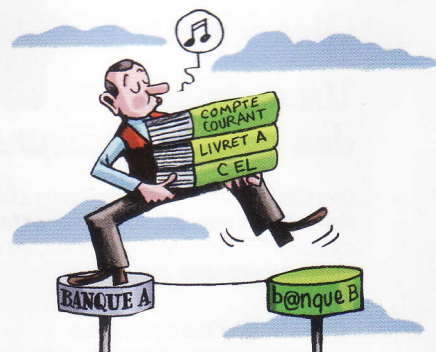


CHANGER DE BANQUE

Les clés de
la réussite

P. 52



TESTS LABO

RÉFRIGÉRATEURS
COMBINÉS
ET TOP

p. 36



FOURS
ENCASTRABLES

p. 40

CAFETIÈRES
À CAPSULES

p. 39



PERCEUSES
AVEC OU
SANS FIL

p. 42



INTERNET

Le palmarès
des fournisseurs
d'accès

P. 28

HYGIÈNE-BEAUTÉ

Encore trop de
produits toxiques

P. 44

La liste
des substances
indésirables



SNCF

Tarifs, retards...

Ce qui irrite toujours
les usagers

P. 16



QUI SOMMES-NOUS ?

Un magazine au service des consommateurs

Que Choisir, seule revue consumériste indépendante, est éditée par l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**. L'association est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre.
L'UFC-Que Choisir, c'est:

- ▶ **DES DOSSIERS d'investigation**
La rédaction de *Que Choisir* investit l'univers de la consommation et décrypte ses rouages et coulisses pour vous aider à mieux vivre au quotidien.
- ▶ **DES ENQUÊTES de terrain**
Des milliers d'enquêteurs bénévoles recueillent, sur l'ensemble du territoire, des informations sur les prix et les pratiques des professionnels pour vous éclairer.
- ▶ **DES TESTS professionnels**
Les ingénieurs établissent les protocoles des essais à partir de vos besoins, analysent les résultats et vous guident dans vos choix.
- ▶ **DES COMBATS judiciaires**
Le 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.

WWW.QUECHOISIR.ORG

Le site de conso le plus performant

UN COMPAREUR DE PRODUITS

ADAPTÉ 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 1600 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.



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
Tél.: 01 43 48 55 48. Télécopie: 01 43 48 44 35

Président et directeur des publications: Alain Bazot
Assistants/relations presse: Marie-Christine Brument, Maya De Oliveira
Directeur général délégué: Jérôme Franck

RÉDACTION • Rédacteur en chef: Jean-Paul Geai • **Rédacteurs en chef adjoints:** Arnaud de Blauwe, Franck Attia (QC en ligne), Pascale Barlet (QC Argent et QC Spécial), Catherine Sokolsky (QC Santé) – **assistante:** Catherine Salignon • **Enquêtes, reportages:** Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elisabeth Chesnais, Marie-Noëlle Delaby, Camille Gruhier, Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisabeth Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Perrine Vennetier • **Secrétariat de rédaction:** Ginette Labiche (1^{re} SR), Laurent Suchowiecki, Elizabeth Négrel (QC Argent et QC Spécial), Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique:** Véronique Puvilland • **Maquette:** Sandrine Barbier, Sophie Clément • **Iconographie:** Catherine Métayer • **Infographie/maquette Web:** Carla Félix-Dejeufosse, Caroline Meunier-Laguillaume • **Secrétariat de rédaction technique:** Éric Fromy • **Documentation:** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal • **Ont collaboré à ce numéro:** Nathalie Dauvilliers, Laurent Lammens

QUE CHOISIR ÉDITION • Laure Sassier

ESSAIS COMPARATIFS • Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Claire Garnier, Aissam Haddad, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, François Palemon, Hélène Taillades, Gabrielle Théry et Soraya Hamimi, Séliha Redjadj

OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION • Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Romain Grégoire et Ingrid Stieme

JURIDIQUE • Nicolas Godfroy, Clémentine Guyader, Isabelle Manevy, Justine Massera, Olga de Sousa et Véronique Louis-Arcene

