

IMMOBILIER

ACHETER NEUF OU ANCIEN ?

COMPARATIF

LES PRIX
DANS 20
GRANDES
VILLES

- ▶ LES CHARGES DE COPROPRIÉTÉ
- ▶ LES ATOUTS À LA REVENTE
- ▶ LES AIDES POSSIBLES



RACHAT DE CRÉDITS
DES CLIENTS ARNAQUÉS,
NOS RÉVÉLATIONS



TOURISME
On a testé
un séjour Lidl

Qui sommes-nous ?

UN SUPPORT D'INFORMATION AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

Que Choisir et son Hors-Série Argent sont les seuls magazines consoméristes indépendants, édités par l'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir. Notre association est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre. L'action de l'UFC-Que Choisir se traduit par :

Des dossiers d'investigation

La rédaction de Que Choisir investit l'univers de la consommation et décrypte ses rouages et ses coulisses pour vous aider à mieux vivre au quotidien.

Des enquêtes de terrain

Journalistes spécialisés et bénévoles de l'UFC-Que Choisir recueillent, sur l'ensemble du territoire, des informations sur les prix et les pratiques des professionnels pour vous éclairer.

Des tests professionnels

Nos ingénieurs établissent les protocoles des essais à partir de vos besoins, analysent les résultats et vous guident dans vos choix.

Des combats judiciaires

Notre service juridique mène des actions en justice pour faire sanctionner des pratiques irrégulières ou faire évoluer la jurisprudence.

Des analyses économiques

Dérapages des prix, ententes commerciales, pratiques abusives... les économistes analysent les marchés et dénoncent tout comportement préjudiciable aux consommateurs.

Des actions de lobby

L'UFC-Que Choisir intervient auprès des parlementaires nationaux et européens ou des instances de régulation pour faire avancer vos droits de consommateurs.

Un réseau de proximité

qui vous accompagne, vous assiste et vous conseille. Plus de 150 associations locales UFC-Que Choisir vous aident à résoudre vos litiges de consommation et vous représentent près de chez vous.

Nos comparateurs en ligne sur

www.quechoisir.org

BANQUES, ASSURANCES, ÉNERGIE...

Des essais comparatifs de produits régulièrement mis à jour. Des résultats que vous pouvez trier selon vos propres besoins, par marques, par prix, par fonctions...

PLUS DE 600 PRODUITS TESTÉS EN CONTINU

Dès qu'un produit nouveau apparaît sur le marché, l'UFC-Que Choisir l'achète et le teste. Les résultats du banc d'essai sont immédiatement mis en ligne sur son site Internet.

DES GUIDES D'ACHAT COMPLETS

Toutes les familles de produits testés sont accompagnées d'un guide d'achat qui détaille les bonnes questions à se poser avant toute acquisition, les critères à prendre réellement en considération et ceux sans grand intérêt.

TOUS LES PRODUITS DANGEREUX RAPPELÉS

Dès qu'un produit est rappelé par un professionnel, car dangereux pour la santé ou la sécurité des consommateurs, l'information est portée à la connaissance de tous. Une base de données qui compte actuellement plus de 1 600 rappels de produits dangereux.

DES VIDÉOS AU PLUS PRÈS DES PRODUITS

Sans attendre les résultats du test technique d'un nouveau produit, des vidéos viennent apporter une appréciation sur la pertinence de la nouveauté, ses points forts et ses faiblesses dans son utilisation.

DES FORUMS PERMANENTS

Des avis sur une enquête, un test, un nouveau produit... La parole vous est donnée à travers nos forums. Venez apporter votre témoignage et participer au débat avec d'autres consommateurs.

DE NOMBREUSES LETTRES TYPES POUR TOUTES VOS DÉMARCHES

Régulièrement mises à jour en fonction de l'évolution du droit, elles vous guideront et régleront au mieux les principaux litiges de la consommation.



QUE CHOISIR

Union Fédérale
des Consommateurs
Que Choisir, association
à but non lucratif
233, Bd Voltaire 75011 Paris
Tél. : 01 43 48 55 48
Télécopie : 01 43 48 44 35
Service abonnements:
01 55 56 71 09

TARIFS D'ABONNEMENTS:
1 an, 11 numéros: 44€
1 an, + 4 numéros: 62€
1 an, + 4 hors-série
+ 4 numéros spéciaux: 90€

IMPRESSION: Roto France
Rue de la Maison-rouge
77185 Lognes
Distribué par les MLP
Dépôt légal n°144
Commission paritaire
n° 0722G 82318
ISSN 1267-2033

INSPECTION DES VENTES
ET RÉASSORTS DIFFUSEURS:
Sip/Gérard Ribaux

*Tous droits de reproduction
et d'adaptation réservés.
Ce numéro comporte un encart
abonnement de quatre pages,
sur une partie du tirage, entre
les pages 34 et 35.*

Imprimé sur papier Holmen XLNT
(Norrköping - Suède).
Taux de fibres recyclées : 0 %.
Certification FSC PEFC.
Eutrophisation : 1580 kg/CO2/T
papier



p.6

DOSSIER

ACHAT IMMOBILIER

Neuf ou ancien, prendre la bonne option



FRANÇOIS BOUCQ

TRADUIT EN CLAIR

PETITS LITIGES

À qui s'adresser pour régler ses problèmes ?

21

ASSURANCE VIE

10 bonnes raisons de vous en passer

37

NOS CONSEILS AVANT D'AGIR

CESSION DE DETTE

Ader Capital : des clients pris au piège

43

PANORAMA

PRATIQUES ABUSIVES

Quand un vendeur ou un artisan vous force la main...

49

ON N'A PAS FINI D'EN PARLER

TOURISME ET GRANDE DISTRIBUTION

Et si on voyageait « hard discount » ?

57

LA PREUVE PAR L'IMAGE

TARIFS DES AUTOROUTES 2019

Gros plan sur 5 liaisons phare

ÉDITO

PAR **PASCAL BARLET ET ARNAUD DE BLAUWE**



ON NE JUGE PLUS, ON CONCILIE !

On se plaît à la critiquer, on la saisit, parfois pour un oui et pour un non, on a du mal à la comprendre et, quand elle se prononce, souvent au bout de plusieurs années, elle ne satisfait pas grand monde. Ni le gagnant, ni le perdant du procès. C'est peu dire que notre justice est sous le feu permanent des critiques. Il y a quelques années, *Que Choisir* publiait les résultats d'une enquête de satisfaction la concernant. Le résultat était sans appel : seulement un tiers des personnes qui avaient répondu la jugeait positivement. Un score « historiquement » faible pour ce type d'enquête. Le résultat d'un appel à témoignages récent concernant les « expériences bonnes ou mauvaises » des consommateurs-citoyens qui cherchaient à régler un petit litige, toujours publié dans *Que Choisir*, montre que la défiance reste forte. À la lecture des dossiers remontés, il y a effectivement de quoi être découragé. Pas étonnant, dès lors, que beaucoup abandonnent en cours de route quand bien même leur cause serait légitime. Il est vrai qu'il faut s'accrocher dans un système qui ne cesse de complexifier. Car obtenir justice se fait de plus en plus... hors des tribunaux. Avant d'avoir accès aux juges, il faut s'en remettre à un conciliateur, un médiateur de la consommation. La énième réforme de la justice en cours d'adoption renforce cette tendance. Et ne croyez pas que cette voie soit suivie pour débarrasser les tribunaux, débordé et manquant de moyens, de toutes ces « petites affaires » ! Non, l'objectif est de trouver une solution rapide et efficace. C'est ce que l'on nous assure, sans pour autant apporter de preuves probantes... Dans ce contexte, notre dossier « Petits litiges, à qui s'adresser pour régler ses problèmes » (voir p. 21) ambitionne de vous aider à y voir plus clair et de trouver une solution favorable à vos tracas du quotidien^[1]. Ce qui, quoi qu'il en soit, supposera de la ténacité de votre part...

(1) Une enquête sur « la justice, la conciliation et la médiation de la consommation » sera en outre prochainement publiée dans le mensuel *Que Choisir*.



Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir, 233, Bd Voltaire 75011 Paris - Tél. : 01 43 48 55 48 - Fax : 01 43 48 44 35

Président-Directeur des publications: Alain Bazot • **Assistantes/relations presse:** Marie-Christine Brument, Corentin Coppens
• **Directeur général délégué:** Jérôme Franck • **Rédacteur en chef :** Pascale Barlet • **Assistante de la rédaction:** Catherine Salignon
• **Secrétaire général de la rédaction:** Laurent Suchowiecki • **Secrétaire de rédaction:** Elizabeth Négré • **Conception et Direction artistique:** Franck Maire (Tudo Bem !) • **Rédacteurs-graphistes:** Scarlett Laurin, Sandrine Barbier, Capucine Ragot • **Iconographie:** Catherine Métayer
• **Illustrations:** Christophe Besse, Jean-Luc Boiré, François Boucq, Léa Chassagne, Hervé Pinel, Stan Zygart • **Infographie:** Julien Rodet
• **Reportage photos :** Pascale Mougenot • **Ont collaboré à ce numéro:** Pauline Janicot, David Keller, Gilles Mandroux, Chantal Masson, Pascale Mougenot, Élisa Oudin, Marie Pellefigue, Barbara Vacher • **Crédits de couverture :** François Boucq - Colin Stan/AdobeStock

• **WEB:** [Infographie/maquette](#) Carla Félix-Dejeufosse, Caroline Laguillaume, Laurent Lammens - **Secrétaire de rédaction:** Leslie Schmitt • **Documentation:** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal • **Observatoire de la consommation :** Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girolet, Marine Perier-Dulhôte, Ingrid Stiemer • **Juridique:** Raphaël Bartlome (responsable), Gwenaelle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcene, Isabelle Manevy • **Diffusion/Marketing:** Thierry Duquenoy (directeur), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Raphaëlle Vincent.

Union Fédérale des Consommateurs-Que Choisir, 233, Bd Voltaire 75011 Paris Tél. : 01 43 48 55 48 - Fax: 01 43 48 44 35

POUVOIR D'ACHAT

Une progression durable de 9 milliards est possible

La crise des gilets jaunes aura été avant tout celle du pouvoir d'achat. Pourtant, les thématiques retenues par le gouvernement pour lancer son « grand débat » (transition énergétique, fiscalité, service public, démocratie) ont fait l'impasse sur la question. L'UFC-Que Choisir a donc lancé, début février, « la contribution des consommateurs au grand débat » : douze mesures concrètes, soumises au vote des consommateurs, permettant une économie de 320 € par ménage, sans toucher aux dépenses publiques, et en agissant pour une société de consommation plus juste et plus responsable. Ce plan d'urgence permettant de faire gagner 9 milliards d'euros de pouvoir d'achat par an cible les postes de dépenses



DENIS/REA

contraintes (logement, alimentation, santé, énergie, transports, banques). Il a pour objectif de rappeler que les niveaux de prix sont un levier majeur pour le pouvoir d'achat, mais aussi pour orienter les comportements pour une société de consommation plus vertueuse, protectrice de la santé de ses citoyens et de l'environnement. Plus de 100 000 consommateurs ont signé cette contribution et ils ont plébiscité les trois mesures suivantes : l'application du principe pollueur payeur pour

l'eau (un milliard libéré) ; la répercussion des baisses des matières premières agricoles sur les prix en rayon (340 millions d'euros) et la limitation des dépassements d'honoraires à tout moment des complémentaires santé (1,2 milliard libéré). ◇

FIN 2019

Augmentation de l'AAH

Dans le cadre de la loi de finances de 2019, le montant maximum de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) sera porté à 900 € dès le 1^{er} novembre 2019, contre 860 € fin 2018. La revalorisation du 1^{er} avril 2019 n'a pas eu lieu. La prochaine, de 0,3 %, est fixée au 1^{er} avril 2020 (902,7 €).

ASSURANCE SANTÉ

2020 : des garanties plus lisibles

Le 14 février dernier, l'Unocam (Union nationale des organismes d'assurances maladie complémentaire) et les principales fédérations d'organismes complémentaires d'assurance maladie, ont signé, en présence d'Agnès Buzyn, ministre des Solidarités et de la Santé, un « Engagement pour la lisibilité des garanties de complémentaire santé ». Ainsi, à compter de 2020, les tableaux de garanties seront plus lisibles pour les assurés. Ils offriront notamment des « exemples concrets de remboursement en euros » et non plus en pourcentage, pour « une meilleure information des assurés ». Pour la pose d'un appareil auditif, par exemple, le tableau indiquera le montant du remboursement de la Sécurité sociale, celui de la complémentaire et le reste à charge pour l'assuré. Reste à savoir comment se concrétiseront ces engagements vertueux... ◇



N. TAVERNIER/REA

LES BONS CONSEILS *

Vers qui se tourner en cas d'arnaque ?

Vin, cheptels de vaches, cryptomonnaies... les propositions d'investissement, souvent sur Internet, sont nombreuses. En cas de problème, le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) ne peut vous aider que si le vendeur dispose des autorisations nécessaires pour vendre ses produits en France. En cas d'arnaque, il s'agira probablement d'une escroquerie. Votre seul recours est alors de porter plainte auprès des services de police ou de gendarmerie ou directement auprès du procureur de la République du tribunal de grande instance. Joignez-y un maximum d'informations : coordonnées de votre interlocuteur, copie des documents échangés (contrats, e-mails, messages instantanés...) ou encore coordonnées bancaires si vous avez effectué des virements. ◇

Les associations locales de l'UFC-Que Choisir peuvent vous aider à rédiger cette plainte. N.D.L.R.

** L'AMF a pour missions de veiller à la protection et à l'information des investisseurs, ainsi qu'au bon fonctionnement des marchés financiers.*

ACHAT IMMOBILIER

Neuf ou ancien, prendre la bonne option

ACHETER UN LOGEMENT DANS UN IMMEUBLE NEUF OU DANS L'ANCIEN: POUR CERTAINS, LE DILEMME SE RÉSUME À UNE SIMPLE QUESTION DE GOÛT PERSONNEL. DES ACQUÉREURS PRÉFÉRERONT LE CHARME DES VIEILLES PIERRES QUAND D'AUTRES PRIVILÉGIERONT LE CONFORT PLUTÔT QUE LA FONCTIONNALITÉ DES LOGEMENTS DE DERNIÈRE GÉNÉRATION. MAIS POUR DE NOMBREUX ACQUÉREURS, LE CHOIX NEUF VERSUS ANCIEN EST D'ABORD UNE ÉQUATION BUDGÉTAIRE. L'IMMOBILIER NEUF, A *PRIORI* PÉNALISÉ PAR UN PRIX DE VENTE SUPÉRIEUR À CELUI DES BIENS PLUS ANCIENS, EST DISSUASIF POUR LA PLUPART DES CANDIDATS À L'ACCESSION. ONT-ILS BIEN FAIT LEURS CALCULS EN PRENANT EN COMPTE L'ENSEMBLE DES ÉLÉMENTS DE CE MATCH BUDGÉTAIRE?

PAR **DAVID KELLER, GILLES MANDROUX**
ET **BARBARA VACHER**

ILLUSTRATIONS **FRANÇOIS BOUCQ**

Certes, le neuf est réputé plus cher que l'ancien, mais la réalité dément parfois ce préjugé. Et, si l'on raisonne à plus long terme, il faut prendre en compte le coût du logement à l'usage ainsi que ses perspectives de valorisation. Même si acheter sur plan dans un immeuble en construction n'est pas exempt de risques. Tout bien pesé, la réalité est donc parfois beaucoup plus nuancée que ce que les préjugés ne le laissent à penser. D'abord, concernant le montant effectif de l'acquisition, ce serait une erreur de s'en tenir au seul prix de vente. En intégrant les frais de notaire, qui sont quatre fois moins élevés en moyenne sur le neuf, l'écart se resserre considérablement. Voire s'inverse. Ainsi que le montre notre dossier, dans certaines villes, l'investissement financier se révèle parfois moins important pour un logement à peine sorti de terre que pour un logement ancien de même type situé dans un même quartier ! Avez-vous, par exemple, pensé à ajouter le prix d'achat d'un parking dont est dépourvu le bien ancien que vous convoitez, avant de comparer son prix à celui d'un appartement neuf à proximité qui inclut, lui, une place de stationnement en sous-sol de l'immeuble ? Par ailleurs, un investissement immobilier s'envisageant pour le long terme, mieux vaut tenter d'apprécier



les coûts à l'usage de l'un et de l'autre sur la durée, à commencer par leur facture énergétique. Un point sur lequel le neuf a de sérieux arguments à faire valoir, en raison de ses normes de construction qui lui confèrent une performance énergétique sans pareille. Ce coup d'œil sur le futur invite également à s'interroger sur les perspectives de plus ou de moins-value à la revente. Un bien de dernière génération se valorisera-t-il mieux que son équivalent des années 1900 ou 1980?

Quant aux investisseurs locatifs, ils seront attentifs aux projections de rentabilité, qui ne sont pas forcément meilleures avec un achat sur plan, en dépit de l'avantage fiscal qu'il procure.

Reste un point clé. Un investissement dans le neuf suppose une Vente future en l'état d'achèvement (Vefa). En clair, dans la plupart des cas vous achèterez sur plan avant même que la construction n'ait commencé. Or, une telle opération n'est pas dénuée de risques, y compris financiers. Une récente enquête de l'UFC-Que choisir met

en lumière les retards fréquents de livraison de biens achetés en Vefa. Ces délais indésirables touchent près d'un acheteur sur trois, livrés en moyenne 5,4 mois après la date promise à l'achat. Avec, à la clé, des conséquences financières: 4 500 € en moyenne par acquéreur, compte tenu des dépenses supplémentaires que le retard de livraison engendre. Car, pendant ce délai, les acheteurs doivent continuer à payer leur loyer ou les charges liées à leur emprunt immobilier (frais intercalaires et assurance emprunteur). Sans compter les déconvenues le jour où les clés leur sont enfin remises. À la ré-

ception du logement, seul un sur cinq est livré sans réserve. Pour les autres, en moyenne douze réserves concernant des malfaçons ou non-conformités au plan sont émises. Pire, dans 16 % des cas, les problèmes nuisent tout bonnement à l'habitabilité des logements (absence d'eau ou de chauffage, par exemple). Un risque à ne pas prendre à la légère et qui confortera certainement les adeptes de l'ancien dans leur préférence !

Le neuf, séduisant mais plus risqué

PRIX D'ACHAT

Le neuf compétitif dan

L'ÉCART DE PRIX VARIE CONSIDÉRABLEMENT D'UNE VILLE À L'AUTRE. SI L'ANCIEN COÛTE EN MOYENNE DEUX FOIS MOINS CHER QUE LE NEUF AU MANS, SON AVANTAGE TARIFAIRES SE LIMITE À 25 % DANS LA CAPITALE. IL EN VA DIFFÉRENTMMENT À AIX-EN-PROVENCE, OÙ LES VIEILLES PIERRES SE PAIENT 25 % DE PLUS QUE LES PROGRAMMES NEUFS !

Demandez à n'importe quel acteur du marché immobilier, qu'il soit agent, promoteur, économiste, architecte ou constructeur: à la question de savoir ce qui détermine le prix d'une maison ou d'un appartement, la réponse sera unanime: « *d'abord l'emplacement, ensuite l'emplacement, et enfin... l'emplacement* ». Une règle d'or à laquelle obéissent d'ailleurs tous les biens, qu'ils soient neufs ou anciens. En somme, cela signifie que l'écart entre deux biens neufs situés à des endroits différents est comparable à celui de deux biens anciens situés à ces mêmes endroits. Mais, à emplacement équivalent, pour un bien d'une même surface, vous n'ignorez sans doute pas qu'acheter dans le neuf revient (en général !) plus cher qu'investir dans l'ancien. En moyenne, dans les zones urbanisées, les professionnels estiment que le prix du neuf est le plus souvent de 10 à 25 % plus important que celui de l'ancien.

C'est surtout la situation du bien immobilier qui détermine son prix de vente

Un écart logique, qui repose sur deux principaux éléments: le prix du foncier et celui de la construction du bien, deux centres de coûts non pris en compte directement dans la fixation du tarif d'un bien ancien. En ce sens, le prix du neuf n'est pas compressible... sauf à rogner les marges bénéficiaires des professionnels, une situation inenvisageable pour les promoteurs, qui ont tendance à augmenter leurs prix à un rythme bien supé-

rieur à celui de la valeur réelle de leurs constructions ! Selon le dernier baromètre des prix du groupement LPI-SeLoger, en décembre 2018, la moyenne des achats signés de l'immobilier ancien s'élève, appartements et maisons confondus, à 3 882 € au m². Dans le neuf, cette moyenne atteint 4 323 € par m², soit 11,4 % de plus. Si ces moyennes nationales fournissent des repères et permettent de rendre compte de l'évolution générale des prix, elles ne sont pas d'une grande aide si vous les dupliquez à un niveau local. Mettre en rapport le marché immobilier d'une ville de province avec celui de la capitale n'a que peu de sens, par exemple. Entre Brest et Paris, le prix du m² est décuplé. Le niveau de l'offre et de la demande, le type de logements, l'urbanisme, la réserve de terrains disponibles à la construction sont complètement différents. Des contextes de marché aux antipodes qui se reflètent dans l'écart de prix observé entre ancien et neuf (voir tableau page 10). Parmi les vingt plus grandes villes françaises, l'écart passe de -21,83 % à Aix-en-Provence (13), où en moyenne l'ancien coûte donc plus cher que le neuf, à +111,70 % au Mans (72), où il se vend deux fois moins cher que le neuf. Quant à Paris *intra-muros*, le surcoût du neuf par rapport à l'ancien se limite à un peu plus de 25 %. À y perdre la tête !

TROIS GRANDS « GROUPES » DE COMMUNES

► **Les villes où les prix de l'immobilier sont parmi les plus élevés de France, en général supérieurs à 3 500 € le m² dans l'ancien, tous biens confondus.**

Le neuf n'y est jamais plus de 20 % plus cher que l'ancien en moyenne, déjà très onéreux. Dans ces métropoles où l'activité économique bat son plein, l'immobilier est composé d'une myriade de micromarchés locaux, où les niveaux de prix varient fortement d'un quartier à un autre. Comme à Lyon, où la moyenne dans l'ancien varie de 3 287 € dans le IX^e arrondissement à 5 026 € dans le VI^e, alors qu'à Villeurbanne, commune limitrophe, les prix de l'ancien tournent plutôt autour de 2 500 €, selon les données de décembre 2018 du réseau MeilleursAgents.com. Dans la capitale des Gaules, l'offre neuve est relativement abondante et on y trouve toutes les gammes de prix. Débutant à 3 500 € le m², le tarif peut grimper jusqu'à 8 000 €. « *Nombreux sont lesache-*

S certaines villes

teurs qui choisissent le neuf comme un marché de report, faute de trouver dans l'ancien, observe Antoine Gannat, directeur d'une agence immobilière Era, installée cours Lafayette (75). Depuis trois ans, il y a énormément de demandes pour peu d'offres. »

► Le groupe des communes que l'on pourrait qualifier de « milieu de tableau ».

Dans ces villes moyennes où les tarifs de l'ancien se situent dans une fourchette de 2 500 à 3 500 € le m² – telles que Nantes, Rennes, Montpellier ou encore Strasbourg – le prix des logements neufs est 20 % à 40 % plus élevé que celui de l'immobilier ancien.

► Dernier groupe, celui des villes où le niveau des prix immobiliers est très bas par rapport à la moyenne nationale.

Au Mans, par exemple, où les appartements anciens se vendent 1 351 € par m² en moyenne, le neuf, même très abordable, à 2 860 € par m², y ressort toutefois au moins deux fois plus onéreux. Mais les acheteurs n'ont pas toujours le choix. « *Dans de nombreuses villes moyennes de province, par ailleurs, la qualité du parc immobilier est souvent mauvaise. Beaucoup de logements insalubres demanderaient à être rasés compte tenu de l'investissement que représenterait leur réhabilitation*, commente Michel Mouillart, professeur d'économie à l'Université Paris-Ouest et porte-parole du groupement LPI-Se Loger. *Par conséquent, la population achète loin du bourg, dans les campagnes, afin de trouver des logements de meilleure qualité.* » Et le bâti s'y faisant rare, beaucoup se tournent vers l'offre neuve (lire notre encadré page 12).

BON À SAVOIR

► **Les primo-accédants achetant un bien ancien avec des travaux dans une zone où la demande immobilière est faible peuvent profiter d'un financement à taux zéro (PTZ), accordé sous conditions de revenus. Le PTZ est aussi disponible pour un achat dans le neuf mais il est réservé, au contraire, aux biens situés dans les zones où la demande immobilière est forte, et où les prix sont élevés. Dans les deux cas, il vous faudra faire vite car cette aide publique s'éteindra à la fin de l'année (voir l'encadré ci-dessus).**

PTZ et APL: ces aides à l'achat vouées à disparaître

En 2018, le niveau des aides publiques destinées aux ménages devenant propriétaires de leur résidence principale pour la première fois a fondu comme neige au soleil. L'Aide personnalisée au logement accession (APL), une prestation octroyée par la caisse d'allocations familiales aux emprunteurs ne dépassant pas un certain niveau de revenus, n'est plus accordée pour une acquisition dans le neuf. Dans l'ancien, cette aide reste maintenue provisoirement jusqu'à la fin de l'année 2019, mais seulement pour les logements situés dans les zones géographiques où la demande immobilière est la plus faible (zone C). Quant au prêt à taux zéro (PTZ), un emprunt accordé sous conditions de ressources dont les intérêts sont pris en charge par l'État, son champ d'application a aussi été réduit en 2018. Dans les secteurs où la demande immobilière est forte (zones A et B1), il est désormais réservé aux logements neufs et ne peut financer que 40 % du projet immobilier. Dans les autres zones, le PTZ reste accessible à l'achat d'un logement ancien avec travaux, mais ne peut financer que 20 % de l'investissement. Sauf si le gouvernement change de braquet entre-temps, la disparition du PTZ est actée au 31 décembre 2019.

En pratique, même à l'échelle locale, l'écart de tarif entre neuf et ancien varie sensiblement selon le type de logement recherché. La comparaison entre deux biens ne tient que si les deux sont situés dans une même zone géographique, appartiennent à peu de chose près à la même catégorie de logements (haut de gamme, « primo-accession », maisons de maître, appartements d'investissement, etc.), ou à une copropriété de taille équivalente et, dans le cas d'appartements, sont situés à peu près aux mêmes étages (voir nos simulations page 11). Et il faudra, bien sûr, tenir compte du prix éventuel des travaux à réaliser. À noter: si des travaux s'avèrent nécessaires dans un bien immobilier neuf, c'est qu'ils relèvent de malfaçons. Dès lors, celles-ci sont couvertes par la garantie décennale.

COMPARATIF

Prix des appartements neufs et anciens dans 20 grandes villes

VILLES ⁽¹⁾	Appartements anciens au 1 ^{er} décembre 2018	Appartements T3 2018 neufs ⁽²⁾	DIFFÉRENCE DE PRIX ⁽³⁾
	PRIX AU M ²		
Bordeaux	4 375 €	3 979 €	- 9,05 %
Lyon	4 074 €	4 207 €	- 3,26 %
Aix-en-Provence	4 068 €	3 180 €	- 21,83 %
Lille	2 689 €	3 347 €	24,47 %
Nantes	2 977 €	4 028 €	35,30 %
Nice	4 113 €	5 395 €	31,17 %
Paris	9 362 €	11 752 €	25,53 %
Rennes	2 748 €	3 674 €	33,70 %
Strasbourg	2 813 €	3 697 €	31,43 %
Toulouse	2 873 €	3 612 €	25,72 %
Villeurbanne	3 005 €	4 207 €	40 %
Angers	1 912 €	2 989 €	56,33 %
Clermont-Ferrand	1 770 €	3 401 €	92,15 %
Dijon	1 964 €	3 167 €	61,25 %
Grenoble	2 208 €	3 676 €	66,49 %
Le Havre	1 707 €	3 227 €	89,05 %
Le Mans	1 351 €	2 860 €	111,70 %
Marseille	2 470 €	3 621 €	46,60 %
Montpellier	2 748 €	3 923 €	42,76 %
Nîmes	1 670 €	3 369 €	101,74 %

(1) Dont les données étaient disponibles.

