui l'a reçu ?

le 24 février ! À ce moment, j'ai eu l'impression qu'on négligeait le traitement de mon dossier. »

La suite semble lui donner raison. Au mois d'avril, «rebelote, mon conseiller m'affirme que c'est en cours, qu'il me tiendra informé», reprend Alain. Entre-temps, la police l'a appelé pour avoir des informations complémentaires à sa plainte. Il ne se fait toutefois pas d'illusions : «Ce sera sans doute classé sans suite.» Alain se demande, par ailleurs, où son chèque a pu être volé. Dans le circuit postal ? Au service de la Maif qui l'a reçu ? Difficile d'éclaircir ce point... Que Choisir a tenté de lever le mystère en interrogeant l'assureur. «Les sociétaires ne font pas forcément remonter jusqu'à notre comptabilité ce type de situation», indique-t-il. Les mois de mai et de juin passent, sans évolution. Nous voilà mi-juillet. Alain, qui nous accueille dans son appartement ensoleillé, se sent un peu abandonné : «Aux dernières nouvelles, mon conseiller était en vacances. C'est une autre employée de la banque qui a pris le relais. Et ça n'avance pas plus... » Il ne sait plus trop quoi faire⁽¹⁾, alors qu'il estime qu'en pareil cas, la loi devrait s'appliquer sans «tergiverser» (lire l'encadré ci-dessous). Or, quelque temps après notre venue à Rennes, il nous rappelle. La Société générale lui a remboursé la somme débitée illicitement. Fin de partie.

■ ARNAUD DE BLAUWE

(1) Pour l'anecdote, Alain a joué les apprentis faussaires. Sur l'une des formules de son chèque, il a fait quelques essais, avec de l'alcool et de l'acétone, afin de voir s'il était facile de changer l'ordre d'un chèque et, surtout, si c'était visible à l'œil nu. Résultat : ça l'est !



CE QUE DIT LA LOI

La falsification d'un chèque est punie d'une amende pouvant aller jusqu'à 375 000 € et d'une peine de prison de cinq ans maximum (art. L. 163-3 du Code monétaire et financier).

Qu'entend-on par chèque falsifié ?

Il s'agit d'un chèque dont on a modifié le nom du bénéficiaire, le montant, la date ou la signature par grattage, surcharge ou lavage chimique.

Quelles vérifications sont réalisées à la présentation du chèque ?

Les banques impliquées dans la transaction sont tenues de vérifier plusieurs points. Par exemple, celle du débiteur doit s'assurer

que la signature portée sur le chèque est conforme à celle enregistrée lors de l'ouverture de compte.

Quand la responsabilité des banques est-elle engagée ?

L'établissement qui encaisse le chèque peut voir sa responsabilité engagée s'il a manqué de vigilance et laissé passer une anomalie apparente. La Cour de cassation considère comme étant une falsification toute

irrégularité visible à l'œil nu (rature, grattage, surcharge...). En conséquence, la banque sera tenue de rembourser l'émetteur du chèque. Si elle n'est pas en mesure de lui communiquer l'original (par exemple, il a été détruit), c'est à elle de prouver qu'il n'était pas affecté par un défaut apparent. La victime, elle, doit faire opposition au chèque frauduleux (art. L. 131-35 du Code monétaire et financier) et déposer plainte.

LA RÉNOVATION D'AMPLEUR MINÉE PAR LA FRAUDE

Depuis 2024 et la création de MaPrimeRénov' parcours accompagné, l'État a mis le paquet sur les chantiers de rénovation globale. Il n'a pas fallu longtemps pour que des escrocs phagocytent le dispositif...

« **B**onjour. Je mets en vente dossiers rénovation d'ampleur, [...] visites techniques à planifier. » C'est le genre d'annonces qu'il n'est pas rare de dénicher sur le groupe Facebook Mon Accompagnateur Rénov' (MAR)/Auditeur énergétique. Celle-ci est postée par un certain Hanini, le 2 juin, à partir d'un compte qui ne permet pas son identification. Déjà, les semaines précédentes, il avait publié plusieurs messages similaires invitant les intéressés à le contacter en privé. « *Légal, comme business ?* », s'interroge un membre du groupe dans les commentaires. « *En aucun cas* », répond Jérémie François, conseiller dans un Espace France Rénov' des Vosges - ces guichets publics d'information sur la rénovation. Il considère même cette revente de données confidentielles comme le premier maillon des fraudes très organisées qui gangrènent MaPrimeRénov' parcours accompagné, au point de pousser l'exécutif à suspendre le dispositif cet été.

Des accompagnateurs dignes de confiance ?

Ce « Parcours accompagné » est une déclinaison de MaPrimeRénov', principale aide publique à la rénovation énergétique. À ce jour, elle a été surtout mobilisée par les ménages pour faire du monogeste - le plus souvent, installer une pompe à chaleur. Or, il est possible de réaliser des rénovations

bien plus ambitieuses, tant sur la baisse des émissions de gaz à effet de serre que sur les factures d'énergie. Elles sont dites d'« ampleur » car elles combinent, d'un coup et en bonne intelligence, plusieurs gestes de travaux, dont au moins deux d'isolation. De facto, ces chantiers sont beaucoup plus complexes, plus longs et aussi plus coûteux.

Pour que les Français se lancent tout de même, le gouvernement a donc créé, début 2024, une aide dédiée, intitulée MaPrimeRénov' parcours accompagné, et y a mis le paquet. Un foyer aux revenus très modestes peut ainsi percevoir jusqu'à 63 000 € d'aide, à condition toutefois de respecter des règles assurant la qualité des travaux effectués. L'une d'elles est de passer par un Accompagnateur Rénov'. Soit un architecte, un bureau d'études thermiques ou encore un auditeur énergétique ayant obtenu l'agrément Mon Accompagnateur Rénov' (MAR) auprès de l'Agence nationale de l'habitat (Anah). Présenté comme un tiers de confiance neutre, ce nouvel intermédiaire est là pour suivre les ménages à chaque étape de leur rénovation d'ampleur, en tentant de les tenir éloignés de la fraude.

LES ESCROCS TOUCHENT 63 000 € D'AIDES, ALORS QUE LE CHANTIER LEUR COÛTE DEUX FOIS MOINS

IMAGE/ROCKEY/ANDIA; CURIOS/ADOBÉ STOCK



Un échec, ce dispositif ? D'un côté, il rencontre petit à petit son public. Depuis début 2025 et jusqu'à sa suspension en juillet, l'Anah, qui pilote MaPrimeRénov', avait validé 44 162 dossiers, soit trois fois plus que sur tout 2024. Malheureusement, les escrocs aussi se ruent dessus et développent « *de nouveaux schémas de fraude* », déplore-t-il, mi-juin, le ministère du Logement. Sur le premier trimestre de l'année en cours, une centaine d'entre eux ont déposé pas moins de 16 000 dossiers, suspectés d'être frauduleux, qui ont pu être bloqués à temps. « *Édifiant*, souligne Sebastian Ruiz, président de la Communauté des MAR, l'une des associations regroupant ces structures. *Un dossier de rénovation d'ampleur est long à monter. Il y a beaucoup d'actes à réaliser ; cela nécessite un audit, des devis et quantité d'autres pièces à fournir... en déposer un par jour est impossible.* » Pour atteindre de tels volumes, ces arnaqueurs fonctionnent souvent en équipes. « *La première est spécialisée dans*

16 000

Nombre de dossiers de rénovation d'ampleur déposés par seulement une centaine d'Accompagnateurs Rénov' sur les premiers mois de 2025. Un volume suspect.



ET AUSSI DES DEVIS QUI FLAMBENT

Certaines des arnaques à MaPrimeRénov' sont manifestes et ne laissent aucun doute sur les intentions de leurs auteurs. Mais il y a aussi une escroquerie plus insidieuse et plus généralisée : le fort renchérissement des travaux de rénovation d'ampleur. Ils sont en hausse de 7% en 2025 par rapport en 2024, « sans commune mesure avec l'inflation [environ 2%] », fustige le ministère

du Logement. La majoration exagérée des devis constitue l'un des facteurs d'épuisement précoce du budget 2025 alloué à MaPrimeRénov' (3,6 milliards d'euros au total). Pour lutter contre cette fraude, le gouvernement veut

publier un référentiel de prix des travaux de rénovation énergétique, notamment à destination des Accompagnateurs Rénov' afin qu'ils repèrent plus aisément les devis gonflés. Ce guide figure parmi les 10 mesures du plan d'action contre la fraude que le ministère du Logement disait, au début de l'été, vouloir mettre rapidement en place.

le recueil de données, commence Sebastian Ruiz. Ce sont ces personnes qui vous harcèlent au téléphone ou vous abreuvent de questionnaires en ligne. Les informations que vous leur donnez – coordonnées, fiche d'imposition... – sont vendues à des sociétés de travaux. » Qui font passer des « visiteurs techniques » aux adresses obtenues. Bien souvent, ces derniers n'ont aucune compétence et sont payés en free-lance. « Ils prennent les mesures du logement et les envoient à un bureau d'études, qui a l'agrément MAR ou l'usurpe. Celui-ci dressera alors l'audit énergétique du bien sans jamais y avoir mis les pieds ! », résume Jérémy François.

Dégrader la note de l'audit

On surfe avec l'illégalité. Quoi qu'il en soit, un audit à distance n'est pas gage de qualité. Or, il s'agit d'un document clé dans une rénovation d'ampleur, censé évaluer l'état initial de la performance énergétique de l'habitation et établir les scénarios de travaux qui l'amélioreront. « Sur ce Parcours accompagné,

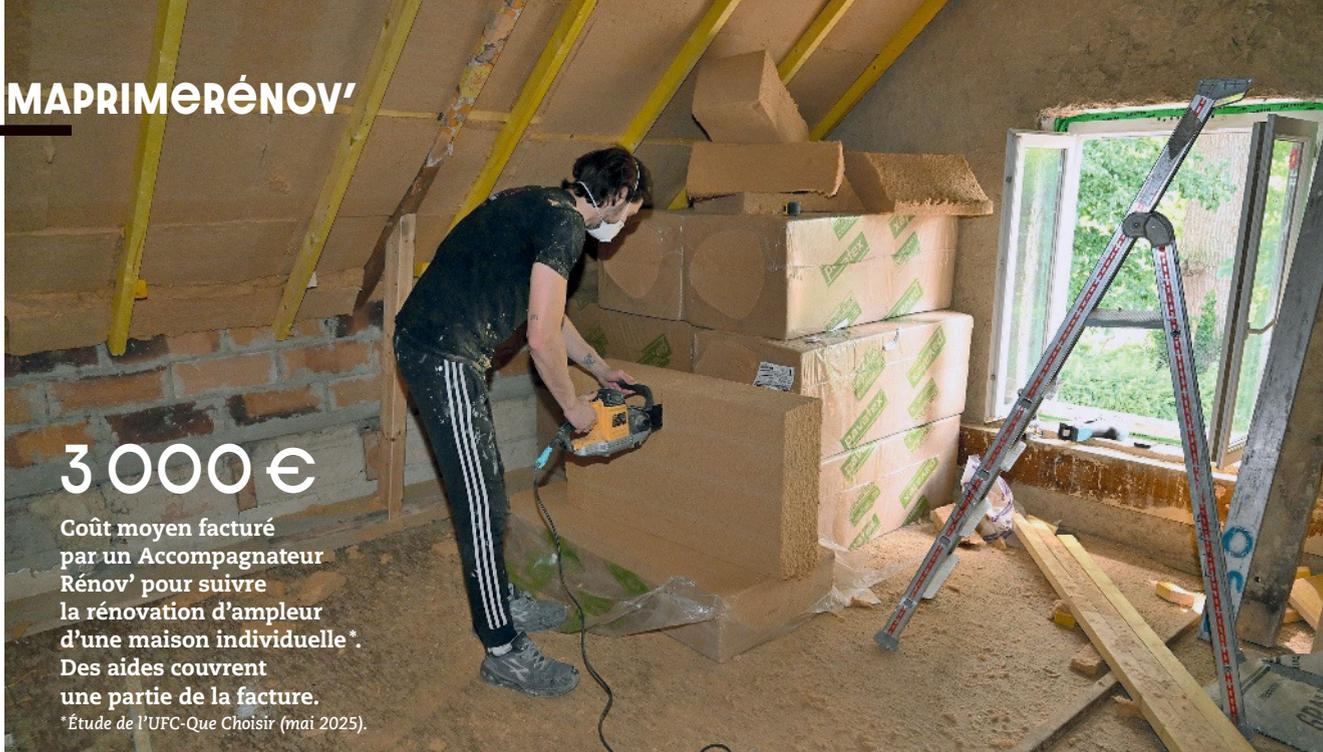
le montant de la subvention est proportionnel au gain de classes énergétiques permis par le chantier », indique Nicolas Esnault, conseiller France Rénov' dans les Hautes-Alpes. L'enjeu donc est de sauter le maximum d'étiquettes sur le diagnostic de performance énergétique (DPE), en passant par exemple de E à B : « Pour que ce soit plus facile, les fraudeurs dégradent artificiellement l'audit de la maison, la classant en F ou G, comme une passoire énergétique. » À l'inverse, les devis de travaux envoyés à l'Anah sont gonflés et correspondent, à l'euro près, au plafond maximal pris en charge par MaPrimeRénov', soit 70 000 € pour un ménage aux revenus très modestes. « Les escrocs empochent ainsi les 63 000 € d'aides, alors que le chantier leur coûte deux fois moins, ne serait-ce que parce qu'ils utilisent des matériaux de faible qualité ou inappropriés », fustige Jérémy François.