ADMINISTRATION • Florence Thomassin (directeur administratif et financier), Véronique Couesnon (directrice des ressources humaines), Aude Dauchy, Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier, Michaëla Schaubroeck, Anastasia Viau • **Informatique:** Régis Ghoslan (directeur), Thibault Kummer (directeur technique), Damien Bidault, Jean-Baptiste Goupille, Marion Hémery, Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique:** Philippe Ballon, Charlène Bouttier, Fabienne Dorlet, Mikael Le Goudivèze

DIFFUSION/PROMOTION • Thierry Duquero (directeur), Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Aline Ladefroux, Jean-Philippe Machanovitch, Jan Simon, Raphaëlle Vincent • **Courrier:** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique:** Sophie Herbretau, Laure Littard, Mansour El Houssine, Murielle Bailly, Raphaël Bartlomé, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Jonathan Duc, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Raphaëlle Grégoire, Nadia Mamri, Krystèle Mensah, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Falone Quist, Sophie Thomas, Christophe Trinh • **Service abonnements:** Que Choisir, 4, rue de Mouchy, 60438 Noailles Cedex. Tél.: 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassort diffuseurs:** Sip/Gérard Ribaux • **Tarifs:** 1 an, soit 11 numéros: 44 €; 1 an + 4 hors-série: 62 €; 1 an + 4 hors-série + 4 spéciaux: 90 €

UFC-QUE CHOISIR • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Président:** Alain Bazot – **Vice-présidents:** Daniel Bideau, Joël Dufour – **Trésorier:** Jean-Yves Hervez – **Trésorier adjoint:** Jacques Robert – **Secrétaire:** Martial Verschaeve – **Conseil d'administration:** Jacques Blindauer, Didier Cornu, Jacques Fleury, Evelyne Gaubert, Nadine Laniez, Odile Leturcq, Odette Mairey, Alain Sanitas et, pour le personnel, Soraya Hamimi et Julia Le Roux • **Études:** Olivier Andrault, Antoine Autier, Mathieu Escot, Nicolas Mouchnino, Matthieu Robin et Christelle Leduc • **Relations institutionnelles:** Cédric Musso (directeur), Karine De Crescenzo, Guilhem Feniéys et Élisabeth Pinto • **Relations associatives:** Béatrice Delpech, Myriam Bos, Christine Chaton, Olivier Dejeufosse, Aymeric de Goussencourt, Catherine Guillerme, Marie-Christine Mérel

IMPRESSION RotoFrance, rue de la Maison-rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0717 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé*, un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture, un encart « carte d'information juridique ». Imprimé sur papier certifié PEFC – CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.





B. DECOUT/REA

P. 16

SNCF

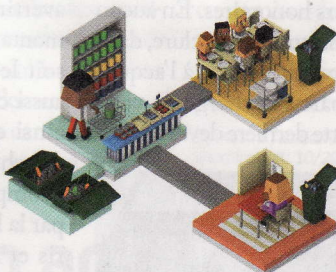
La satisfaction des usagers s'améliore légèrement, selon les

résultats de notre enquête menée auprès de nos lecteurs. Mais le ciel du ferroviaire reste encombré de nuages noirs.

P. 24

GASPILLAGE ALIMENTAIRE

La France est le premier pays d'Europe à se doter d'une législation obligeant les grandes surfaces à redistribuer les invendus aux associations caritatives.



GUILLAUMIT/LEZILUS



ICRT (2)

P. 36

RÉFRIGÉRATEURS-CONGÉLATEURS

Les résultats de nos tests sur 28 modèles sont globalement bons. À 300 ou 1000 €, on trouve des appareils performants.

P. 44

COSMÉTIQUES

Il y a un an, *Que Choisir* publiait un dossier dénonçant la présence de substances indésirables dans nombre d'entre eux. La situation a-t-elle évolué depuis ? Le point.



PNS/QC

P. 52

BANQUES

Une disposition de la loi Macron automatise le transfert d'un compte courant d'un établissement à l'autre. Mode d'emploi.