- Données anciennes : MeilleursAgents.
- Données neuves : FPI et CAPEM

(2) Métropoles, réservations, hors parking avec TVA au taux normal

(3) Variation du prix des appartements neufs par rapport à ceux de l'ancien :

moins de 20 %

entre 20 et 40 %

+ de 40 %

Certains frais annexes sont moins importants dans le neuf que dans l'ancien

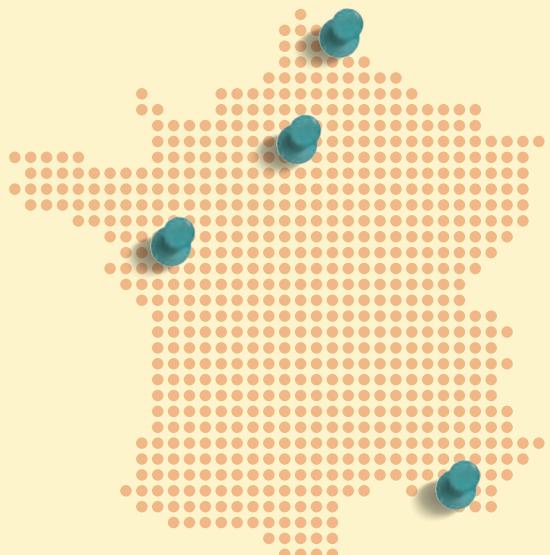
➤ Au-delà du prix facial du bien, d'autres éléments sont à prendre en compte pour calculer le coût réel d'un achat immobilier, en premier lieu les impôts, taxes et honoraires - communément désignés sous l'abus de langage « frais de notaire ». Ces derniers sont beaucoup moins élevés si vous achetez un bien neuf : comptez de 2 à 4 % du prix d'achat là où vous devrez acquitter entre 7 % et 8 % pour un bien ancien ! En vue d'attirer le chaland, il n'est pas rare que les promoteurs offrent ces frais. Mais attention à vérifier que le geste commercial ne se répercute pas sur le prix de vente du logement ! Enfin, dans le neuf, vous pouvez bénéficier de la TVA réduite à 5,5 %, une option qui n'a pas cours dans l'ancien. Celle-ci concerne des logements situés en zone dite ANRU (Agence nationale pour la rénovation urbaine) ou dans un « quartier prioritaire de la ville ». Ce taux réduit de TVA est réservé aux acheteurs ne dépassant pas un certain plafond de ressources. ◇

Crédit immobilier : un financement égalitaire

Le niveau des taux de crédit immobilier n'a jamais été aussi bas. D'après ceux relevés par le courtier MeilleurTaux.com dans le courant du mois de février 2018, vous pouvez obtenir un taux de 1,59 % en moyenne pour un emprunt sur vingt ans. Du jamais vu ! Que vous achetez dans le neuf ou dans l'ancien, sachez que les taux proposés par votre banque seront les mêmes : aucune différence de traitement n'est réservée au financement de ces deux types de biens, toutes choses égales par ailleurs. Attention toutefois, pour les acheteurs de biens neufs : « si vous construisez vous-même votre maison, ou que vous passez par un petit constructeur un peu confidentiel, les banques peuvent se montrer un peu plus tatillonnes à vous accorder le prêt », prévient Maël Bernier, directrice de la communication de MeilleurTaux.com. Dans ce cas, n'hésitez pas à apporter des justificatifs de bonne santé financière du maître d'ouvrage ou à faire jouer la concurrence. 41 % des ménages déclarant plus de 150 000 € de patrimoine financier ont un portefeuille de valeurs mobilières.

NOS SIMULATIONS

L'ancien moins cher une fois sur quatre (tous frais compris)



MARSEILLE (BOUCHES-DU-RHÔNE)

TYPE DE BIENS

**3 PIÈCES, MILIEU DE GAMME,
À PROXIMITÉ DE LA STATION
DE MÉTRO LA JOLIETTE (III^e ARR.)**

Le neuf est de façon générale bien plus cher dans la cité phocéenne où le prix de l'ancien est moins élevé en moyenne que dans les autres grandes métropoles françaises. « *Dans le neuf à Marseille, vous pouvez toutefois trouver tous les niveaux de prix* », nuance le directeur de l'agence Era Marseillaise Immobilier, Frédéric Chekroun.

> NEUF

T3 de 65 m² au 2^e étage avec balcon et terrasse.

Dans un immeuble en copropriété de 36 logements sur 6 étages avec ascenseur.

Eligible Pinel.

**Prix hors parking : 278 000 €,
soit 4 276 € le m².**

Charges estimées hors chauffage : 130 € par mois.

Prix parking optionnel (box) : 25 000 €.

> ANCIEN/RÉCENT (2008)

T3 de 63 m², au 2^e étage avec terrasse et parking extérieur, très bon état général.

**Prix : 180 000 €,
soit 2 857 € le m².**

Dans un immeuble en copropriété de 60 lots sur 7 étages avec ascenseur.

Charges hors chauffage : 109 € par mois.

Déférence de prix rapportée au m² incluant les frais de notaire*
+ 44,18 % pour le bien neuf (289 120 € pour le neuf de 65 m², soit 4 448 € le m² versus 194 400 € pour l'appartement ancien de 63 m², soit 3 085 € le m²).

RUEIL-MALMAISON (HAUTS-DE-SEINE)

TYPE DE BIENS

**APPARTEMENTS FAMILIAUX,
HAUT DE GAMME,
PROCHES DU CENTRE-VILLE**

La différence de prix entre neuf et ancien est bien moindre dans cette commune francilienne très cotée où la demande pour ce type de logements est plus importante que l'offre disponible, et le prix moyen au m² très élevé. Pour les appartements familiaux, il n'est pas rare, comme ci-dessous, que l'ancien, mieux situé que l'offre neuve (ici établie dans un quartier en devenir), y soit plus cher.

> NEUF

Écoquartier de l'Arsenal, T5 neuf de 117 m² au 4^e étage.

Dans une copropriété de 121 logements sur 6 étages avec ascenseur.

**Prix parking inclus : 787 000 €,
soit 6 726 € le m².**

Charges estimées chauffage inclus : 619 € par mois.

> ANCIEN/RÉCENT (2004)

À 300 m de l'écoquartier de l'Arsenal, T5 récent de 105 m², 3^e et dernier étage avec terrasse filante et 2 parkings. Copropriété de 44 appartements répartis dans 4 bâtiments sur 3 étages chacun avec ascenseur.

**Prix parking inclus : 738 000 €,
soit 7 028 € le m².**

Charges hors chauffage : 300 € par mois.

Déférence de prix rapportée au m² incluant les frais de notaire*
+ 8,50 % pour l'appartement ancien (818 480 € pour le bien neuf de 117 m² - 6 995 €/m², 797 040 € pour l'ancien de 105 m² - 7 590 €/m²).

CAMPAGNE NANTaise (LOIRE-ATLANTIQUE)

TYPE DE BIENS

MAISON DE 4 PIÈCES

En zone périurbaine ou en rase campagne, les économies que vous réalisez à l'achat d'un bien ancien sont en général gommées dans le coût des travaux et de l'énergie. Le choix entre neuf et ancien est souvent un choix d'opportunité en fonction de ses moyens, et surtout, des biens disponibles.

> NEUF

Zone pavillonnaire, à 18 km de Nantes.

**Maison neuve de 88 m²,
4 pièces/3 chambres, garage
et jardin privatif,
à proximité du centre bourg
d'une commune de 5 500 habitants.**

**Prix : 199 900 €,
soit 2 271 € le m².**

> ANCIEN

Pleine campagne, entre Nantes et Saint-Nazaire (à 40 et 30 km de distances respectives). **Maison en pierre de 87 m², 4 pièces/3 chambres, cheminée, garage et terrain de 2 000 m². Travaux de rafraîchissement à prévoir.**

**Prix : 150 000 €,
soit 1 724 € le m².**

Déférence de prix rapportée au m² incluant les frais de notaire*
+ 26,85 % pour la maison neuve (pour l'ancien 162 000 €, soit 1 862 € le m² versus, pour le neuf, 207 896 €, soit 2 362 € le m²).

LILLE (NORD)

TYPE DE BIENS

**STUDIO EN VILLE,
DANS LE QUARTIER DE WAZEMMES**

Dans le centre-ville de Lille, le nombre de biens neufs disponibles, en particulier les petites surfaces, est limité et le prix du m² est élevé. « *Dans certains quartiers, les prix du neuf sont plus abordables, comme à Lille-Sud où ils se situent dans une fourchette de 3 000 à 3 600 € le m²* », indique Emmanuel Chambat, directeur général de Descampiaux Dudicourt & Associés Immobilier, et président de la Fnaim Nord.

> NEUF

Rue Renan, un studio de 37 m² au 3^e étage d'un immeuble de 4 étages dans une copropriété de 29 appartements. Eligible Pinel.

**Prix : 174 000 €,
soit 4 702 € le m².**

Charges estimées hors chauffage : 74 € par mois.

> ANCIEN
Rue de Wazemmes, un studio de 30 m² au 3^e et dernier étage d'une petite copropriété de 7 appartements, en bon état et lumineux. Ni cave, ni parking.

Prix : 90 000 €, soit 3 000 € le m².

Charges hors chauffage :

60 € par mois.

Déférence de prix rapportée au m² incluant les frais de notaire*
+ 50,92 % pour l'appartement neuf (180 960 € pour le neuf, soit 4 890 €/m², 97 200 € pour l'ancien, soit 3 240 € le m²).

* Nous appliquons le niveau de frais le plus élevé susceptible d'être appliquée : 4 % pour le neuf et 8 % pour l'ancien. Les prix dans l'ancien sont indiqués hors honoraires éventuels d'agences immobilières. Prix dans le neuf à la commercialisation, prix dans l'ancien sur promesse de vente. Sources : SeLoger, Bienlci, agences et promoteurs.



FAIRE CONSTRUIRE SA MAISON Souvent moins cher !

POUR CERTAINS FUTURS ACQUÉREURS DE MAISON INDIVIDUELLE, LA QUESTION NE SE POSE PAS. SI LA MAISON DE VOS RÊVES SE DOIT D'ÊTRE À LA POINTE DE LA DOMOTIQUE ET DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE, LE NEUF S'IMPOSE: L'ADAPTATION DE L'ANCIEN À VOS EXIGENCES SERA TROP ONÉREUSE.

SI VOUS N'IMAGINEZ PAS HABITER AILLEURS QU'À PROXIMITÉ IMMÉDIATE DU CENTRE D'UNE VILLE IMPORTANTE, AUTANT VOUS FAIRE À L'ANCIEN. ET DANS LE CAS IMPROBABLE OÙ, DANS LA MAILLE SERRÉE DU PLAN LOCAL D'URBANISME, UNE DENT CREUSE SUBSISTERAIT POUR DU NEUF, SON PRIX SERAIT INABORDABLE POUR UNE MAISON INDIVIDUELLE.

Le dilemme neuf/ancien se pose donc pour les autres, les plus nombreux qui souhaitent un logement aux coûts d'exploitation maîtrisés, dans une zone où les prix ne sont pas sous tension pour le neuf.

L'espace de vie est évidemment le gros avantage du neuf quand on décide de faire construire : on choisit sa maison en fonction de ses envies, de ses goûts, de sa façon de vivre. C'est d'autant plus vrai que, depuis quelques années, les constructeurs se sont adaptés à une appétence plus grande pour la personnalisation. Dès lors, le catalogue devient une base de construction, un point d'accroche, largement ouvert aux adaptations, de plus en plus proches du sur-mesure, au détriment des maisons de types lotissement.

Fin 2018, une maison neuve à l'achat coûtait en moyenne 2 750 € le m², quand l'ancien atteignait 3 150 €, selon le baromètre LPI-Se Loger ! Une apparente anomalie qui révèle une réalité du marché : l'ancien est situé en partie en centre-ville quand le neuf se trouve quasi exclusivement en périphérie. Les données sont donc rares pour comparer les prix du neuf et de l'ancien, toutes choses égales par ailleurs. Selon les estimations, on relève des écarts de 15 à 20 % en zone déten-

due, qui peuvent dépasser les 30 % en zone tendue. Dans ce dernier cas, c'est le prix du foncier qui pèse... Entre 2006 et 2017, toutes zones confondues, le coût de construction d'une maison a augmenté de 35 % et le foncier de 84 %, soit 2,4 fois plus (données Insee).

Reste la grande crainte de beaucoup d'acheteurs, entretenue par une kyrielle de témoignages, sur ces fameux trains qui n'arrivent pas à l'heure : on sait ce que l'on achète quand la maison existe, on ne sait pas ce qui va réellement sortir de terre quand on achète un plan. Si, à la loi de 1990 portant sur le contrat de construction de maison individuelle (respect rigoureux du descriptif, du prix et du délai), on ajoute les assurances obligatoires, l'acheteur de neuf est tout de même protégé, même en cas de défaillance du constructeur. C'est moins vrai dans l'ancien : une série de certificats et de diagnostics obligatoires limitent les risques, mais certains défauts ne sont détectables qu'à l'occupation effective des lieux.

Dans de pareils cas, on peut mettre en œuvre une procédure pour vice caché mais, pour obtenir réparation, il faudra encore prouver la mauvaise foi du vendeur si c'est un particulier ; une action à l'issue incertaine.

REVALORISATION

Le neuf, gagnant à la revente ?



L'INVESTISSEMENT DANS LA PIERRE DOIT NORMALEMENT S'ENVISAGER SUR DU LONG TERME, MAIS LES ALÉAS DE LA VIE PEUVENT VOUS AMENER À CÉDER VOTRE BIEN RAPIDEMENT. LE POTENTIEL DE PLUS-VALUE DU NEUF À COURT TERME EST INCERTAIN.

Que la courbe de l'évolution des prix de la pierre soit à la hausse ou à la baisse, les prix des biens très récents suivent une évolution comparable à ceux de l'ancien. Avec quelques nuances. Ce qui déterminera la valorisation de votre logement dans le temps, ce sera d'abord et avant tout... son emplacement! Dans les marchés hypersaturés comme Paris *intra-muros*, peu de cas sera fait de l'état de votre bien, le niveau de la demande étant tellement élevé que tout se vend, rapidement, et à des niveaux de prix vertigineux. À Paris, où les prix dans l'ancien, selon les

données MeilleursAgents.com, ont augmenté de plus de 43 % en dix ans, les logements très récents se revendent eux aussi avec plus-value. À Lyon, ils se sont appréciés de plus de 49 %, et à Bordeaux de plus de 41 % ! Même si le marché devait patiner en 2019, la probabilité que les prix baissent dans ces métropoles est faible. Ailleurs, la situation est plus contrastée. Ainsi, selon les chiffres de l'observatoire LPI/SeLoger, la situation est tendue hors des grandes villes, soit une baisse sur un an dans la moitié des cités de 100 000 à 200 000 habitants, comme Tours, Brest ou Amiens. Sur le dernier trimestre

► 2018, une perte de valeur moyenne de la pierre est observée, y compris dans des villes de plus de 200 000 habitants, par exemple au Havre, à Grenoble, à Lille, Villeurbanne ou Strasbourg.

Mais, comme le souligne Thomas Gheerbrant, à la tête de l'agence Era Immobilier Nice Nord, « *en zone urbaine, l'offre neuve voit souvent le jour dans de nouveaux quartiers, des secteurs voués à progresser, et donc à se valoriser plus rapidement que la moyenne* ». Et les plus-values peuvent être de taille. Dans le secteur sud de Nice, il y a cinq ans, les appartements neufs se commercialisaient entre 3 000 € et 3 500 €, là où le prix du m² dans l'ancien avoisine aujourd'hui les 5 000 € du m²!

Mais il arrive aussi que le marché surévalue le potentiel d'un quartier en devenir. Comme à Confluence, à Lyon, où des logements neufs se sont vendus à des niveaux excessifs (7 000 à 8 000 € du m²) il y a quelques années. Si les prix de l'immobilier s'y valorisent depuis deux ans, le neuf ne se vend toujours pas plus cher !

Les travaux exécutés dans l'ancien sont plus difficiles à répercuter sur son prix

UNE REVENTE PLUS FACILE

De façon générale, les professionnels de l'immobilier partagent l'opinion que les biens les plus récents se revendent plus facilement. Principal argument de ce constat: l'avantage du neuf en termes de confort. Depuis la loi de 2012, les constructeurs sont tenus de res-

BON À SAVOIR

► **Les acheteurs d'un bien neuf paient des taxes et des honoraires chez le notaire au moment de la signature de l'acte authentique, qui représentent entre 2 % et 3 % du prix de vente du bien, contre environ 8 % pour un logement ancien. Par bien neuf, il faut entendre ici un logement tout juste achevé et non encore habité ou un logement acquis en l'état futur d'achèvement (Vefa). Attention, depuis le 1^{er} janvier 2013, un logement revendu pour la première fois dans les cinq ans de son achèvement n'est plus considéré comme un logement neuf bénéficiant de frais de notaire réduits. Par ailleurs, un bien neuf occupé à titre de résidence principale est exonéré de taxe foncière pendant les deux premières années suivant sa livraison, sauf vote contraire du conseil municipal.**

2019, année charnière pour le marché immobilier

En 2018, les prix de la pierre ont suivi leur pente ascendante observée depuis 2014. Les appartements ont progressé en moyenne nationale de + 3,4 % sur un an (à la fin du troisième trimestre 2018), selon l'indice le plus fiable, celui des Notaires de France/Insee. La valeur des maisons anciennes, elle aussi, a continué de grimper, en moyenne de + 2,6 % sur un an. *Quid des perspectives pour 2019 ?* Après avoir atteint des records, le nombre de transactions se stabilise. Le niveau des prix très élevé des biens immobiliers freine l'entrée sur le marché des candidats à l'achat. Or, le surenchérissement du crédit immobilier attendu cette année, en raison de la remontée des taux directeurs des banques centrales et de l'augmentation du coût de l'assurance emprunteur, pourrait amplifier la baisse de la demande et peser sur les prix.

pecter un certain nombre de normes thermiques et environnementales. « *Certes, rappelle Dominique Duperret, actuel délégué général des constructeurs aménageurs de la Fédération française du bâtiment (LCA-FFB), on peut transformer l'ancien. Mais une isolation par l'extérieur coûte de 25 000 à 50 000 €. Des travaux beaucoup plus difficiles à valoriser à la revente qu'une maison construite aux normes* ». Même pour des travaux de moindre importance, comme le remplacement des fenêtres, le montant investi sera très difficile à répercuter sur le prix de vente, qui doit rester corrélé à celui du marché environnant.

Pour autant, retirer une plus-value à court terme dans le neuf est loin d'être évident. En achetant neuf, vous avez bénéficié de frais de notaire allégés (*voir ci-contre*). Si vous revendez votre appartement, cet avantage disparaît pour votre acheteur. Prenons un exemple concret: votre achat neuf vous a coûté 200 000 €, plus 3 % de frais de notaire, soit 206 000 €. Au bout de deux ans, vous voulez revendre sans perdre d'argent, à un prix de 206 000 €. Imaginons, pour simplifier le raisonnement, une hypothèse où les prix de l'immobilier sont restés stables dans l'intervalle.

Assujetti à des frais de notaire de 8 %, votre acheteur devra débourser 222 480 €, soit 8 % de plus que la valeur du marché de votre logement, à supposer que vous l'ayez acheté à un prix non surévalué ! Seules des caractéristiques remarquables du bien peuvent vous donner des chances de vendre 8 % plus cher qu'un logement plus ancien similaire de bonne facture. ◇

COÛT À L'USAGE

Le neuf, avantagé sur le long terme

FLAMBÉE DES COÛTS DE L'ÉNERGIE OBLIGE, LES ACQUÉREURS SONT DE PLUS EN PLUS SENSIBLES AUX MONTANTS PRÉVISIBLES DE LEURS FACTURES DE CHAUFFAGE ET D'EAU CHAUDE. LES IMMEUBLES NEUFS RÉPONDENT À DES NORMES DE CONSTRUCTION QUI LEUR CONFÈRENT UN VRAI AVANTAGE SUR CE TERRAIN. AUTRE SOURCE D'ÉCONOMIE NON NÉGLIGEABLE: ILS N'EXIGENT AUCUNS GROS TRAVAUX PENDANT LEURS VINGT PREMIÈRES ANNÉES.

S' il est un avantage compétitif sur l'ancien que l'on ne peut dénier au neuf, il réside dans ses normes de construction. Rendues obligatoires par la réglementation, elles portent notamment sur le confort thermique et acoustique, ainsi que sur la ventilation mécanique contrôlée (VMC) permettant d'assainir le logement. D'un point de vue budgétaire, c'est avant tout l'isolation thermique qui sera appréciée par l'occupant qui bénéficiera d'une réduction notable de ses frais de chauffage. Imposée aux constructeurs depuis le 1^{er} janvier 2013, la réglementation thermique dite « 2012 » (RT 2012) est l'équivalent du label basse consommation (BBC) qui était facultatif précédemment. Cette réglementation prend en compte cinq usages, responsables de l'essentiel de la consommation énergétique d'un bâtiment: le chauffage, le refroidissement, l'éclairage, la production d'eau chaude sanitaire et les auxiliaires (pompes et ventilateurs). Son adoption a permis de réduire la consommation énergétique des nouveaux immeubles d'environ 50 % par rapport à celle des bâtiments soumis à la précédente norme, la RT 2005.



NEUF : UNE OBLIGATION DE RÉSULTAT...

La nouvelle norme édicte une obligation de résultat aux promoteurs. À savoir une consommation énergétique dans les logements n'excédant pas 50 kilowatts heure d'énergie primaire par m² et par an. Ce plafond peut toutefois être dépassé dans des conditions climatiques rigoureuses. Un objectif de performance qui conditionne la conception du bâtiment, le choix des matériaux ainsi que l'isolation des parois et des vitres. « *L'installation de chaudières collectives de dernières générations, offrant un meilleur rendement que les plus anciennes, participe également à une diminution du coût de revient du chauffage* », ajoute Jean-François Eon, directeur de Syneval, courtier en syndics de copropriété.

C'est dire que les biens situés dans les immeubles livrés ces dernières années présentent une excellente note sur leur diagnostic de performance énergétique (DPE). Ce DPE permet de classer les logements sur une échelle de

- A à G: du plus économe, auquel est attribuée une étiquette « A », au plus énergivore, affublé d'une étiquette « G ». Catégorisés en classe A ou B, les biens neufs et très récents permettent d'alléger la facture de chauffage par rapport à celle des logements anciens qui affichent pour la plupart une étiquette énergétique de niveau D à E. Ainsi, selon des estimations publiées par le promoteur Bouygues Immobilier, dans le cas d'un appartement de 60 m² situé dans un bâtiment collectif de 70 logements, les coûts d'exploitation énergétique peuvent être divisés par deux, voire plus, entre un logement en étiquette « B » et un logement en étiquette « E ».

Le confort de vie du neuf contre le charme de l'ancien !

LA PAROLE À...

BÉRENGÈRE JOLY

DIRECTRICE JURIDIQUE DE LA FÉDÉRATION DES PROMOTEURS IMMOBILIERS - FRANCE



A. Camerac

“ Les points forts d'un immeuble neuf sont multiples ”

« Concernant l'agrément à l'usage des immeubles neufs, ses avantages résident dans le confort thermique et acoustique des logements. L'espace habitable est optimisé, avec des volumes lumineux, bien aérés et fonctionnels. Les occupants y apprécient également l'existence de cuisines spacieuses ainsi que de surfaces extérieures, balcons ou terrasses. De surcroît, l'achat sur plan permet une certaine personnalisation du logement par l'acquéreur.

La domotique et la connectivité numérique sont d'autres points forts. Ainsi, la fibre optique est de plus en plus pré-installée dans les biens livrés. Un immeuble neuf offre, par ailleurs, des places de stationnement pré-équipées pour les véhicules électriques. Les espaces privatifs et communs sont sécurisés, dans le respect de nouvelles normes électriques, incendie, anti-intrusion ou ayant trait à la sécurité des occupants et notamment des enfants. Enfin, il ne faut pas oublier que les constructions neuves sont adaptées aux personnes âgées ou en situation de handicap. »

Économies estimées ? Elles atteignent 640 € par an pour un appartement en énergie électrique individuelle et 805 € par an lorsque la chaleur pour le chauffage et l'eau chaude est produite au gaz collectif ou individuel. En se projetant sur une période de dix ans, l'occupant d'un logement aux normes actuelles réalisera donc environ entre 6 400 et 8 000 € d'économies.

... ET UN BUDGET MAÎTRISÉ

De surcroît, la réglementation impose de fournir une information sur les consommations énergétiques aux occupants des logements, facilitant la maîtrise de leur budget. Selon la Fédération des promoteurs immobiliers, les résidents sont informés régulièrement sur leurs consommations d'énergie et en particulier celles relatives au chauffage, au refroidissement, à la production d'eau chaude sanitaire, au réseau prises électriques et aux autres postes de consommation d'énergie (éclairage, ventilation...).

« *L'amélioration de la performance énergétique des immeubles neufs permet d'apporter à ses occupants un niveau de confort élevé, grâce à un bien mieux conçu et mieux isolé* », indique-t-on à la FPI. Cependant, les conditions d'usage du bien sont primordiales ». C'est ainsi que la présence de compteurs individuels de consommation pour le chauffage, lorsque ce dernier est assuré par une chaudière collective, permet de faire baisser la facture. « *Cela incite à des comportements plus vertueux des résidents dans l'usage de leurs radiateurs, avec pour conséquence une diminution de la facture allant jusqu'à 20 %* », note Edouard-Jean Clouet, président de MeilleureCopro, société d'expertise en maîtrise des charges de copropriété.

ANCIEN : DES PASSOIRES THERMIQUES

À l'inverse, côté immobilier ancien, le poste chauffage sera le plus lourd dans les immeubles construits dans la période allant de l'après Seconde Guerre mondiale jusqu'au début des années 1980. « *On qualifie ces générations de constructions de "passoires thermiques"* », confirme Edouard-Jean Clouet. *Les immeubles haussmanniens nécessitent de changer portes et fenêtres pour lutter contre les déperditions, mais bénéficient de murs plus isolants que le béton des années 1980* ».

Les statistiques établies par l'Association des responsables de copropriété (Arc) confirment que le poste chauffage et eau chaude sanitaire dans les charges de copropriété augmente systématiquement avec l'âge de l'immeuble (voir tableau page 17).

En revanche, les autres postes ne sont pas ou très marginalement corrélés à l'ancienneté du bâti. « *Les charges d'entretien ont cependant tendance à augmenter avec l'âge de la copropriété, la vétusté des équipements ayant un impact sur le coût des contrats de maintenance*, nuance toutefois Claude Pouet, président de l'ARC.

« *L'assurance est habituellement relativement moins chère dans les copropriétés les plus récentes* », note, quant à lui, Jean-François Eon, directeur de Syneval.



DPE, un document obligatoire

Tout bailleur ou vendeur d'un logement doit fournir au locataire ou à l'acheteur un diagnostic de performance énergétique (DPE). L'annonce de location ou de mise en vente doit mentionner l'échelle de performance énergétique du logement (sur une échelle de A à G). Le DPE doit avoir été réalisé par un professionnel répondant à certains critères légaux, notamment de certification, avec l'usage d'un logiciel réglementé.

Ce document a une validité de dix ans. Selon la loi portant évolution du logement, de l'urbanisation et du numérique (Élan) du 23 novembre 2018, le DPE n'aura plus un seul caractère informatif obligatoire mais, à compter du 1^{er} janvier 2021, ce document deviendra opposable. En d'autres termes, son absence de délivrance ou son caractère irrégulier permettra au locataire ou à l'acquéreur du logement de se retourner contre son bailleur ou son vendeur pour obtenir un dédommagement, voire l'annulation du bail ou de l'acte de vente devant un tribunal.

Répartition des charges de copropriété selon l'ancienneté des immeubles

Charges moyennes par an et par m² de surface habitable, en distinguant quatre générations de bâti.

POSTES DE CHARGES	Avant 1947	Entre 1947 et 1977	Entre 1997 et 2005	Après 2005	Toutes
Ascenseur	2,25 €	2,25 €	2,25 €	2,25 €	2,25 €
Chauffage + eau chaude sanitaire	10,52 €	12,63 €	10 €	8,94 €	10,52 €
Parking	0,64 €	0,64 €	0,64 €	0,64 €	0,64 €
Eau froide	3,22 €	3,22 €	3,22 €	3,22 €	3,22 €
Assurances	2,12 €	2,22 €	1,93 €	1,74 €	1,93 €
Gardiens/ employés	6,05 €	6,05 €	6,05 €	6,05 €	6,05 €
Entretien général	7,68 €	8,03 €	6,98 €	6,28 €	6,98 €
Électricité	0,89 €	0,89 €	0,89 €	0,89 €	0,89 €
Impôts	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €
Total	33,48 €	36,04 €	32,07 €	30,12 €	32,59 €

Source : Association des responsables de copropriétés (Arc), implantée sur plus de 14 000 immeubles en copropriété.

DES TRAVAUX, À PLUS OU MOINS LONG TERME

Reste que poser ses valises dans un immeuble tout juste sorti de terre vous met (en principe) à l'abri des dépenses pour gros travaux sur de nombreuses années. Non récurrent, ce poste de dépenses n'en est pas moins souvent très douloureux pour les copropriétaires devant financer ces travaux exceptionnels. « *Dans une copropriété bien entretenue, la réfection de la toiture ou de l'étanchéité des terrasses ne s'impose que tous les vingt, voire trente ans et le ravalement de façade tous les dix ans* », indique Claude Pouet. Attention aux copropriétés qui ne provisionnent pas un fonds de réserve pour le financement des travaux exceptionnels. La loi oblige désormais celles de plus de dix ans à provisionner 5 % de leur budget prévisionnel, mais aucune sanction n'est prévue en cas de non-respect de cette mesure ». Pour exemple, le coût d'un ravalement de façade basique est estimé entre 30 et 60 € le m², mais la quote-part de chaque propriétaire variera considérablement en fonction du nombre de lots. Mieux vaut donc toujours anticiper ces dépenses, y compris quand on acquiert un bien flambant neuf ! ◇

ACHETER POUR LOUER

Les sirènes de la défiscalisation dans le neuf

NEUF OU ANCIEN, L'UN DES DEUX OFFRE-T-IL UNE MEILLEURE PERSPECTIVE DE RENDEMENT QUE L'AUTRE POUR UN INVESTISSEMENT LOCATIF? EN THÉORIE, LE NEUF NE PART PAS GAGNANT DANS CE COMPARATIF, EN RAISON DE SON PRIX ÉLEVÉ, NOTAMMENT. RESTE QU'IL BÉNÉFICIE D'UNE DÉFISCALISATION DE NATURE À COMPENSER SES HANDICAPS. MAIS À CONDITION DE SÉLECTIONNER SON OPÉRATION AVEC SOIN.