3 000 €

Coût moyen facturé par un Accompagnateur Rénov' pour suivre la rénovation d'ampleur d'une maison individuelle*. Des aides couvrent une partie de la facture.

*Étude de l'UFC-Que Choisir (mai 2025).



M. OLIVIER/QUEST FRANCE-MAXPPP

► Dernier obstacle, le reste à charge. Soit la somme que les demandeurs doivent encore payer une fois les aides déduites. Dans le cas d'une rénovation d'ampleur, cela avoisine très vite les 10 000 € : un montant difficile à sortir pour des foyers précaires. Afin qu'ils signent tout de même, les aigrefins leur offrent ce reliquat via des remises alambiquées, et là encore illégales. « Une famille de ma région s'est vu proposer une rémunération de 10 000 € en échange de sa participation à une vidéo vantant la qualité des travaux réalisés dans la maison... », raconte ainsi Nicolas Esnault.

Une fraude qui s'est déplacée

Voilà comment on en arrive à des rénovations d'ampleur à 1 €, pour des foyers... parfois complices, souvent naïfs. Car l'affaire n'est pas aussi bonne qu'elle y paraît. « Les chantiers sont tellement mal faits qu'il faut les reprendre à zéro quelques années, voire quelques mois plus tard », met en garde le conseiller France Rénov' Jérémy François. Tout ça n'a rien de nouveau, rappelle Aurélien Déjean, chargé de mission transition énergétique chez Soliha, une fédération d'associations accompagnant les ménages défavorisés dans la rénovation de leur habitat. « Les mêmes escrocs, avec les mêmes techniques, sévissaient déjà

sur les certificats d'économie d'énergie (CEE) – et sur l'une de ses fiches en particulier, la BAR-TH-164 –, qui permettaient déjà d'obtenir des aides pour des rénovations d'ampleur », détaille-t-il.

Cette fraude était même bien plus massive qu'elle ne l'est aujourd'hui sur MaPrimeRénov' parcourus accompagné, assure Camille Thomas, présidente de Rénomar'. Cette autre association fédérant les opérateurs Mon Accompagnateurs Rénov' déplore

EN CAS DE DOUTE, LE VERSEMENT DE L'AIDE PEUT ÊTRE SUSPENDU

qu'ils aient fait office de boucs émissaires. Au dernier pointage, mi-juin, 1300 structures, employant 3800 interlocuteurs, avaient reçu l'agrément. Si beaucoup doivent encore monter en compétences – ce qui n'est pas anormal tant cet intermédiaire est récent –, « seule une petite minorité d'entre eux fraudent », insistent Nicolas Esnault et Jérémy François.

Il n'empêche, cette minorité fait mal à cause de la quantité astronomique de dossiers qu'elle dépose, obstruant les délais d'instruction, gaspillant l'argent public et piquant des contrats

aux opérateurs Mon Accompagnateur Rénov' et aux entreprises de BTP qui restent dans la légalité.

La loi Cazenave lance la contre-attaque

Promulguée fin juin, la loi Cazenave dote l'État d'un nouvel arsenal pour lutter contre la fraude aux aides publiques, notamment dans la rénovation énergétique. Elle interdit totalement le démarchage dans ce secteur, que ce soit par téléphone, SMS ou via les réseaux sociaux. Elle facilite aussi les échanges d'informations entre les administrations, en particulier entre Tracfin (le service de renseignement financier), la répression des fraudes (DGCCRF) et l'Anah, afin de détecter et de mettre hors-jeu plus rapidement les acteurs de la rénovation qui trichent.

De plus, les sanctions sont alourdies. En cas d'escroqueries suspectées, l'Anah sera susceptible de bloquer le versement d'une aide publique jusqu'à trois mois, renouvelable une fois. De son côté, la DGCCRF sera en mesure de suspendre l'agrément de structures MAR, qui devront en informer leurs clients. Ces derniers auront le droit de rompre sans frais leur contrat et de se faire rembourser. « Mais c'est bien aux particuliers de décider de changer, regrette Camille Thomas. S'ils ne font rien, un MAR suspendu pourra continuer à instruire les

UNE REPRISE DU DISPOSITIF LE 30 SEPTEMBRE

dossiers déjà engagés avant la sanction. » En revanche, elle pointe une autre avancée avec la loi Cazenave : « Il n'est plus possible d'obtenir l'agrément MAR avec une qualification d'auditeur RGE probatoire [domnée aux entreprises en attendant qu'elles fassent leurs preuves]. C'était du pain béni pour les fraudeurs. Une fois suspendus, il leur suffisait de créer une nouvelle société, de décrocher leur certification probatoire puis leur agrément MAR, et ainsi de suite. »

Suffisant pour stopper les escrocs ?

Faut-il aller plus loin ? Avant 2024, l'Anah travaillait déjà avec des MAR historiques (des associations comme Soliha) pour aider des ménages précaires à mener des rénovations globales. Le lancement de Parcours accompagné marque cette volonté, louable, de massifier les chantiers d'ampleur. Initialement, le gouvernement en visait 200 000 par an dès 2024. « Les MAR historiques n'auraient jamais suffi à atteindre cette cadence, convient Aurélien Déjean, de Soliha. C'est pourquoi l'État a assoupli les conditions pour demander l'agrément, mais trop, jusqu'à permettre à des sociétés de BTP de créer leurs filiales MAR. » On voit venir, gros comme une maison, les risques de collision et la perte de neutralité des Accompagnateurs Rénov', pourtant cruciale. « Il est difficile de revenir en arrière, ajoute-t-il. Et certaines de ces filiales réalisent d'ailleurs de l'excellent boulot. Mais elles doivent faire l'objet de contrôles renforcés. »

La Communauté des MAR pousse également pour la création d'une formation obligatoire de 35 heures avant d'obtenir l'agrément. « On ferait coup double, plaide Sebastian Ruiz, son président. Cela participerait à la nécessaire montée en compétences des MAR, et découragerait certains escrocs de s'attaquer au parcours accompagné. » Ne nous faisons pas d'illusions pour autant : ils trouveront de nouvelles cibles. La suspension du Parcours accompagné n'a pas mis fin aux offres suspectes. Simplement, elles concernent, dorénavant, les monogestes et les panneaux solaires.

■ FABRICE POULIQUEN

Quand et comment ? Les conditions de la reprise du Parcours accompagné de MaPrimeRénov' sont longtemps restées incertaines. Jusqu'à ce que la ministre du Logement, Valérie Létard, les dévoile le 22 juillet dernier. Première surprise : alors que la réouverture était d'abord envisagée « vers le 15 septembre », elle n'interviendra finalement que le 30. Le gouvernement justifie ce report par l'impératif de reprendre la main sur « l'accumulation incontrôlée » de dossiers de rénovation d'ampleur. La cadence était déjà élevée depuis le début de l'année. Mais entre l'annonce de la suspension (2 juin) et son effectivité (26 juin), 29 000 demandes d'aides publiques ont été effectuées, soit 20 000 de plus qu'un mois habituel. Pour désengorger ce Parcours accompagné, l'exécutif ne repousse pas seulement la reprise de 15 jours. Le nombre de dossiers qui pourront être acceptés jusqu'à la fin de l'année sera limité à 13 000 maximum sur tout le territoire. Dans un premier temps, seuls les ménages aux revenus très modestes seront de nouveau autorisés à en soumettre un dès le 30 septembre. Puis, en fonction de la dynamique des dépôts, le spectre

sera élargi aux autres catégories de foyers. Par ailleurs, les aides se recentreront sur les logements les plus énergivores, soit ceux notés E, F et G au diagnostic de performance énergétique (DPE).

Bien moins généreux

Enfin et surtout, les montants d'aides maximums qu'il était possible de percevoir sont revus à la baisse. Ils varient en fonction des ressources du ménage, du coût des travaux ou encore des sauts de classes au DPE qu'ils permettent. Par exemple, les foyers aux revenus intermédiaires sont susceptibles de toucher un coup de pouce couvrant 45 % des sommes déboursées, avec tout de même des budgets à ne pas dépasser. Si les taux restent inchangés, les plafonds de travaux sont modifiés afin que ce Parcours accompagné soit, à l'avenir, nettement moins généreux. Celui de 70 000 €, quand on passe quatre classes, n'existe plus. Ne subsistent que deux plafonds : l'un fixé à 30 000 € si la rénovation en fait gagner deux, l'autre à 40 000 € pour un bond de trois classes et plus. Par ailleurs, le bonus de 10 % accordé

aux biens quittant les étiquettes F et G au DPE est supprimé. Ces nouvelles règles devraient être reconduites en 2026.



La ministre déléguée au Logement, Valérie Létard, a annoncé, le 22 juillet dernier, les mesures pour lutter contre la fraude sur le dispositif MaPrimeRénov'.

PRESSE@TERRITOIRES.GOUV.FR



▶ VIDÉOPROTECTION

FAUT-IL AVOIR PEUR DE L'IA ?

Analysant les images de milliers de caméras installées sur la voie publique, les logiciels de « vidéosurveillance algorithmique » détectent les comportements suspects. Une loi va autoriser leur expérimentation.

Sportifs en plein jogging sur la promenade des Anglais, touristes hilares au parc, automobilistes patientant au feu rouge... Ces scènes banales de la vie quotidienne s'affichent en simultané sur les dizaines d'écrans du centre de supervision urbain de Nice (06). Pas moins de 25 policiers et agents municipaux scrutent en continu ce gigantesque flux vidéo transmis par les 4800 caméras qui quadrillent l'agglomération. En ce début juillet ensoleillé, l'un des opérateurs attrape une souris d'ordinateur et prend la main sur la caméra n° 885. Installé sur les hauteurs de la cité azurée, à proximité du château, l'appareil zoome rapidement en direction de l'aéroport. «*La caméra se trouve à 7 kilomètres environ de la piste d'atterrissage, mais on arrive quand même à lire les immatriculations des avions. Et pourtant, ce n'est pas la plus puissante à notre disposition!*», lance Véronique Borré. Le message de la directrice générale adjointe de la ville

de Nice est clair : grâce à des dizaines de millions d'euros investis depuis 15 ans, la commune dispose d'outils très performants. Deux cas d'usage cohabitent. De manière traditionnelle, les images étant stockées plusieurs jours, elles peuvent être ressorties pour les besoins d'une enquête judiciaire. Dans les gros centres urbains, comme à Nice, elles sont surtout utilisées pour surveiller des lieux accueillant du public. Objectifs : orienter les patrouilles de la police municipale, signaler des incidents à la police nationale ou alerter les pompiers.

Les opérateurs niçois joueraient ainsi, selon Véronique Borré, un rôle prépondérant dans 1500 interpellations annuelles. Mais «*il sera difficile d'aller plus loin sans avoir recours à de l'intelligence artificielle (IA)*», indique cette fidèle du maire, Christian Estrosi (Horizons). L'IA permettrait, selon ses promoteurs, de lever une limite physique sur laquelle butent les très grands réseaux. «*Un opérateur peut rester attentif à ce qui se déroule sur*

huit écrans au maximum en même temps, au-delà, il n'y arrive plus», affirme Dominique Legrand, président de l'AN2V, le lobby du secteur. De nombreuses sociétés ont développé, ces dernières années, des logiciels de « vidéosurveillance algorithmique » (VSA) – aussi appelés « caméras augmentées » – qui passent en revue simultanément toutes les images de plusieurs centaines de caméras et détectent des événements (stationnement gênant, intrusion, etc.).

Détection encore plus fine

Comment fonctionne ce genre de programme ? Quentin Barenne, cofondateur de Wintics, l'une des sociétés françaises les plus en vue, nous livre une démonstration. «*Notre logiciel sait reconnaître des formes sur des images. C'est de la donnée qui est totalement anonyme*», assure-t-il en préambule. Il ne s'agit donc pas de reconnaissance faciale. Sur la voie publique, il «*distingue neuf types d'usagers : les piétons, les vélos, les trottinettes, les deux-roues motorisés, les voitures, les camionnettes, les bus, les petits poids lourds et les gros*». Une compétence acquise grâce aux techniques « d'apprentissage profond » (une des branches de l'IA) consistant



4 800
caméras

quadrillent
les rues
de la ville
de Nice.



Au-delà de huit écrans à contrôler, les agents «loupent» des infractions. Nice a testé l'intelligence artificielle pour surveiller certaines zones de la ville. La Commission nationale de l'informatique et des libertés a dit stop.

à soumettre un panel d'images (ici, 35 000) à un algorithme. Assis face à un écran où tourne en boucle une vidéo (préenregistrée) d'une rue passante, Quentin Barenne poursuit sa présentation : «*Vous pouvez dessiner une petite zone d'intérêt sur cette image et dire au logiciel : "Si un véhicule vient se garer là et qu'il y reste plus de X secondes, envoi une notification"*». Libre, ensuite, à l'opérateur de vidéosurveillance de déclencher l'intervention d'une patrouille. Cette efficacité a tapé dans l'œil des chargés de sécurité de nombreuses communes françaises, qui ont déployé cette technologie au cours des dernières années, oubliant au passage un détail : en l'état actuel du droit, la VSA n'est autorisée que pour des études statistiques (le comptage des vélos, par exemple). La surveillance continue de la voie publique par une IA à des fins sécuritaires est proscrite. Pourquoi ? «*Les personnes ne sont plus seulement filmées, mais analysées de manière automatisée, en temps réel, afin de collecter certaines informations les concernant. Ces nouveaux outils vidéos peuvent conduire à un traitement massif de données personnelles*», relève la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) sur son site internet. Les passants filmés et scannés par la machine devraient pouvoir, entre autres, s'opposer au traitement de ces informations. Mais, en pratique, c'est

impossible. La Cnil a, par conséquent, demandé à plusieurs communes (dont Nice) de débrancher ces logiciels de leurs flux vidéos, en attendant une éventuelle évolution de la législation.