PINEL

LES TESTS DU PROCHAIN NUMÉRO

Aspirateurs • Logiciels de sécurité Internet • Nettoyeurs haute pression • Périphériques de stockage de données
• Pneus d'été • Tondeuses à gazon (robots)

ACTUALITÉ

- 04 TOUTE LA CONSOMMATION EN BREF
- 13 LE BILLET D'ALAIN BAZOT

COURRIER

- 14 FAITES-LE SAVOIR

DÉCRYPTER

- 16 **SNCF** Les nuages s'amoncellent
- 21 **CARBURANT SP95-E10** Efficace et moins cher
- 22 **LOGEMENT NEUF** Le trop-plein de labels
- 24 **GASPILLAGE ALIMENTAIRE** Tous concernés !
- 28 **FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET** Toujours plus chers
- 34 **DÉTECTEURS DE FUMÉE** Deux ans après, quel bilan ?

CHOISIR

TEST LABO

- 36 **RÉFRIGÉRATEURS-CONGÉLATEURS**
- 39 **CAFETIÈRES À CAPSULES**
- 40 **FOURS ENCASTRABLES À PYROLYSE**
- 42 **PERCEUSES AVEC ET SANS FIL**

ALERTER

- 44 **COSMÉTIQUES** Le changement, c'est pour quand ?
- 49 **BOUTEILLES DE LAIT** Boycottez le PET opaque !
- 50 **CONFLITS D'INTÉRÊTS** Les facs de médecine sous influence
- 52 **MOBILITÉ BANCAIRE** Est-ce le moment de changer de banque ?
- 56 **FINANCEMENT PARTICIPATIF** Moins rentable qu'un livret A

AU QUOTIDIEN

- 58 **CONSO PRATIQUE**
- 60 **VOS DROITS** ♦ VOS QUESTIONS - NOS RÉPONSES
- 62 **L'UFC - QUE CHOISIR** ♦ REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES
- 64 **NOUS VOUS DÉFENDONS** ♦ AVEC LES ASSOCIATIONS LOCALES

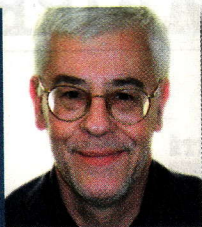
HISTOIRE DE CONSO

- 66 Le compte n'y est pas

Le numéro 555 de *Que Choisir* a été tiré à 506 600 exemplaires

CRÉDITS DE COUVERTURE :

L. HINI • ICRT • A. LECOMTE • P. TURPIN/PHOTONONSTOP
• PINEL • P. GLEIZES/REA



Pas touche à la loi littoral

Telle la houle qui érode nos côtes, la loi littoral est régulièrement attaquée. Dernière escarmouche, la proposition de loi sur «l'adaptation des territoires littoraux au changement climatique». Chaque année, du fait de la montée des océans due au réchauffement de la planète, les vagues grignotent un peu plus nos côtes, notamment le long des rivages de la Manche et de l'Atlantique. Face à cet effritement qui menace le bâti de leur commune en front de mer, les élus locaux sont quelque peu démunis. Le texte de loi en question vise à leur fournir les outils juridiques pour justement faire face au recul du «trait de côte», cette limite entre la terre et la mer sur leur commune. Il propose notamment de créer des baux particuliers pour des durées données et d'ouvrir la voie à une indemnisation des occupants de bâtiments condamnés par les assauts des vagues. Mais les amendements déposés à l'issue de la première lecture du texte au Sénat en janvier dernier ont introduit suffisamment de dérogations pour détricoter la loi actuelle. Ainsi, le fait d'autoriser le comblement des «dents creuses», ces parcelles de terre entre des constructions déjà existantes, et celui de permettre l'extension en continuité des agglomérations revenaient ni plus ni moins à vider la loi de sa substance. Adoptée en 1986, la loi littoral vise en effet à protéger du bétonnage massif les paysages et les écosystèmes des bords de mer et les grands lacs. Elle interdit de construire n'importe où sur la lande ou au-dessus d'une calanque hors d'une zone déjà urbanisée ou d'un hameau et de combler une «dent creuse» sur deux kilomètres à l'intérieur des terres. Les dispositions sénatoriales ont été repoussées en première lecture par l'Assemblée nationale. Le spectre d'un bétonnage massif de nos côtes s'éloigne mais, en concédant que les exploitants agricoles, forestiers et de culture marine, s'ils ne peuvent pas faire autrement, puissent demander au préfet à être relocalisés en discontinuité des agglomérations et villages, choses jusque-là prohibées, les députés ont écorné la loi littoral. ♦