Quand il s'agit d'acheter pour louer, un bien neuf présente souvent un lourd handicap: son prix. À relativiser toutefois, puisque comme nous l'avons vu (*voir page 15*), l'écart de prix ne balance pas toujours en faveur des vieilles pierres, voire s'inverse dans certaines villes.

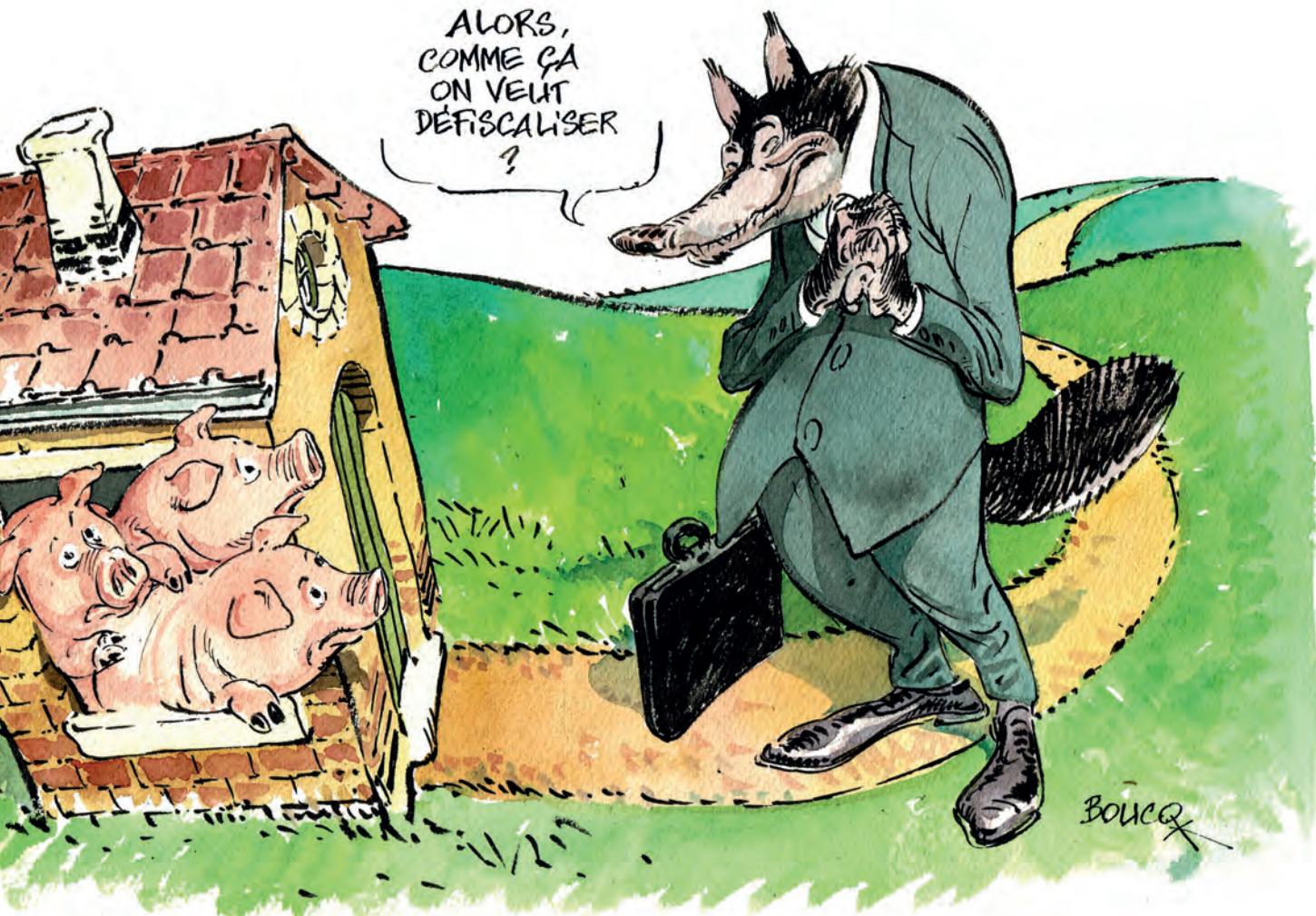
De surcroît, les appartements très récents présentent des avantages indéniables en matière de confort et de performances énergétiques. Ces atouts pourraient permettre au propriétaire de compenser le surcoût de son investissement dans le neuf. Disposant d'un bien plus prisé des candidats à la location, le propriétaire devrait logiquement trouver preneur plus facilement, diminuant ainsi les périodes de vacance locative qui pénalisent lourdement la rentabilité, et surtout facturer un loyer relativement plus élevé.

UNE SUPERFICIE SOUVENT RÉDUITE

Las, ce raisonnement régulièrement mis en avant auprès des investisseurs s'avère aujourd'hui fréquemment contredit par la réalité dans les zones urbaines. Si les professionnels soulignaient, il y a quelques années encore, l'appétence des locataires pour les biens dotés d'une excellente isolation thermique pour lesquels ils étaient enclins à payer un loyer plus élevé, ce constat est désormais remis en cause.

« Certes, les locataires sont sensibles aux performances énergétiques des appartements situés dans des résidences bénéficiant de la norme BBC (Bâtiment basse consommation, N.D.L.R.) mais ces biens ne se louent pas plus cher pour autant », constate Romain Caron, directeur de l'agence Stéphane Plaza Immobilier à Mont-Verain (Seine-et-Marne). En cause, la tendance actuelle des promoteurs à réduire la surface des appartements neufs. Une stratégie visant à compenser l'inflation du prix du foncier dans les grandes agglomérations et le surcoût de la construction lié aux nouvelles normes techniques. Afin de préserver leur marge bénéficiaire, les constructeurs augmentent donc autant que possible le nombre de lots sur une même assise territoriale en resserrant la surface de chacun. En outre, les normes imposées pour l'accessibilité des logements aux personnes handicapées ont pour conséquence un agrandissement des espaces de circulation obligeant à rogner sur ceux des pièces à vivre. Or, les locataires focalisent leur attention sur ces dernières. « En moyenne, dans les programmes les plus récents, on perd 10 m², indique Romain Carron. La surface standard pour un trois pièces, qui était de 75 m² dans les constructions datant du début des années 2010, est désormais passée à 65 m². Une chambre mesurait habituellement 12 m² contre souvent 10 aujourd'hui ».





Cette réduction de superficie des appartements répond aussi à la nécessité de calibrer le prix de chaque type de bien en adéquation avec le pouvoir d'achat immobilier des acquéreurs.

Avant même la meilleure performance énergétique de leur futur logement, synonyme de moindres frais de chauffage, les locataires privilégièrent donc la surface intérieure. Et notamment celles des appartements des années 1980 et 1990, dont les plans sont appréciés.

Pour autant, un bien ancien affichant une étiquette énergétique déplorable aura tendance à être boudé par les candidats à la location. Rappelons que le diagnostic de performance énergétique (DPE) doit obligatoirement être fourni au locataire.

DES LOGEMENTS EXCENTRÉS

Autre facteur réduisant considérablement l'avantage supposé du neuf: son emplacement dans les zones urbaines. Dans les grandes et moyennes cités, le terrain constructible se faisant rare en centres-villes, la très grande majorité des programmes neufs sont édifiés dans les quartiers périphériques. Excentré, un loge-

L'ancien est souvent situé en centre-ville, contrairement aux logements neufs

ment neuf aura plus de mal à se louer à un niveau de loyer identique qu'un bien ancien en centre-ville. Avec un investissement dans le neuf, il ne faut pas espérer une rentabilité brute (prix de revient du bien divisé par le montant annuel des loyers) supérieure à 4 %, de l'avis des professionnels. Et, bien souvent, elle se limitera à 2,5 ou 3 %. « À Nice, vous pouvez acquérir un studio dans l'ancien en centre-ville à partir de 100 000 €, offrant un rendement locatif de 6 %. Cette rentabilité est impossible à atteindre avec un bien neuf, que vous trouverez uniquement dans les quartiers périphériques à un prix minimal de 160 000 € et que vous ne pourrez pas

► louer plus de 500 € par mois, soit une rentabilité locative de moins de 4 %», confirme Benjamin Mondou, directeur de l'agence Century 21 Lafage à Nice.

LE DISPOSITIF PINEL, OUI MAIS...

Reste qu'un investissement locatif dans le neuf permet au propriétaire de bénéficier d'une défiscalisation. La loi de finances pour 2019 a modifié le dispositif Pinel (voir encadré ci-contre) pour les opérations réalisées à compter du 1^{er} janvier dernier. Il est désormais réservé aux zones dans lesquelles le marché locatif est réputé le plus tendu, avec une offre relativement faible au regard de la demande. Ainsi, seules les villes se situant dans les zones A bis, A et B1 continuent à bénéficier du dispositif jusqu'à fin 2021. Pour ce qui concerne les zones B2 et C, leurs villes ne peuvent plus y prétendre. C'est plutôt rassurant pour les investisseurs qui seront mieux protégés contre les risques de vacance dans une ville où ils peineraient à trouver un locataire.

Acquéreurs, attention aux simulations trop flatteuses des vendeurs

Attention toutefois, le zonage Pinel n'est pas une garantie absolue en la matière. Préalablement à tout engagement, on ne saurait trop recommander de se renseigner auprès des agences immobilières locales de l'état réel de la demande locative, des types de logements prioritai rement recherchés et des loyers pratiqués pour ces biens. Une précaution indispensable pour vérifier que le plafond de loyer prévu en Pinel n'est pas pénalisant par rapport à celui du marché libre dans le secteur concerné ou, à l'inverse, qu'il n'est pas trop « ambitieux ». Car les vendeurs de logements éligibles en Pinel présentent systématiquement à leurs clients des simulations flatteuses, basées sur les loyers maximaux. « *Les loyers réels sont souvent inférieurs à ce que l'on a promis aux investisseurs en Pinel*, avertit Benjamin Mondou. *Quand nous récupérons ensuite le bien en gérance, nous sommes obligés de diminuer ce loyer de 10 % pour pouvoir le louer* ».

BON À SAVOIR

► Le programme immobilier que vous convoitez est-il dans une zone éligible au Pinel ?

<https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/zonage-abc>

Quelle réduction fiscale pour un Pinel ?

Le dispositif de défiscalisation Pinel permet de bénéficier d'une réduction de l'impôt sur le revenu, sous réserve de louer à usage de résidence principale, au plus tard un an après l'achèvement de l'immeuble, pour une durée minimale de six à douze ans.

La réduction s'applique sur le prix de revient du bien, dans la limite de deux investissements par an, d'un montant cumulé maximal de 300 000 € et de 5 000 € par m².

Cette réduction est de :

- 12 % pour une durée de location de six ans ;
- 18 % pour une durée de location de neuf ans ;
- 21 % pour une durée de location de douze ans.

Le loyer exigible est plafonné à différents niveaux selon la zone géographique (de 16,96 € mensuels par m² à 8,86 € en 2018). Les revenus du locataire ne doivent pas excéder certains montants, soit par exemple un revenu fiscal de référence de 55 486 € pour un couple en zone A.

Sur le papier, la réduction d'impôt Pinel peut compenser le surcoût à l'achat du neuf par rapport à l'ancien, mais à condition de ne pas surpayer excessivement le bien. La vigilance s'impose, en effet, sur le prix de vente réputé majoré sur les programmes commercialisés en Pinel. Là encore, une nouveauté introduite par la loi de finances 2019 devrait tendre à limiter cet effet pervers, puisque les frais et les commissions de commercialisation seront plafonnés à un pourcentage du prix du bien par un décret à venir.

Enfin, encore faut-il que l'investisseur s'assure qu'il paiera un impôt sur le revenu suffisamment élevé pendant toute la période de défiscalisation pour profiter à plein de la réduction fiscale Pinel.

Nous lui conseillons, dans tous les cas, d'étudier en parallèle les opportunités offertes par l'ancien dans sa zone de prospection, notamment le nouveau dispositif Pinel avec travaux nouvellement institué.

Enfin, qu'il ne perde pas de vue la perspective de revente de son bien s'il n'envisage pas une détention pérenne en vue de dégager des revenus complémentaires, à sa retraite par exemple. Qu'il ne néglige pas notamment les difficultés de trouver preneur à bon prix le moment venu, s'il envisage une revente de son bien à l'issue de la période de défiscalisation - comme la majorité des acquéreurs avec lesquels il se trouvera alors en concurrence! ◇

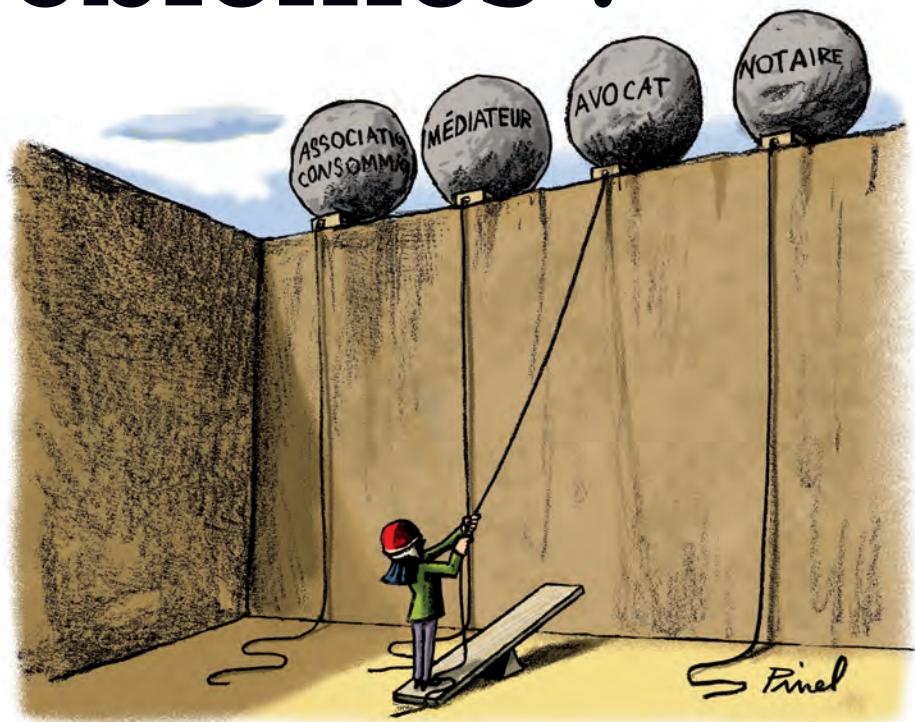
PETITS LITIGES

À qui s'adresser pour régler ses problèmes ?

VOUS ÊTES VICTIME D'UN SINISTRE SIMPLE OU VOUS DEVEZ RÉGLER UN LITIGE PLUS COMPLIQUÉ? DIFFICILE DE SAVOIR VERS QUI VOUS TOURNER SI VOUS N'ÊTES PAS UN PROFESSIONNEL DU DROIT. POURTANT, EN FRANCE, UNE MULTITUDE D'EXPERTS SONT PRÊTS À VOUS ÉPAULER ET À VOUS ACCOMPAGNER. LEURS CONSEILS PEUVENT ÊTRE GRATUITS OU PAYANTS, SELON VOTRE SITUATION ET VOTRE DOSSIER. NOTRE ENQUÊTE VOUS GUIDE POUR SAVOIR À QUI FAIRE APPEL POUR AGIR EFFICACEMENT.

PAR **PAULINE JANICOT**
ET **MARIE PELLEFIGUE**

ILLUSTRATIONS **HERVÉ PINEL**



Vous éprouvez des difficultés à remplir votre déclaration de revenus ou vous avez un désaccord avec votre voisin? Vous contestez l'indemnisation de votre assureur et vos courriers envoyés au service réclamation sont restés lettre morte? Vous pouvez certes obtenir des informations sur Internet, mais vous risquez de trouver des réponses trop générales ou périmées. Pour obtenir un conseil personnali-

sé, vous n'êtes pas obligé, dans un premier temps, de payer les services d'un expert. De nombreux professionnels délivrent des conseils gratuits, *de visu*, au téléphone ou par e-mail. Bien évidemment, il ne s'agit pas d'une consultation approfondie sur un dossier personnel, mais ces entretiens permettent d'obtenir une première réponse à vos questions ou d'être dirigé vers le bon spécialiste sans avoir à régler d'honoraires. De plus, les associations de consommateurs, au premier rang des-

que l'UFC-Que Choisir, présentes un peu partout en France, sont réactives pour vous accompagner à moindres frais en cas de souci. Lorsque vous rencontrez un différend avec un particulier, un professionnel ou un organisme public, vous pouvez aussi faire appel à un conciliateur de justice, à un médiateur de la consommation ou même solliciter le Défenseur des droits pour éviter un long procès à l'issue souvent aléatoire. Toutefois, notez que pour échapper aux litiges, l'idéal est encore d'éviter de vous placer dans une situation délicate, notamment en vous tenant régulièrement informés des évolutions de la loi et des réglementations. Et quoi de mieux pour cela que de lire... *Que Choisir Argent!*

DES CONSULTATIONS D'EXPERTS GRATUITES

Depuis quelques années, les avocats, les notaires et les experts-comptables multiplient les rencontres avec les particuliers pour répondre à leurs questions. Cela fait même partie, pour certains, de leurs obligations légales (notaires). Leurs consultations sont gratuites, anonymes, confidentielles et accessibles à tous partout en France. Elles peuvent être délivrées lors d'un rendez-vous physique ou par téléphone (voir tableau ci-dessous).

Les avocats délivrent, eux, des consultations régulières au palais de justice ou dans les maisons de justice et du droit (MJD) des grandes villes. Par exemple, à Paris, au sein du tribunal (XVII^e arrondissement),

Partout en France des experts se rendent accessibles pour répondre aux particuliers

des avocats proposent leur aide toute l'année sur des thèmes comme le droit de la famille, du travail, du logement ou de la copropriété... Des permanences téléphoniques sont aussi proposées en soirée durant la semaine. Par ailleurs, le bus « Barreau de Paris Solidarité » permet à chacun de rencontrer un expert du droit à des horaires fixes à différentes portes de Paris (Clichy, Montreuil, Vanves...). Enfin, l'opération « l'Avocat dans la cité », qui se tient pendant une semaine durant le mois d'octobre dans la capitale, réunit plus de 800 avocats dans les mairies d'arrondissement pour répondre aux particuliers et aux chefs d'entreprise.

« C'est l'occasion pour tous ceux qui n'ose-raient pas franchir la porte d'un cabinet de trouver un conseil ou même d'échanger avec un expert. L'avocat est aussi au service des citoyens, qui doivent pouvoir connaître leurs droits et les exercer », explique Stéphanie Guesdon, responsable

de la communication du barreau de Paris. Sur le même principe, des consultations gratuites sont dispensées par téléphone au Centre de renseignements des notaires de France pour répondre aux problématiques d'ordre patrimonial, fiscal, successoral ou encore familial. Chaque année, durant deux jours à l'automne, ces professionnels apportent également leurs conseils lors d'entretiens anonymes dans une quarantaine de villes (Lyon, Marseille, Rennes...).

Plus d'infos: <https://www.notaires.fr/fr>

Certaines initiatives régionales rencontrent un réel succès. Le Conseil régional des notaires de Bretagne a lancé, en 2015, « Georges, mon notaire breton », un service dédié aux particuliers sur le réseau social Facebook. Chaque jour, Georges et son associée Charlotte, personnages fictifs, publient des conseils et des informations sur des thèmes aussi variés que la famille, les successions, l'immobilier ou la vie quotidienne. Les particuliers de la France entière peuvent leur poser des questions concises et leurs réponses sont traitées en interne par des notaires, puis mis en ligne. « Nous avons près de 11 300 abonnés qui interagissent régulièrement. Les questions portent surtout sur l'héritage et la famille recomposée », précise Catherine Pailley, responsable de la communication des Notaires de l'Ouest. Les experts-comptables ne sont pas en reste et proposent leur aide au grand public de façon ponctuelle, comme avec leur opération annuelle « allô impôts », qui a lieu en mai ou en fonction de l'actualité. Par exemple, en décembre 2018, des consultations étaient proposées sur le prélèvement à la source.

► **LE PLUS:** une aide anonyme et accessible à tous, partout en France.

LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS VOUS DÉFENDENT

En cas de litige avec un professionnel ou avec un organisme public, vous pouvez aussi joindre l'UFC-Que Choisir, première association de défense des consommateurs. Cet organisme vous informe et vous conseille pour trouver le bon interlocuteur dans ses antennes locales, par télé-

Où obtenir des consultations gratuites de la part d'un professionnel ?

Professionnels	Avocats	Notaires	Experts-comptables
Principaux domaines couverts	Fiscalité, immobilier, divorce, voisinage, travail, pénal	Famille, immobilier, fiscalité, succession	Comptabilité, fiscalité, création ou transmission d'entreprise
Lieux des consultations régulières, avec ou sans rendez-vous	Palais de Justice, dans les mairies ou les Maisons de justice et du droit, les points d'accès au droit	Chambres des notaires départementales ou régionales, points d'accès au droit, certains cafés tous les 1 ^{ers} samedis du mois	Consultations à l'occasion de différents salons professionnels (Vivatech...)
Permanence téléphonique	SOS Avocats 0825 393 300 (0,15 € la minute) du lundi au vendredi de 19 heures à 23 heures 30	Notaires Infos au 0 892 011 012 (0,40 € la minute) du lundi au vendredi de 9 heures 30 à 13 heures	En mai, un numéro vert est mis à disposition pour bénéficier d'une aide pour remplir sa déclaration d'impôt
Plus de renseignements	https://consultation.avocat.fr/ www.barreausolidarite.org	www.notaires.fr www.conseilducoin.fr	www.experts-comptables.fr

phone ou sur Internet. Sa principale force ? Rassembler de nombreux dossiers de consommateurs et avoir gain de cause. C'est le cas, par exemple, dans les 150 antennes gérées par des bénévoles que compte l'UFC-Que Choisir. Ils prennent en charge les particuliers et règlent plus de 80000 litiges de consommation chaque année.

Certaines structures spécialisées peuvent également vous accompagner dans vos démarches, selon le problème que vous rencontrez (logement, transports...). C'est le cas de la Confédération générale du logement (CGL), la Confédération nationale du logement (CNL) et la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut).

► **LE PLUS:** regrouper les consommateurs pour avoir davantage de poids afin d'obtenir gain de cause.

LES CONCILIATEURS DE JUSTICE, POUR PRIVILÉGIER LE DIALOGUE

Aujourd'hui, près de 2200 conciliateurs de justice sont présents sur tout le territoire français, dans les mairies ou les Maisons de la justice et du droit (MJD). Vous pouvez les contacter par courrier, par courriel ou même les rencontrer. Leur objectif ? Faciliter le dialogue entre les parties afin de trouver un arrangement. Rattachés au tribunal d'instance, leurs champs d'intervention couvrent de nombreux domaines : problèmes de voisinage (mitoyenneté, entretien des végétations en limite de propriétés, nuisances sonores et olfactives, passages...), différends entre propriétaires et locataires (recouvrement des loyers, récupération du dépôt de garantie, préavis de fin de location...) et de copropriété (répartition des charges, engagement de travaux, application du règlement de copropriété...), conflits liés au contrat de travail et tous les différends de la consommation (colis endommagé, malfaçon dans les travaux...).

Pour les trouver: www.conciliateurs.fr

Les conciliateurs de justice ne sont pas compétents, en revanche, pour des litiges avec les administrations, les questions pénales et celles relatives au droit de la famille (pensions alimentaires, résidence des enfants...), qui relèvent de la compétence du Juge aux affaires familiales.

3 QUESTIONS À...

BÉATRICE DELPECH

DIRECTRICE ADJOINTE À L'ACTION POLITIQUE
POUR L'UFC-QUE CHOISIR, EN CHARGE
DU DÉPARTEMENT DES RELATIONS ASSOCIATIVES



D. R.

Que Choisir Argent : Quels litiges peuvent être traités par l'UFC-Que Choisir ?

Béatrice DELPECH : Nos associations locales défendent les particuliers qui ont un différend avec un professionnel dans plusieurs domaines de la consommation : logement, copropriété, banque, assurance, crédit, transports, alimentation, eau ou énergie... Nous souhaitons pousser les entreprises à avoir de bonnes pratiques. Notre objectif premier est néanmoins de parvenir à une résolution amiable. Il n'est pas rare que le seul courrier de signalement de l'UFC-Que Choisir suffise à régler un problème. En revanche, nous ne pouvons pas intervenir dans les litiges entre particuliers, ni ceux qui ne concernent pas la consommation (droit du travail, de la famille...).

QCA : Comment accompagnez-vous les particuliers ?

B.D. : L'UFC-Que Choisir est une association d'intérêt général qui a vocation à apporter de l'information à tous les consommateurs. Nos associations locales fournissent ainsi une première information générale utile à toute personne qui en fait la demande. Nous organisons également, localement ou au plan fédéral, différentes actions d'information : conférences, débats, manifestations diverses... Pour bénéficier d'un accompagnement individuel et personnalisé dans la résolution d'un litige de consommation, en revanche, il faut être adhérent d'une association locale et s'acquitter d'une cotisation annuelle, d'un montant de 30 €, depuis notre site Internet www.quechoisir.org (*). Nous ne pouvons en effet, depuis la loi de 1971, délivrer des conseils juridiques qu'à nos seuls membres.

QCA : Combien de points d'accueil regroupez-vous à l'heure actuelle ?

B.D. : Aujourd'hui, 142 associations locales sont affiliées à la fédération UFC-Que Choisir (dont 140 en métropole, une à la Réunion et une en Nouvelle-Calédonie). Au total, près de 300 points d'accueil sont accessibles sur tout le territoire, au sein d'un local fixe ou sous la forme de permanences dans les mairies ou les maisons des associations par exemple. Nous couvrons ainsi la majorité des départements et nous proposons également un service de traitement des litiges entièrement dématérialisé (<https://www.quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324/>). Où que vous habitez, vous devriez pouvoir contacter une association locale affiliée à l'UFC-Que Choisir... et pourquoi pas, avec ou sans litige, la rejoindre pour soutenir la cause et vous y investir.

* Ou par courrier, voir encadré à la fin du Que Choisir Pratique

« Nous intervenons soit à la demande d'un particulier ou d'une entreprise qui souhaite régler un différend à l'amiable, soit sur délégation du juge. Pour les litiges inférieurs à 4 000 €, cela est même obligatoire puisque les tribunaux systématisent le renvoi vers les conciliateurs de justice, explique Michel Pinet, président de l'association Conciliateurs de France. Nous gérons 130 000 à 140 000 dossiers par an. Pour près de 60 % d'entre eux, les parties parviennent à un accord amiable ». Les conciliateurs de justice exercent leur mission de façon bénévole (ils bénéficient d'une indemnité forfaitaire d'environ 400 € par an destinée à couvrir leurs dépenses). « C'est actuellement le seul dispositif gratuit et universel pour toutes les parties », rappelle Michel Pinet. Au terme de plusieurs rendez-vous, en cas d'arrangement, le conciliateur peut rédiger un constat, qui sera signé par les parties. Ce document peut être homologué par le juge et aura la même valeur qu'un jugement.

À NOTER : l'UFC-Que Choisir reste réservée quant à la solution des conciliateurs. Le système ne s'avère pas toujours efficace et il n'est pas rare que face à un professionnel, le consommateur soit lésé.

► **LE PLUS :** privilégier la discussion et la proximité pour régler un différend.

Contrats d'assurance : une aide juridique gratuite

Peu connue, une aide juridique peut être incluse dans certains contrats multirisques habitation (MRH). Cette garantie peut être utile pour régler certains litiges (chèques impayés, querelles de voisinage...) et couvre toute la famille qui vit au domicile de l'assuré (conjoint, enfants...). Elle permet de venir en aide à l'assuré en prenant en charge les frais de procédures et en fournissant plusieurs services. L'assureur peut, par exemple, informer l'assuré sur ses droits et ses recours, prendre en charge certains frais (constats d'huissier, avocat...) pour parvenir à une médiation ou encore l'accompagner en cas de procédure judiciaire. Des plafonds et des franchises sont généralement imposés par dossier ou par année. N'hésitez pas à relire votre contrat ou à vous renseigner auprès de votre assureur ou mutuelle.