Jeux olympiques d'hiver 2030

C'est, justement, ce sur quoi les députés vont plancher en cette rentrée, lors de l'étude de la loi visant à faciliter l'organisation des Jeux olympiques dans les Alpes, en 2030. Quel rapport entre la VSA et les JO ? Ce texte devrait permettre aux pouvoirs publics et aux opérateurs de transport en commun de reconduire un test mené pendant

CE LOGICIEL DISTINGUE NEUF TYPES D'USAGERS DE LA VOIE PUBLIQUE

quelques mois à l'occasion des Jeux de Paris 2024. La préfecture de Police, la SNCF, la RATP et la ville de Cannes (06) avaient été autorisées à tester deux logiciels (dont Wintics) pour détecter huit situations telles que des bagages abandonnés, des intrusions ou des mouvements de foule. La VSA n'a pas apporté de véritable plus-value dans un Paris arpenté par plus de 30 000 agents des forces de l'ordre. Ayant le sentiment de ne pas être allés au bout de la logique, les testeurs

veulent réitérer l'opération sur un temps plus long. Le projet de loi prévoit ainsi de leur accorder ce droit lors de prochaines manifestations culturelles ou sportives. Avec l'objectif d'un dispositif opérationnel pour sécuriser les Jeux olympiques d'hiver en 2030. Étonnamment, le retour de ce test ne ravit pas le lobbyiste Dominique Legrand : «*C'est petit bras ! On teste 8 applications, alors que ces technologies ont plus de 200 cas d'usages. Et on expérimente que lors de grands événements jusqu'en 2030, alors que les coups de couteau, les kalachnikovs, etc., c'est dans la rue, c'est tous les jours...*» Il réclame une loi plus large.

Mais ce n'est pas un hasard si la France y va «piano-piano». Comme le rappelle la Cnil, ces dispositifs accentuent le «*risque de surveillance généralisée*» de l'espace public. Et passer au traitement automatisé des images pose, par ailleurs, de véritables questions éthiques, comme le pointe Noémie Levain, de l'association la Quadrature du Net. «*La promesse de la VSA, dit-elle, c'est de détecter automatiquement des comportements suspects. Mais qui définit ce qu'est un comportement suspect ? Ça n'a rien d'objectif, de neutre.*» Avec, dénonce-t-elle, le risque que ces outils orientent systématiquement les contrôles policiers vers certaines catégories de la population.

■ BORIS CASSEL

TRAITEMENTS ET DISPOSITIFS EN PAGAILLE

Pour venir à bout de douleurs du dos, les produits vendus en pharmacie ne font pas de miracle, mais ils peuvent favoriser le retour à la mobilité.

Un épisode de lombalgie dure en général trois à quatre jours, et parfois entre une et deux semaines. Dans 80 à 90 % des cas, au bout de trois mois, le mal de dos s'est complètement estompé. «C'est comme une grippe : ça arrive à tout le monde, et ça finit par passer», soutient Marie Miller, kinésithérapeute. Plus ou moins rapidement, quoi que l'on fasse... Toutefois, même sur quelques jours, la douleur peut être difficile à supporter. Il faut alors trouver le moyen de la soulager sans s'arrêter de vivre. C'est d'autant moins simple que, pour beaucoup, une atteinte du dos est vécue comme grave.

Pas de solution miracle

«En raison de la peur que suscite cette pathologie, un grand nombre d'injonctions circulent sur ce qu'il faut faire ou non, et comment le faire», constate Marie Miller. Or, le plus important est de dédramatiser, puis de gérer la crise avec

pragmatisme. Le lumbago (bas du dos), la cervicalgie (nuque) ou les dorsalgies (milieu du dos) résultent d'une contraction musculaire permettant de nous protéger de ce que le cerveau a identifié comme étant un danger pour la colonne vertébrale. Les activités inhabituelles sont un terreau idéal : porter des cartons lors d'un déménagement, dévaler six jours d'affilée des pistes de ski sans préparation, rester assis plusieurs heures par jour alors que l'on a l'habitude d'être debout... autant de situations susceptibles de déclencher, au-delà des classiques courbatures, des douleurs dorsales. La brutale mobilisation des muscles sert de bouclier. D'autres facteurs comme le stress, le manque de sommeil, l'humeur dépressive, le surmenage ou, au contraire, une activité insuffisante, une posture figée, etc. contribuent à l'émergence de problèmes de dos. La cause n'étant pas unique, la solution ne l'est pas non plus. «C'est comme une baignoire qui serait alimentée par plusieurs robinets.

La douleur, c'est le moment où elle déborde. Si on se contente de fermer une arrivée d'eau en ne soignant qu'un muscle, un nerf ou un disque, c'est insuffisant. Il faut agir à plusieurs niveaux», note Marie Miller.

Retrouver le mouvement

Tout ce qui laisse penser qu'en une seule action on peut résoudre ses problèmes de dos est illusoire. Pour cette raison, mieux vaut se méfier des solutions miracles, qu'elles soient vendues en pharmacie ou sur Internet, ou qu'elles fassent figure de médecine alternative comme l'ostéopathie. L'idée que la douleur deviendra un mauvais souvenir en seulement une ou deux séances séduit, mais elle tient rarement ses promesses face à une pathologie aussi multifactorielle. En réalité, quelle que soit l'option retenue, il existe très peu de preuves de ce qui fonctionne vraiment sur les douleurs du dos. Seule certitude, et contrairement à ce qui s'est longtemps pratiqué, l'immobilisation fait plus de tort que de bien. «Dans le mal

SYMPTÔMES

QUELS SONT LES SIGNES DE GRAVITÉ ?

Appelés «drapeaux rouges» dans le jargon médical, les symptômes qui doivent vous inciter à consulter en cas de douleurs dans le dos sont les suivants.

- ▶ La douleur n'est pas liée au mouvement, elle se fait sentir au repos et la nuit.
- ▶ Elle s'accompagne de signes neurologiques : faiblesses dans les jambes, incontinence, fourmillements, picotements ou engourdissement du bassin.
- ▶ Elle résulte d'une chute violente.
- ▶ Elle s'accompagne d'une perte de poids inexplicable.
- ▶ Il y a un antécédent de cancer.
- ▶ La douleur survient dans un contexte d'usage de drogue en injection.

- ▶ Vous suivez un traitement de fond par corticoïdes.
- ▶ Vous souffrez d'une déformation de la colonne vertébrale.
- ▶ Vous avez aussi mal dans la poitrine.

Bon à savoir Avant 20 ans et après 55, une douleur au dos est plus inquiétante.



Restez assis des heures peut déclencher des douleurs... Nous avons analysé les options proposées en pharmacie.

de dos, le traitement de première intention, c'est le mouvement», insiste Christelle Nguyen, professeure spécialiste de médecine physique et de réadaptation à l'hôpital Cochin, à Paris. Il faut trouver le ou les moyens de demeurer actif, quitte à y aller progressivement si certains gestes sont impossibles.

Dans cette perspective, «plus que l'intérêt réel que présente tel ou tel traitement, c'est la raison motivant le choix qui compte», détaille Marie Miller. En clair, appliquer un gel puis rester allongé le temps qu'il agisse, sans rien faire d'autre, ne sera pas aussi efficace qu'utiliser le même produit dans le but de continuer à sortir le chien, même si la balade n'est pas aussi longue que d'ordinaire. Parfois, des mesures bénéfiques se heurteront à des obstacles difficiles à lever. Par exemple, une adaptation de poste en entreprise ne sera pas forcément accordée, pour des raisons liées à la politique de ressources humaines de l'employeur.

La guérison sera un horizon plus complexe à atteindre. Concrètement, pour parvenir à bouger de nouveau, l'apparition de douleurs au dos autorise, une fois les signes de gravité écartés (lire l'encadré p. 40), le recours à un

LES MYORELAXANTS SONT INUTILES ET DANGEREUX

médicament antalgique. «En gardant à l'esprit que son efficacité sera modeste», souligne la P^{re} Nguyen. Les myorelaxants, qui ne sont plus délivrés que sur ordonnance, sont inutiles et dangereux. Parmi les antidouleurs, le Tramadol, un opioïde qui n'a pas montré de supériorité par rapport aux autres molécules, présente de sérieux effets indésirables, et surtout génère des addictions. Mieux vaut donc privilégier le paracétamol, mais n'attendez

pas que la situation devienne insupportable et prenez-en rapidement, dès les premiers signes de tension. Il faut viser un traitement ponctuel et, dans ce cas, il y a peu d'effets secondaires – à condition de ne pas dépasser 3 grammes par 24 heures et de bien patienter six heures avant d'avaler un autre cachet. Occasionnant davantage d'effets indésirables, les anti-inflammatoires, en crème ou en comprimés, ne vont pas de soi. S'ils se révèlent nécessaires, prendre un avis médical est fortement conseillé, en particulier pour déterminer le dosage et la durée du traitement, et savoir comment les associer éventuellement au paracétamol. En automédication, la prise ne doit pas excéder trois ou quatre jours.

L'écueil de la lombalgie chronique

«Couper court à la douleur, réussir à la faire taire, est important pour reprendre prise sur le quotidien. Il n'y a pas d'intérêt à se priver ▶

DES PRODUITS QUI PEUVENT

► *d'un antalgique* », explique Christelle Nguyen. La crainte qu'il ne masque une dégradation n'est pas fondée. Une fois que les douleurs se sont atténuées, il faut commencer à rechercher les mouvements et les positions les plus confortables, en progressant petit à petit. Vous ne courez aucun risque d'aggraver votre état. Solliciter un ostéopathe n'est pas une mauvaise idée en soi. Mais les résultats s'avèrent aléatoires, les séances coûtent cher et cela ne dispense pas des autres démarches. La rééducation chez un kinésithérapeute permet notamment de s'approprier des exercices qui aideront à prévenir la récurrence ou à minimiser le risque de chronicité.

Éviter la rechute

Car ce sont les deux pièges de la lombalgie. L'épisode peut survenir à nouveau quelques mois plus tard, voire s'installer. Pour éviter la rechute, se remémorer les circonstances de la crise passée, afin d'éviter les situations qui la provoquent, sera probablement bénéfique. Noter, dans un coin de sa tête, les « trucs » qui ont contribué à faire régresser la douleur semble également utile. Ne serait-ce que pour ne pas se sentir submergé par elle, et se rappeler l'issue favorable. Si l'essentiel des crises finit par s'arrêter, une partie d'entre elles persistent cependant sous forme de lombalgie chronique. Les pics douloureux se rapprochent et la souffrance ne disparaît plus complètement. « *Le dos gêne tout le temps* », rapporte Marie Miller. Dans ce cas, le médecin a la possibilité de proposer des explorations radiographiques. Pas vraiment dans le but de trouver les causes de la lombalgie, rarement identifiables, mais pour écarter une affection demandant une prise en charge spécifique. La lombalgie chronique est majoritairement soignée en cabinet de kinésithérapie, et peut même faire l'objet d'une prescription d'activité physique adaptée (APA).

■ ANNE-SOPHIE STAMANE
AVEC MARIE MILLER, KINÉSITHÉRAPEUTE

Minerve, gel, patch... vous disposez de plusieurs produits pour tenter de soulager vos douleurs de dos. Mais dans quel cas peut-on les utiliser, et quelles sont leurs précautions d'emploi ?

MINERVE ET CEINTURE LOMBAIRE

On n'a aucune preuve que ces deux dispositifs classiques écourtent les crises... mais contrairement à ce que l'on croit, ils ne font pas non plus fondre les muscles. Hélas, leur usage génère souvent une appréhension du mouvement. Or, moins on bouge, moins on est à même de le faire et plus on craint de se faire mal. Le risque est élevé d'entrer dans un engrenage douloureux.

On peut les utiliser de façon transitoire, afin de passer un cap ou de maintenir

une activité, ou encore ponctuellement, pour soulever une charge.

Attention à ne pas les porter constamment en prévention d'une blessure ou par réflexe de protection. Si vous ne pouvez plus vous en passer, une rééducation est à envisager.

De tels accessoires ne doivent pas être portés en continu.



POCHES OU PATCHS CHAUFFANTS ET SPRAYS DE FROID

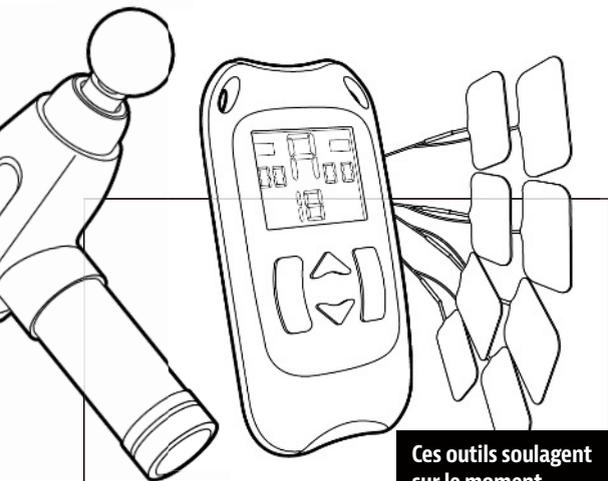
Tels l'électrostimulation ou les pistolets, l'application de chaud ou de froid, selon chacun, peut diminuer légèrement le ressenti de la douleur pour une durée limitée. Toutefois, les études sur le sujet n'ont pas montré d'efficacité franche ni durable.