UN MÉDiateur DE LA CONSOMMATION POUR CHAQUE SECTEUR

Avant de saisir les tribunaux, il est préférable de tenter de régler votre problème en passant par la case « médiation ». Depuis 2016, le recours à un médiateur doit être possible dans tous les secteurs de la consommation (banque, assurance, opérateur mobile, eau, énergie...). Les entreprises sont libres de choisir leur propre dispositif de médiation et le coût de ce service est à leur charge. Néanmoins, pour que votre recours

Une indépendance essentielle

soit efficace, vous devez au préalable avoir fait une réclamation auprès du professionnel avec lequel vous êtes en litige. Sans réponse de sa part au bout de deux mois, saisissez le médiateur par courrier ou courriel en envoyant les pièces utiles (numéro de contrat, résumé du litige, courriers envoyés et reçus de la part de l'entreprise...). Vous avez un an pour le faire. Le médiateur doit vous avertir de la saisine du dossier et vous répondre dans un délai de trois mois maximum. Cette procédure, gratuite et confidentielle, peut être interrompue à tout moment si vous ne parvenez pas à un accord. Une petite centaine de médiateurs (public, interne ou par secteur) sont aujourd'hui agréés dans les secteurs de l'eau, des télécoms, du tourisme ou encore de la banque et de l'assurance (voir tableau ci-contre). Par exemple, si votre litige porte sur un produit financier (Sicav, compte titres...), vous pouvez saisir le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF). S'il concerne un compte courant ou un crédit, chaque établissement a son propre médiateur ou fait appel à celui de la Fédération bancaire de France (FBF), ce qui peut vite compliquer la donne. En cas de désaccord avec votre distributeur ou votre fournisseur de gaz ou d'électricité, adressez-vous

Cinq services de médiation à la loupe

Secteurs	Litiges couverts	Nbre de demandes en 2017	Adresse postale / Site Internet
Assurance (médiateur de l'Assurance)	Litige avec un assureur, certaines mutuelles et courtiers concernant un contrat multirisque habitation, automobile, santé, prévoyance ou une assurance vie	16 150	La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09 www.mediation-assurance.org
Énergie (médiateur national de l'énergie)	Litige avec un fournisseur ou un distributeur d'énergie (électricité, gaz naturel, gaz pétrole liquéfié (GPL) en bouteille ou en citerne, fioul, bois et réseaux de chaleur)	14 548	Libre réponse n° 59252 75443 Paris Cedex 09 www.mediateur-energie.fr www.sollen.fr
Épargne financière⁽¹⁾ (médiateur de l'Autorité des marchés financiers)	Litige concernant la gestion de portefeuille	13 61	AMF 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02 www.amf-france.org
Télécom (médiateur des communications électroniques)	Litige entre un particulier et un fournisseur de services de communications électroniques (mobile, fixe, fibre ou ADSL)	13 030	BP 999 75829 Paris Cedex 17 www.mediateur-telecom.fr
Tourisme, Voyage (médiateur du tourisme et du voyage)	Litige lié aux services de transports aérien, urbain et routier ou maritime, hébergement, prise en charge aéroportuaire, voyage et tourisme, restauration et loisirs, fournis ou vendus par un signataire de la charte	5 733	MTV BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17 www.mtv.travel

Sources : Médiateurs (1) Pour les litiges concernant un compte bancaire ou un débit frauduleux, il faut s'adresser au médiateur de sa banque (en interne ou celui de la Fédération bancaire française).

au médiateur national de l'énergie. « *Après trois années de baisses consécutives, le nombre de litiges reçus par le médiateur est reparti à la hausse en 2017. Une augmentation de 19% par rapport à l'an passé. 90% concernent des particuliers* », constate Jean Gaubert, médiateur du secteur. Mais ne vous méprenez pas : les médiateurs ne donnent pas toujours raison aux consommateurs. Par exemple, dans le domaine de l'assurance, 16 151 demandes de médiation ont été reçues en 2017, avec seulement 24 % d'avis favorables ou partiellement favorables aux assurés. En outre, le médiateur ne peut pas tout résoudre, notamment les litiges concernant un refus de crédit ou du prix des services fixé par l'établissement bancaire. Enfin et surtout, l'indépendance du médiateur doit être réelle. Une commission d'évaluation et de contrôle y veille. Les médiateurs internes doivent être désignés par un collège paritaire à parts égales, composé de représentants de consommateurs et de professionnels.

► **LE PLUS :** une solution gratuite qui peut faire gagner du temps.

LE DÉFENSEUR DES DROITS, UTILE EN CAS DE CONFLIT AVEC L'ADMINISTRATION

Connu pour ses actions de lutte contre les discriminations, le Défenseur des droits peut aussi s'appuyer sur ses pouvoirs d'enquête et d'intervention pour traiter des réclamations individuelles envers une administration (préfecture, ministère, centre des impôts...), une collectivité locale (mairie, conseil régional...), un établissement hospitalier ou un organisme public (Pôle emploi, Caisses d'allocations familiales ou d'Assurance maladie...). Vous pouvez le saisir gratuitement par courrier, en ligne ou bien en contactant un délégué (liste disponible sur le Web - 475 délégués répartis dans 800 lieux de permanence). Aucun délai n'existe. Par ailleurs, la saisine du Défenseur des droits n'interrompt pas les délais de recours devant les juridictions compétentes.

Pour trouver un délégué :

www.defenseurdesdroits.fr

► **LE PLUS :** trouver une issue en cas de différend avec un organisme public.

UN CAS PARTICULIER ? Optez pour un conseil payant

SI VOUS VOUS RETROUVEZ MÊLÉ À UN LITIGE COMPLIQUÉ, QUE VOTRE SITUATION PERSONNELLE NÉCESSITE UN ACCOMPAGNEMENT PARTICULIER OU QUE LE CONFLIT DANS LEQUEL VOUS VOUS TROUVEZ EMPIRE, AGISSEZ. CONSULTEZ UN PROFESSIONNEL QUI VOUS APPORTERA UNE RÉPONSE PERSONNALISÉE... ET PAYANTE.



Vous allez vous marier et vous installer à l'étranger; vous souhaitez faire un don d'une partie de votre patrimoine à vos enfants, sans savoir comment optimiser cette transmission; vous voulez régler le partage de vos biens avec votre ex-conjoint... Si vous n'êtes pas un expert juridique ou financier, vous allez avoir besoin d'être épaulé par un professionnel. Il répondra à votre demande, gérera votre dossier et vous délivrera un accompagnement personnalisé, quasiment toujours facturé. Vous pourrez aussi avoir besoin de

payer pour un conseil si les tractations à l'amiable engagées, en utilisant de multiples possibilités (*voir précédemment*), n'ont pas abouti. Dans ce cas, un professionnel indépendant dûment sélectionné pour défendre vos intérêts pourra tenter d'arracher un dernier accord. À défaut, il vous accompagnera si vous attaquez en justice pour obtenir gain de cause. Même si vous avez de petits moyens, sachez que dans toutes les situations, simples ou critiques, il vaut toujours mieux régler des honoraires à un spécialiste pour aboutir à la meilleure solution.

NOTAIRES, DES FACTURES POUR DES CONSEILS POINTUS

Chez les notaires, le conseil juridique est gratuit (aide à la rédaction d'un testament, donation temporaire d'un bien...). Mais si votre problème est particulier et que sa résolution nécessite de nombreux rendez-vous, le notaire vous facturera ses conseils. Ces professionnels y sont autorisés dans de nombreuses situations, comme le choix de votre régime matrimonial en cas de remariage avec des enfants de différentes unions. Même cas de figure si vous avez besoin de conseils pour le règlement futur de votre succession ou si vous

envisagez de vous expatrier avec un patrimoine important et plusieurs héritiers qui ne s'entendent pas. Un notaire pourra aussi relire les clauses d'une entreprise que vous constituez (société anonyme, société civile immobilière...) et y apporter des modifications pour protéger votre famille (en insistant sur la protection de votre conjoint ou de vos enfants par exemple). « *Nous pouvons intervenir parallèlement à d'autres professionnels du droit, comme un avocat ou un expert-comptable, car nous apportons notre vision juridique qui complète celle du droit fiscal et du droit des sociétés, par exemple* », précise Maître Jean-Charles

Veyrac, délégué à la communication de la Chambre des notaires de Loire-Atlantique. La facturation des conseils est libre, mais les notaires doivent tout de même afficher leurs tarifs de façon claire et lisible dans leur étude. Quoi qu'il arrive, « *le client doit valider le coût de notre intervention, il est obligatoire de lui faire signer au préalable de toute recherche un devis qui indique le montant de la facture à régler* », indique Maître Jean-Charles Veyrac. Libre à vous de refuser de signer ce document si le tarif vous semble trop élevé ou de le négocier. Sachez tout de même que le coût d'un conseil notarial reste en général modéré, il tourne souvent autour de quelques centaines d'euros. Cerise sur le gâteau : si le conseil que vous a apporté le notaire se révèle inexact et vous conduit à réaliser de mauvais choix, vous

3 QUESTIONS À...

NATHALIE COUZIGOU-SUHAS

NOTAIRE EXPERT À PARIS V^e, NOMMÉE PAR LES TRIBUNAUX



D. R.

“ Des conflits plus compliqués à résoudre qu'auparavant ”

Que Choisir Argent : Quels sont le rôle et le coût d'un notaire expert ?

Nathalie COUZIGOU-SUHAS : Nous sommes nommés par un juge chargé de régler un dossier, généralement il s'agit de litiges familiaux : ex-conjoints qui se déchirent sur le partage du patrimoine ou le montant d'une prestation compensatoire, héritiers qui s'attaquent entre eux... Notre mission consiste à démêler le conflit en établissant un état du patrimoine, puis en appliquant les règles juridiques prévues et en proposant ensuite une convention aux personnes opposées. Soit elles s'accordent et le partage a lieu sur cette base, soit elles refusent nos conclusions et vont au procès. Dans ce cas le juge tranche, mais il tient souvent compte du rapport du notaire expert.

QCA : Comment sont facturées vos interventions ?

N. C-S. : Tout dépend de leur nature. Le tarif de certaines de mes actions est fixé par décret, à un niveau très bas, et pour d'autres je peux appliquer un tarif horaire libre, comme tous les experts. Le seul impératif est d'obtenir, en amont, l'accord du juge qui me mandate.

QCA : Intervenez-vous davantage qu'auparavant ?

N. C-S. : Ces trente dernières années, le droit de la famille s'est complexifié, ce qui est normal car aujourd'hui la définition d'une famille a évolué par rapport aux années 1960. Les conflits sont donc plus compliqués à résoudre, d'autant que de nombreux particuliers sont un peu perdus avec le droit patrimonial.

Des tarifs libres et un devis obligatoire

avez la possibilité de l'attaquer en justice. Si vous prouvez sa défaillance, la caisse de garantie du notariat prendra en charge les conséquences financières.

► **LE PLUS :** un conseil pointu en droit de la famille pour un tarif assez modéré.

HUISSIERS, SE CONSTITUER UNE PREUVE IRRÉFUTABLE

Comme les notaires, les huissiers de justice ont une activité qui relève de leur charge d'officier ministériel, avec des tarifs fixés par les pouvoirs publics (constat, expulsions...). Mais vous pouvez aussi faire appel à eux pour leur activité libérale, à un coût libre et variable selon chaque étude. Avantage : en général, quand cet expert notifie un acte, celui-ci revêt un caractère plus important aux yeux des particuliers. Grâce aux huissiers, vous pourrez prévenir certains litiges et vous constituer un dossier en « béton », utile en cas de contestations ultérieures. À titre d'exemple, ils interviennent dans le domaine de l'immobilier locatif. « *J'ai passé un partenariat avec un huissier de la ville pour mon activité de gestion locative : il rédige les baux,*

réalise les états des lieux pour les entrées et sorties des logements, gère les soucis de recouvrement de loyers et envoie aux bailleurs les déclarations de revenus fonciers », explique Stéphane Vachot, directeur de l'agence immobilière Carré Mans au Mans. En tant que particulier, vous pouvez faire appel à ce professionnel pour des services équivalents. En cas de problème, un huissier rédige aussi des constats pour étayer votre dossier. Ses interventions servent par exemple dans le cadre de litiges de voisinage (non-respect des règles de copropriété, utilisation abusive de places de stationnement...). Il peut constater des malfaçons sur un chantier (construction, travaux...), qui servent pour mettre en demeure le professionnel fautif. Les huissiers sont également très utiles pour recouvrer des créances si toutes vos tentatives à l'amiable ont échoué. Mandater un huissier pour qu'il se rende au domicile de votre débiteur fera comprendre à ce dernier que vous êtes déterminé. Dernier point : les huissiers effectuent aussi des missions de conciliation en intervenant dans un litige.

Professionnels neutres, ils proposent des arrangements amiables et réussissent souvent à éviter un coûteux procès. La plupart du temps, il vous en coûtera quelques centaines d'euros par opération. Mais il est conseillé de demander une estimation du coût avant toute intervention. Cela vaut surtout pour les constats. Attention : les frais seront à la charge exclusive du créancier.

► **LE PLUS:** une action rapide pour vous prémunir contre des contestations ultérieures.

BON À SAVOIR

► Si vous faites partie d'une association, déposer vos bilans annuels, compte de résultat et annexes est obligatoire si elle bénéficie de plus de 153 000 € de subventions ou perçoit des dons au-delà de ce montant (seuil fixé en mars 2018). Dans ce cas précis, un expert-comptable mettra votre comptabilité d'équerre pour que ces formalités se passent rapidement.



AVOCATS, CHOISISSEZ LE BON SPÉIALISTE

Contrairement à une idée répandue, un avocat n'intervient pas uniquement pour plaider votre cause lors d'un procès. Ces professionnels peuvent aussi vous apporter de judicieux conseils en amont. En consultant cet expert, vous apprendrez comment agir pour éviter qu'un litige ne s'enlise. Même si les avocats accordent souvent des consultations générales gratuites (voir page 22), si votre cas est particulier, mieux vaut consulter un spécialiste de la matière (droit fiscal, droit des affaires, droit administratif...) et lui régler des honoraires, et ce même si son assistance n'est pas obligatoire. Si vous avez un différend avec votre employeur, par exemple, vous pouvez plaider seul aux Prud'hommes. Mais votre cas sera mieux défendu par un homme de l'art qui sera sur un plan d'égalité avec l'avocat de votre entreprise. Même cas de figure si vous êtes convoqué devant le juge aux affaires familiales pour régler les suites d'un divorce compliqué.

Selon votre dossier, sa spécialité et la notoriété de son cabinet, un avocat facture librement ses interventions. En général, le premier rendez-vous coûte quelques centaines d'euros, mais beaucoup de professionnels reçoivent gratuitement pour la mise en relation. « Lorsqu'une personne me consulte pour un problème précis, je l'écoute et lui explique comment je vais procéder s'il me confie son dossier, je ne facture quasi-

ment jamais cette première rencontre, sauf si je délivre un conseil juridique », explique Sophie Borenstein, avocate spécialisée en droit fiscal, associée au cabinet KGA à Paris. Si vous choisissez un avocat pour défendre vos intérêts, il vous fera signer une convention d'honoraires avant de débuter. Celle-ci précise le mode de rémunération - en général la facturation se fait à l'heure de travail effectif. Pour certaines affaires, les honoraires fixes sont réduits et l'avocat préleve en plus un pourcentage sur les sommes qu'il fait économiser ou gagner à son client. Pour réduire vos frais, constituez un dossier récapitulatif, qui inclut une chronologie précise de votre affaire et toutes les pièces justificatives récupérées. Une fois qu'il l'aura examiné, votre avocat tentera souvent une démarche amiable pour résoudre votre problème. Si elle n'aboutit pas, vous devrez engager une procédure et il défendra vos intérêts.

► **LE PLUS:** un expert incontournable qui peut aussi être consulté en amont.

EXPERTS-COMPTABLES, PAS SEULEMENT POUR LES CHEFS D'ENTREPRISE

Les experts-comptables sont des professionnels du droit des sociétés et du droit fiscal, comptable et social. Ils ont pour principale fonction de conseiller les chefs d'entreprise, d'assurer la tenue de leur

comptabilité et de leurs obligations fiscales. Les particuliers peuvent également faire appel à eux pour les accompagner dans la gestion de leur patrimoine. Si vous décidez d'investir dans l'immobilier à plusieurs *via* une SCI (Société civile immobilière), ce spécialiste vous conseillera, par exemple, sur le choix du régime fiscal de votre société. Il pourra aussi vous épauler pour tenir votre comptabilité, contrôler vos comptes, assurer la gestion fiscale, établir le bilan et le compte des résultats annuels... Toutes ces missions sont facturées de façon libre, mais avant de travailler pour vous, un expert-comptable doit vous remettre une lettre de mission, qui détaille ses interventions et le tarif de chaque opération. En général, l'heure de travail coûte plusieurs centaines d'euros, selon le cabinet et le niveau de difficulté du travail à réaliser. Si l'activité de votre SCI est classique, vous pouvez négocier un forfait annuel pour des tâches précises (formalités juridiques, déclarations fiscales annuelles...).

► **LE PLUS:** un accompagnement pointu pour éviter les redressements.

CONSEILLERS EN GESTION DE PATRIMOINE, UNE VISION GLOBALE

Pour constituer et gérer votre patrimoine, même si votre conseiller bancaire ou votre courtier en assurances sont experts dans leurs domaines, ils vous aiguilleront exclusivement vers les placements de leur établissement. Or, ce ne sont pas forcément les plus adaptés à vos objectifs, ou les meilleurs du marché.

Pour bénéficier d'une vue d'ensemble de vos possibilités, consultez un CGP (Conseiller en gestion de patrimoine).

« *Nous sommes des généralistes du patrimoine et examinons la situation globale des clients qui font appel à nous, sur le plan financier (type de revenus), familial (mariage, nombre d'enfants...) et patrimonial (placements déjà réalisés, succession...)* », explique Héloïse Bolle, conseil en investissement financier et immobilier au Cabinet Oseille & Compagnie à Paris. Ces experts peuvent réaliser des bilans patrimoniaux complets et vous orienter vers des familles de produits d'épargne. Parfois, ils assurent même la gestion de vos placements (assurance

vie, immobilier locatif, parts de SCPI...). Ils sont également là pour vous apporter un conseil personnalisé dans des cas précis. « *Nous aidons des personnes qui ont une problématique ponctuelle, par exemple la rédaction de la clause bénéficiaire de leur assurance vie ou l'investissement d'un capital issu d'une succession* », énonce Jean-Jacques Teissedre, conseiller en gestion de patrimoine au Cabinet Teissedre & Associés.

Avant de s'engager, cet expert doit vous faire signer une lettre de mission qui détaille ses compétences (numéro de carte professionnelle...) et son mode de facturation. En général, il faut compter plusieurs centaines d'euros pour un bilan patrimonial complet, les conseils annexes étant facturés à l'heure ou proportionnellement aux montants investis *via* le CGP. Méfiez-vous si votre conseiller ne vous préleve aucune commission, cela signifie qu'il gagne sa vie en étant rémunéré par les opérateurs dont il vend les produits.

► **LE PLUS:** une vision complète de votre situation et un conseil optimal.

L'aide juridictionnelle, pour régler des honoraires

Si vous avez de faibles revenus, mais voulez faire valoir vos droits en justice, vous pouvez profiter de l'aide juridictionnelle d'État, qui prendra en charge tout ou partie des honoraires du professionnel qui intervient pour votre compte (avocat, huissier, notaires, experts judiciaires...) dans un procès pour contentieux, une procédure de médiation, l'exécution d'une décision de justice, etc. Ce coup de pouce financier est accordé sous trois conditions : les ressources du foyer ne doivent pas dépasser certains plafonds (*voir ci-dessous*), l'action en justice envisagée ne doit être ni irrecevable, ni dénuée de fondement et aucune assurance de protection juridique ne doit couvrir les frais de justice. Pour bénéficier de cette aide, déposez un dossier avant de consulter le spécialiste du droit dont vous avez besoin.

Plafonds de revenus^[2] ouvrant droit à l'aide juridictionnelle pour 2019

TAUX DE L'AIDE	CÉLIBATAIRE	AVEC DES PERSONNES À CHARGE					
		Une	Deux	Trois	Quatre	Cinq	Six
100%	≤ à 1 031 €	≤ à 1 217 €	≤ à 1 402 €	≤ à 1 519 €	≤ à 1 637 €	≤ à 1 754 €	≤ à 1 871 €
55%	De 1 032 € à 1 219 €	De 1 218 € à 1 405 €	De 1 403 € à 1 590 €	De 1 520 € à 1 707 €	De 1 638 € à 1 825 €	De 1 755 € à 1 942 €	De 1 872 € à 2 059 €
25%	De 1 220 € à 1 546 €	De 1 406 € à 1 732 €	De 1 591 € à 1 917 €	De 1 708 € à 2 034 €	De 1 826 € à 2 152 €	De 1 943 € à 2 269 €	De 2 060 € à 2 386 €

(1) Conjoint, pacsé, concubin, enfant de moins de 18 ans (ou moins de 25 ans s'il poursuit ses études), parent dont les ressources ne dépassent pas le montant de l'Apsa ou du RSA (2) Majoration à ces plafonds : + 186 € pour chacune des deux premières personnes vivant au domicile du demandeur, + 117 € à partir de la troisième.

TRADUIT EN CLAIR



ASSURANCE VIE

10 bonnes raisons de vous en passer !

ON VOUS RÉPÈTE QUE CE PLACEMENT EST INCONTOURNABLE POUR GÉRER VOTRE PATRIMOINE.

VRAIMENT ? VOICI DIX RAISONS VALABLES DE NE PAS SOUSCRIRE UNE ASSURANCE VIE, DU MOINS CELLE QUE L'ON VOUS PROPOSE. NOS CONSEILS POUR FAIRE UN CHOIX ÉCLAIRÉ.

PAR **FRÉDÉRIC GIQUEL** ILLUSTRATIONS **STAN ZYGART**

Chaque jour, en France, près de 7 000 contrats d'assurance vie sont « vendus » auprès des ménages. Un véritable raz de marée qui dure depuis une vingtaine d'années maintenant, portant le stock de capitaux gérés à 1 700 milliards d'euros fin 2018. À côté, les 284 milliards

du livret A font pâle figure. Cet énorme gâteau est aux mains des banques, qui en détiennent les deux tiers. Mais bien d'autres enseignes vous proposent aujourd'hui de l'assurance vie, des compagnies comme des mutuelles d'assurances aux conseillers patrimoniaux indépendants, en passant par les notaires, les caisses de retraite

complémentaires, les banques et courtiers en ligne, les associations d'épargnants, et jusqu'à certains services financiers de grandes surfaces... Partout, le même discours: l'assurance vie est le placement préféré des Français. C'est le couteau suisse de l'épargnant pour construire, gérer et *in fine* transmettre un patrimoine. Bref, c'est incon-

3 QUESTIONS À...

MATTHIEU ROBIN

CHARGÉ DE MISSION DU SECTEUR FINANCIER
À L'UFC-QUE CHOISIR

D. R.

“Il est important de choisir un produit en fonction de ses projets et besoins”

Que Choisir Argent: Quelle place occupe vraiment l'assurance vie dans le patrimoine des Français ?

Matthieu ROBIN: L'assurance vie est souvent présentée comme le placement préféré des Français. Cette vision est à nuancer. Si les produits d'assurance vie représentent les volumes investis les plus importants, 38 % des 5 000 milliards d'euros du patrimoine financier des ménages, seulement 36 % des consommateurs disposent de ce type de produits. À l'inverse, 85 % des ménages sont détenteurs de livrets d'épargne, tel que le livret A. Enfin, lorsque l'on interroge les consommateurs sur le placement qu'ils choisiraient s'ils disposaient d'une somme importante à placer, ces derniers plébiscitent les livrets d'épargne (41 %) pour leur disponibilité et leur sécurité⁽¹⁾.

QCA: Comment se positionne l'assurance vie sur le marché des placements ? Est-ce vraiment « le » produit financier pour tous ?

M. R.: L'assurance vie demeure un produit particulièrement intéressant pour les épargnants. Les sommes à investir ne sont pas plafonnées, le capital est garanti hors frais de gestion pour les fonds en euros et les plus-values réalisées bénéficient d'abattements fiscaux. Toutefois, ces incitations ne doivent pas masquer les avantages de certains autres placements tels que l'immobilier, les plans d'épargne en actions (PEA) pour les plus experts de la Bourse ou des Perp pour les consommateurs les plus imposés. Il est important de choisir un produit en fonction de ses projets et besoins, puis de mettre les différentes enveloppes en concurrence.

QCA: Autre écueil pour l'épargnant, le marché de l'assurance vie est très touffu. Comment y trier le bon grain de l'ivraie ?

M. R.: Il est recommandé d'être attentif aux frais des assurances vie qui sont prélevés par les assureurs et les gestionnaires. On distingue, d'une part les frais sur versements, et d'autre part les frais de gestion. Les premiers sont négociables et parfois gratuits. Les seconds sont fixes et sont payés chaque année. Selon le montant de ces frais, le rendement net sera fortement impacté. Il est donc indispensable de prendre en compte l'ensemble de ces frais avant de souscrire. D'autres critères sont décisifs pour juger de la qualité des contrats, comme le rendement du fonds en euros sur la durée, les options de gestion proposées ou encore les seuils de versement exigés pour alimenter son contrat.

(1) Baromètre AMF de l'épargne et de l'investissement, AMF, 2017

➤ tournable. Mais l'assurance vie – qui n'a presque plus rien d'une assurance malgré son appellation – mérite-t-elle tant d'honneur? La question dérange les assureurs. Pour autant, contrairement aux dires de tous les professionnels, cette enveloppe financière ne fait pas l'unanimité. C'est d'abord une réalité statistique. Si grosse soit-elle, l'assurance vie n'est pas le placement le plus détenu en France (voir *l'interview ci-contre*). Ensuite et surtout, les griefs que l'on peut lui faire, et par ricochet aux compagnies gérant les contrats, sont nombreux. Justificatifs à l'appui, nous avons listé dix raisons de ne pas ouvrir d'assurance vie, voire de ne plus alimenter un contrat que vous avez déjà souscrit. Dix raisons de ne pas succomber à la pression commerciale de votre banquier ou interlocuteur financier, tant vos intérêts sont divergents. Attention, il ne s'agit pas d'écartier l'assurance vie de la gestion de votre patrimoine, simplement de le remettre à sa juste place. Ce placement a des ressources... encore faut-il savoir les utiliser à bon escient.

1 Un placement devenu trop complexe

L'assurance vie peut être un produit d'épargne monosupport, composé uniquement de fonds en euros, ou au contraire un produit multisupport, composé de fonds en euros, mais aussi d'unités de compte (UC). Et encore bien d'autres choses... Bref, pas facile à saisir! Il est bien loin le temps du contrat dans lequel votre argent était garanti net de frais par l'assureur. Cette sécurité vous était apportée par un support financier portant le nom de « fonds en euros ». Mais ce type de contrat, dit « monosupport en euros », a aujourd'hui quasiment disparu du marché (sauf chez certaines mutuelles d'assurances) pour laisser la place à des produits « multisupports », c'est-à-dire comprenant plusieurs supports financiers. On y trouve toujours un fonds en euros, mais son accès a été réduit dans de nombreux contrats. Surtout, gravitent autour d'autres solutions financières, le tout dans un langage compliqué, voire imbuvable.

Exemple : sauriez-vous définir ce qu'est une unité de compte, dont vous retrouvez

6 contrats aux fonds en euros rentables ⁽¹⁾

CONTRATS	DISTRIBUTEURS (assureurs)	Versement initial mini.	Frais sur versements	Taux 2018 ⁽³⁾	Taux 4 ans ⁽⁴⁾	COMMENTAIRES
Ampli-Grain 9 euro	AMPLI MUTUELLE (CNP Assurances)	40 €	3 % ⁽²⁾	2,00 %	10,97 %	Un des derniers monosupport en euros du marché, lancé en 1984 ! Un fonds en euros régulier, des frais contenus, un assureur de poids (le premier de France en assurance vie). Ouvert à tous les publics.
Compte épargne Libre avenir multisupport	MIF (MIF)	500 €	2 ou 0 %	2,35 %	11,19 %	Un excellent fonds en euros depuis plusieurs années, porté et géré par la MIF, mutuelle d'assurances ⁽⁵⁾ ouverte à tous. Contrat simple, peu cher et au service après-vente très développé.
Dynavie	MONCEAU ASSURANCES (Capma & Capmi)	600 €	2 %	1,50 %	10,49 %	Point distinctif de cette mutuelle : elle ne constitue pas de réserves, tous les bénéfices du fonds en euros reviennent aux assurés. Un principe équitable et payant sur la durée, mais des rendements assez variables selon les années pour ce contrat exclusivement en euros.
Gaipare Sélectissimo	GAIPARE (Allianz Vie)	7 500 €	3,95 %	2,50 %	11,68 %	Contrat moyen de gamme distribué par des conseillers patrimoniaux indépendants, au fonds en euros très solide au fil des années. Offre financière très riche permettant une réelle diversification de son capital. Attention, frais élevés, à négocier sur les versements.
Multéo	GMF	1 000 €	2 %	2,10 %	9,84 %	Fonds en euros pas étincelant mais très régulier, toujours dans le premier quart du classement et disposant de fortes réserves (plus de 6 % de rendement). Contrat simple, avec quelques supports complémentaires. Frais limités.
Plan Éparmil	AGPM (AGPM Vie)	50 €	2,50 % ⁽²⁾	2,30 %	10,57 %	35 ans d'âge pour ce monosupport en euros, contrat simple, aux rendements réguliers. Les frais sont réduits. Distribué par l'Association générale de prévoyance militaire, mais ouvert à tous. Taux bonifié pour les personnes handicapées.

(1) Tous accessibles sans aucune condition. Vous trouverez sur le marché des taux parfois plus alléchants, mais attention aux exigences pour y accéder (montants, prise de risque, etc.) (2) Contractuellement dégressifs selon le montant versé (3) Taux de rendement net de frais de gestion, avant prélèvements sociaux, du fonds en euros (4) Taux de rendement cumulé net de frais de gestion, avant prélèvements sociaux, du fonds en euros sur la période 2015-2018 (5) Historiquement pour les cheminots.

la mention dans tous les contrats ? Difficile. C'est un support financier dans lequel la valeur de votre capital n'est pas garantie contre une baisse.