On peut les utiliser en fonction de ses préférences, afin de rester dans une dynamique et de vivre le plus normalement possible malgré la douleur.

Attention au risque de brûlure avec les poches à chauffer et celles que l'on stocke au congélateur. Prenez garde aussi aux huiles essentielles qui entrent dans la composition de certains patchs ou sprays : elles peuvent entraîner des allergies ou des irritations, alors qu'elles n'ont aucun effet démontré sur les contractures ou les douleurs. Enfin, surveillez les durées d'application des patchs : respectez les instructions portées sur la notice.

ILLUSTRATIONS : A. LEVESQUE

ÊTRE BÉNÉFIQUES



Ces outils soulagent sur le moment.

PISTOLETS DE MASSAGE ET DISPOSITIFS D'ÉLECTROSTIMULATION⁽¹⁾

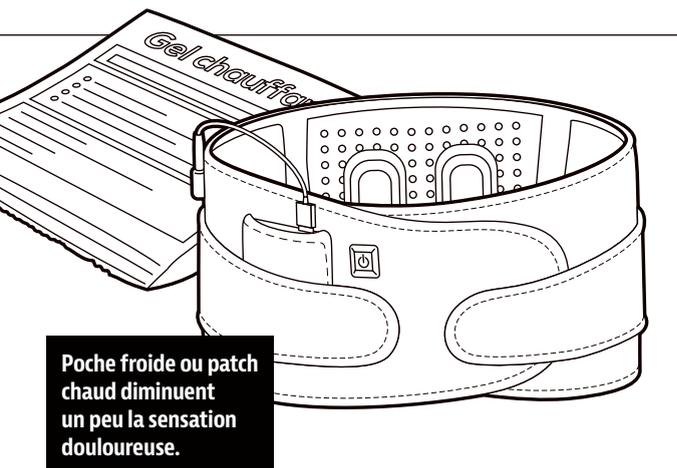
En stimulant localement la zone douloureuse, ces outils brouillent les messages sensitifs et diminuent la production de douleur.

Il n'y a pas de guérison à long terme, seulement un soulagement sur le moment.

On peut les utiliser pour atténuer rapidement, et pendant quelques heures, l'intensité de la douleur, si cela permet de rester actif. La durée de l'épisode pourra, de ce fait, être indirectement réduite. Un bon point : aucun effet indésirable n'a été répertorié, à condition de ne pas provoquer de nouvelles douleurs.

Attention le matériel coûte cher : une cinquantaine d'euros pour un appareil d'électrostimulation ou un système de patches rechargeable, et de 70 à 250 € pour un pistolet de massage.

(1) Neurostimulation électrique transcutanée (TENS), patches, électrostimulateurs.



Poche froide ou patch chaud diminuent un peu la sensation douloureuse.

GELS, ROLL-ONS, BAUME DU TIGRE ET BAUME SAINT-BERNARD

Les pommades ou gels avec des anti-inflammatoires comme les salicylés (Algésal Baume, Lumbalgine, Baume Saint-Bernard, etc.) n'apparaissent pas dans la littérature médicale. D'autres anti-inflammatoires non stéroïdiens (AINS), tels que le diclofénac (Voltarène), l'ibuprofène (AdvilMed, Ciptol Gel) ou l'acide niflumique (Niflugel) présentent, sur quelques jours, moins d'inconvénients que les comprimés. Appliqués localement, ils n'ont pas d'action réelle sur le muscle, mais endorment la douleur.

On peut les utiliser pour conserver une bonne mobilité et ne pas dramatiser. Mais seulement sur une courte durée et en complément d'une rééducation bien menée.

Attention plusieurs AINS, notamment



Des produits de confort, sans réelle utilité.

le diclofénac, sont photosensibilisants. Il ne faut donc pas s'exposer au soleil lors du traitement. Des huiles essentielles, du camphre ou du menthol pouvant entrer dans la formulation, il y a un risque d'irritation ou de réaction allergique. Évitez le contact avec les muqueuses.

Bon à savoir Les produits comme le Baume du tigre et ses déclinaisons, qui ne comportent que des huiles essentielles, du camphre, du menthol ou de l'eucalyptus pour procurer une sensation de chaleur ou de fraîcheur, n'ont pas montré d'utilité réelle. Ils peuvent apporter une sensation de confort, mais gare aux éventuelles irritations et allergies.

COMPLÉMENTS ALIMENTAIRES

Sur les présentoirs des pharmacies et des parapharmacies, nous avons trouvé deux compléments alimentaires à base de plantes (Primaner nuque & dos, Myocalm décontractant) ciblant les douleurs dorsales, sans trop de détails sur le mécanisme d'action.

Et pour cause, les vertus de la phytothérapie en la matière ne sont pas du tout prouvées. À noter, la présence de taurine dans Myocalm, un acide



aminé qui a de réels effets... mais pas sur les lombalgies. Ces produits détournent de méthodes plus intéressantes, mieux vaut donc les éviter.

NATIXIS SE FICHE VRAIMENT DE SES CLIENTS

OBSTRUCTION Malgré les scandales ayant conduit à plusieurs condamnations de Natixis et de ses filiales, l'établissement du groupe BPCE ne veut pas indemniser les clients à hauteur de leur préjudice. Les dirigeants découragent toute tentative de réclamer justice.

Juillet 2017. Natixis Asset Management, la filiale de gestion d'actifs du groupe Natixis, écope de la sanction la plus sévère jamais prononcée par l'Autorité des marchés financiers (AMF). La structure, qui fait partie du groupe Banques populaires/Caisses d'épargne (BPCE), est condamnée à 35 millions d'euros d'amende. Un montant abaissé ensuite à 15 millions par le Conseil d'État, qui confirme toutefois la culpabilité de la société. La justice administrative estime que cette dernière a ponctionné des «charges indues et injustifiées» sur les placements qu'elle gère, au détriment des clients. En septembre 2019, rebelote : une nouvelle amende est prononcée contre elle, car elle s'est de nouveau octroyé une part bien trop élevée des bénéfices générés avec l'argent des épargnants. Une partie des fonds concernés par ces prélèvements illégaux est logée dans des contrats d'assurance-vie commercialisés au sein du réseau des Banques populaires et des Caisses d'épargne.

SE GAVER SUR LE DOS DES ÉPARGNANTS

Natixis n'est pas le seul établissement pris la main dans le sac des commissions illicites. Cette même année 2019, le gendarme des marchés financiers épingle le Crédit lyonnais-LCL pour la perception de frais indus. Cependant, contrairement à la filiale de BPCE, LCL fait amende honorable et conclut, en juillet 2019, un accord homologué par l'AMF. La banque s'engage à rembourser les charges illégalement encaissées. À l'inverse, les dirigeants de Natixis et de BPCE s'emploient à décourager la moindre tentative d'obtenir réparation, à l'image des efforts déployés pour ne pas communiquer avec l'UFC-Que Choisir. L'association, qui a intenté une action de groupe contre les pratiques de Natixis Asset Management, a réclamé les informations financières adressées à l'AMF. Or, l'entreprise a invoqué le «secret des affaires» pour maintenir le voile sur ses méthodes préjudiciables. Le 18 juin dernier, elle est parvenue, en appel, à repousser l'action de groupe lancée par l'UFC-Que Choisir. C'est ce qui permet à l'actuelle direction de la communication de BPCE de répondre : «La cour d'appel de Paris a considéré

que les porteurs de parts des fonds à formule gérés par Natixis IMI n'ont subi aucun préjudice patrimonial.» Ce n'est pas exact. La juridiction a seulement exclu la possibilité d'une action de groupe parce que les préjudices étaient de natures variées.

Une société de gestion qui «crache» 10 fois plus de bénéfices que le marché... Tentant de laisser faire, même si les risques atteignent des sommets ignorés des clients ! C'est l'histoire de H2O, autre filiale de Natixis, dont le scandale éclate en 2019. Le *Financial Times*, journal britannique, révèle que plusieurs fonds de cette structure ont investi, cette année-là, près de 1 milliard d'euros dans les entreprises en partie insolubles de Lars Windhorst, un homme d'affaires sulfureux à l'origine de plusieurs faillites. Les pertes des investisseurs sont évaluées à 2,7 milliards d'euros. L'affaire est internationale. Le groupe fait une offre transactionnelle : 479 millions d'euros, soit 17% des montants perdus. Inadmissible pour le Collectif Porteurs H2O (9 000 personnes) ! Celui-ci souligne que Natixis a reçu plus de 600 millions d'euros de dividendes (hors commission) de H2O entre 2019 et 2022. En outre, l'offre prévoit que les porteurs renoncent à toute action judiciaire à l'égard de Natixis et de BPCE. Et même du cabinet KPMG, qui conseille le groupe.

L'ACTION DES VICTIMES DISCRÉDITÉE

Ici encore, les responsables de Natixis semblent obsédés par l'idée d'empêcher que la lumière soit faite. Le 14 octobre 2024, H2O est condamné à 1,38 million d'euros d'amende pour obstruction. La société continue, malgré plusieurs jugements l'y obligeant, à ne pas transmettre les e-mails échangés entre Bruno Crastes, directeur général d'H2O lors des faits, et Lars Windhorst. Enfin, en janvier 2025, le groupe tente une autre stratégie : il conteste le droit des plaignants à agir conjointement en justice, sous prétexte que le Collectif Porteurs H2O leur avait proposé des bulletins d'adhésion ou recommandé un avocat. Des pratiques pourtant largement répandues et qui ne sont pas punies par les tribunaux. Si ce n'était pas si grave, on serait tenté de qualifier Natixis de «mauvais joueur» !

■ ÉLISA OUDIN

UNE BANQUE RÉGULIÈREMENT ET SÉVÈREMENT CONDAMNÉE

JUILLET 2017

Sanction et amende record (35 M€) de l'Autorité des marchés financiers (AMF) contre Natixis Asset Management pour « *information inexacte et trompeuse* » et « *charges indues et injustifiées* ».



Dominique Ferrero

SEPTEMBRE 2019

Sanction de l'AMF contre Natixis Asset Management (2 M€) pour « *absence d'information aux porteurs* » et « *conflits d'intérêts* ».



Laurent Mignon

JUIN 2021

Condamnation (confirmée en appel) de Natixis par le tribunal judiciaire de Paris et lourde amende (7,5 M€) pour « *information trompeuse* » lors de la crise des subprimes (2007).



Nicolas Namias

DÉCEMBRE 2022

Sanction et nouvelle amende record (93 M€) de l'AMF contre H2O et ses dirigeants pour « *défait de liquidités* » de certains placements et le fait qu'ils « *n'entraient pas dans le cadre de la politique d'investissement fixée par les prospectus des fonds* ».



Stéphanie Paix

LES DIRIGEANTS SUCCESSIFS DE NATIXIS ont adopté la même politique d'obstruction face aux plaintes des épargnants.



LA FILIALE DES BANQUES POPULAIRES ET DES CAISSES D'ÉPARGNE

La banque d'affaires Natixis, qui a vu le jour en 2006, est une filiale à 100 % du groupe BPCE (Banques populaires/Caisses d'épargne). Une partie des fonds gérés par Natixis est ainsi distribuée dans le réseau du groupe BPCE, notamment à travers des contrats d'assurance-vie vendus par les agences bancaires.

JE VEUX

M'ÉQUIPER EN INFORMATIQUE

Face aux PC sous Windows et aux Mac d'Apple, les Chromebook de Google avancent leurs arguments. Quoiqu'une tablette tactile puisse combler vos besoins!



Des modèles de 830 à 1300 €.

Ultraportables

Des compacts pour gros budgets

Ces nomades, pratiques à transporter, affichent un écran de 14 pouces environ. Compacts dehors, ils sont néanmoins puissants dedans, d'où leur prix.

Notre sélection comprend des modèles de 830 à 1300 €. Surprise, celui d'Apple n'est pas le plus cher. La raison est simple, nous avons décidé de ne pas présenter ici le MacBook Pro 14" à 1900 €. Toutefois, nous l'avons testé et ses résultats sont très proches de ceux du MacBook Air 13" (qui mesure 13,6"). Cette année, HP détient le record avec son

Omnibook Ultra à 1300 €. C'est lui qui démarre le plus lentement, mais il s'avère performant. Un parfait allié pour le multimédia, les jeux légers et les tâches du quotidien; tout comme les autres ordinateurs portables. Critères distinctifs entre ces six appareils: l'écran, tactile ou pas et à la qualité d'affichage variable, et la webcam, souvent médiocre.