UN SUPERMARCHÉ DE L'ÉPARGNE

Depuis une dizaine d'années, l'assurance vie est devenue un supermarché de l'épargne, avec des centaines de solutions d'investissement disponibles. Pour enrober cette offre, les assureurs ont intégré dans leurs contrats de multiples options, vous expliquant que c'est pour vous aider à mieux gérer votre capital via des profils de gestion pilotée, des possibilités d'arbitrage automatique, etc. Sur le papier, il va s'agir de gagner plus ! Et, en pratique, c'est compliqué et cher.

On passera enfin sur les multiples garanties décès incluses dans les contrats, souvent confuses et dénuées d'intérêt (mais pas de frais). Cette complexité globale prend forme à la lecture des documents

contractuels de toute assurance vie. Une bonne quinzaine de pages *a minima*, dans un langage jargonneux, avec des tableaux illisibles pour les non-initiés.

QC NOTRE CONSEIL : Faut-il souscrire un placement sans le comprendre ? Non. Évitez les contrats trop compliqués, que votre patrimoine soit petit ou gros. Sauf à être averti et autonome, vissez sans hésitation un contrat comprenant peu de supports financiers (de vingt à trente au plus) et sans options ou garanties superflues.

2 Ça rapporte de moins en moins !

Chaque année, l'assurance vie dans sa version sécurisée rapporte de moins en moins... Pour gagner davantage, vous serez incités à prendre des risques. Un pari loin d'être gagnant chaque année.

En l'an 2000, les fonds en euros (qui, rappelons-le, garantissent la valeur du capital) rapportaient en moyenne 5,30 % (hors prélèvements sociaux). En 2017, 1,83% (source ACPR) ! Pour 2018, le taux moyen est attendu entre 1,70 et 1,80%. La chute est sévère. Problématique aussi, puisque 70 à 80 % des sommes placées en assurance vie le sont sur le fonds en euros. Pire, une fois retranchés les prélèvements sociaux, le taux net tombait autour de 1,40 % en 2018. Attendez-vous à pareil traitement cette année. C'est certes mieux que le livret A (0,75 %), mais c'est sous l'inflation (1,8 %, source Insee). Ce qui revient à dire que tout argent placé sur le fonds en euros aura perdu de sa valeur réelle (et non faciale) l'an dernier. À ce compte-là, est-il encore censé d'investir sur les fonds en euros ?

MISER SUR LA DURÉE

En réalité, il faut se défier des moyennes précitées. L'assurance vie est un marché de centaines de contrats, avec autant de ren-

ements différents. L'échelle des taux va de 0,50 à 3,20 %, un fossé donc. D'où l'importance de comparer les rendements affichés, le mieux étant de le faire sur plusieurs années, *a minima* quatre pour avoir une vue juste des performances. Voici quelques repères utiles. Pour 2015-2018, les très bons contrats (dont les fonds en euros sont accessibles sans condition) ont rapporté de 10 à 12 % cumulés, les moyens autour de 8 %, les mauvais moins de 6 %. Sachez qu'un contrat dont le fonds en euros est moribond sur quatre années le restera, quoi qu'en dise votre interlocuteur. Et les autres solutions d'investissement sur lesquelles les assureurs vous poussent à verser, ça rapporte plus ? C'est très variable. Sur la période 2011 à 2018, il y eut deux années de perte avec -7 % en 2011 et -3 % (estimation) en 2018, chute des marchés boursiers oblige. Avec des gains successivement de 11 %, 8,20 %, 5,90 %, 4,10 %, 2,90 % et enfin 5 % en 2017. Bilan, sur la durée, la probabilité de gagner plus est forte. Mais, entre-temps, vous vous exposez à des baisses possibles et importantes.

QC NOTRE CONSEIL : Recherchez les meilleurs fonds en euros. On les trouve dans les contrats des associations d'épargnants ou de certaines mutuelles d'assurances.

3 On vous fait prendre des risques

Votre conseiller vous incite à placer votre épargne sur des unités de compte (UC) pour obtenir une meilleure performance de vos placements. « Vous pourrez vous appuyer sur nos experts qui savent gérer ces produits pour vous ». Un gros bémol cependant. Votre capital peut varier à la hausse... comme à la baisse. Prudence donc.

Depuis quelques années, les établissements financiers martèlent le même message : « pour plus de performance, évitez le fonds en euros garanti, placez plutôt votre épargne sur les marchés financiers via la palette de supports (des « unités de compte », dans le jargon) proposée dans les contrats. Mieux, appuyez-vous sur nos équipes de professionnels et nos solutions de gestion clés en main ». Un marketing séduisant. La réalité est moins rose.

En plaçant votre épargne sur tout support financier, hors fonds en euros, vous devez d'abord savoir que votre capital peut varier à la hausse comme à la baisse. Êtes-vous prêt à l'accepter ? Cette prise de risque n'est pas anodine. Quand les marchés financiers « dévissent », comme en 2011 et 2018, votre assurance vie recule, parfois brutalement, ce qui sera problématique si vous

avez besoin de votre argent à ce moment-là. Pour votre assureur, vous voir investir sur les unités de compte est en revanche à coup sûr une bonne nouvelle. Pour plusieurs raisons qu'il est bon de connaître. Tout d'abord, il lui faut alors mobiliser moins de fonds propres que si vous investissez sur le fonds en euros, ce qui est source d'économies évidentes pour sa comptabilité. Par ailleurs, les unités de compte sont beaucoup plus chargées en frais, ce qui lui rapporte davantage et permet de rémunérer toute la chaîne de production. Enfin, il n'a plus de compte à vous rendre, la valeur des supports n'étant pas garantie. Mais alors, à quoi sert votre assureur s'il « n'assure » rien ? Finalement, vous voilà pris entre un fonds en euros qui rapporte de moins en moins (voir point 2 page 31) et des alternatives onéreuses, complexes et très risquées.

QC NOTRE CONSEIL : Pour les épargnants avertis et prêts à prendre des risques sur les marchés financiers, donnez la priorité aux enveloppes du PEA (plan d'épargne en actions) ou d'un compte titres. Pour ceux ayant au moins huit ans devant eux, visez une assurance vie donnant accès à une palette de fonds permettant une véritable diversification (entre types d'actifs, géographique, sectorielle, etc.) et gérés par des sociétés différentes.

4 Les frais sont vraiment trop élevés

Nul ne vous le dira, mais ce placement que les Français cherissent tant est aussi l'un des plus chers du marché. Comparé à d'autres enveloppes financières, comme les livrets d'épargne ou les plans d'épargne en actions (PEA), le match est même perdu d'avance. Passons à la loupe le contenu de la facture. Quand vous versez 100 € sur votre livret A, ce sont 100 € qui sont investis et produisent des intérêts. Pour cette même action sur votre assurance vie, l'assureur va vous prendre en moyenne 3 % sur votre épargne avant même que celle-ci n'ait rapporté un centime. Soit 3 €, ramenant votre investissement réel à 97 €. Cette ponction porte un nom : les frais sur versements, dits aussi « frais de chargements ou d'entrée ».



6 bons contrats aux frais contenus

CONTRATS	DISTRIBUTEURS (assureurs)	Versement initial min.	Frais sur versements	Frais de gestion annuels sur les fonds risqués	Frais d'arbitrage	COMMENTAIRES
Assurance vie Oney	ONEY (Suravenir)	100 €	0 %	0,60 %	0 %	Deux fonds en euros et une soixantaine de solutions complémentaires. Contrat complet, accessible. Distribué par Oney (groupe Auchan), contrat évoluant favorablement dans le temps. Assuré par Suravenir, filiale du Crédit mutuel Arkéa.
Compte Multisupport Afer	AFER (AVIVA VIE)	100 €	2 ou 1 %	0,48 %	Un gratuit/an puis 0,20 %	Contrat de 23 ans d'âge, référence du marché, plus de 600 000 détenteurs. Frais de gestion hyper compétitifs, fonds en euros réguliers dans le temps (2,25 % en 2018). Offre financière gérée exclusivement par l'assureur Aviva, mais de bonne qualité.
Épargne Retraite 2 Plus	ASAC-FAPÈS (Allianz Vie)	500 €	2 % ⁽¹⁾	0,60 %	4 gratuits/an puis 0,50 %	Porté par l'Asac, une association d'épargnants indépendante, qui défend vraiment ses assurés. Contrat complet, excellent fonds en euros (2,48 % en 2018). Pour tout type d'épargnants, en quête de sécurité ou souhaitant aussi prendre des risques sur le capital.
Linxea Spirit	LINXEA.COM (Spirica)	500 €	0 %	0,50 %	0 %	Promu par un courtier en ligne d'expérience. Deux fonds en euros accessibles. Des centaines de supports, gestion pilotée. Plutôt pour épargnant averti. Spirica, l'assureur, est une compagnie à la pointe, filiale du Crédit agricole.
Multi Vie	MACIF (Mutavie)	50 €	0 %	0,60 %	0,10 % (maxi 30 €)	Pour épargnants en quête d'un SAV au top. C'est le cas chez Mutavie, filiale assurance vie de la Macif, avec des délais de traitement très rapides. Le fonds en euros est moyen (1,50 % en 2018), mais le contrat se pilote comme un livret avec l'absence de frais d'entrée. Possibilités de diversification intéressantes aussi.
RES multisupport	MACSF (MACSF Épargne retraite)	200 €	1 %	0,50 %	Un gratuit/an puis 0,20 %	Très bon fonds en euros, solide (2,20 % en 2018). Une vingtaine de supports proposés, diversification intelligente. Évolutions positives du contrat dans le temps. Pour épargnant en quête de simplicité. Distribué et géré par la mutuelle du corps médical, mais accessible à tous.

(1) Frais dégressifs contractuellement selon le montant versé (2) 0,60 % pour les versements programmés

Le taux légal maximum est de 5 %. Dans les faits, tout est pratiqué, du 0 % sur les contrats Internet jusqu'à 4 %, voire 4,50 % dans certaines offres d'assureurs traditionnels. Deuxième salve, les frais de gestion du contrat. Il s'agit de la ponction annuelle appliquée sur votre capital. Que pratique le marché? En moyenne, 0,75 % sur le fonds en euros et 0,85 % sur les unités de compte. *A priori* faibles, ces taux sont en réalité écrasants sur la durée. À ne pas négliger donc. D'autres frais seront prélevés uniquement si vous utilisez les services qui leur sont liés (arbitrage entre les supports, options de gestion, garanties décès, etc.). Et maintenant, comment vous y retrouver? Sachez que pour les rares courageux qui osent s'atteler à cette lecture... tous les frais sont indiqués dans la documentation contractuelle, avec une mise en évidence des principaux chargements dans un encadré situé en début de notice.

Autre outil mis à votre disposition, le DIC (document d'informations clés), obligatoirement fourni avec le contrat, qui indique les coûts totaux pour un montant versé. Instructif, même si sa lecture se révèle complexe.

Et après? Si payer des frais est normal, en payer trop, non. Gardez en tête que le niveau de frais prélevés est propre à chaque assureur, d'où des écarts importants selon les contrats.

QC NOTRE CONSEIL: Pour investir sur les marchés financiers, préférez le compte titres ou PEA, moins chers. Pour de la sécurité, les livrets d'épargne sont moins chargés. Faites la chasse aux assurances vie d'un bon rapport qualité prix, en vous appuyant sur les taux moyens pratiqués et notre sélection. Négociez toujours les frais d'entrée, en exigeant un taux au rabais applicable à l'ensemble de vos versements.

5 Tellelement de mauvais contrats !

Le marché de l'assurance vie ressemble à un maquis. On y compte plusieurs centaines de contrats actuellement commercialisés. Chez une même enseigne, vous aurez très souvent l'assurance vie pour les enfants, celle pour le grand public, l'offre un peu plus haut de gamme réservée aux clients patrimoniaux, sans oublier le produit ultra-sophistiqué pour les familles très aisées. C'est aussi un marché qui renouvelle constamment ses linéaires commerciaux. Voilà pourquoi chaque année des dizaines de contrats sont fermés à la vente, mais toujours gérés par les compagnies, quand tout autant sont nouvellement promus. Autant dire que le stock de contrats gérés chez les assureurs a explosé ces vingt dernières années. Selon l'Autorité de contrôle de ce marché (l'ACPR),

8 contrats très vendus, mais pas terribles...

CONTRATS	DISTRIBUTEURS (assureurs)	Versement initial minimum	Frais sur versements ⁽¹⁾	Frais de gestion ⁽²⁾	Fonds en euros Taux 2018 ⁽³⁾	Offre financière	COMMENTAIRES
BNP Paribas Multiplacem- ents 2	BNP PARIBAS (Cardif Assurance Vie)	50 €	4,75 %	0,96 %	1,45 à 1,65 %	Fournie	Très vieux contrat datant de 1990, poussif et aux frais très élevés. Quasiment pas de multigestion. Un fonds eurocroissance décevant et compliqué. Dommage car produit accessible avec de faibles montants.
Groupama Modulation	GROUPAMA (Groupama Gan Vie)	300 €	3 %	0,96 %	1,35 à 2,15 %	Réduite	Frais de gestion élevés pour une proposition de supports limitée. Un fonds en euros à rendement très variable selon la prise de risque du client, problématique dans une mutuelle d'assurances.
Horizéo	BANQUE POPULAIRE (BPCE Vie)	100 €	3 %	0,80 %	1,25 à 1,60 %	Moyenne	Lancé en 2013, un contrat de qualité moyenne. Des solutions de gestion plutôt avenantes, mais un fonds en euros trop faible.
MilleVie Essentielle	CAISSE D'ÉPARGNE (BPCE Vie)	500 €	3,50 %	0,80 %	1,30 %	Insuffisante	Produit récent (2016), qui a remplacé l'offre Nuances 3D gérée par CNP assurances. Offre finalement décevante avec un fonds en euros moribond et une petite quinzaine de supports sans attrait en plus.
Plan Assurance Vie	CRÉDIT MUTUEL (ACM Vie)	50 €	3,15 %	0,75 %	1,40 à 1,75 %	Évolutive selon capitaux	Un produit tout en un, puisque selon le capital géré, on obtient des services et supports en plus, mais aussi des frais en moins. La strate de départ est toutefois peu attrayante avec un fonds en euros médiocre.
Predissime 9 (série 2)	CRÉDIT AGRICOLE (Predica)	40 €	3 %	0,85 %	1,25 %	Réduite	Cette version de Predissime 9 a été lancée en 2017, sans apport majeur. Le fonds en euros reste faible et l'offre financière insuffisante, malgré l'introduction d'une gestion pilotée dès 5 000 € de capital. Dommage pour un contrat à l'accès facile.
Sequoia	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE (Sogecap)	7 600 €	3 %	0,96 %	1,33 à 1,81 %	Moyenne	Contrat moyen de gamme de la banque, son fer de lance. Points faibles : frais élevés et fonds en euros très moyen, notamment pour les petits encours. Dommage car garanties de prévoyance et offre financière intéressantes en regard.
Vivaccio	LA BANQUE POSTALE (CNP assurances)	75 €	3,50 %	0,85 %	1,30 %	Familière	Après 12 ans d'existence, ce produit n'a pas vraiment évolué. Ses deux fonds en euros sont en queue de peloton, bien que gérés par CNP assurances. Sinon, contrat très confus, avec de multiples garanties et options. À éviter malgré un accès facile.

(1) Taux contractuel maximal (2) Taux annuel appliquée au capital placé sur les unités de compte (hors fonds en euros) (3) Rendement net de frais de gestion, hors prélèvements sociaux, du fonds en euros. Fourchette de taux selon l'encours du contrat ou la part d'unités de compte détenues.

La qualité des contrats est inégale

on y compte jusqu'à 18 000 versions de contrats différentes. Dans ce dédale, vers quelle assurance vie se tourner? Point de départ, la qualité des produits est très inégale, d'où l'importance de trier. Ensuite, autre constat, les contrats les plus vendus, ceux des banques, sont assez médiocres, notamment pour l'offre destinée au grand public (voir tableau ci-dessus). Dans le rétroviseur des vingt dernières années, on ne trouve aucun contrat bancaire ayant

vraiment brillé au vu des performances affichées sur le fonds en euros et du niveau des frais prélevés. Même les dernières nouveautés de la Caisse d'épargne, du Crédit agricole ou de LCL, lancées depuis 2016, s'avèrent peu attractives. Dernier élément, bien des assureurs traditionnels présentent aussi des produits chers et sans intérêt majeur. Prudence, donc.

QC NOTRE CONSEIL : Ne souscrivez jamais un contrat les yeux fermés. La notoriété d'un établissement ne fait en rien la qualité de son assurance vie. Prenez le temps de comparer une sélection de contrats sur quelques points clés : fonds en euros, frais, offre financière, services associés.

6 Ce placement est une sourcière

Contrairement à la plupart des enveloppes financières concurrentes, l'assurance vie n'est pas transférable d'un assureur à un autre. Résultat, si vous n'êtes pas satisfait de votre contrat, vous n'aurez d'autre solution que de le clore pour aller voir ailleurs et au passage perdre les avantages fiscaux liés à son ancienneté. Mais est-il intéressant de multiplier les contrats?

Voilà pourquoi tant d'épargnants se retrouvent coincés avec de vieilles assurances vie aux rendements moribonds et frais excessifs, qu'ils conservent toutefois pour des raisons fiscales. Fin jan-

vier, le Sénat a voté un amendement à la loi Pacte introduisant cette liberté de transfert, mais il a peu de chances d'être retenu par le gouvernement, défavorable à cette mesure. Autre écueil de ce placement, les conditions de chaque contrat sont dans la plupart des cas modifiables sans votre consentement. Précisément dans le cadre des contrats dits « collectifs » ou « de groupe », une information indiquée au début des notices décryptant le fonctionnement du contrat (dites « conditions générales valant note d'information »). Exemple: on pourra décider de modifier les frais à la hausse ou de supprimer une garantie avantageuse sans vous demander votre avis. C'est pour le moins surprenant dans le cadre d'un « contrat », qui théoriquement nécessite l'accord des deux parties pour être modifié ou suspendu. Vous voilà prévenu. Sachez encore que la quasi-totalité des contrats distribués par les banques sont de nature « collective » et non « individuelle ». Seule bonne nouvelle: vous pouvez détenir autant d'assurances vie que vous le souhaitez, un avantage jusqu'à *contrario*, c'est un seul livret A, un seul PEA, un seul PEL par personne, etc. C'est une consolation dont il faut savoir user sans excès, à quoi bon détenir des brochettes de contrats dont le suivi sera compliqué ? Fort de ces éléments, la clé sera de s'intéresser au traitement des contrats par les compagnies dans le temps. Une bonne assurance vie doit se bonifier avec l'âge. On trouve sur le marché quelques très bons contrats qui ont été lancés voici vingt ans et sont toujours commercialisés. À bon entendeur...

QC NOTRE CONSEIL : *Détenez au moins deux contrats, de deux assureurs différents, mais guère plus. Déçu par un contrat ? Sauf contre-indication fiscale majeure, ce qui est rare, ouvrez-en un autre ailleurs et placez-y votre épargne.*



7 Le SAV est défaillant

C'est un point sous-estimé par les épargnants. Quel service après-vente (SAV) pour mon placement ? Autrement dit, quels actes de gestion pourrai-je entreprendre sur mon contrat une fois celui-ci souscrit ? Sur ce terrain, beaucoup d'assureurs sont à la traîne. Pour ouvrir une assurance vie, pas de problème: vous pouvez de plus en plus le faire en ligne, la signature électronique se répandant à toute vitesse. Mais après ? Certes, en régime de croisière, c'est-à-dire tant que vous y versez de l'argent, vos relations avec l'assureur seront limitées. Néanmoins, les services de *back-office* (voir ci-dessous) des compagnies seront très importants pour vous dans certains moments clés de la vie de votre contrat: retrait partiel, arbitrage entre supports, etc. Pourrez-vous piloter directement votre contrat sur le Net ou faudra-t-il chaque fois passer par votre conseiller ? Quels seront les délais de traitement

pour un retrait avant que les sommes ne soient virées sur votre compte bancaire, de trois jours chez les plus rapides du marché à un bon mois pour les escargots ? *Idem* lorsque vous allez passer un arbitrage entre les supports financiers: combien de jours faudra-t-il à l'assureur pour valider votre demande ? Les plus réactifs garantissent un enregistrement dès le lendemain si l'ordre est passé avant une certaine heure. C'est possible quand l'arbitrage peut être réalisé directement sur votre espace personnel en ligne. Mais, dans la majorité des cas, les délais seront plus longs, une à deux semaines, le temps que l'information remonte la chaîne de gestion de la compagnie. Entre-temps, la valeur du support arbitré aura pu fortement varier. Bref, ne négligez pas le SAV de votre placement. Être autonome avec une gestion en ligne est un « plus » évident. Sinon, il sera décisif d'avoir pour interlocuteur un courtier ou un conseiller financier réactif capable de débrouiller toute complication. À défaut, vous vous sentirez bien seul...

QC NOTRE CONSEIL : *Pour la disponibilité quasi immédiate de votre épargne, préférez les livrets d'épargne plutôt que l'assurance vie. Soyez très curieux sur le SAV de l'assureur avant toute ouverture de contrat. Certains assureurs ont développé un très bon SAV, comme la Macif ou la MIF.*

LE SENS DES MOTS

Back-office (en français, service d'appui, postmarché)

En langage financier, un *back-office* désigne toutes les fonctions administratives nécessaires à la bonne exécution d'une transaction ou d'un ordre bancaire.

8 La fiscalité : pas aussi intéressante qu'on veut bien le dire

Souvenez-vous, début 2018, entrait en jeu une nouvelle donne fiscale sur les placements, dite « flat tax ».

Son principe ? C'est un taux de taxation forfaitaire unique de 12,80 %, auquel s'ajoutent des prélèvements sociaux (principalement de la CSG) de 17,20 %, soit 30 % d'imposition sur les gains de vos placements financiers (sauf livrets réglementés, exonérés, et PEA, soumis à une autre règle). Même l'assurance vie s'est mise au pas, du moins pour partie. Résultat, les huit premières années de détention d'un contrat, l'impôt sur vos retraits d'argent est fixé à 30 %. Pas de méprise, ce prélèvement s'applique aux intérêts compris dans le retrait ⁽¹⁾, une part calculée selon une formule alambiquée. Cet impôt est certes moins élevé qu'avant la réforme (52,2 % les quatre premières années, 32,2 % les quatre suivantes), mais il est supérieur à celui appliqué aux livrets réglementés et au PEA. Et c'est tout aussi cher que sur un compte titres par exemple.

L'assurance vie n'est attractive qu'après huit ans de détention

Après huit ans de détention, l'assurance vie s'avère en revanche plus attractive. Vous bénéficiez d'un abattement annuel sur les intérêts de 4 600 € pour une personne seule, de 9 200 € pour un couple, ce qui permet de réaliser des retraits d'argent significatifs à l'abri du fisc (mais les prélèvements sociaux sont dus). Passé cet abattement, la taxation est limitée à 7,5 % (hors prélèvements sociaux), sauf si vous dépassiez un encours de 150 000 € sur l'ensemble de vos contrats (12,80 % dans ce cas).

⁽¹⁾ La flat tax concerne uniquement les intérêts générés par les versements effectués depuis le 27 septembre 2017.

QC NOTRE CONSEIL : Pour placer à court ou moyen terme (moins de huit ans) avec moins d'impôts à la clé, vissez les enveloppes concurrentes (livrets, PEA, compte titres). Passé huit ans, profitez des abattements sur les intérêts de votre assurance vie.

9 Passé 70 ans, les règles sont moins favorables

Après 70 ans, souscrire un contrat en assurance vie devient beaucoup moins intéressant pour plusieurs raisons.

Avec l'assurance vie, il est un âge charnière : 70 ans. Pourquoi ? Une fois septuagénaire, ce que vous versez sur votre contrat sera soumis à une fiscalité différente à votre décès. En cas de décès, un abattement de 30 500 € est appliqué sur ce que vous avez versé *post* 70 ans (tous contrats confondus), le reliquat étant soumis aux droits de succession selon le lien de parenté entre vous et le(s) bénéficiaire(s). Important : les intérêts générés par vos versements seront exonérés. Au bout du compte, le cadre est sensiblement moins attractif qu'avant vos 70 ans puisque l'abattement n'est que de 30 500 € et est valable pour tous les bénéficiaires, alors que celui de 152 500 € (pour vos versements d'avant 70 ans) l'est par bénéficiaire. Du reste, passé cet âge et surtout si vous approchez des 80 ans, les assureurs se montrent de plus en plus réticents aux souscriptions.

Enfin, rappelons que la règle fiscale n'a aucune importance si le capital est transmis au conjoint survivant ou partenaire pacsé, exonérés en toutes circonstances de droits de succession.

QC NOTRE CONSEIL : À l'approche de vos 70 ans, faites un point assurance vie dans une optique de transmission pour procéder aux éventuels versements avant l'âge charnière. Étudiez la clause bénéficiaire de votre (vos) contrat(s) avec soin pour optimiser la fiscalité en utilisant l'assurance vie pour les bénéficiaires les plus taxés dans le droit commun.

10 Inutile pour protéger son conjoint, marié ou pacsé

L'assurance vie peut présenter des avantages pour transmettre un capital à son conjoint ou partenaire de Pacs, mais jusqu'à une certaine mesure.

Pour transmettre un patrimoine à son décès, l'assurance vie offre des abattements fiscaux importants. Vous pouvez transmettre, *via* vos assurances vie (toutes confondues et non une par une) 152 500 € sans impôt à autant de personnes que voulu. Au-delà, le capital est taxé à 20 % (31,25 % passé 852 500 € transmis). Nul ne contesterait cet avantage, sachant qu'il ne s'applique qu'aux versements réalisés avant vos 70 ans. Mais, en pratique, rappelez-vous que le conjoint survivant et le partenaire pacsé sont exonérés de droits de succession en toutes circonstances sur ce qui leur revient. Conclusion, l'assurance vie n'apporte aucun avantage fiscal si le capital leur est octroyé. Pourtant, les clauses types présentes dans les contrats prévoient le conjoint comme premier et unique bénéficiaire. C'est, aux dires des assureurs, la volonté de la plupart des souscripteurs. Soit. Sauf que vous avez cru profiter d'un placement fiscalement attractif pour transmettre et qu'il n'en sera rien.

QC NOTRE CONSEIL : Pour favoriser votre conjoint, préférez la donation au dernier vivant. Sachez par ailleurs qu'il est possible de désigner plusieurs bénéficiaires pour un même contrat (dont le conjoint). ♦

BON À SAVOIR

Conformément au code des assurances, les capitaux du contrat d'assurance vie sont hors succession et ne sont donc pas concernés par les règles de partage entre héritiers, sauf versements exagérés. De quoi attribuer un capital supplémentaire à son conjoint, marié ou pacsé, en toute liberté.

CESSION DE DETTE

Ader Capital : des clients pris au piège

L'ENCRE DE LA LOI D'OCTOBRE 2016 AUTORISANT DES SOCIÉTÉS À RACHETER LES DETTES DE PARTICULIERS ÉTAIT À PEINE SÈCHE QU'UNE PREMIÈRE ENTREPRISE, ADER CAPITAL, S'EST EMPARÉE DE CE NOUVEAU BUSINESS... ELLE LAISSE AUJOURD'HUI LA MAJORITÉ DE SES CLIENTS SUR LE CARREAU.

PAR ÉLISA OUDIN

ILLUSTRATION JEAN-LUC BOIRÉ

Au Moyen Âge, ils auraient peut-être tenté de changer le plomb en or... Au XXI^e siècle, les « patrons alchimistes » d'Ader Capital promettaient à des emprunteurs de transformer leurs dettes en gains. Comment ? Il suffisait de céder ses dettes, pour un montant correspondant à seulement 20 % de leur valeur. Au bout d'un certain délai (six à vingt-quatre mois selon les contrats), tout avait disparu, les clients ne devaient plus rien. « *Le client doit seulement continuer de régler normalement pendant douze, dix-huit ou vingt-quatre mois les échéances de sa dette. Ensuite, nous prenons le relais jusqu'au terme* », expliquait, en novembre 2017, Éric Guilloteau, fondateur d'Ader Capital et de son réseau de commercialisation 

Crédit Consulting, dont le dernier siège social est à Sautron en Loire-Atlantique (44). C'est une loi de 2016 autorisant la cession de dette qui aurait donné l'idée à l'ingénieux patron d'Ader Capital et de Crédit Consulting de monter son nouveau *business*. Le rachat de « créance » existe, lui, depuis très longtemps. Et les méthodes utilisées ne sont pas toujours des plus recommandables (*voir page 42*)... Mais on peut craindre qu'avec l'arrivée du rachat de « dette », les particuliers ayant souscrit des prêts n'aient encore plus de souci à se faire ! Nous avons été alertés par notre association de Nancy sur les agissements de la société Ader Capital.

UNE DETTE MULTIPLIÉE PAR DEUX

Les conseillers de Crédit Consulting agissaient en deux temps. Une fois que les clients étaient convaincus que la société Ader Capital rachèterait toutes leurs dettes, les commerciaux pouvaient leur faire souscrire de nouveaux crédits (prêts à la consommation ou prêts travaux). Le montant de ces seconds crédits atteignait généralement les trois quarts de la dette initiale. Cécilia Blanchard, l'une des victimes d'Ader Capital, à l'origine de la création du Collectif de soutien des clients d'Ader, explique ainsi avoir souscrit cinq nouveaux crédits à la consommation sur les conseils de commerciaux d'Ader. Ces cinq crédits, d'un montant global de 30 000 €, se sont rajoutés à deux prêts antérieurs dont le capital restant à rembourser s'élevait à 46 500 €.

« Pas grave, assuraient Éric Guilloteau et Damien Raut, les responsables d'Ader Capital et de Crédit Consulting, tous les crédits seront pris en charge par notre société, au terme du délai (de six à vingt-quatre mois) prévu au contrat ». Car entre-temps, promettaient-ils, l'argent du nouveau prêt aura été placé et aura suffisamment rapporté pour rembourser toutes les dettes, nouvelles et anciennes. Mais, à partir de juin 2018, les mauvaises nouvelles s'accumulent. Les clients qui parviennent à la fin du délai et auraient dû bénéficier de l'annulation de leurs dettes (*via* un remboursement global ou des mensualités successives) ne voient pas d'argent arriver ! En septembre 2018, Crédit Consulting est déclaré en cessation de paiement et mis en redressement judiciaire le 4 octobre 2018 par le tribunal de commerce de Nantes. Seul écho radar d'Ader Capital aujourd'hui : quelques messages sur Facebook promettant toujours aux victimes une reprise des paiements en 2019.

UNE MACHINE DE VENTE BIEN RODÉE

« Je me disais bien que c'était trop beau pour être vrai, témoigne une victime d'Ader, mais je m'étais renseignée, tout était vérifiable dans le discours des conseillers financiers. Pour moi, c'était comme gagner au loto ».

Un métier qui attire des requins appâtés par la perspective de bénéfices

Il faut dire qu'Éric Guilloteau sait s'y prendre pour inspirer confiance. Rien de plus simple, pour ce spécialiste du surendettement et du rachat de crédits, passé à la direction des engagements et du marketing de Partners Finances et GE Money Bank, que de fournir à ses clients des documents d'apparence très convaincante : contrats type, synthèses des crédits, tableaux d'amortissements, etc. Entre 2011 et 2015, Éric Guilloteau conseille même Bernard Tapie et l'un de ses fils dans le développement de l'activité de BLT financement Groupe Bernard Tapie, leur société spécialisée dans le rachat de crédits.

Pour développer son activité de rachat de dettes, le patron d'Ader met en place, entre novembre 2017 et mars 2018, de véritables agences en dur pour le compte d'Ader Capital. Les clients peuvent prendre des renseignements et rencontrer des « conseillers » en chair et en os... Rassurant !

« Mon fils habitait à La Rochelle, près de l'une de ces agences. Méfiant, je lui ai dit d'aller faire un tour sur place. Il était alors en école de commerce. Dans l'agence, il a croisé Éric Guilloteau en personne, qui a répondu à ses questions et l'a convaincu », témoigne Cécilia Blanchard. Même Ader Capital, le nom de la marque, n'est sûrement pas

le fruit du hasard. On peut trouver dans l'annuaire une société Ader Finance, bien connue dans le milieu de l'entreprise. S'il venait l'idée à un particulier de faire des recherches sur Internet, il trouverait sans problème de nombreux témoignages rassurants sur Ader Finance... que l'on peut facilement confondre avec Ader Capital ! Ultime argument : les témoignages sur le Web de clients satisfaits. Et ce ne sont pas des « fake » (faux message). Les premiers clients d'Ader Capital (qui ont cédé leur dette avant le mois d'octobre 2017) sont scrupuleusement remboursés selon les termes de leur contrat... grâce à une partie de l'argent placé par les suivants (selon le phénomène bien connu dit de la « pyramide de Ponzi »)...

Leurs avis très positifs parviennent à emporter quelques doutes. D'autant qu'un certain nombre de ces clients sont devenus malgré eux des rabatteurs pour Ader. La société a en effet mis au point une technique de chèque-cadeau (de 150 €) pour les « anciens » qui parraînent de nouveaux clients.

Parallèlement, Éric Guilloteau fait tourner à fond sa formidable machine de vente. En l'espace de quelques mois, le réseau de vente de Crédit Consulting se structure et passe d'une à quinze agences en France (Lille, Nancy, Marseille, Lyon, Toulouse, etc.). En mai 2018, près d'une centaine d'agents commerciaux en France travaillent pour lui. À la tête de chaque agence, un directeur, qui dirige quatre à cinq commerciaux. Ces derniers ne connaissent, pour la plupart, rien à la finance ; ils sont recrutés sur la base de leurs qualités de vendeurs. Souvent très jeunes, beaucoup démarrent avec

LE SENS DES MOTS

*** Pyramide de Ponzi**

En 1920, Charles Ponzi monte à Boston (États-Unis) une entreprise d'investissement sur le modèle des coupons-réponses internationaux, qui servent à affranchir le courrier depuis n'importe quel endroit sur la planète et dont la valeur dépend du pays où on les achète. Un coupon acheté en Europe vaut à cette époque moins cher qu'aux États-Unis.

Il suffit ensuite de vendre le timbre correspondant et de toucher sa plus-value. Sur ce modèle, Charles Ponzi escroque des dizaines de milliers de personnes en promettant un taux de 50 % de retour sur investissement en quarante-cinq jours, en utilisant l'argent des derniers déposants.



Ader Capital a ouvert une douzaine d'agences en France, avant de mettre la clé sous la porte et de licencier soixante-dix salariés.

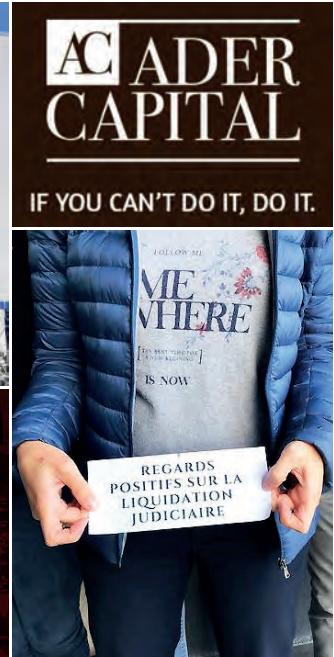
Les clients démarchés ne sont pas choisis au hasard

seulement une première expérience d'agent immobilier, réceptionniste, vendeur de magasin, etc. Ils sont encadrés par un directeur d'agence, vendeur confirmé. Quelques-uns de ces derniers ont auparavant travaillé comme vendeurs de photovoltaïque, d'immobilier défiscalisé, de placements à hauts risques, etc., autant de secteurs où l'on ne compte plus le nombre de victimes de mauvais contrats... Peu importe, ce qui compte, c'est que les vendeurs sachent répéter avec conviction le discours mis au point par Éric Guilloteau : « *La loi de 2016 sur la cession de dettes ouvre de nouvelles opportunités; cette chance ne se présentera pas deux fois; il n'y a aucun danger, tous les risques sont pris en charge par Ader...* ». Et Éric Guilloteau sait s'y prendre pour motiver ses vendeurs ! Ces derniers sont rémunérés au nombre de contrats signés. Chaque souscription rapporte 500 € au commercial. Crédit Consulting octroie une prime supplémentaire au bout de dix contrats. « *Les meilleurs commerciaux de Crédit Consulting gagnaient entre 4 000 et 7 000 € par mois, les moins bons 2 000 €. Pour des petits jeunes de 25 ans à qui l'on procure en plus une voiture de fonction et à qui l'on accorde des notes de frais, c'est*

impressionnant », témoigne un ancien cadre d'Ader. Les directeurs d'agence perçoivent, eux, un pourcentage des ventes de leurs équipes, soit en moyenne autour de 10 000 € par mois. Motivant... au point de ne pas se montrer trop regardants sur les conditions de vente.

DES VICTIMES CIBLÉES

Le démarchage d'Ader Capital est d'autant plus efficace que les clients ne sont pas choisis au hasard. Éric Guilloteau peut s'appuyer sur des fichiers de clients endettés, précieusement conservés lors de ses précédentes expériences professionnelles: liste d'emprunteurs ayant souscrit un prêt à taux zéro auprès de Partners Finances et GE Money Bank, mais aussi anciens clients qu'il a démarchés en 2013. À cette époque, Éric Guilloteau se lance en effet dans le financement de panneaux photovoltaïques, avec la création d'une société, Natureco. Cette entreprise est mise en liquidation judiciaire en 2014... Ce qui n'empêche pas Éric Guilloteau, selon certains commerciaux d'Ader, d'envoyer trois ans plus tard ses commerciaux démarcher à nouveau d'anciens clients de Natureco, dont certains souffrent encore de situations financières très délicates. Ces derniers, qui ne sont bien sûr pas du tout informés du lien entre les deux sociétés, souscrivent de nouvelles dettes, pensant, à tort, trouver enfin une solution à leur problème financier. Si l'on en croit l'ancien directeur commercial de Crédit Consulting, Grégory Eigelthinger, en conflit depuis septembre 2017 avec Éric Guilloteau et Damien Rau, ce dernier possédait un fichier



Y.Tigé/LeOuestFrance - Maxppp N. Bourreau/Presse Océan - Maxppp

▷ d'environ 25 millions de prospects! Car Éric Guilloteau aurait également acheté les fichiers de nombreuses sociétés de vente directe (de piscines, vérandas, toitures, pompes à chaleur, rénovation de l'habitat...): Huis Clos, K par K, Tryba, etc. « *Au départ, on pensait vraiment que l'on aiderait les personnes très endettées à s'en sortir. J'ai le souvenir d'un client atteint de cancer qui avait des crédits importants. Je me disais que sa situation s'améliorerait lorsque ses dettes seraient rachetées. Je ne pensais pas, alors, qu'Eric Guilloteau nous menait tous en bateau. Cela me rend malade lorsque je pense à toutes ces personnes qui se sont fait avoir* », témoigne aujourd'hui Kalid Mesri, ancien directeur commercial en Charente-Maritime (17) d'Ader Capital. À partir de 2017, Éric Guilloteau veut accélérer le rythme et cibler plus d'emprunteurs. Il active l'une des sociétés qu'il a créée à Marrakech, Sourceo. Il s'agit d'un centre d'appels qui a recruté une cinquantaine de salariés au Maroc. Ces derniers vont prendre le relais des commerciaux français pour la conclusion des rendez-vous. « *Cela libérait ainsi du temps pour les vendeurs, qui pouvaient se consacrer aux visites à domicile et passer de cinq-six rendez-vous par mois à une quinzaine, permettant alors la signature de six à sept contrats par mois en moyenne* », détaille Grégory Eigelthinger. Avec la mise en cessation de paiement de Crédit Consulting, les cinquante salariés de Sourceo se sont retrouvés sans travail du jour au lendemain, tout comme les commerciaux de Crédit Consulting !

OU SONT PASSÉS LES MILLIONS D'EUROS DE PRÊTS ?

Que sont devenus les nouveaux crédits souscrits par les clients d'Ader Capital? C'est la question que se posent aujourd'hui avec anxiété ces clients. Car ces derniers ont appris, en même temps que la société ne donnait plus de nouvelles, qu'ils n'ont conclu qu'une « cession de dette imparfaite » avec Ader Capital. Les banques et établissements de crédits auprès desquels ont été souscrits les prêts n'ont pas été informés de la transaction et ne sont donc pas engagés par la cession. Autrement dit, si « Ader » ne rembourse pas leurs mensualités, les clients sont toujours tenus de le faire. Selon l'ancien directeur commercial Grégory Eigelthinger, les sommes collectées via Crédit Consulting atteindraient entre 10 et 15 millions d'euros. Ce qui correspondrait à 700 contrats environ, chacun drainant entre 15 et 30 000 € de crédit conso vers les caisses d'Ader Capital Ltd, la société implantée à Londres. Une petite partie de cette somme devait servir à couvrir les frais de dossier. Cette société britannique est d'ailleurs vraisemblablement une coquille vide sans salarié, simple maillon intermédiaire permettant de profiter d'une fiscalité très avantageuse. Les fonds repartaient ensuite



vers l'Île Maurice, pour être en principe réinvestis dans une société d'investissement à très haut rendement: autour de 40%, selon les dirigeants d'Ader Capital ! Éric Guilloteau a quant à lui démissionné de sa fonction de gérant de Crédit Consulting dès avril 2018. Mais, selon plusieurs témoignages, il se serait envolé pour l'Île Maurice en décembre 2017 pour, à ses dires, créer une société d'investissement. « *Ces millions d'euros ne sont pas restés à dormir. Via Ever-growth Venture, la société créée par Eric Guilloteau avec Pierre Grandjean, un ancien du cabinet Samuel Maréchal qui connaît bien les marchés africains (voir encadré page 41), les sommes ont dû être placées sur des investissements risqués, notamment africains, mais très rentables (environ 25%). Il est plus que probable qu'Eric Guilloteau soit aujourd'hui à la tête d'un pactole dépassant les 50 millions d'euros, alors qu'il n'avait pas d'argent lorsqu'il m'a recruté en 2015* », assure Grégory Eigelthinger.

DES PRATIQUES POUR LE MOINS DÉLICTUEUSES

Éric Guilloteau connaissait bien son ancien métier... Mais ce n'est vraisemblablement pas tout. Plusieurs clients nous ont confirmé avoir constaté que leurs relevés de comptes avaient été falsifiés afin d'abaisser le montant total de leurs charges... Ce qui permettait de rendre le taux d'endettement acceptable par les organismes de crédit (Sofinco, Oney, Franfinance) et de permettre la souscription de nouveaux prêts par les clients. Un point confirmé par Grégory Eigelthinger, qui nous a déclaré s'être rendu compte, *a posteriori*, que la version informatique (PDF) des relevés de comptes de sa mère, envoyée aux établissements de crédit, avait été habilement retouchée. L'ancien directeur commercial de Crédit Consulting avait en effet conseillé à plusieurs de ses proches de conclure une cession de dettes avec Ader Capital... avant d'entrer en conflit avec Éric Guilloteau, et de lancer l'alerte contre certaines de ses pratiques. Autre pratique illégale à mettre sur le compte d'Ader Capital: les commerciaux de Crédit Consulting faisaient souscrire des crédits aux clients bien que la société qui les employait ne soit pas inscrite au registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance, Orias. Cette formalité, obligatoire, doit permettre de contrôler que la société présente un minimum de garanties financières et de compétences (formation des salariés, etc.) imposées par la loi.

« *À chaque séminaire des commerciaux (organisés à Marrakech, à Pornichet...) Eric Guilloteau, nous exhortait: "Il faut que vous fassiez du financement et que vous intégriez les nouvelles mensualités de crédit dans les revenus des clients..."* », assure Kalid Mesri.

Une organisation troublante

On ne sait pas tout des activités et des multiples connexions d'Éric Guilloteau, le patron d'Ader Capital et de Crédit Consulting. Difficile de déterminer le nombre exact de sociétés, liquidées ou encore actives, à la tête desquelles il se trouve. Plus on en cherche, plus on en trouve: Ader Capital Ltd, Ader Capital SL, Crédit Consulting, Evergrowth Venture, Evergrowth Partners, Sourceo, Budgetude, Consoleader, Eolia, Natureco... Et, selon un témoin bien informé, il s'apprêterait à lancer une opération de démarchage financier, «l'isolation à un euro», via une nouvelle société implantée à Marrakech: NovaWave. Nous avons néanmoins pu remonter le fil d'une partie de sa galaxie économique. Plusieurs liens financiers nous conduisent vers des personnalités politiques, en particulier du Front national, devenu Rassemblement national, dont on ignore encore le rôle qu'elles peuvent ou ont pu jouer dans ses affaires. Et notamment celui de Pierre Grandjean, investisseur français, ancien président (2016) d'Audace, un collectif de jeunes entrepreneurs rattaché au Front national. Les deux hommes sont partenaires au sein d'une société créée à l'Île Maurice, vraisemblablement début 2018: Evergrowth Venture. Pierre Grandjean est un ancien associé du cabinet Samuel Maréchal, le père de Marion Maréchal-Le Pen. Le cabinet, qui a fermé ses portes début 2017, s'est

spécialisé dans l'investissement sur le continent africain. C'est dans ce cadre que Pierre Grandjean, jeune entrepreneur diplômé d'HEC, aurait développé son expertise des marchés financiers en Afrique. Une connaissance qu'il affiche aujourd'hui au sein d'Evergrowth Venture en «*investissant dans des sociétés innovantes*». Il apparaît comme directeur du développement de la société, tandis qu'Éric Guilloteau



Freshidea/AdobeStock

possède le titre de conseiller stratégique en charge de «*réaliser des mandats de réflexion stratégiques, de diagnostic et design opérationnel*», une fonction plutôt vague... Au sein de la galerie de portraits d'Éric Guilloteau apparaît aussi la famille Gannat, notamment le père, Pascal et l'un de ses fils, Louis-Joseph Gannat. Le premier, conseiller régional Front national de la Région des Pays de la Loire et ancien chef de cabinet de Jean-Marie Le Pen, est l'un des quatre associés de la société

Budgetude, aux côtés de son fils Louis-Joseph, d'Éric Guilloteau et du fils de ce dernier, François-Xavier. Cette société, créée en 2015, est spécialisée dans le rachat de crédits, mais elle n'affiche aucun bilan ni activité. Par ailleurs, Louis-Joseph Gannat se présente comme ayant travaillé pour Crédit Consulting: «*Je participe depuis quelques mois au développement du réseau d'apporteur d'affaires de la société Crédit Consulting, spécialisée dans le rachat de crédits et le financement de projets en matière d'énergie renouvelable et de travaux d'aménagement*», peut-on lire sur son compte professionnel Viadeo en ligne. Ce dernier est par ailleurs l'associé de François-Xavier Guilloteau dans une autre société de rachat de crédits, Saint-Georges Courtage, immatriculée en Sarthe (72), au Mans. Les deux hommes ont créé l'association royaliste «Levez-vous», dont François-Xavier est le responsable de communication. Les Gannat pourraient cependant ne pas tout savoir des activités d'Éric Guilloteau. Reste enfin Damien Raut, le très jeune gérant de la société Hometa, partenaire d'Ader Capital pour la réalisation de travaux en lien avec la souscription de prêts. Ce dernier, qui a aussi été l'éphémère patron de Crédit Consulting, apparaît de temps en temps sur des photos prises à l'Île Maurice, pas très loin de l'actuelle résidence de son mentor, Éric Guilloteau, sur lequel il reste encore beaucoup à découvrir...

Crédit Consulting, dont le capital social se montait à 1 000 €, n'a jamais rempli les conditions pour une inscription au registre de l'OrIAS. Enfin, et fait plus troublant encore, Éric Guilloteau a organisé son départ de la gérance de la société Crédit Consulting et son installation à l'Île Maurice avant même que les comptes de sa société n'aient été bloqués par les banques (Crédit mutuel et La Banque postale). Il transfère la gérance de sa société Crédit Consulting au jeune Damien Raut le 13 avril 2018. Or, les

comptes de Crédit Consulting n'ont été bloqués pour la première fois que le 24 juillet 2018. Le patron d'Ader a pourtant toujours affirmé que c'est l'intervention intempestive des banques et elle seule qui a tout déclenché: problèmes financiers et insolvabilité de sa société! D'où l'hypothèse qu'Éric Guilloteau, contrairement à ce qu'il veut faire croire, aurait prévu, bien avant les problèmes bancaires, de transférer un maximum de fonds vers l'Île Maurice et de liquider sa société en France... ◇

CESSION OU RACHAT DE DETTE

Risqué dans les deux cas

CESSION DE DETTE OU RACHAT DE CRÉANCE, CES DEUX FORMES JURIDIQUES NE RECOUVRENT PAS LES MÊMES CHOSES. DÉFINITION.

Nous l'avions déjà montré, le marché de la dette peut se révéler très lucratif pour certaines sociétés qui n'hésitent pas à employer des méthodes musclées (enquête « Sociétés de recouvrement, le dessous du marché de la dette », *Que Choisir* n° 557, avril 2017). Nous avions alors abordé la pratique du rachat de créance : des sociétés financières acquièrent en masse des créances insolubles ou difficiles à recouvrer. Il existe aujourd'hui plus de 400 sociétés de recouvrement, dont les principales sont DSO, Intrum Justitia (IJ), EOS Credirec, Hoist, MC. Dans ce cas de figure, il s'opère un changement de créancier :

l'ancien propriétaire (banque, établissement de crédit, opérateur de téléphonie ou de gaz, etc.) cède ses droits à la société spécialisée qui devient le nouveau créancier du débiteur. Pour rentrer dans leurs frais, de nombreuses structures n'hésitent pas à utiliser des pratiques illégales : présentation de dettes prescrites, non-respect de l'ouverture d'une procédure de surendettement, appels malveillants, menaces, harcèlement... Depuis 2016 et la modification par le code civil permettant plus facilement la cession de dette, une seconde pratique se développe. Le créancier reste toujours le même (établissement de crédit, etc.). Mais le débiteur change : sa dette est reprise par un tiers, qui doit en principe rembourser à sa place le créancier. Le cas Ader Capital nous montre que ce nouveau marché risque de se révéler tout aussi problématique pour les consommateurs que le rachat de créance (*dans les deux cas, pour éviter de se faire avoir, voir ci-dessous*). ♦

> 4 CONSEILS EN CAS DE RACHAT DE CRÉANCE

1 Vérifiez si la dette existe toujours.

Si votre dette est prescrite, vous ne devez plus rien. Le délai de prescription d'une créance est de deux ans à partir du premier impayé. Si aucune procédure judiciaire n'a été engagée pendant ce temps, la créance est éteinte. Si une procédure judiciaire a été engagée et que les tribunaux ont rendu une ordonnance d'injonction de payer, le délai de prescription passe à dix ans (trente ans pour les dettes antérieures à 2008).

2 Ne vous laissez surtout pas faire.

Si la dette est prescrite, aucune poursuite ni mesure coercitive ne peuvent être exercées. Mais, même si la dette n'est pas prescrite (moins de deux ans), il faut une décision exécutoire d'un juge pour que les sociétés de recouvrement puissent effectuer une saisie (immobilière,

sur compte ou salaire). Et seul un huissier mandaté par la société peut procéder à une saisie !

3 Méfiez-vous des propositions de paiement fractionné.

N'effectuez aucun paiement, même mineur, sans être certain que la dette existe toujours. En effet, attention, un seul paiement ressuscite une dette prescrite ! Le délai de prescription repart alors pour deux ans.

4 Ne payez aucun frais de recouvrement à la société.

Dans le cadre de la procédure amiable, une société de recouvrement ne peut pas facturer de frais supplémentaires au débiteur. Ces frais sont exclusivement à la charge du créancier.

> 4 CONSEILS EN CAS DE RACHAT DE DETTE

1 Vérifiez impérativement dans le contrat de cession que l'organisme créancier a donné son

accord. Sinon, on se trouve dans le cas d'une cession de dette imparfaite et le client reste redevable si la société financière est défaillante.

2 N'hésitez pas à contacter l'organisme créancier pour vérifier auprès de lui l'effectivité de la cession. Obtenez un document écrit qui confirme expressément cette cession.

3 Faites extrêmement attention aux petites clauses du contrat de cession qui pourrait inclure des délais de franchise exorbitants (des dizaines d'années) ou des conditions permettant à la société financière de s'exonérer de ses devoirs.

4 Assurez-vous que la société est bien inscrite sur le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance de l'Orias. Demandez son numéro d'habilitation et vérifiez sur le site suivant : <https://www.orias.fr/web/guest/espace-consommateur>.

Plus d'infos sur *Que Choisir.org* : <http://ufcqc.link/ader154>

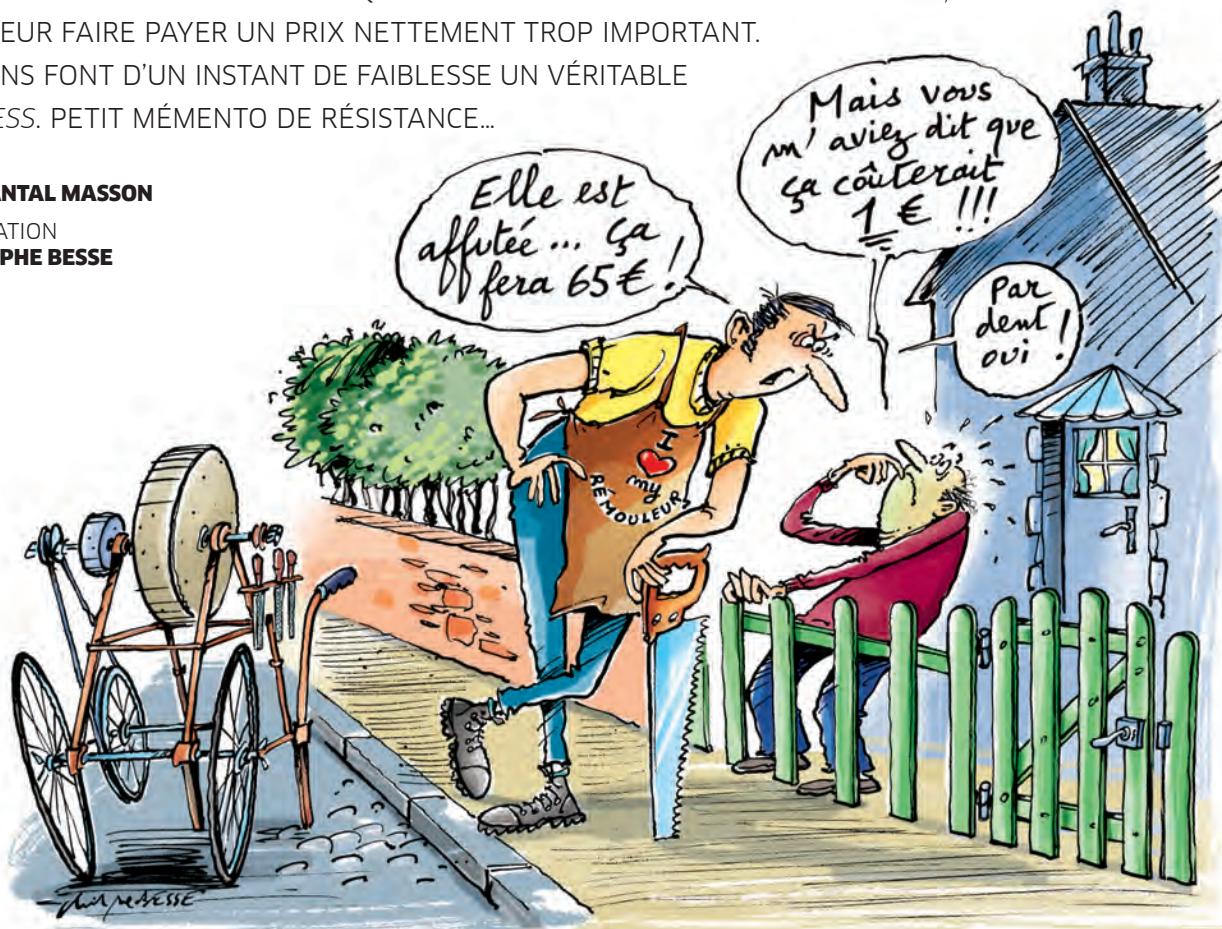
PRATIQUES ABUSIVES

Quand un vendeur ou un artisan vous force la main...

IL EXISTE MILLE ET UNE MÉTHODES POUR PIÉGER LES CONSOMMATEURS QUI, DANS DES SITUATIONS D'URGENCE OU ALORS QU'ILS N'ONT RIEN SOLICITÉ, SE RETROUVENT FACE À UN COMMERCIAL OU UN SOI-DISANT ARTISAN PERSUASIF VOIRE CARRÉMENT MALHONNÈTE QUI CHERCHE À LEUR VENDRE CE QU'ILS N'AVAIENT JAMAIS IMAGINÉ ACHETER, OU À LEUR FAIRE PAYER UN PRIX NETTEMENT TROP IMPORTANT. CERTAINS FONT D'UN INSTANT DE FAIBLESSE UN VÉRITABLE BUSINESS. PETIT MÉMENTO DE RÉSISTANCE...

PAR **CHANTAL MASSON**

ILLUSTRATION
CHRISTOPHE BESSE



Dépannage à domicile dans l'heure

Une clef cassée dans la serrure, un ballon d'eau chaude qui fuit, une panne électrique... Autant d'incidents nécessitant sans tarder le recours à un dépanneur et qui peuvent s'avérer ruinants, surtout dans les grandes villes où des réseaux d'opérateurs véreux sévissent. Une fois leurs méfaits accomplis, ils changent de nom, d'adresse, de coordonnées téléphoniques... Difficile de mettre la main sur ces escrocs du quotidien.

LES RÈGLES DE DROIT

► Les prix sont libres mais que le rendez-vous soit pris par téléphone, via Internet ou dans les locaux de l'artisan, l'information est obligatoire sur les taux horaires de main-d'œuvre TTC; sur les modalités de décompte du temps estimé des tarifs TTC des différentes prestations proposées forfaitairement; sur les frais de déplacement; sur le caractère gratuit ou payant du devis et, dans ce dernier cas, sur son coût d'établissement.