6 ULTRAPORTABLES



	1 APPLE MACBOOK AIR 13 POUCHES (M4, 2025)	2 MICROSOFT SURFACE LAPTOP 13,8 POUCHES	3 HP OMNIBOOK ULTRA 14-FD0006NF	4 ASUS VIVOBOK FLIP 14 TP3407SA	5 DELL 14 PLUS (DB14250)	6 LENOVO IDEAPAD SLIM 5 GEN 10 (14" AMD)
Prix (€)	1200	1200	1300	1200	1150	830
PERFORMANCES						
Temps de démarrage (s)	13	16	19	12	11	9
Multimédia	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
APPRÉCIATION	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Qualité d'affichage	★★★	★★	★★	★★	★★	★
Qualité du son	★★	★★	★	★	■	■
FACILITÉ D'EMPLOI						
Qualité du pavé tactile	★★	★★★	★★	★	★★	★
Qualité de l'écran tactile	n. a.	★★	★★	★★	n. a.	n. a.
Qualité de la webcam	★★★	★	■	■	■	■
APPRÉCIATION	★★	★★★	★★	★★	★★	★
AUTONOMIE DE LA BATTERIE	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
APPRÉCIATION GLOBALE	15,9/20 ★★	15,4/20 ★★	15,2/20 ★★	15,1/20 ★★	14,9/20 ★★	14/20 ★★
CARACTÉRISTIQUES						
Résolution d'écran (pixels)	2560 x 1664	2304 x 1536	2240 x 1400	1920 x 1200	2560 x 1600	1920 x 1200
Mémoire vive (RAM) (Go)	16	16	16	16	16	16
Capacité de stockage annoncée (Go)	256	256	512	1000	512	512

A. LECOMTE, FRESHPLASH/ISTOCK

n. a. : non applicable

Chromebook

Les marginaux

Pas de logiciels préinstallés sur ces ordinateurs conçus pour exécuter des applications web avec une connexion à Internet.

Vous connaissez les PC sous Windows. Et, de nom au moins, les Mac d'Apple. Mais avez-vous déjà entendu parler des Chromebook? Bien que lancés il y a près de 15 ans, ces ordinateurs restent marginaux; ils ne représentent que 1% du parc, contre 17% pour Mac et 77% pour Windows. Ils fonctionnent sous Chrome OS, le système d'exploitation signé Google. Leur spécificité? Ils s'appuient sur le navigateur maison, Chrome, pour travailler en ligne sur des documents stockés dans le cloud (Google Drive). Il est, bien sûr, possible de modifier ses fichiers hors connexion. Ils sont mis

à jour dès qu'elle est rétablie. En fait, un Chromebook est idéal si vous êtes un adepte de Google, dont vous retrouverez tous les services (Gmail, Google Docs, etc.). Les fabricants informatiques fournissent les machines, dont les spécifications techniques répondent à un cahier des charges fixé par le géant du Web. Il y a deux configurations, aux spécifications minimales: Chromebook (4 Go de RAM, 32 Go de stockage, 8 à 10 ans de mises à jour, etc.) et Chromebook Plus (8 Go de RAM, 128 Go de stockage, webcam 1080p, etc.). Plus puissant, ce dernier intègre des fonctions liées à l'intelligence



Les adeptes de Google apprécieront.

artificielle (IA). Vous avez ainsi accès à Gemini, l'assistant IA de Google, et, avec Retouche magique, vous pourrez supprimer des objets de vos photos. Des petits « plus » pratiques au quotidien. Contrairement à Microsoft, qui livre Windows sous licence, Google ne fait pas payer Acer, HP et les autres pour l'intégration de Chrome OS. Ce qui explique le prix serré de ces ordinateurs un peu à part.

6 CHROMEBOOK



	1 ACER CHROMEBOOK PLUS 515 CB515-2HT	2 LENOVO CHROMEBOOK PLUS IDEAPAD SLIM 3 14IAN8	3 ASUS CHROMEBOOK PLUS CX3402CBA	4 LENOVO IDEAPAD SLIM 3 CHROME 14M868	5 ACER CHROMEBOOK 317 CB317-1H	6 HP CHROMEBOOK 14A-NF0002SF
Prix (€)	505	450	450 ⁽¹⁾	400	350	300
Temps de démarrage (s)	10	8	11	9	13	9
Performances	★★	★★	★★	■	★	★
Qualité d'affichage	★★	★★	★★	★★	★★	★
Qualité du son	■	■	■	■	■	★
FACILITÉ D'EMPLOI						
Qualité du clavier	★★	★★	★★	★★	★★	★★
Qualité du pavé tactile	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Qualité de la webcam	★	★★	★★★	★	■	★★
APPRÉCIATION	★★	★★	★★	★★	★★	★★
Autonomie de la batterie	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★
Équipement	★★	★	★★	★	★	★
APPRÉCIATION GLOBALE	14,4/20 ★★	13,4/20 ★★	13,1/20 ★★	11,6/20 ★	11,5/20 ★	11,4/20 ★
CARACTÉRISTIQUES						
Diagonale d'écran (pouces)	15,6 ⁽²⁾	14	14 ⁽²⁾	14 ⁽²⁾	17,3	14
Résolution d'écran (pixels)	1920 x 1080	1920 x 1080	1920 x 1080	1920 x 1080	1920 x 1080	1366 x 768
Mémoire vive (RAM) (Go)	8	8	8	8	8	4
Capacité de stockage annoncée (Go)	512	128	128	128	128	64

(1) Remplacé par la CX3402CVA, avec processeur Intel Core i3-1315U au lieu du Intel Core i3-1215U. (2) Écran tactile.

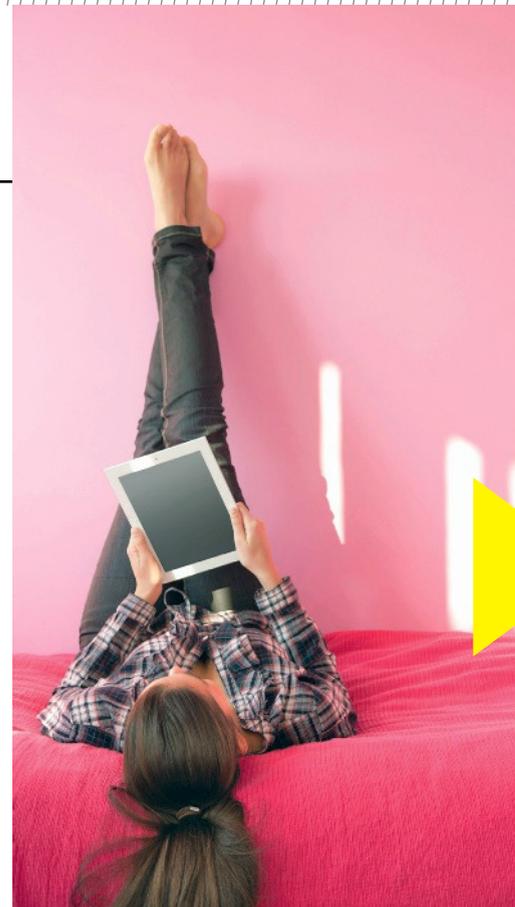
Tablettes tactiles

Bonnes à tout faire

Navigation web, bureautique, jeux, films et séries... malgré son petit écran, une tablette couvre les besoins informatiques ponctuels et tous les usages multimédias courants.

Pourquoi s'encombrer d'un ordinateur portable quand une tablette tactile suffit ? Principal atout de cette dernière, sa maniabilité. Tenue d'une main, elle s'utilise de l'autre. Au besoin, la majorité des housses de protection servent de support. Attention, plusieurs modèles dépassent le kilo (ce qui reste bien inférieur au poids d'un ordinateur). Naviguer sur Internet, regarder un film ou une série, jouer, passer des appels en visio... La tablette répond à bon nombre d'usages multimédias courants. En revanche, pour les tâches de bureautique, elle reste moins pratique. Les logiciels comme Word ou Excel sont disponibles dans les boutiques en ligne et leur ergonomie est adaptée à l'appareil, mais

c'est pénible de travailler sur un petit écran. Nous avons volontairement sélectionné des tablettes plutôt grandes (de 10,9 pouces à 12,9 pouces), bien que la moyenne du marché tourne autour de 10 pouces. De plus, saisir du texte appelle un clavier physique, plus commode qu'un clavier virtuel (occupant de surcroît la moitié de l'écran). Remarquez que certaines références sont livrées avec un stylet qui facilite beaucoup les manipulations et permet de prendre des notes. Enfin, vous pourrez aussi effectuer vos démarches en ligne (déclaration d'impôts, de sinistre, demande de renouvellement de papiers d'identité, comptes en banque...) depuis une tablette, même si l'ordinateur, là aussi, conserve l'avantage du confort.



Les tablettes tactiles riment avec souplesse et liberté de mouvement.

6 TABLETTES TACTILES



	1 APPLE IPAD AIR 2025 13"	2 SAMSUNG GALAXY TAB S10 FE	3 APPLE IPAD 2025	4 LENOVO YOGA TAB PLUS	5 HONOR MAGICPAD 2	6 ONEPLUS PAD 2
Prix (€)	909	580	389	800	500	469
Qualité de construction	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Performances	★★★	★	★★	★★	★	★★
Qualité de l'écran	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★
Facilité d'emploi	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★
MULTIMÉDIA						
Appareil photo arrière/frontal	★★/★★	★★/★★	★★/★★	★/★	★★/★	★/★
Qualité des vidéos	★★	★★	★★	★	★	★
Batterie	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★
APPRÉCIATION GLOBALE	16,3/20 ★★★	15,8/20 ★★	15,5/20 ★★	15,3/20 ★★	14,4/20 ★★	14,3/20 ★★
CARACTÉRISTIQUES						
Poids (g)	610	492	476	1094	1008	584
Stylet fourni	-	●	-	●	●	-
Diagonale écran (pouces)	12,9	10,9	10,9	12,7	12,3	12,1
Capacité de stockage annoncée (Go)	128	128	128	256	256	256

Imprimantes wifi jet d'encre

Pas qu'une impression !

Ces imprimantes savent également scanner et photocopier. Leur compatibilité avec le Wi-Fi Direct, Mopria (Android) et/ou AirPrint (Apple) facilite l'impression depuis n'importe quel appareil.

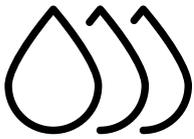
Elle est encombrante, lourde, bruyante, pas très jolie, mais indispensable. Pour imprimer des documents ou des photos. Pour scanner sa pièce d'identité, des factures... Parfois aussi pour photocopier. Et contrairement à la réputation qu'elle traîne, l'imprimante est plutôt robuste : elle fonctionne, en moyenne, près de huit ans. Alors, autant bien la choisir. Les références ci-dessous sont compatibles avec le Wi-Fi Direct, avec AirPrint et Mopria. AirPrint, Mopria ? Ce sont deux standards permettant de lancer une impression depuis respectivement

un appareil Apple et Android sans installer de « pilote » ou d'appli dédiée. Pratique... Ces imprimantes sont également toutes performantes. Il faut toutefois lire en détail les résultats afin de trouver la machine qui correspond le mieux à ses besoins. Toutes impriment les photos dans une qualité satisfaisante ; c'est un peu plus contrasté s'agissant des fichiers en couleur et du texte en noir et blanc. Et si vous l'utilisez beaucoup, préférez un modèle à réservoirs d'encre plutôt qu'à cartouches. Le coût d'impression est jusqu'à 40 fois moindre !



Optez pour un modèle à réservoirs d'encre, plus économique.

6 IMPRIMANTES WIFI JET D'ENCRE



	1 EPSON ECOTANK ET-2876	2 HP OFFICEJET PRO 9730E	3 CANON PIXMA TS9550A	4 HP OFFICEJET PRO 9122E	5 HP OFFICEJET PRO 9135E	6 CANON PIXMA TR7650
Prix (€)	280	280	280	180	250	200
COÛT D'IMPRESSION						
10 pages de texte noir A4 (cts d'€)	2	34	74	32	35	55
Photo 10 x 15 cm (cts d'€)	2	43	49	41	43	46
Surcoût usage occasionnel noir A4 (%)	0	404	198	414	429	194
QUALITÉ D'IMPRESSION						
Texte noir	★	★★	■	★	★	★
Document couleur	★★★	★	★★	★	★	★★
Photo couleur	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Vitesse d'impression	★	★★	★★	★★	★★	★★
Scanner/Copieur	★★/★★	★★/★★	★★★/★	★★/★★	★★/★★	★★/★
APPRÉCIATION GLOBALE	14,1/20 ★★	14,1/20 ★★	13,7/20 ★★	13,7/20 ★★	13,7/20 ★★	13,3/20 ★★
CARACTÉRISTIQUES						
Imprimante à réservoirs d'encre	●	-	-	-	-	-
Impression recto verso automatique	-	●	●	●	●	●
Chargeur automatique de documents/avec recto verso automatique	-/-	●/●	●/-	●/●	●/●	●/-
Connectivité wifi/Ethernet	●/-	●/●	●/●	●/●	●/●	●/-

C'EST QUI LE PATRON ?!

La carte du solidaire

LA « MARQUE DU CONSOMMATEUR » ? C'est qui le patron?!, qui revendique mieux rémunérer les producteurs contre un prix de vente plus élevé « conseillé » par les clients, cartonne. Coup de marketing ou véritable soutien aux agriculteurs ?

Lait, farine, tomates concassées, jus de pomme, œufs, beurre, yaourts, fromage blanc... moins de 10 ans après sa création, en 2017, C'est qui le patron?! s'invite désormais dans tous les rayons alimentaires. Le logo de la marque se reconnaît rapidement : des yeux et un sourire blancs sur un fond monochrome vert, bleu ou rouge. Ce design simple est à l'image du projet qu'il représente : «Aider les agriculteurs en les rémunérant suffisamment pour leur permettre de vivre de leur travail, d'investir sur leurs exploitations et de profiter de leur temps libre », résume Nicolas Chabanne, fondateur de la société.