► Le contrat signé à domicile tient lieu de devis. Il doit contenir le décompte détaillé de chaque prestation, en particulier le taux horaire de main-d'œuvre et le temps estimé ou, le cas échéant, le montant forfaitaire de chaque prestation; la dénomination des produits et matériels avec leur prix unitaire; les frais de déplacement.

► La remise d'une facture est obligatoire à partir de 25 €.

POUR ÉVITER CE GENRE DE SITUATION

► Se méfier des prospectus déposés dans les boîtes aux lettres et des professionnels référencés en tête des moteurs de recher-

che. Ils paient pour être en première place, répercutent lourdement ce coût sur leurs clients et sont rarement les meilleurs.

- Demander à son entourage (voisins, amis, syndic de copropriété...) les coordonnées d'un artisan honnête.
- Regarder si sa multirisque habitation propose un service de mise en relation avec un artisan compétent.
- Privilégier un professionnel de proximité ayant pignon sur rue (et pas seule-

ment sur le Net) pour limiter les frais de déplacement et faciliter les recours en cas de contestation.

- Ne payer que lorsque la prestation est totalement et correctement terminée et surtout pas en espèces afin de garder des traces du montant versé.
- Ne pas laisser l'artisan emporter une pièce changée qui, par exemple, pourra vous servir de preuve si elle a été remplacée alors que cela n'était pas indispensable et qu'il suffisait de la réparer. ♦

TÉMOIGNAGE

40 minutes pour ouvrir une porte : 2 236,80 €

Étudiant en histoire de l'art à Paris, Étienne C., 22 ans, vient de s'installer dans une résidence étudiante à Montreuil (93). Un dimanche, vers 19 heures, il décide d'aller à la laverie et sa porte claque sans qu'il ait eu le temps de prendre ses clés. Il se retrouve sur le palier avec son linge sale sous le bras et son téléphone.

“J'ai d'abord appelé le gérant de la résidence mais, bien sûr, un dimanche soir, personne n'a répondu. J'ai donc cherché sur Internet un serrurier à Montreuil et finalement contacté la première adresse qui me tombait sous la main, la société ETT, domiciliée à Enghien-les-Bains, qui a promis de me envoyer un serrurier dans les 30 minutes.

Je paniquais, je n'ai pas réfléchi et même pas demandé leurs tarifs. Effectivement, une demi-heure plus tard, deux dépanneurs costauds débarquent chez moi. Ils essaient d'ouvrir ma porte avec un cliché radiographique, mais très vite ils me disent que ce n'est pas possible. Ils finissent par forcer ma serrure.

La porte s'ouvre et ils installent une autre serrure. Temps de l'opération: 40 minutes environ pendant lesquelles, assez intrusifs, ils me posent pas mal de questions sur mon mode de vie: où habitait ma famille (loin, à Besançon)... J'ai eu l'impression qu'ils essayaient de me cerner. Ils me présentent la facture, 1856,80 € que je

dois régler en deux fois, avec deux factures de cartes bancaires à deux sociétés différentes. Ensuite, ils me disent que je dois payer en plus et en liquide 380 € au titre de la main-d'œuvre et du déplacement. Je me suis senti menacé. Ils m'ont accompagné au distributeur de billets où ils ont empoché l'argent et sont partis.

Le lendemain, en en parlant à mes parents, j'ai compris que je m'étais fait arnaquer. Le gérant de la résidence m'a affirmé que ça n'aurait pas dû

“ Je n'ai pas réfléchi, je n'ai même pas demandé leurs tarifs ! »

me coûter plus de 500 €. Je me rends donc au commissariat de police de Montreuil et là, dès l'accueil, on me dit que je ne peux pas porter plainte pour ce genre d'affaire. On me renvoie vers le tribunal de commerce mais, là-bas, on m'explique qu'ils ne sont pas compétents pour ce type de litige. Le tribunal me dirige vers la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression de fraudes (DGCCRF) où j'ai effectivement pu déposer en ligne ma réclamation pour dénoncer les pratiques de cette société ETT.”

Dépannage sur route en urgence

Même si les voitures sont de plus en plus fiables, une panne peut toujours survenir sur route ou sur autoroute et on se retrouve alors poings et mains liés, livré au premier dépanneur qui voudra bien intervenir. Par ailleurs, même si, sur autoroutes, les tarifs sont fixés, on n'est pas à l'abri d'une mauvaise surprise, en toute légalité...

LES RÈGLES DE DROIT

- Sur route, on a le choix de l'entreprise et les prix sont libres; sur autoroute et voie express, seule une entreprise agréée par la société d'autoroutes (tarifs réglementés) a le droit de dépanner votre véhicule.
- Le dépanneur doit arriver sur les lieux dans les 30 minutes suivant votre appel.

► En cas de petite panne, le dépanneur doit se charger de déplacer le véhicule et de le réparer sur place. Du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures, le montant TTC d'un dépannage sur place d'un véhicule d'un poids inférieur à 3,5 tonnes est de 126,93 € (+ le prix des fournitures éventuelles). Entre 18 heures et 8 heures ou un samedi, un dimanche ou un jour férié, le tarif grimpe à 190,40 €.

► Si une réparation sur place s'avère impossible, le dépanneur remorque ou transporte le véhicule immobilisé jusqu'à son garage. Ou, à la demande de l'automobiliste, il le transporte en un lieu situé à moins de 5 km de la sortie de l'autoroute ou de la voie express. Le remorquage est facturé 126,93 € (156,95 € pour un véhicule entre 1,8 tonne et 3,5 tonnes). Le tarif

est majoré à 190,40 € (235,43 € pour les gros véhicules) entre 18 heures et 8 heures du matin, de même que le samedi, le dimanche ou les jours fériés.

► L'information sur les tarifs est obligatoirement affichée dans la cabine du véhicule de dépannage. Le dépanneur doit remettre au client une facture indiquant les prestations fournies et leurs prix.

POUR ÉVITER CE GENRE DE SITUATION

- Sur route, appeler le service assistance de son assurance auto, qui diligentera un intervenant agréé par ses soins.
- Sur autoroute et voie express, appeler via les bornes d'appel d'urgence les services de la société d'autoroutes. ♦

TÉMOIGNAGE

Dépannage poids lourd sur autoroute : 2 000 €

Les vacances dans les Alpes débutent mal pour Marc S. et sa famille. Le 14 juillet, leur camping-car Peugeot J5 stoppe net sur l'autoroute, juste avant d'arriver à destination, à Saint-Jean-de-Maurienne (73).

“Premier réflexe, j'appelle le service assistance de mon assureur auto, mais il me renvoie vers la société d'autoroutes. Je me rends donc à la borne d'urgence et, très vite, le service de sécurité de l'autoroute (SFTRF*) diligente l'un de ses employés pour évaluer le problème. La carte grise de mon véhicule entre les mains, il commande une dépanneuse. Environ deux heures plus tard, un énorme camion Albertville Dépannage arrive. Son conducteur m'affirme qu'il ne peut rien faire sur place, il embarque donc le camping-car. À la sortie suivante, à peine la barrière de péage franchie, il se gare et me présente une facture de 2 259 €, en me menaçant, si je ne payais pas immédiatement, d'emmener mon véhicule dans son garage

à Albertville, soit à une centaine de kilomètres de notre lieu de vacances prévu, tout près de l'endroit où nous sommes tombés en panne. Notre camping-car, qui pourtant fait moins de 3,5 tonnes, a été traité comme

« La courroie défaillante aurait pu être bricolée sur place »

un poids lourd ! Pris de court, je règle la facture et notre véhicule est déposé chez un garagiste à quelques kilomètres de la sortie d'autoroute. Celui-ci diagnostique une banale rupture de la courroie de l'alternateur, qu'il remplace pour 209 €. Et, surtout, j'apprends que la courroie aurait pu être bricolée sur place afin de nous permettre de

rouler jusqu'au premier garage... Notre assureur ne nous a remboursés que 280 €, le prix maximal du dépannage sur autoroute pour notre type de véhicule.

Malgré mes réclamations auprès de la société de dépannage, de la société d'autoroutes et de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), je n'ai obtenu aucune ristourne sur la facture. Pas de chance, le jour de la panne, la société qui était seule habilitée à effectuer les interventions sur La Maurienne n'avait pas de dépanneuse plus adaptée à notre camping-car. Uniquement une dépanneuse pour les voitures et une autre pour les gros camions...”

* Société française du tunnel routier du Fréjus.

Un coup de sonnette quand on ne s'y attend pas, un prétexte fallacieux pour forcer l'ouverture de la porte (le démarcheur se présente sous le nom d'un organisme soi-disant officiel)... et le piège se referme sur le consommateur, souvent un retraité qui, dans un premier temps, n'est pas mécontent qu'on s'intéresse à lui. Mais, harcelé, il finit par acheter des produits ou des services à des prix exorbitants et dont il n'a pas l'usage.

LES RÈGLES DE DROIT

► Pour la vente de matériel ou de services à domicile, le commercial doit indiquer dans un contrat papier ou, après accord de ce dernier, sur un support digital (mail, clé USB...): ses coordonnées et celles de sa société (adresse du siège social, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de Siret...); la désignation précise des biens ou de la prestation de services; le prix unitaire des biens et/ou des services et le prix global à payer TTC, les conditions et le coût de livraison ou de mise en service, ainsi que tous les éventuels autres frais; la date ou le délai de livraison en cas d'absence

Démarchage à domicile non sollicité

d'exécution immédiate du contrat; les modalités de paiement; les informations sur le droit de rétractation (délai, modalités d'exercice, la charge des frais de renvoi...); les conditions de mise en œuvre des garanties légales ou commerciales; la disponibilité des éventuelles pièces détachées; les coordonnées du médiateur de la consommation compétent en cas de litige...

► Le contrat doit contenir un formulaire de rétractation détachable qui indique que dans les 14 jours à compter du lendemain

de la signature, il est possible de revenir sur sa décision d'acheter (attention, ce délai ne joue pas pour certains biens périssables comme la nourriture).

► Même si le professionnel laisse la marchandise sur place, il ne peut pas recevoir de son interlocuteur un chèque post-daté ou non encaissé, une autorisation de prélèvement, espèces, numéro de carte bancaire, acompte, etc. avant l'expiration d'un délai de réflexion de 7 jours à compter de la conclusion du contrat.

POUR ÉVITER CE GENRE DE SITUATION

► Demander à examiner le contrat à tête reposée avant de le signer, quitte à ce que le démarcheur repasse ultérieurement.

► En cas de signature, faire jouer le délai de rétractation de 14 jours et renvoyer l'éventuelle marchandise laissée sur place.

► Surtout ne rien payer avant le délai de 14 jours (7 jours lorsque l'on est déjà en possession de la marchandise). ♦

TÉMOIGNAGE

Des compléments alimentaires à prix d'or

À L'Île-Bouchard, près de Chinon (37), une démarchouse de la société Santalgen qui, sur son site, annonce être « *Votre partenaire bien-être au naturel* », se présente au domicile de Janine S., 82 ans, pour lui vendre des compléments alimentaires. Elle réussit à « *refourguer* » à la vieille dame pour 2424 € de marchandises. En tout 36 boîtes, des gélules qui, selon les dires de la démarchouse, traitent l'incontinence urinaire, et d'autres produits à base de gelée royale censés redonner la forme. Janine ne se vante pas de cet achat auprès de ses enfants qui habitent loin d'elle. Heureusement, quelques jours après cet événement, son fils passe à son domicile pour l'accompagner chez le neurologue chargé de la suivre puisqu'elle est atteinte de la maladie d'Alzheimer. Par hasard, il décroche le téléphone qui sonne et découvre le pot aux roses.

Une employée de la société Santalgen réclamait à ma mère l'envoi d'un chèque de plus de 2000 € pour de la marchandise achetée, soit environ le double de sa pension de retraite. Je tombe des nues, j'interroge ma mère et je découvre les boîtes de compléments alimentaires qui avaient été expédiées à son domicile. Je retrouve aussi le chèque que ma mère s'apprêtait à poster. Je suis scandalisé. Qui-conque approche ma mère peut se rendre compte qu'elle n'a plus toute sa tête. Et depuis quand des gélules peuvent-elles gué-

« Qui-conque approche ma mère peut se rendre compte qu'elle n'a plus toute sa tête »

rir l'incontinence ? Si cela existait, il ne s'agirait plus de compléments alimentaires mais de médicaments commercialisables uniquement en pharmacie. En colère, je mets les 36 boîtes dans un carton que je réexpédie à la société Santalgen en précisant que ma mère annule la vente. Je me rends dans la foulée à la gendarmerie pour

porter plainte et là... on me décourage de me lancer dans cette démarche en prétextant que cela ne servirait à rien ! Pour éviter que ces événements ne se reproduisent, nous avons accéléré les démarches pour placer notre mère sous tutelle car sa maladie progresse rapidement. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression de fraudes (DGCCRF), où j'ai finalement déposé en ligne une réclamation contre Santalgen, a transmis le dossier à Bordeaux, siège de la société. Nous attendons la suite. »

Démarchage téléphonique intempestif

Aucun dispositif ne parvient à ce jour à bloquer les sociétés qui harcèlent les consommateurs chez eux par téléphone. Coups de fil avec promesses à l'appui et fausses allégations pour décrocher un rendez-vous à domicile ou l'acceptation en ligne d'un nouveau contrat de communication ou d'énergie... ce type de pratiques dure et perdure.

LES RÈGLES DE DROIT

► Si le démarcheur sollicite des clients par téléphone pour décrocher un rendez-vous chez eux, ce sont les mêmes règles qui s'appliquent que lorsqu'il se présente directement à leur domicile: remise obligatoire d'un contrat détaillé avec bordereau de rétractation et délai de 14 jours pour revenir sur son engagement; impossibilité de percevoir toute somme d'argent avant 7 jours (voir page 46).

► Si la totalité de la transaction se déroule au téléphone et que le démarcheur ne se déplace pas chez son client mais envoie le contrat par voie postale ou par e-mail, celui-ci ne peut pas considérer que son client est engagé contractuellement sans avoir reçu son aval par écrit, un contrat papier signé ou un e-mail avec signature électronique.

POUR ÉVITER CE GENRE DE SITUATION

► Après un simple coup de fil, ne jamais se précipiter pour accepter un rendez-vous ou prendre, par exemple, la décision de changer de fournisseur d'énergie ou de téléphonie... même si on dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

► Exiger un écrit que l'on peut examiner à tête reposée. ♦

TÉMOIGNAGE

Des panneaux solaires, un chauffe-eau thermodynamique et un gros crédit

Tout juste retraités, Danielle et Daniel G., installés dans leur maison familiale de Saint-Vincent-du-Pendit, près de Figeac (46), reçoivent un coup de fil d'une personne qui leur propose, afin de réaliser des économies d'énergie, de leur déléguer un technicien Sweetcom Sud pour réaliser un diagnostic gratuit.

“ Nous étions rassurés car la démarcheuse nous a dit qu'ils agissaient en partenariat avec EDF et Engie et qu'ils allaient passer dans toutes les maisons du village. La visite ne devait pas excéder une heure trente. En réalité, dès que le diagnostiqueur a franchi le seuil de notre domicile, à 14 heures, nous avons vite compris qu'il était là pour tenter de nous vendre des équipements et pas des petits équipements, du lourd: un chauffe-eau thermodynamique et des panneaux solaires... Avec un devis astronomique de plusieurs milliers d'euros à la clé. Le diagnostiqueur est resté quasiment tout l'après-midi pour nous per-

suader. Comme nous refusions ses solutions coûteuses et fatigués de sa présence, nous avons fini par céder sur le remplacement de notre radiateur électrique à accumulation vieux de 38 ans, pour un tarif de 1150 €. Au départ, il nous le proposait à 1350 € mais on a obtenu une ristourne de 200 €. Le radiateur, soi-disant de fabrication française, s'avère être italien... Il a été installé et on attend la fin de l'hiver pour voir s'il nous fait vraiment réaliser des économies d'électricité. On ne sait pas si on a fait une affaire mais une chose est sûre, c'est qu'on nous a eus à l'usure, on nous a forcé la main pour une dépense qu'on n'avait pas programmée.”

Vente après promesse de cadeau

Un courrier, un e-mail ou un coup de fil invite à venir retirer un cadeau en magasin, dans une ère de déstockage ou dans un lieu plus attractif comme la salle de réception d'un hôtel ou une salle de restaurant.

Une façon d'attirer dans un piège de futurs clients/victimes et de leur vendre au prix fort des batteries de casseroles, des matelas, des vélos d'appartement... Il s'agit souvent de produits présentés comme miraculeux pour la santé, le bien-être et bénéficiant d'une forte ristourne.

La cible privilégiée de ce genre de pratiques: les retraités.

LES RÈGLES DE DROIT

► Les ventes « hors établissement » (c'est-à-dire hors magasins) qui ciblent un consommateur que l'on incite, par courrier personnalisé, e-mail ou appel téléphonique, à venir retirer un cadeau lors d'un repas dans un restaurant ou d'un buffet dans une salle d'hôtel, obéissent aux mêmes règles que le démarchage à domicile: contrat détaillé obligatoire, délai de

TÉMOIGNAGE

Une mise en scène digne d'une pièce de théâtre

Tout commence par une invitation nominative, à l'en-tête du *Guide des étapes gastronomiques*, pour venir se voir remettre le lot gagné au grattage et peut-être goûter des bonnes choses à l'hôtel Ibis de Chartres. Marie et son époux Étienne, à l'aube de leur retraite, ne se font pas prier.

► Il peut également s'agir d'une vente en réunion organisée chez un particulier ou d'une proposition d'excursion d'une journée, généralement en autocar, à un prix très alléchant, incluant certes des visites touristiques et un repas au restaurant, mais surtout une étape dans une salle pour inciter à acheter des produits à des prix exorbitants.

POUR ÉVITER CE GENRE DE SITUATION

► Refuser systématiquement ce type d'invitation, quitte à se passer du cadeau annoncé, peut-être alléchant, mais qui est toujours bas de gamme et décevant par rapport aux promesses.

► Si l'on se fait malgré tout piéger et que l'on se rend sur place, fuir au plus vite pour échapper aux interminables « bourrages de crâne ».

► Si la proposition semble tentante, ne jamais pour autant acheter ou signer dans l'urgence, mais toujours exiger le délai de réflexion légal, même si le commercial affirme que la promotion cesse dès que l'on met le pied dehors... ♦

branchés à la terre, censés nous nettoyer de l'électricité statique. Prix de cet équipement: pas moins de 8000 €, exceptionnellement bradé à 3700 €, payables en plusieurs fois... Seuls les cinq premiers seront servis et, à peine le doigt levé, un commercial se précipite pour faire signer les candidats/clients. La séance se termine par une dégustation de produits du Sud-Ouest pour les seuls « pigeons ». Les non-signataires (dont nous) sont priés de quitter les lieux après avoir rendu les « cadeaux » (sauf le téléphone que nous sommes autorisés à conserver), distribués pendant la séance de quatre heures de matraquage de bêtises.”

« Les non-signataires sont priés de quitter les lieux après avoir rendu tous les cadeaux »



Reconnaître un abus de faiblesse

Certes, la loi protège les personnes qui se trouvent en situation de faiblesse ou d'ignorance et des sanctions pénales sont même prévues pour sanctionner les commerciaux qui jouent

ce mauvais jeu. Mais attention, il n'est pas facile d'obtenir une condamnation pour abus de faiblesse. Par exemple, une facture trop lourde ne suffit pas à prouver le délit. En revanche, plusieurs éléments peuvent permettre d'établir qu'une personne a été abusée : son âge, son veuvage, son isolement, sa maladie, son handicap physique ou mental, sa méconnaissance de la langue française, son faible niveau d'instruction, sa situation de détresse économique... À noter qu'une seule de ces causes n'est pas toujours suffisante. Par exemple, si on

est âgé mais que par ailleurs on a « toute sa tête », il faudra trouver un autre motif pour arguer de l'abus de faiblesse et demander l'annulation de la vente. Dans tous les cas, si un artisan, un dépanneur, un commerçant ou tout autre professionnel malhonnête reste sourd à la révision d'une facture manifestement exorbitante ou à la contestation d'une réparation inutile, avant de saisir le juge, il convient de se faire aider par une antenne de l'UFC-Que Choisir et d'avertir l'antenne départementale de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du siège social de l'entreprise : ils pourront analyser la situation, mener l'enquête et initier une plainte au tribunal.

- www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf
- Allo Service Public. Tél. : 39 39 (prix d'un appel local + 0,15 €/minute).

ON N'A PAS FINI D'EN PARLER



TOURISME ET GRANDE DISTRIBUTION

Et si on voyageait “hard discount”?

LES HYPERMARCHÉS ONT COMMENCÉ À VENDRE DES VOYAGES IL Y A UNE TRENTAINE D'ANNÉES.

À L'ÉPOQUE, LES AGENCES TRADITIONNELLES NE VOYAIENT PAS D'UN TRÈS BON ŒIL

CES GÉANTS DE LA GRANDE DISTRIBUTION « DÉBARQUER » SUR LEUR TERRITOIRE.

DEPUIS, PLUSIEURS ONT JETÉ L'ÉPONGE. IL FAUT DIRE QU'INTERNET A BOULEVERSÉ LES HABITUDES

DES CONSOMMATEURS, QUI SONT AUJOURD'HUI PLUS DE 50 % À ACHETER LEURS VOYAGES

EN LIGNE! ALORS POURQUOI CERTAINES GRANDES ENSEIGNES COMME LECLERC, CARREFOUR,

AUCHAN OU ENCORE LIDL SE SONT-ILS INSTALLÉS SUR CE MARCHÉ? DÉCRYPTAGE.

PAR **PASCALE MOUGENOT**

ILLUSTRATIONS **LÉA CHASSAGNE**

La première enseigne de la grande distribution à se lancer dans l'aventure de la revente de voyages a été Leclerc, en 1988. Avec un modèle particulier puisque le groupe, rebaptisé depuis E. Leclerc, est une coopérative de commerçants : chaque hypermarché est géré de façon indépendante et les agences de voyages intégrées à certains d'entre eux n'échappent pas à la règle. Une centrale d'achat négocie avec les fournisseurs et forme les vendeurs, mais

les équipes dépendent du patron de l'hyper, l'œil rivé sur la rentabilité des précieux m² de son magasin... Carrefour a emboîté le pas à E. Leclerc en 1990 avec la création d'un réseau intégré, piloté depuis le siège d'Évry. À l'époque, l'objectif était d'attirer des clients dans les centres commerciaux en proposant du voyage, un domaine qui faisait davantage rêver que les linéaires alimentaires... Les implantations d'agences suivaient donc celles des hypermarchés. ♦

Silence dans les rangs... À l'exception de Lidl Voyages et de Cdiscount Voyages (groupe Casino), les enseignes de la grande distribution n'ont pas répondu à nos sollicitations : emploi du temps trop chargé, absence totale de retour malgré plusieurs relances... Entre archives de la presse professionnelle du tourisme et acteurs du secteur acceptant de parler sous réserve d'anonymat, nous avons pu retracer l'histoire (avec un petit « h ») de la grande distribution dans le tourisme. Avec des échecs, des aléas et quand même quelques succès.

La croisière rêvée des grandes enseignes

POURQUOI LES GRANDES ENSEIGNES DE LA DISTRIBUTION SE SONT-ELLES INTÉRESSÉES AU MONDE DU VOYAGE ALORS QUE CE MARCHÉ, PLUTÔT CONCURRENTIEL, N'EST PAS TRÈS RENTABLE ? UNE QUESTION D'IMAGE DE... MARQUE, BIEN SÛR !

Les groupes Auchan, Casino ou Cora se sont risqués dans l'aventure à la fin des années 1990. « *C'était déjà trop tard*, estime un observateur attentif du secteur, *Internet avait commencé à bousculer les habitudes de consommation* ». Depuis, Casino Vacances et Cora Voyages ont jeté l'éponge. Voyages Auchan, lui, n'a jamais vraiment décollé : le réseau, racheté en 2014 par Marietton Développement, ne communique plus ses résultats, mais les derniers connus (2013) faisaient état de moins de 30 M€ de chiffre d'affaires, assortis de 1,30 M€ de pertes. Une broutille pour un mastodonte comme Auchan... Actuellement, les rumeurs de vente de Carrefour Voyages vont bon train. L'activité était toujours déficitaire en 2017 (7,30 M€ de pertes selon Infogreffé) et un plan de

départs volontaires a touché la branche en 2018. Reste un seul acteur « historique » dont la réussite est saluée par tous : E. Leclerc Voyages. « *Avec moins de 200 points de vente, il est aujourd'hui le premier distributeur de tous les tour-opérateurs français* », glisse l'un de ses fournisseurs. Pour autant, même ce réseau performant a commencé par perdre entre 5 et 10 M€ par an avant de trouver la bonne stratégie. La clef du succès ? Avoir su proposer l'offre de tous les voyagistes – comme les agences traditionnelles – tout en s'appuyant sur la puissance de sa marque pour négocier des prix imbattables destinés à alimenter ses « opérations spéciales ». Une recette que Bernard Boisson, le responsable de E. Leclerc Voyages, n'a pas souhaité partager avec *Que Choisir Argent*. Mais le directeur commercial d'un voyagiste l'a décortiquée pour nous.

UN GROS BUDGET COMMUNICATION

En réalité, le catalogue E. Leclerc Voyages réunit les produits d'une quarantaine de tour-opérateurs référencés proposés à des prix similaires à ceux des autres canaux de distribution. Il représente environ la moitié des ventes. Par ailleurs, la centrale d'achats lance chaque mois un appel d'offres pour mettre en avant une destination, (→)

ENTRETIEN AVEC...

Que Choisir Argent : Pourquoi l'enseigne Lidl a-t-elle décidé de se lancer dans le voyage ?

Mélanie Lemarchand : Lidl vend des voyages depuis une dizaine d'années en Allemagne, Autriche, Suisse... Et, plus récemment, aux Pays Bas, en Italie et en Pologne.

La France est le dernier pays où nous nous sommes lancés, à l'automne 2018, à l'issue d'un repositionnement global de l'enseigne, sortie du *hard discount* et devenue un distributeur de proximité. Dès lors, nous étions en mesure d'offrir ce service supplémentaire à nos clients.

QCA : Vous ne vendez pas dans vos magasins, mais uniquement sur Internet ?

M. L. : Plus de 1 500 magasins dans l'Hexagone ne sont pas adaptés à l'installation de « corners » dédiés au voyage. De plus, les études réalisées montrent qu'un Français sur deux achète ses vacances sur Internet. Nous avons donc choisi de nous insérer dans cette nouvelle logique de consommation digitale. Les premiers bilans montrent que cette stratégie est la bonne : 70 % des clients achètent en ligne et 30 % via le *call center* installé à Lyon. Mais je souligne que même l'achat en ligne peut être assorti d'un contact téléphonique avec nos équipes, pour ajouter des prestations annexes par exemple.

QCA : Produisez-vous vos propres voyages ?

M. L. : Nous faisons uniquement de la revente. Nous avons noué des partenariats avec une quarantaine de fournisseurs, c'est-à-dire les principaux acteurs du marché. Par ailleurs, une grande majorité de nos clients (80 %) habite en province aussi nous attachons-nous à proposer un maximum de départs régionaux. Notre catalogue est très étayé, avec plus de 20 000 références. Nous proposons également des offres exclusives lors d'opérations spéciales, mais 80 % des ventes sont réalisées avec les propositions issues de notre catalogue.

**QCA : Quelles sont les destinations phares, le panier moyen ?**

M. L. : Dans l'ordre : Espagne, Tunisie, France, Grèce et USA. Quant au panier moyen, il oscille entre 1 300 € et 1 500 € par dossier (soit une ou plusieurs personnes).

QCA : Quelle a été – est – votre stratégie pour vous imposer sur un marché déjà bien encombré ?

M. L. : Le but n'est pas de révolutionner le marché mais de procéder différemment et, pour cela, nous pouvons compter sur la force de notre enseigne. Nos fournisseurs l'ont bien compris : ils consentent à nous proposer de bons prix car ils savent que nous relayons largement leurs offres. Chaque semaine, nous distribuons 12 millions de prospectus de quatre pages, dont une page est réservée à Lidl Voyages.

Et, chaque début de mois, ce sont quatre pages qui sont entièrement dédiées au voyage. *Newsletter* mise en avant sur les tickets de caisse, des publicités distribuées sur les lieux de vente (PLV), les réseaux sociaux, de la publicité radio ou à la télévision : notre communication

s'exerce sur l'ensemble des canaux de diffusion ! Vis-à-vis de nos clients, nous misons beaucoup sur le service. Les vacances sont un moment très attendu dans l'année et nous avons signé un partenariat avec Allianz pour une assurance qui protège de tout... ou presque ! Si le client refuse l'assurance, nous lui soumettons un comparatif en ligne. Résultat : un dossier sur deux est assuré ! À partir de 1 500 € d'achat, un code permet aussi de télécharger un guide *Petit Futé*. Enfin, nous avons notre propre service clients. Récemment par exemple, lorsqu'il y a eu des intempéries aux Baléares, nous avons contacté tous les voyageurs qui étaient sur place.

QCA : Dix-huit mois après le lancement, êtes-vous satisfaits des résultats ?

M. L. : Fin janvier 2019, nous avions fait partir en voyage plus de 23 000 clients. C'est largement au-dessus du prévisionnel, donc oui !