Des marges accrues pour l'exploitant ?

C'est à l'occasion d'une crise agricole qu'il lance le premier produit, la brique d'un litre de lait demi-écrémé. En 2016, le secteur anticipe la fin des quotas laitiers, un mécanisme européen qui limitait jusqu'à présent les volumes de production par ferme pour stabiliser le marché. Avec la fin de cette politique, une forte hausse de l'offre est attendue, et avec elle une baisse du prix d'achat aux éleveurs. Une partie d'entre eux alertent l'opinion publique. Nicolas Chabanne est à l'époque à la tête d'une entreprise spécialisée dans la commercialisation de fruits et légumes sortant des calibres de la grande distribution. D'après ses dires, il pose alors une question aux producteurs : combien leur manquent-ils pour bien vivre ? La réponse détermine le premier tarif d'achat pour le lait : 0,39 €/litre, montant 30% plus élevé que le prix moyen en ce temps-là, qui s'établissait autour de 0,30 €/litre.

Pour un Français qui consomme en moyenne 60 litres de lait par an, le surcoût se limite à 5 € environ. Cependant, pour un producteur qui livre 500 000 litres de lait chaque année, le bénéfice est significatif : plus de 45 000 €. Et toute la théorie sous-jacente de C'est qui le patron?! se trouve là : «Les deux tiers de Français qui n'ont pas de problème pour boucler leur budget alimentaire peuvent faire ce petit effort qui change le quotidien dans les fermes», indique Nicolas Chabanne. L'argument fait mouche auprès des consommateurs : 517 millions de litres de lait «solidaire» s'écoulent en huit ans, ce qui place C'est qui le patron?! en tête des ventes pour les packs de lait demi-écrémé (hors marques de distributeurs). Et si, depuis 2016, la rémunération des éleveurs laitiers a globalement augmenté, l'intérêt pour les producteurs affiliés à la marque demeure. Ces derniers perçoivent dorénavant 54 centimes d'euro par litre de lait collecté, contre 32 centimes, en moyenne, pour le reste des éleveurs laitiers hexagonaux (hors exploitations bios).

Une affaire qui roule

Cette réussite a conduit Nicolas Chabanne à élargir son concept à une vingtaine d'autres articles, des fruits et légumes aux œufs en passant par le miel... Résultat : C'est qui le patron?! génère 100 millions d'euros de chiffre d'affaires chaque année, les principaux succès concernant l'univers de la crèmerie (beurre bio, œufs ou encore yaourts). Ainsi, la marque grandit, mais le prix payé par le consommateur est-il toujours distribué de manière juste ? Ou tout du moins plus juste que ce qui se pratique majoritairement ?

**C'EST LE RAYON
CRÈMERIE
QUI REMPORTE
LE PLUS DE SUCCÈS**

22
Nombre de produits (compote, farine, concassée de tomates...) porteurs de la marque C'est qui le patron?! recensés sur son site internet.

5%
Part du prix de vente des produits qui revient à l'entreprise C'est qui le patron?!



A. LECOMTE/COIP

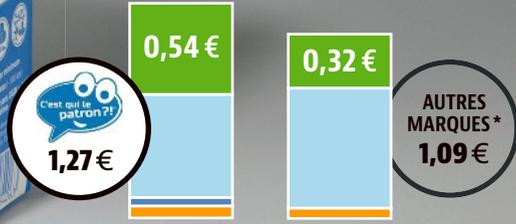
Sur la rémunération,

la marque joue la transparence



- MARGE PRODUCTEUR
- MARGE INDUSTRIEL ET DISTRIBUTEUR
- MARGE C'EST QUI LE PATRON ?!
- TVA

LAIT



Sources : C'est qui le patron?, FranceAgriMer. * Hors marques de distributeurs.

La rétribution des agriculteurs demeure en tout cas au cœur de la réflexion pour chaque nouveau lancement, selon Nicolas Chabanne. «La plupart du temps, les nouveaux produits sont développés à la demande des exploitants eux-mêmes, qui me contactent car leur filière connaît une période de crise», insiste le dirigeant. Et de rappeler que «l'entreprise ne verse aucun dividende et réinvestit les bénéfices dans des projets collectifs». Sur chaque vente, elle récupère un pourcentage de 5% du prix réglé par le consommateur, soit moins de 5 millions d'euros par an. Cette somme est répartie entre les rémunérations de sa trentaine de salariés, dont Nicolas Chabanne,

directeur général, et quelques projets philanthropiques – comme des investissements chez des groupes de producteurs ou des financements en faveur d'associations telles que Solidarité paysans ou le Secours populaire.

La transparence pour principe

Aucun détail de ce montage n'est caché au consommateur. Il est intégralement explicité sur le site web de la société et dans les interviews accordées à la presse par son fondateur. «Nous n'avons pas d'ennemis, mais nous savons que notre transparence peut déranger certains acteurs», sourit Nicolas Chabanne. ▶



Reportage Le temps des cerises

Les sociétaires de C'est qui le patron ?! peuvent s'inscrire régulièrement pour visiter des fermes. Si la marque présente ces événements comme des « audits » des cahiers des charges, Claudine, retraitée du secteur agroalimentaire, explique que sa démarche est avant tout personnelle, pour aller à la rencontre des producteurs. « Même en travaillant pour une entreprise qui fabriquait du beurre, il y avait beaucoup de choses que je ne savais pas », reconnaît-elle. Une douzaine de personnes ont participé, fin juin, à la visite des vergers de cerisiers de Nicolas Laurent, à Saint-Romain-de-Popey (69). Entre l'agriculteur et les consommateurs,

les échanges étaient bienveillants et les questions, plutôt précises. Francesca, une Francilienne, a remarqué que le cours de la cerise avait baissé : « À quel point le prix C'est qui le patron ?! est-il alors intéressant ? » « Combien de variétés sont cultivées sur les 13 ha du groupement agricole d'exploitation en commun (Gaec) des cerisiers ? Ces fruits sont-ils adaptés au changement climatique ? », demande Benjamin, un Nantais. « Ce que je suis venue vérifier, c'est que chaque euro que nous payons en plus va bien dans la poche du producteur », insiste Francesca, une Lyonnaise venue avec son mari.



Fin juin, des sociétaires ont visité des vergers de cerisiers à Saint-Romain-de-Popey (69).

- Puisque tout est transparent, *Que Choisir* a pu faire des comparaisons. Et quelque chose nous chiffonne : pourquoi, dans le cas des pommes de terre, les producteurs estampillés C'est qui le patron ?! sont-ils actuellement moins bien rémunérés que les autres ? « Le cours de la pomme de terre est instable. Cependant, au sein de la coopérative des consommateurs, nous stabilisons les prix en dehors des fluctuations des marchés. Cela sécurise le revenu de l'agriculteur, qui ne dépend plus de l'actualité de la production, du marché ou des aléas climatiques », justifie le service communication de l'entreprise.

Nicolas Laurent, producteur de cerises pour la marque C'est qui le patron ?!, salue cette stabilité face « à un marché des fruits extrêmement variable et soumis aux lois de l'offre et de la demande ». Dans sa filière, comme dans toutes les autres, l'organisation est la même. Les producteurs, C'est qui le patron ?! et l'industriel qui transforme ou conditionne le produit agricole signent un contrat tripartite, pour une durée de trois ans. C'est qui le patron ?! accorde une licence de marque à l'industriel, à condition que ce dernier s'engage avec les agriculteurs sur le cahier des charges, pour trois ans également.

La coopérative ne possède, en revanche, aucune usine et ne commercialise pas directement les produits. « C'est une organisation hybride, à la fois une marque et une sorte de label qui développe ses propres cahiers des charges, et qui organise des contrôles », observe Julie Stoll, déléguée générale de l'association Commerce équitable France. Toutefois, ce système, s'il est salué pour le lait ou les fruits et légumes, n'est pas forcément adapté à toutes les filières, notamment celles qui souhaitent profiter des hausses de prix dans leur secteur. Le beaujolais C'est qui le patron ?! a, par exemple, été arrêté en 2022 à la demande des viticulteurs eux-mêmes. Alors que le produit avait été lancé en 2019 dans un contexte de crise viticole, la remontée des cours, trois ans plus tard, a conduit les exploitants à vouloir reprendre leur indépendance.

DES PRODUCTEURS PAS TOUJOURS MIEUX PAYÉS QUE LA MOYENNE

Absence d'engagement environnemental

Pour les clients aussi, les atouts se distinguent en fonction des filières. Si les produits C'est qui le patron ?! restent toujours plus coûteux que les références des distributeurs, certains sont vendus moins cher que la moyenne des marques nationales, comme la farine, le lait entier et le

1€

Prix symbolique à payer pour devenir sociétaire de la coopérative des consommateurs, elle-même actionnaire minoritaire de la société C'est qui le patron ?!

3 000

Nombre de producteurs français engagés avec la marque C'est qui le patron ?!



L'occasion pour consommateurs et producteurs d'échanger sur leurs besoins et leurs contraintes.

L. JOSEPH

jus de pomme. À l'inverse, les tarifs du beurre de baratte, des yaourts nature et du lait demi-crémé sont parmi les plus élevés.

Au-delà du prix, il est à noter que la marque ne porte pas intrinsèquement d'engagement en matière de respect de l'environnement et de la santé des agriculteurs. La meilleure rémunération est envisagée comme un moyen d'encourager les producteurs à accélérer leur transition agroécologique, assure Nicolas Chabanne. Néanmoins, une manière probablement plus efficace d'y arriver demeure d'acheter des produits bios en circuit court: *«Jusqu'à il y a deux ou trois ans, s'engager en bio garantissait généralement une meilleure rémunération. Ce n'est plus le cas maintenant que la consommation de produits AB baisse, mais il reste toujours la vente directe ou en circuit court, qui permet au producteur de fixer lui-même ses prix»*, affirme Stéphanie Pageot, éleveuse laitière et secrétaire nationale en charge des relations avec les acteurs économiques à la Fédération nationale d'agriculture biologique (Fnab). Signalons également des labels comme Bio Équitable en France ou Biopartenaire. Leurs cahiers des charges promettent une rétribution plus juste associée au respect de la planète et de la santé de tous. Seuls cinq produits de C'est qui le patron?!, par ailleurs certifiés bio, peuvent en dire autant.

■ IVAN LOGVENOFF AVEC ELSA ABDOUN ET JULIETTE VACANT

Nicolas Chabanne

C'EST LUI... LE VRAI PATRON!

«La marque des consommateurs», peut-on lire sur chaque produit, en dessous du logo C'est qui le patron?! Mais quel pouvoir ces derniers ont-ils réellement sur les choix de l'entreprise? Certes, elle compte à ce jour plus de 16 000 sociétaires ayant adhéré pour un euro symbolique. Cependant, ils ne détiennent que 1% des actions de la coopérative, sous la forme d'une «action de préférence», qui leur donne le pouvoir de s'opposer à sa vente. Les 99% restants appartiennent à une fondation d'intérêt général, que préside Nicolas Chabanne, en plus d'être directeur général de l'entreprise privée. L'autre promesse est d'impliquer l'ensemble des sociétaires à travers des questionnaires en ligne pour déterminer le prix, la qualité et le conditionnement des articles. Toutefois, certaines



questions sont «orientées», reconnaît l'entrepreneur. Impossible, par exemple, dans le récent questionnaire sur la cerise, de voter pour des fruits bios, qui représentent *«une part trop infime de la production française*, dit-il. *Nous avons simplifié le système, pour être plus efficaces. Au départ d'ailleurs, je souhaitais créer une seule coopérative, mais interroger systématiquement les consommateurs sur toutes les décisions aurait été trop complexe»*.

N. VALLAURI/LA PROVENCE-MAXIPPP

Le courrier des lecteurs

BONS D'ACHAT

Comment vous amener à dépenser plus

Un jour de juin, le magasin Intermarché que je fréquente habituellement proposait 5 € en bon d'achat pour 30 € de courses. Afin d'en bénéficier, j'ai donc dépensé plus que je ne l'avais prévu. Or, je me suis rendu compte que cette offre était soumise à deux conditions lors de la remise du coupon: il fallait l'utiliser dans les cinq jours suivants, mais surtout, faire des emplettes pour un montant minimal, cette fois, de 40 €. On devrait donc déboursier au moins 70 €, et non 30 €, si on veut obtenir ces 5 €. Cela ne correspond pas à ce qui est indiqué sur les affiches placardées dans le supermarché...

Philippe Degand, par courriel

LIVRAISON

Inaccessible, le septième ciel !

Récemment, sur Showroomprive.com, j'ai acheté un lave-linge auprès de Boulanger, avec l'option installation à mon domicile. Mon appartement est situé au 7^e étage avec ascenseur. Lors du choix de la date de réception, un employé de Boulanger m'annonce que la livraison au-delà du 6^e n'est pas possible. Proposition m'est faite de louer un monte-charge... pour 200 €. Après discussion, le distributeur accepte d'annuler mon achat et de me rembourser. Cette pratique était-elle toutefois légale ?

Vanina Goudalle, Paris (75)

NOTRE RÉPONSE

Sur son site, Showroomprive.com, en tant qu'intermédiaire et place de marché, met à votre disposition les informations communiquées par le vendeur, comme les modalités de livraison de ce dernier. Or, rien n'est indiqué sur l'étage. N'y figurent pas non plus d'autres précisions pouvant limiter ou compliquer l'opération. Boulanger était tenu de porter



à votre connaissance cette condition restrictive au moment de l'achat⁽¹⁾. À défaut de mention sur ce point, les clauses du contrat ne sont pas claires. En cas de doute, elles doivent être interprétées dans le sens le plus favorable au consommateur⁽²⁾. Vous pouviez exiger la livraison par les escaliers ou imposer la prise en charge des frais de monte-charge⁽³⁾. La démarche commerciale de Boulanger, à savoir proposer le remboursement, reste cependant une solution acceptable.

(1) Art. 1103 du Code civil. (2) Art. L. 211-1 du Code de la consommation. (3) Art. 1604 du Code civil.

SANTÉ

De quoi se faire du mauvais sang

Samedi dernier, souffrant de pathologies sérieuses, j'ai consulté mon médecin, qui m'a prescrit une prise de sang à faire en urgence. Le cabinet infirmier, contacté aussitôt, n'a pas accepté de venir l'effectuer le jour même. Motif: le coursier avait déjà récupéré les échantillons destinés au laboratoire. J'ai dû attendre le lundi suivant et mon état s'est dégradé dans l'intervalle. Ce refus était-il justifié ?

R. L., par courriel

NOTRE RÉPONSE

Un infirmier a le droit de refuser un soin pour une raison professionnelle ou personnelle⁽¹⁾. L'impossibilité d'envoyer rapidement un échantillon au laboratoire peut justifier cette réponse. Néanmoins, il est obligé d'intervenir lorsqu'il s'agit d'une urgence ou que son abstention constitue un non-respect à son devoir d'humanité⁽²⁾. Tout dépend donc de votre état et des conséquences du retard. Un médecin

sera en mesure de vous aider à évaluer l'opportunité d'une réclamation. Si vous vous estimez victime d'un refus de soin illégitime, saisissez le conseil départemental de l'Ordre. Les infirmiers libéraux sont tenus, par ailleurs, de souscrire une assurance de responsabilité civile professionnelle prenant en charge les conséquences de leurs manquements⁽³⁾.

(1) et (2) Art. R. 4312-12 du Code de la santé publique. (3) Art. L. 1142-2 du code précité.

AVEC NOTRE DÉPARTEMENT D'INFORMATION JURIDIQUE

MAGALI BERTHE, CLÉMENTINE CHERVIN, EMMANUEL ESLIN, JULIA LE ROUX, KRYSLE MENSAR

CAGNOTTE EN LIGNE

Frais de tenue de compte chez Leetchi

“En janvier 2023, une cagnotte Leetchi a été ouverte à mon nom. Lorsque j'ai voulu utiliser les fonds (90 €), il ne restait que 1 €. Le service client invoque ses conditions générales actuelles prévoyant 5 € de frais de tenue de compte par mois. Pouvait-on m'imposer ces nouvelles règles sans m'en avoir informé ?

Sébastien L., par courriel

NOTRE RÉPONSE

Comme vous n'avez pas créé la cagnotte, votre situation est un peu particulière. Disposiez-vous déjà d'un compte utilisateur avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales ? Si oui, elles auraient dû vous être communiquées. À défaut, ou si vous n'étiez pas encore connu de la société, vous bénéficiez d'un droit à percevoir la somme, sous réserve



de l'interprétation d'un juge⁽¹⁾. Contactez le service client pour réclamer le versement intégral. C'est à Leetchi de prouver que vous êtes tenu de payer les frais⁽²⁾. En cas de refus injustifié, saisissez MCP Médiation, son médiateur de la consommation.

(1) Art. 1206 du Code civil.

(2) Art. 1353 du code précité.

ALIMENTATION

Mais où est la menthe ?

“Ma petite-fille a acheté du sirop de menthe de marque Teisseire. Du sirop de quoi, au fait ? L'étiquetage du bidon le reconnaît bien en affichant la mention « Zéro Menthe ». La liste des ingrédients est également claire : il y a juste de l'arôme naturel de menthe. Voilà une nouvelle illustration des tours de passe-passe que l'industrie agroalimentaire utilise pour abuser le client trop pressé, ou peu attentif aux allégations portées sur le produit.

Michèle Deffois, par courriel

AUTOMOBILE

Une caméra trop facile à voler

“Me voilà très remonté contre Renault ! Dernièrement, on m'a dérobé la caméra de recul de ma Clio 5⁽¹⁾. Ma fille a vécu la même mésaventure au même moment. Subtiliser cet accessoire est grandement facilité par la manière dont il est fixé au véhicule. Il suffit de 30 secondes pour le démonter. Le constructeur se moque ouvertement du client. Après le préjudice, il faut, en plus de la caméra, changer le logo. Montant de la facture ? Environ 400 €.

L'assurance fonctionnera une fois, peut-être deux... Et rien ne me dit que l'on ne me volera pas cet équipement toutes les semaines. Afin de résoudre ce problème, je vais devoir percer et fixer le tout avec des rivets pop. J'ai travaillé dans l'automobile. Dans ce secteur, il y a un concept très important : l'amélioration continue. Je pense que ce précepte a été oublié par Renault pour sa Clio 5 !

Éric Tourbier, par courriel

(1) Sur ce sujet, lire QC n° 647, p. 24.



Le courrier des lecteurs

ENVIRONNEMENT

Laver sa voiture, oui - mais pas n'importe où !

« Certains de mes voisins nettoient leur véhicule devant chez eux, dans la rue. Je vis dans la Manche et je pensais que c'était interdit pour préserver l'environnement. Qu'en est-il ?

Valérie N., par courriel

NOTRE RÉPONSE

Vous avez raison. L'article 99-3 du règlement sanitaire départemental (RSD) de la Manche interdit, comme la plupart des RSD, toute projection d'eaux usées sur la voie publique. Le maire est chargé de son application: le service communal d'hygiène et de santé (SCHS) peut dès lors dresser un procès-verbal à tout contrevenant.



Celui-ci s'expose à une amende de 450 €⁽¹⁾. En outre, le fait de polluer des sols par infiltration est sanctionné d'une peine de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 75 000 €⁽²⁾. Le lavage d'une voiture dans la rue reste toutefois possible si on utilise des produits de nettoyage à sec. Comme ils sont sans émulsion ni rinçage, aucune substance

toxique ne risque d'être rejetée. L'autre solution consiste à se rendre dans une station dédiée, laquelle doit respecter des normes strictes en matière de collecte et de traitement des eaux usées.

(1) Art. 165 à 167 du règlement sanitaire départemental de la Manche.

(2) Art. L. 216-6 du Code de l'environnement.

LOGEMENT

Les défaillances de Somfy

« Ma maison est équipée de volets roulants Somfy posés en 2019. Malheureusement, la télécommande d'ouverture et de fermeture ne marche plus à cause de la batterie. Or il s'agit d'un modèle peu courant que ne propose même pas le service après-vente (SAV). Résultat, on m'a fourni une télécommande neuve... qu'un technicien n'a pas réussi à paramétrer après deux heures d'effort. J'ai aussi installé une alarme de la même marque. Bien mal m'en a pris ! Les composants tombent en panne les uns après les autres. On me les change gratuitement,



mais cela recommence. Sans parler des déclenchements intempestifs... Le SAV n'envoie personne pour tenter de stabiliser le système.

Christophe L., par courriel

E-COMMERCE

Clients négligés

« En février, j'achète en ligne le Thermomix TM7. Le délai de livraison indiqué est de 16 semaines. Fin avril, on m'envoie un e-mail m'annonçant une réception estimée pour le 28 mai. Cette date étant dépassée, je me renseigne. On me dit alors que c'est repoussé au 8 juin. Et puis... toujours rien ! Je consulte le site du fabricant: ce sera le 20 juin. Tout cela sans un mot d'excuse. Je finis par recevoir mon robot ménager. Vorwerk est le seul à vendre le Thermomix. Est-ce la raison pour laquelle il se fiche de l'opinion de ses clients ?

Jean Catrou, Vertou (44)

GRANDE DISTRIBUTION

E.Leclerc manque de fair-play

“L’hypermarché E.Leclerc près de chez moi interdit aux clients d’utiliser une application de scan de produits. N’est-ce pas abusif ?

E. F., par courriel

NOTRE RÉPONSE

Un magasin, en tant qu’établissement privé recevant du public, a le droit de fixer les conditions d’accès à son point de vente, et notamment de proscrire l’usage d’applications de scan de produits⁽¹⁾, sous réserve de respecter les droits des consommateurs : liberté d’information, de circulation⁽²⁾ et usage du téléphone sans gêne⁽³⁾. Il faut que cette interdiction soit clairement affichée afin qu’ils puissent l’accepter sciemment. Ces restrictions doivent aussi reposer sur un motif légitime (par exemple, maintenir une circulation fluide des clients dans les allées) et rester proportionnées. C’est au supermarché de prouver que ces conditions sont bien remplies.

(1) Art. 544 du Code civil. (2) Art. 11 de la charte des droits fondamentaux de l’Union européenne. (3) Art. 544 du code précité.

ÉLECTROMÉNAGER

Surchauffe chez Électro Dépôt

Le réfrigérateur combiné que j’ai acheté chez Électro Dépôt est installé dans mon cellier. Après cinq jours d’utilisation, je constate que la température de l’appareil est trop basse. Le magasin accepte de me le remplacer, mais le problème persiste. Le technicien envoyé à mon domicile m’indique que le frigo est placé dans une pièce trop froide, ce qui est contraire aux consignes d’usage. Or, ces informations ne m’ont pas été communiquées par le vendeur sollicité pour des conseils. Le distributeur refuse toute reprise et tout remboursement. Quels sont mes recours ?

Jean-Pierre G., par courriel

NOTRE RÉPONSE

En tant que vendeur professionnel, Électro Dépôt est tenu de connaître la réglementation et les particularités

des références vendues, et de former ses employés. Le magasin doit en effet être en mesure d’informer le client sur les caractéristiques essentielles des produits qu’il propose⁽¹⁾. Au titre de son obligation de conseil, il faut aussi qu’il interroge le consommateur sur ses besoins et s’assure que l’appareil est adapté⁽²⁾. La classe climatique (plage de températures ambiantes dans laquelle le frigo fonctionne bien) est une donnée que le fabricant déclare. Le vendeur est obligé d’en avoir connaissance⁽³⁾. Adressez un recommandé avec AR au magasin en faisant valoir ces manquements pour être remboursé⁽⁴⁾.

(1) Art. L. 111-1 du Code de la consommation. (2) Cour de cassation, 1^{er} ch. civ., 11/05/2022, n° 20-22.210. (3) Art. 3 et annexe V du règlement UE n° 2019/2016 du 11/03/2019. (4) Art. 1112-1 du Code civil.



PARE-BRISE

Des tarifs qui font le yo-yo

“Il y a quelque temps, il a fallu que je remplace le pare-brise de ma voiture. J’ai contacté de nombreuses enseignes, des plus connues (incité par leur matraquage publicitaire) aux plus discrètes. Et là, l’horreur : pour une même prestation, les tarifs étaient compris dans une fourchette allant d’un à quatre. Cela vaudrait le coup que vous meniez une enquête.

Gérard Monge, par courriel

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne :

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

Par e-mail : <https://ufcqc.link/temoignage>

Stellantis

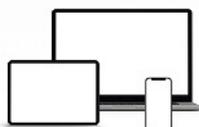
Action de groupe

En juin 2025, le gouvernement annonçait l'immobilisation de 800 000 nouveaux véhicules dotés d'airbags Takata (lire aussi ci-contre). À ce jour, 1,7 million de voitures sont à l'arrêt dans l'attente que l'équipement défectueux soit changé. L'UFC-Que Choisir s'est mobilisée dès le début pour que les propriétaires touchés soient bien accompagnés par Stellantis. Il faut dire que les procédures de rappel lancées relevaient du dédale ! D'abord, plusieurs opérations de retrait se sont succédé en deux ans ; ce qui a semé une certaine confusion chez les automobilistes, pas toujours en mesure de savoir si leur véhicule était concerné et, surtout, s'il leur faisait courir un risque grave. Ensuite, le remplacement des airbags, dont la dangerosité était connue depuis 10 ans, semble avoir été improvisé. Des voitures ont été clouées au garage plusieurs mois, à l'été 2024, sans qu'aucun autre moyen de transport n'ait été – en général – mis à disposition des clients⁽¹⁾. Aucune indemnisation ne leur a, non plus, été proposée. Ajoutons-y l'anxiété de s'asseoir au volant d'une voiture potentiellement dangereuse. Tout cela a décidé l'UFC-Que Choisir à saisir le tribunal judiciaire de Paris d'une nouvelle

action de groupe. Afin que tous les consommateurs puissent obtenir réparation des préjudices subis.

(1) Jusqu'à la publication de l'arrêt du 29 juillet 2025.