➤ un circuit, un hôtel... Pour le remporter dans son escarcelle, le fournisseur doit promettre du stock et consentir à de vrais efforts tarifaires. Par exemple, 1 000 à 2 000 forfaits qui s'écouleront en quelques mois. Tout le monde joue le jeu car l'anticipation est de la partie (six à sept mois avant la date du premier départ) permettant de remplir les « queues » d'avions et de lisser l'activité à l'année. À l'issue de cet appel d'offres, les deux finalistes qui restent en piste sont invités à « rogner » encore un peu sur leurs prix pour remporter la mise. En échange, E. Leclerc met toute la puissance de son enseigne pour diffuser l'offre, en ligne et *off line*. C'est là où réside sa force : des prospectus par millions, des vendeurs ultra-formés. « *Ils remplissent systématiquement les stocks qu'ils ont négociés* », constate un tour-opérateur. Alors que les réseaux traditionnels ont beaucoup plus de mal à piloter les ventes... Carrefour Voyages procède *grosso modo* de la même façon (avec davantage d'appels d'offres chaque mois), mais le taux de concrétisation est moindre : « *Question de management* », lâche un fournisseur. Depuis un an, le réseau a lancé une gamme « Made in Carrefour » produite en interne. Mais il se dit que l'expérience n'est guère probante.

Plus prometteur, le rachat par le groupe de 17 % de Showroomprive.com, un site de ventes privées sur lequel Carrefour Voyages bascule ses offres.

Où dénicher les meilleures offres ?

Le meilleur moyen ? En décortiquant sites et catalogues pour repérer ces fameuses opérations spéciales.
Ce qui n'est au demeurant pas trop difficile car les prix affichés sont assortis d'une vignette spécifiant le montant de la réduction (jusqu'à moins 70 %). Pour être sûr de son coup, on gagnera à faire un tour sur le site du tour-opérateur concerné (son logo apparaît le plus souvent) pour comparer et lire entre les lignes : est-ce bien le même forfait, n'a-t-il pas été « déshabillé » de certains éléments ? Soyez cependant confiant : la grande distribution a développé une vraie culture du service client et n'a aucun intérêt à flouer un consommateur qui lui fait confiance pour ses vacances – une fois par an –, mais revient chaque semaine remplir son caddie dans son magasin.
Pour les ventes « flash » et autres « ventes privées », sachez que les très alléchantes réductions sont souvent calculées sur des prix qui n'existent pas sur le marché : le coût d'un trajet aérien non négocié, celui d'un hôtel tel qu'affiché au dos de la porte de la chambre...
Soyez malin !

DES MARQUES DE VOYAGE QUI SE MULTIPLIENT

En juin 2018, le groupe Carrefour a noué un partenariat avec Google, qui va offrir au distributeur de nouvelles compétences en matière de digital. Car l'enjeu désormais consiste à vendre en ligne. C'est d'ailleurs par ce biais que le groupe Casino a repris pied dans le tourisme : sa filiale Cdiscount, qui se présente comme l'Amazon français, propose des ventes flash (exemple, Vente Privée) et un catalogue réunissant une sélection de produits de la plupart des tour-opérateurs. « *Contrairement aux adeptes de Vente Privée, qui consultent le site ou l'application chaque matin pour y chercher une opportunité, les internautes fidèles à Cdiscount (100 millions de visites par mois, soit près de la moitié du score d'Amazon en France) veulent avoir le choix* », explique un spécialiste du e-commerce, toujours sous couvert d'anonymat. En outre, reprenant une formule imaginée par son fournisseur

Tout est bon pour se démarquer : vente en ligne, paiement échelonné...

Mister Fly, Cdiscount met en avant une solution de paiement en quatre fois qui plaît beaucoup. En effet, pour partir en août, réserver dès janvier est chaudement recommandé pour bénéficier de tarifs préférentiels. Reste à avoir la trésorerie... D'où l'intérêt de cette solution de paiement échelonné assortie de frais modiques (de l'ordre de 15 €). « *Le prix est un élément essentiel de notre stratégie mais nous apportons tout autant d'attention à la sélection rigoureuse de nos offres et au service client. Notre agilité technologique nous permet de produire en permanence de nouvelles offres. Là où un tour-opérateur classique édite deux brochures par an, notre catalogue d'offres évolue en permanence et s'adapte à la demande* », explique François Albenque, directeur du développement Cdiscount Voyages.

« *La grande distribution représente environ 20 % des ventes de voyages "loisir" (par opposition aux voyages d'affaires, N.D.L.R.)* », témoigne Jean-Pierre Mas, président des Entreprises du Voyage, le syndicat des agences de voyages. Compte tenu du nombre de points de vente global, c'est honorable. Mais le vrai *challenge* consiste à « basculer » le plus de ventes possible en ligne. Arrivé récemment sur le marché, Lidl Voyages en a fait son fer de lance. Et malgré un fort ancrage en province, le pari semble tenu. Du moins sur le volume car un observateur – toujours anonyme – fait remarquer que le chiffre d'affaires estimé par l'enseigne doit être mis en regard du budget publicitaire conséquent que Lidl a consacré au



CHIFFRES D'AFFAIRE

L'offre voyage de 3 grandes enseignes

GROUPE CARREFOUR ⁽¹⁾	
CHIFFRE D'AFFAIRES 2018	85,1 milliards d'euros dont 39,9 milliards réalisés en France
CARREFOUR VOYAGES ⁽²⁾	300 M€
E. LECLERC	
CHIFFRE D'AFFAIRES 2018 ⁽³⁾	37,75 milliards d'euros (hors carburants)
LECLERC VOYAGES ⁽⁴⁾	600 M€
LIDL	
CHIFFRES D'AFFAIRES 2018	Plus de 10 milliards d'euros estimés ⁽⁵⁾
LIDL VOYAGES	15 M€ estimés

Sources: (1) Carrefour (2) Quotidien du Tourisme (3) Le Mouvement Leclerc (4) Interview à Tourmag.com (5) LSA. Le groupe familial Schwartz (allemand) ne publie pas ses chiffres. En France, il possède un peu plus de 1 500 points de vente.

L'arrivée de Google et d'Amazon est redoutée par la grande distribution

lancement de sa marque de voyages. Reste que le voyage est un produit valorisant pour une enseigne, qui rime avec service et image de marque. C'est important aussi, notamment dans le cas de Lidl, qui souhaite monter en gamme. La Redoute vient de se lancer en ligne, discrètement, tandis que Fnac Voyages décroche après une longue période peau de chagrin... En fait, l'histoire est un éternel recommencement.

En attendant l'arrivée sur le marché d'Amazon ou de Google (qui propose déjà un moteur de recherche de vols et hôtels). Rien ne dit que ce sera plus avantageux au final pour le client. Mais, du côté des professionnels du tourisme, ce sera indéniablement une révolution. ◇

En 2018, La Valette a été élue capitale européenne de la culture. Cette destination avait donc du sens! Connaissant de Lidl leurs prix serrés pour les courses au quotidien et puisqu'ils proposent désormais des voyages, pourquoi ne pas faire confiance à leur slogan: « Lidl Voyages, le vrai prix de vos rêves »?

Demi-pension à Malte avec Lidl

QUE CHOISIR ARGENT A VOULU TESTER: UN SÉJOUR DE 4 JOURS ET 3 NUITS À MALTE EN DEMI-PENSION. RÉCIT DE CE PARCOURS PAR NOTRE JOURNALISTE « ENVOYÉE SUR PLACE », DEPUIS LA RÉSERVATION DEVANT SON ÉCRAN D'ORDINATEUR JUSQU'AU RETOUR À PARIS, EN PASSANT PAR LE VOL EN AVION, L'ACCUEIL À L'HÔTEL, LES REPAS... ET LES EXCURSIONS. TOTAL: 676 €

La réservation en ligne

Lidl Voyages ne propose que des voyages en ligne, avec une proposition d'assistance par téléphone ou via Facebook messenger (8 heures – 20 heures du lundi au samedi, 10 heures – 19 heures le dimanche). Le site Internet est clair, avec des bons plans, des thématiques, certaines destinations mises en avant. Le contenu éditorial est assez basique, mais le descriptif des hôtels et des circuits présentés est précis. Malte ne figure pas parmi les « tops destinations » mais reste facile à trouver dans le menu déroulant. Énormément de propositions concernent des « resorts » balnéaires mais, en hiver, un hôtel au centre-ville semble plus approprié.

En ce 18 décembre (l'offre s'est étoffée depuis), Lidl Voyages en propose deux. L'un, l'hôtel Osborne, affiche un confort trois-étoiles; l'autre, le Grand hôtel Excelsior, est un cinq étoiles.

Pour un séjour de quatre jours et trois nuits, le prix d'appel de l'hôtel Osborne est de 410 € par personne en héberge-

ment seul (départs lundi, mardi, mercredi et dimanche). Celui du Grand hôtel Excelsior est de 501 € (départs tous les jours et petit déjeuner inclus). Si j'ajoute les petits déjeuners au premier (24 €), la différence n'est plus que de 67 € : la tentation du cinq étoiles est forte ! Pour les deux, le prix comprend le transport aérien sur vols réguliers, l'accueil à l'aéroport et les transferts, le séjour hôtelier, les taxes aéroportuaires, les frais de dossier et une assistance. Il ne comprend pas l'écotaxe à régler sur place à l'hôtel, les dépenses personnelles, les pourboires et les extras, les éventuelles nuits de transit, les assurances. Curieusement, les taxes aéroportuaires, la taxe de solidarité et les frais de dossier apparaissent à la fois dans ce qui est compris et dans ce qui ne l'est pas... Il est précisé en bas de page qu'il s'agit d'un voyage Heliadesflex dont la souplesse (dates, durée de séjour, etc.) suppose un éventuel rajustement du tarif en temps réel: le prix sera confirmé à la fin du processus de réservation.

Mardi 18 décembre 2018: je me lance ! Je pars seule et dois assumer le supplément chambre individuelle⁽¹⁾.

Avec le petit déjeuner, le séjour à l'hôtel Osborne « grimpe » à 600 € et celui au Grand hôtel Excelsior à 833 €.

Le supplément demi-pension du premier hôtel s'élève à 69 €, celui du second à 141 €. Je renonce au cinq étoiles...

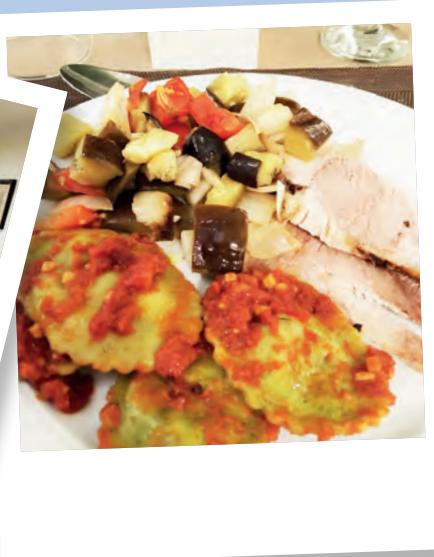
Au descriptif de l'hôtel s'ajoute une documentation sur les excursions proposées chaque jour de la semaine.

Je décide d'en réserver une. Pas facile de choisir car, à cette étape, sont indiqués le prix et l'intitulé, mais pas le jour prévu pour la visite. Je dois revenir en arrière... et me trompe : l'excursion choisie n'est pas réalisable les jours où je suis sur place. Je recevrai un e-mail le lendemain, avec une contre-proposition. Et, comme je tarde à répondre, je serai gentiment relancée.

Dès confirmation de la nouvelle excursion, mon compte est par ailleurs crédité de 4 €, correspondant à la différence de prix entre les deux.

Est-ce que je souhaite une assurance ? Pensant être bien couverte par ma carte bancaire, je refuse. Un tableau comparatif des garanties de l'assurance choisie par Lidl avec celles qui sont liées aux différentes cartes bancaires apparaît sur l'écran : malin ! Je décline néanmoins. Le prix final s'affiche alors: 676 € (les frais de dossier sont offerts, mais il faut compter 50 € de taxes).





Colin Stanfield/Adobe Stock

La confirmation par courriel est immédiate, accompagnée de la facture.

Lundi 7 janvier 2019 : je reçois un e-mail de Lidl Voyages avec un lien pour télécharger mon carnet de voyage dématérialisé, à l'en-tête d'Héliades (« partenaire technique »), qui consiste en une série de documents : billet électronique et bons d'échanges pour les transferts, l'hôtel, l'excursion... assez précis !

Le départ

Mercredi 16 janvier 2019, 8 heures 30, le jour se lève au-dessus de Paris-Roissy-Charles-de-Gaulle, terminal 2D.

L'embarquement du vol Air Malta a lieu à l'heure. Les sièges de l'avion sont en simili cuir, l'espace pour les jambes correct. Toutes les annonces sont faites en maltais et en anglais, les prestations sont payantes (3 € le thé ou le café, 7 € les tapas, 10 € le sandwich avec boisson et barre chocolatée).

Atterrissage en douceur et à l'heure. À la sortie de l'aéroport, des personnes arborent des pancartes avec le nom des voyageurs ou de leur groupe. Personne pour moi ! Normal, je voyage « incognito » pour *Que Choisir Argent*. Ouf ! le comptoir de l'agence réceptive^[2] est situé juste en face de l'aéroport. Une jeune femme appelle mon chauffeur, qui se révèle assez aimable, même s'il ne pro-

pose pas de porter mon sac de voyage... Court transfert de 10 minutes jusqu'à l'hôtel Osborne, situé dans une petite rue calme de la vieille ville de La Valette. Pierre blanche et volets rouges, sa façade est élégante. Aménagé dans un ancien palais, il héberge des voyageurs depuis 1700 et Lord Byron y aurait dormi... Cela plante le décor !

Sol en pierre réchauffé de tapis, couleur claire et tableaux accrochés aux murs, le *lobby* tout en longueur est cosy. Le réceptionniste est chaleureux. Il me présente (en anglais) une carte sur laquelle il situe l'hôtel, des prospectus d'opérateurs touristiques, ainsi qu'une enveloppe contenant mon « carnet de voyage ».

Le numéro de téléphone du correspondant francophone y est inscrit : je peux donc prendre rendez-vous avec lui si je le souhaite. À l'intérieur, encore des prospectus, une feuille confirmant le rendez-vous pour l'excursion du vendredi, ainsi que l'heure du transfert retour vers l'aéroport, samedi.

J'ai hérité d'une chambre située au cinquième étage, accessible par ascenseur. Les couloirs sont spacieux, ornés de meubles anciens, de tapis et de tableaux : la première impression est bonne. Pas très grande, ma chambre est coquette et bien tenue ; la fenêtre ouvre sur les toits et les terrasses de la ville et, en se penchant vraiment sur la gauche, on aperçoit la mer.

La salle de bains est exiguë mais moderne et fonctionnelle, il y a un *dressing* pour ranger ses affaires et un coffre. Le cadre du séjour est agréable, mais je découvrirai plus tard que d'autres chambres, situées aux étages inférieurs, ont des vues moins « ouvertes ».

Seules quelques chambres de catégories supérieures et les suites ont des vues directes sur le port et la mer.

Le Wifi, gratuit, fonctionne bien, il y a une bouilloire pour se faire du thé ou du café et une bouteille d'eau minérale.

Il fait beau et la nuit tombe tôt : je repars aussitôt me balader dans la vieille ville, ravissante. La pierre blonde resplendit sous le soleil, il n'y a pas trop de monde, même dans l'hyper-centre très touristique : vive le hors saison ! De retour dans ma chambre, je décortique mon « carnet de voyage ». Le lieu de rendez-vous prévu pour le départ de l'excursion du lendemain ne correspond pas à mon hôtel. J'envoie un e-mail pour confirmation.

Le dîner est servi entre 18 heures 30 et 21 heures sous forme de buffet. Il y a du choix, on peut se servir à volonté ; le goût des plats n'est pas renversant, les recettes méditerranéennes sont affadiées. Peut-être parce que (presque) tout est importé. Les boissons ne sont pas incluses. Or, l'eau municipale n'est pas bonne, limite potable : 1,50 € la petite bouteille, et 3,50 € le verre de vin (petit).

La journée libre

Petit déjeuner : buffet copieux et toujours aussi peu goûteux : œufs brouillés industriels, jus de fruits pas frais, café fade... ➔

➤ Balade en ville, musées (les entrées sont chères). Les différentes excursions proposées n'incluent pas les « incontournables » que sont la cathédrale, le musée archéologique et le palais des grands maîtres de l'ordre de Malte. Le soir, pas de réponse à mon e-mail, je contacte donc « Momo », le représentant, par téléphone, afin de confirmer le rendez-vous du lendemain, pour l'excursion : les bus ne pouvant pas circuler dans la petite rue de mon hôtel, il est prévu devant le Castille Hôtel, que j'avais d'ores et déjà repéré sur une place à l'entrée de la vieille ville, à sept minutes de marche. J'aurais apprécié que ce détail me soit précisé au départ...

L'excursion

Je suis à l'heure devant l'hôtel Castille. Personne. À 8 heures 55, j'appelle le représentant, tombe sur son répondeur. Arrive un minibus, à 9 heures, horaire indiqué sur la feuille de route du chauffeur... L'agence a donc pris ses précautions. Ça m'agace un peu mais au fond, elle a raison, puisque nous attendons deux retardataires jusqu'à 9 heures 20... Pas de guide franco-phone dans le minibus mais Momo, qui rappelle à 9 heures 15, confirme sa présence. Notre équipage arrive à la marina, lieu de rendez-vous des différents transferts: chacun s'éparpille selon sa nationalité, un grand bus pour les Allemands, des minibus pour les anglophones et les Français... À 9 heures 45, nous montons dans « notre » minibus avec Roberta, guide italienne qui parle un très bon français. Une heure pour se mettre en route sur cette île de poche, c'est bien long! Surtout pour une excursion d'une demi-journée. La guide présente le programme: visite de Limestone Heritage, une ancienne carrière de pierre transformée en musée, du temple mégalithique de Hagar Qim et de la Grotte Bleue. Le prix du bateau pour la grotte n'est pas inclus dans celui de l'excursion, l'embarquement dépendant



des conditions météo. Roberta anime le transfert, nous raconte l'histoire de l'île, le mystère qui nimbe encore les sites mégalithiques...

Dans le bus des Français, se trouvent un couple en provenance du Lot parti avec Vente-Privée, une femme de Montpellier qui a réservé via une agence de voyages locale... Tous trois ont été démarchés à leur hôtel par Maltarama, qui pilote les programmes d'excursions pour toutes les agences. Ils ont payé le prix local: 26 € au lieu de 27 €. À Limestone Heritage comme à Hagar Qim, des audiovi-

suels précèdent les visites. Surprise à Hagar Qim: le site Unesco est séparé en deux parties: le temple proprement dit et l'observatoire astronomique, situé à 500 m en contrebas. De fait, celui-ci porte un autre nom (Mnajdra), mais seuls les spécialistes le savent... La guide, un peu gênée, explique que nous n'avons pas de ticket pour cette partie de visite... Quant à la Grotte, nous l'admirerons depuis la route car les bateaux ne sortent pas ce jour-là, malgré une météo radieuse... Nous ne serons de retour qu'à 13 heures 15 au centre de La Valette, et un esprit chagrin aura vite fait de déduire que, de toute façon, nous n'aurions pas eu le temps pour cet extra à 9 €...

Le retour

Transfert à 4 heures du matin pour un vol prévu à 6 heures 15, je suis très en avance à l'aéroport. Arrivée à Paris en début de matinée. ♦

(1) Les hôteliers vendent des chambres; les tour-opérateurs les intègrent dans des forfaits « par personne ». Une chambre occupée par une personne seule est donc assortie d'un supplément appelé « chambre individuelle ». En gros: cela double le coût de cette part du forfait.

(2) La plupart du temps, les tour-opérateurs sous-traitent à une agence locale appelée « prestataire » le déroulé des séjours. C'est son nom qui figure sur les bons d'échange du carnet de voyage.

RÉSUMONS-NOUS

LIDL est un distributeur. Il sous-traite à un tour-opérateur qui, lui-même, sous-traite à une agence locale.

LA PROMESSE

► Quatre jours/trois nuits: en réalité, deux jours 1/2 / trois nuits sans petit déjeuner le dernier jour.

LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX

► Bon, avec des nuances. Ainsi, les transferts aéroport-hôtel et retour vendus 69 €; le tarif forfaitaire d'un taxi est de 17 €. Rien à dire pour le prix des vols ou de l'hôtel, identique à celui que j'aurais payé si j'avais acheté en direct. Et tout est organisé, ce qui est confortable et rassurant. Mais de là à croire à la bonne affaire... pas vraiment!

Tarifs des autoroutes 2019

GROS PLAN SUR 5 LIAISONS PHARE

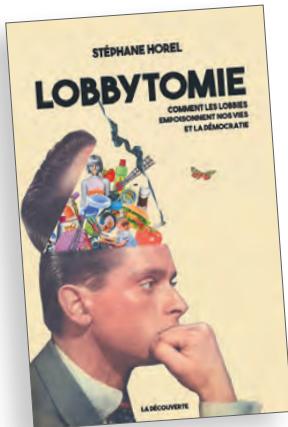
TROIS SOCIÉTÉS SE PARTAGENT LA GESTION DU RÉSEAU AUTOROUTIER FRANÇAIS AVEC DES CONCESSIONS CÉDÉES PAR L'ÉTAT POUR UNE DURÉE LIMITÉE. AU TOTAL 8 770 KM DE RÉSEAU AUTOROUTIER ET DES TARIFS 2019 ENCORE EN AUGMENTATION.

PAR **PASCALE BARLET** AVEC **GRÉGORY CARET** INFOGRAPHIE **JULIEN RODIET**





LU POUR VOUS



de perturbateurs endocriniens dans les produits de grande consommation. Stéphane Horel, journaliste et collaboratrice du *Monde* récidive ici avec un livre « coup de poing » : « Lobbytomie : comment les lobbies empoisonnent nos vies et la démocratie ». L'un des chapitres débute par la citation suivante : « *Les données produites par les chercheurs universitaires ont toujours été pour nous un problème majeur dans la défense de nos produits* ». La journaliste commente. Celui qui écrit ses mots en avril 2001 s'appelle William Heydens. Il est le chef stratégique pour l'évaluation de la sécurité des produits

en 2018. Il occupe déjà un poste stratégique au sein de Monsanto... Cette affirmation est l'une des phrases clés que renferment les « Monsanto papers », ces milliers de documents confidentiels rendus publics à partir de 2017 par la justice américaine dans le cadre des procédures intentées contre la firme agrochimique, et le glyphosate, son produit *best-seller*, ingrédient actif du Roundup. Lobbytomie s'attache à détricoter le fonctionnement des lobbies. Ceux des pesticides, du tabac, de la chimie, de l'amiante, du sucre..., avec une enquête minutieuse qui fait apparaître progressivement que ceux qui sont à la tête de ces lobbies prennent en conscience des décisions qui vont à l'encontre de la santé publique et de la sauvegarde de l'environnement. Dans les cercles du pouvoir, nul n'ignore « ce petit manège » et pourtant personne ne bouge. Révélations sur un système dangereux pour notre démocratie. ♦

• • •

Le règne des lobbies

LOBBYTOMIE : COMMENT LES LOBBIES EMPOISONNENT NOS VIES ET LA DÉMOCRATIE / STÉPHANE HOREL / ÉDITIONS LA DÉCOUVERTE / 21,50 €

Elle avait déjà marqué les esprits en 2015 avec son ouvrage « Intoxications », qui dénonçait la présence

en 2018. Il occupe déjà un poste stratégique au sein de Monsanto... Cette affirmation est l'une des phrases clés que renferment les « Monsanto papers », ces milliers de documents confidentiels rendus publics à partir de 2017 par la justice américaine dans le cadre des procédures intentées contre la firme agrochimique, et le glyphosate, son produit *best-seller*, ingrédient actif du Roundup. Lobbytomie s'attache à détricoter le fonctionnement des lobbies. Ceux des pesticides, du tabac, de la chimie, de l'amiante, du sucre..., avec une enquête minutieuse qui fait apparaître progressivement que ceux qui sont à la tête de ces lobbies prennent en conscience des décisions qui vont à l'encontre de la santé publique et de la sauvegarde de l'environnement. Dans les cercles du pouvoir, nul n'ignore « ce petit manège » et pourtant personne ne bouge. Révélations sur un système dangereux pour notre démocratie. ♦



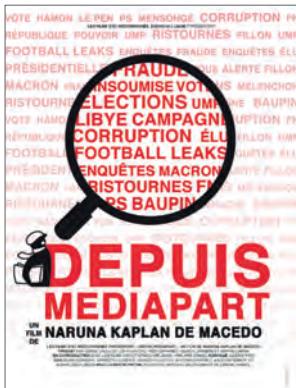
DOCU À L'AFFICHE

La France, par Mediapart

DOCUMENTAIRE
« DEPUIS MEDIAPART »

En salles depuis le 13 mars 2019

Réalisateur
NARUNA KAPLAN DE MACEDO



Docks 66 & les Films d'ici

Jeune cinéaste, Naruna Kaplan de Macedo a étudié à la London International Film School avant de produire « Depuis Tel Aviv » en 2009 et « Cité hôpital », en 2011. En 2017, elle se place aux premières loges d'un poste d'observation de la présidentielle en France : *Mediapart*. Journal indépendant, participatif, uniquement diffusé sur Internet, *Mediapart* occupe une place à part dans le paysage journalistique français. Il est le point de départ idéal pour une réflexion sur la politique française contemporaine et ses bouleversements. Dans les locaux de la rédaction, Naruna Kaplan De Macedo suit le quotidien de ceux qui y travaillent ou qui y passent : journalistes, techniciens, avocats de la rédaction, invités. Dans ce film, elle donne à voir la rédaction au plus près de ses activités : enquêtes, débats, événements historiques nationaux ou internationaux. La période choisie, celle des campagnes électorales et de l'élection présidentielle de 2017, a été chargée en actualités. Ce portrait du journal est aussi, en miroir, celui du pays, à un moment décisif de son histoire. La France, depuis *Mediapart*.

Consommateurs, levez-vous !

POUVOIR D'ACHAT, LE GRAND MENSONGE / PHILIPPE HERLIN / ÉDITIONS EYROLLES / 18 €

Durant plusieurs mois, le mouvement des « Gilets jaunes » a exprimé un certain ras-le-bol. Celui de la France des « oubliés », notamment. Mais, à travers lui, c'est toute la France qui a été touchée. Économiste, Philippe Herlin s'intéresse depuis de nombreuses années à la question du « pouvoir d'achat ». Son enquête lui a permis de recueillir des séries de prix sur près d'un demi-siècle. Et le fruit de ses recherches offre un état des lieux qui remet quelque peu en question les statistiques de l'Insee. Oui, le pouvoir d'achat des Français régresse, et oui, la hausse des prix est sous-estimée ! Au-delà des chiffres, des extraits d'articles de presse font revivre plusieurs moments-clés de ces cinquante dernières années, du premier choc pétrolier à la crise des subprimes en passant par la mondialisation et le passage à l'euro. Philippe Herlin démontre comment nos habitudes de consommation et notre niveau de vie ont été impactés par le contexte économique.

Pourtant, des solutions existent... l'économiste en évoque quelques-unes, qui se rapprochent pour certaines des douze propositions que l'UFC-Que Choisir a mises sur la table à l'occasion du grand débat national (voir QC 578). ♦



Prenez plaisir à réussir votre jardin !

Maîtrisez gestes, pratiques et techniques aussi naturels qu'efficaces pour faire croître et embellir toutes vos plantes.

Faites les choix les plus adaptés à votre jardin grâce à plus de 250 plantes passées à la loupe.

Contrez nuisibles et maladies naturellement en privilégiant les actions de préventions et les solutions maison.

Réussissez votre jardin en respectant l'environnement et en préservant la biodiversité et les équilibres naturels.



Profitez d'un beau jardin 100% naturel

BON DE COMMANDE à compléter et à renvoyer sans argent à : Que Choisir Édition - Service clients - 4, rue de Mouchy - 60438 Noailles Cedex

OUI, je souhaite commander l'ouvrage **GUIDE PRATIQUE DU JARDINAGE AU NATUREL** (432 pages, format 19 x 25 cm).

J'EN PROFITE DÈS AUJOURD'HUI :
40 € + 4,50 € de frais de traitement et d'envoi,
soit un **total de 44,50 €**.

RIEN À PAYER MAINTENANT
Je n'envoie pas d'argent aujourd'hui.
Je recevrai ma facture avec mon ouvrage.

MA GARANTIE

À réception de mon ouvrage, je dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

Signature

Je recevrai mon ouvrage chez moi sous 10 à 20 jours après l'envoi de ce bon de commande.

M. Mme Mlle Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : N° : _____ Rue : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Offre valable en France métropolitaine jusqu'au 30/09/2019.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données vous concernant auprès du service clients (adresse ci-dessus). Vos coordonnées postales peuvent être communiquées à des organismes français de presse ou associations humanitaires partenaires de Que Choisir. Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce transfert auprès du service clients. Pour vous y opposer, cochez cette case



QUEL FOURNISSEUR D'ACCÈS CHOISIR ?



**Nos experts
vous guident**

Grâce à notre comparateur de FAI,
obtenez une vue exhaustive
des offres des différents opérateurs
pour faire le bon choix !

ACCÈS
GRATUIT

<http://ufcqc.link/fai154>

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