MARIE-AMANDINE STÉVENIN
PRÉSIDENTE DE L'UFC-QUE CHOISIR



Retrouvez les billets

de Marie-Amandine Stévenin
sur QUECHOISIR.ORG

► AIRBAGS DÉFECTUEUX

Dans les stands de la justice

Dans l'affaire des airbags Takata, l'UFC-Que Choisir a introduit, mi-juillet, une action de groupe contre Stellantis (lire ci-contre). La procédure vient compléter les plaintes que nous avons déposées en janvier et mai 2025, lesquelles ont conduit la juridiction interrégionale spécialisée (Jirs) de Paris à ouvrir une information judiciaire notamment pour pratiques commerciales trompeuses, tromperie aggravée et mise en danger de la vie d'autrui. Et la justice enclenche – enfin – la première ! Fin juillet, un distributeur auto de La Réunion a été mis en examen pour les blessures d'un automobiliste

liées à l'explosion de son airbag Takata ; c'est inédit en France. Il est notamment reproché au professionnel le peu d'empressement qu'il a mis à avertir les propriétaires des voitures concernées par ce risque.



► MODIFICATIONS TARIFAIRES DE CANAL+

Accord UFC-Que Choisir/Canal+

Dans le cadre de l'action de groupe lancée en avril 2021 par l'UFC-Que Choisir contre les modifications tarifaires de certaines offres de Canal+ (nouvelles formules d'abonnement moyennant une hausse du prix de l'offre de 2 à 5 € par mois mises en place en février 2018), l'UFC-Que Choisir et Canal+ sont parvenus à un accord visant à dédommager les abonnés concernés.

Cet accord prévoit une indemnisation forfaitaire individuelle globale comprise entre 20 et 75 € selon le statut des consommateurs éligibles. La démarche à suivre par ces derniers se veut rapide, simple et sans surcoût.

Les clients vont être indemnisés

Les abonnés encore actifs et les personnes ayant résilié

après le 31 mai 2020 ont reçu un courriel ou courrier avec un formulaire d'indemnisation à compléter et à retourner à Canal+ avant le 31 décembre 2025. Les personnes concernées ayant résilié avant le 31 mai 2020 doivent se signaler auprès de Canal+⁽¹⁾ en précisant leur ancien numéro d'abonné, leur nom, leur prénom et leur adresse postale actuelle. Ils devront également joindre une copie de n'importe quelle communication de gestion (e-mail ou courrier postal) reçue de la part de Canal+ entre 2018 et le 31 mai 2020 et contenant leur numéro d'abonné, ou un extrait de relevé bancaire affichant le prélèvement de Canal+ avec le montant modifié de l'abonnement.

(1) Par e-mail, à servicesclients@canal-plus.com, ou par courrier, à Service Clients Canal+ /Canalsat, Autorisation 40948, 95059 Cergy-Pontoise Cedex.



R. BOSENYT-REDUX-REA, DENIS/REA, R. DUGNE/LA MONTAGNE-MAXPPP

► E-COMMERCE

Près de 9 prix barrés sur 10 sont des fausses promos

En 2023, nous avons déjà tiré la sonnette d'alarme sur le contournement, par les professionnels, de la réglementation sur les réductions de prix. Après avoir analysé, cette année, près de 1000 annonces où figuraient des prix barrés sur six grands sites d'e-commerce (Amazon, Shein...), l'UFC-Que Choisir a constaté que seuls 15% d'entre eux

Des vendeurs contournent les règles

sont de réels rabais, c'est-à-dire calculés sur le tarif le plus bas pratiqué dans les 30 jours précédant la promotion, comme l'impose la directive Omnibus. Dans 85% des cas, les vendeurs ont recours à des prix dits « de comparaison », avec des appellations aussi variées qu'obscures

(« prix de vente conseillé », « ancien prix », « prix moyen sur la marketplace »), voire fantaisistes. Ce stratagème sème la confusion dans l'esprit des consommateurs, d'autant qu'il joue sur des ristournes mirifiques. Pour les véritables promotions, la réduction moyenne est de 11%, alors qu'elle atteint le niveau improbable de 31% quand elle concerne les prix de comparaison. Déterminée à garantir la loyauté de l'information, l'UFC-Que Choisir presse la Commission européenne d'interdire tout autre prix de référence que celui prévu par la loi.



► TRANSPORTS

Le train pas toujours le moins cher

Lequel est le plus économique ? L'avion, le train ou la voiture ? Pour le savoir, l'UFC-Que Choisir a mis en concurrence ces trois modes de transport sur 48 liaisons intérieures. Si le rail tire son épingle du jeu sur les axes directs, l'aérien conserve un net avantage sur de nombreux trajets transversaux, notamment ceux avec correspondance. Sur 11 lignes toujours avantageuses – comme Bordeaux-Nice ou Nantes-Strasbourg –,

l'avion coûte, en moyenne, 37% moins cher que le train, avec des écarts pouvant dépasser 50 €. Si on se déplace en famille, dans un tiers des liaisons étudiées, la voiture s'avère moins onéreuse, avec des différences atteignant, en moyenne, 30% pour le train et 44% pour l'avion. L'UFC-Que Choisir appelle donc à des réformes structurelles pour développer l'offre ferroviaire, et la rendre plus accessible et attractive.

Rejoignez nos bénévoles

L'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs, compte près de **120 000 adhérents et 130 associations locales**. Ses bénévoles sont essentiels. Que vous soyez actif ou retraité, spécialiste du droit ou non, venez nous rejoindre !



Renseignez-vous

auprès de **l'association locale la plus proche de chez vous** (liste sur Quechoisir.org, onglet « Nos combats »).

LITIGES RÉSOLUS

... par les associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir

Fausse notes

Un adhérent de l'AL de Louhans (71) avait réservé deux places pour le concert de Jean-Louis Aubert au Zénith de Dijon (21). Mais dès le début du spectacle, grosse déception : des spectateurs se mettent devant la scène. Le consommateur et son épouse ne voient plus rien. Afin qu'il soit dédommagé, l'AL contacte le Zénith... qui renvoie vers la société de production du chanteur. Celle-ci expédie deux billets pour son prochain show, en novembre.

► UFC-QUE CHOISIR DE LOUHANS (71)

Remplacé, pas remboursé

Le canapé à 3 000 € livré par Mobilier de France à ce couple de Châtillon (92), en mars 2023, s'est vite abîmé avec, entre autres, les coussins qui se sont affaissés. Le vendeur refuse de restituer la somme. L'UFC-Que Choisir des Hauts-de-Seine Sud se saisit du dossier et fait valoir la garantie légale de conformité, qui court sur deux ans. L'enseigne campe sur ses positions. Les clients ne souhaitant pas aller en justice, ils acceptent finalement la réfection complète du meuble. « Celle-ci et les différents transports sont sûrement revenus plus cher à Mobilier de France qu'un remboursement », note, non sans ironie, l'association locale.

► UFC-QUE CHOISIR DES HAUTS-DE-SEINE SUD (92)

Malfaçons

La maison qu'a fait construire Sophie présentait plusieurs défauts : porte d'entrée défectueuse, enduit non réalisé, fenêtre aux mauvaises dimensions. Contactée, l'UFC-Que Choisir de Vendée lui conseille d'actionner sa dommages-ouvrage pour lancer une expertise. L'assureur se montre réticent, Sophie n'ayant pas émis de réserves sur le PV de réception. Mais la persévérance a payé. Un expert est venu faire les constatations et les malfaçons ont été corrigées par l'entreprise de construction.

► UFC-QUE CHOISIR DE VENDÉE (85)

Au Palais-Bourbon

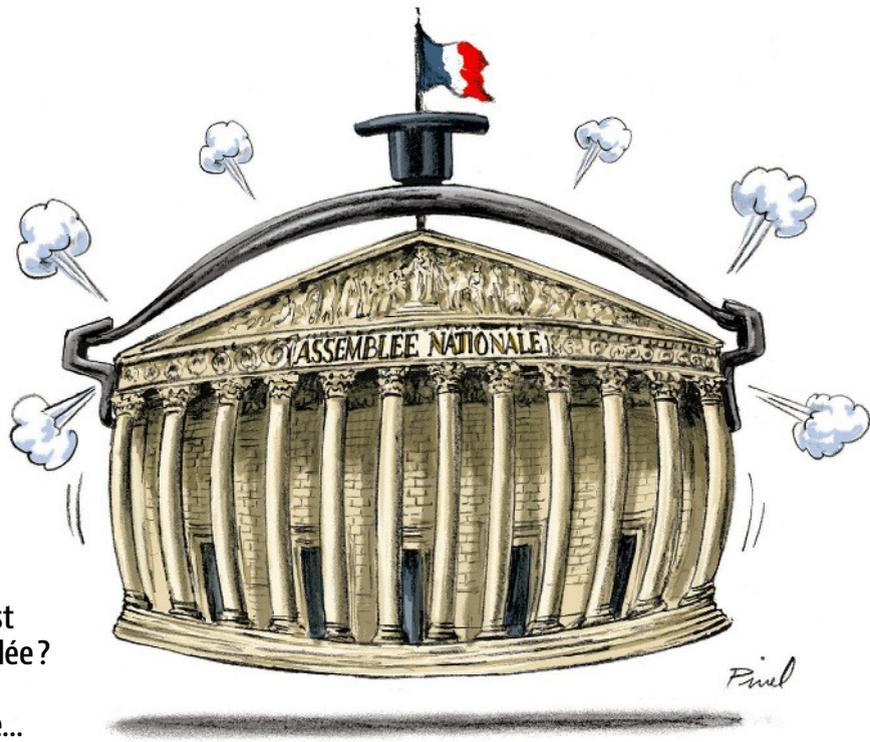
L'Assemblée en ébullition

La session parlementaire extraordinaire s'est achevée le 11 juillet. Le bilan de l'année écoulée ? La machine s'agite mais tourne dans le vide. Et la protection des consommateurs tringue...

Ces temps-ci, le moral n'est pas au beau fixe au Palais-Bourbon. En cause, la cadence infernale des textes examinés par l'Assemblée nationale, qui épuise députés, administrateurs et collaborateurs, et vient perturber l'élaboration des lois. Fin de vie, accès aux soins, frais bancaires, programmation de l'énergie, rénovation énergétique des logements, loi sur les « contraintes agricoles »... les sujets se sont empilés avec l'impression d'une nuit sans fin. Car le gouvernement Bayrou mène sa politique avec la visibilité propre aux situations de crise, c'est-à-dire aucune ! Menacé en permanence de censure et dépourvu d'un programme rassembleur, il reprend les projets laissés dans les cartons par d'éphémères ministres depuis 2024. Objectif assumé : rattraper le temps perdu après la période de flottement – appelons-la comme ça ! – qui a suivi la dissolution et trouver d'improbables coalitions.

Députés en roue libre

Sauf qu'il y a un petit détail : l'absence d'une majorité absolue aux ordres du gouvernement et de la présidence. Désormais fragmentée en 11 groupes politiques – nouveau record –, l'Assemblée se retrouve déliée d'un quelconque engagement vis-à-vis de l'exécutif. Pour les députés, habitués à l'impitoyable discipline imposée par la V^e République, cette nouvelle donne, inédite, a tout d'une délivrance. Le gouvernement l'a appris à ses dépens. Ces derniers temps, quand vous soutenez un texte, vous ignorez comment il va ressortir du Palais-Bourbon ! Il risque d'abord d'être passé à la moulinette, comme la proposition de loi⁽¹⁾ sur la programmation énergétique. Cependant, il peut tout aussi bien se retrouver augmenté de 40 articles, à l'instar du projet de loi simplification, qui porte – soit dit



en passant – très mal son nom. Cette situation, pour le moins tendue, coûte quelques nuits sans sommeil au malheureux conseiller ministériel en charge d'un texte législatif, tandis que son ministre ressort rarement de bonne humeur de l'hémicycle. Même les lobbyistes ne savent plus auprès de qui aller se plaindre, c'est dire !

Mais dans quelle galère sont les parlementaires ? Les débats s'embourbent dans d'interminables discussions, et les petits textes se multiplient. Libérés de toute fidélité gouvernementale, les élus redoublent d'inventivité. Chacun travaille à son sujet qui vaut bien une proposition de loi.

LES DÉBATS S'EMBOURBENT, LES PETITS TEXTES SE MULTIPLIENT

Lois mal écrites

Pris en étau, le gouvernement n'est pas en mesure d'éconduire un député demandant l'inscription à l'ordre du jour de sa trouvaille, et n'a d'autre choix que d'accompagner (sous-entendu réécrire) ladite proposition. Résultat, une politique sans grande cohérence : quatre textes sur la santé ou l'accès aux soins

qui se baladent dans les couloirs de l'Assemblée, un nombre incalculable de propositions de loi sur la rénovation énergétique, des sujets tellement segmentés qu'ils nécessitent des heures de discussion générale...

Tout cela pourrait prêter à sourire. Sauf que, derrière, eh bien, la loi est (souvent) mal écrite. Et c'est le citoyen qui trinque. Certaines bizarreries votées à la volée commencent à se voir. Le moratoire sur les énergies renouvelables, la suppression des zones à faibles émissions sur fond de désinformation, la loi Duplomb sur les pesticides : le bilan n'est guère glorieux. Pour paraphraser un ou deux ministres, « tout cela n'est pas très sérieux ».

■ BENJAMIN RECHER

(1) Une proposition de loi est déposée par un ou plusieurs députés, tandis qu'un projet de loi l'est par le gouvernement.

À DÉCOUVRIR EN KIOSQUE À PARTIR DU 21 AOÛT

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

QUE CHOISIR

pratique

Numéro 145 • septembre 2025 • 7,30 €

Labels

OPTEZ POUR LES VRAIES GARANTIES !



+ **SNCF VOS DROITS
EN CAS DE PÉPIN**