**Les bétonneurs
longnent toujours
nos côtes**

ACTUALITÉ

AGENCES IMMOBILIÈRES

Des tarifs plus clairs

Dès le 1^{er} avril, les agences immobilières devront afficher clairement qui, du vendeur ou de l'acheteur, aura à payer leurs honoraires. En aucun cas elles ne pourront inclure, dans les honoraires facturés à l'acquéreur, la part à la charge du vendeur. Cette dernière devra figurer

sur l'annonce en pourcentage de la valeur du bien avec la mention «honoraires». Les annonces de biens mis en location devront avertir les futurs occupants du montant du loyer «tout compris», soit le montant mensuel, mais aussi celui du dépôt de garantie ainsi que le détail du montant des charges et, le cas échéant, du «complément de loyer» permis par la loi sur l'encadrement à Paris et à Lille. L'annonce devra également préciser la somme facturée au locataire, notamment pour l'état des lieux. ♦

**Les nouvelles règles
entrent en vigueur
le 1^{er} avril.**



J.-C. MOSCHETTI/REA

SÉCURITÉ Le port du casque à vélo va devenir obligatoire à compter du 22 mars prochain pour les enfants de moins de 12 ans, qu'ils soient au guidon ou transportés. Les familles ont trois mois pour s'équiper de casque homologué. Passé ce délai, un adulte qui transporte à vélo un enfant non casqué ou qui accompagne un groupe d'enfants non protégés sera passible d'une amende de 135 €. ♦

DÉPANNAGE À DOMICILE

Interventions mieux encadrées

A partir du 1^{er} avril, les professionnels intervenants chez un particulier (plombiers, serruriers, électriciens...) devront afficher leurs tarifs sur Internet s'ils ont un site (JO du 28/1/2017). Toutes les informations tarifaires «doivent être aisément accessibles sur tout espace de communication en ligne dédié au professionnel.» L'arrêté prévoit également que, avant tous travaux, les professionnels devront remettre au client un document détaillé avec un devis

et un ordre de réparation. C'était déjà obligatoire dès lors que la prestation dépassait les 150 €, mais dans l'urgence de certaines interventions (W.-C. bouchés, fuite d'eau, porte claquée, serrure cassée...), l'ordre de réparation et le devis n'étaient souvent rédigés qu'après travaux, avec une facture douloureuse à la clé. Un état de fait qui constitue actuellement l'un des premiers postes d'enregistrement des plaintes reçues par la Direction de la répression des fraudes. ♦

**Les prix doivent
être aisément
accessibles**

INFUSION À LA CAMOMILLE

Substances nocives à haute dose

Selon notre confrère allemand *Stiftung Warentest*, des sachets d'infusions à la camomille de la marque française Kusmi Tea⁽¹⁾ contiennent de fortes doses d'alkaloïdes pyrrolizidiniques (PA). Soit 380 fois la dose limite conseillée pour un adulte de ces composés solubles dans l'eau et potentiellement cancérigènes. Si la camomille, réputée pour aider à dormir,

ne contient pas naturellement d'alkaloïdes pyrrolizidiniques, cette contamination serait due à la présence d'herbes sauvages récoltées avec la fleur de camomille (bourrache, marguerite...) et qui peuvent contaminer les infusions en l'absence de tri. Après ces révélations, la marque a retiré la tisane du marché, en Allemagne comme en France. ♦

(1) Kusmi Tea Camomille, 20 sachets mousseline, date d'expiration: 10/2019. N° de lot du carton d'emballage: 161031; n° de lot du sachet de thé: KUS163121.



COLORANT E 171

Un additif sous surveillance

Présent dans les chewing-gums et les M&M's, mais aussi dans d'autres confiseries, des laitages aromatisés ou des plats cuisinés, le dioxyde de titane (TiO₂), colorant au nom de code E 171, est surtout omniprésent dans les médicaments, de ceux utilisés en automédication à ceux prescrits pour les traitements chroniques (plus de 4000 médicaments concernés) et dans les compléments alimentaires. Il suffit de consulter les notices pour s'en apercevoir. Or il est constitué en partie de nanoparticules, ces particules infiniment petites dotées de propriétés particulières et d'un potentiel toxique imprévisible. Des chercheurs de l'Inra viennent de montrer que, administré chez le rat aux doses moyennes ingérées par le consommateur, le E 171 passait dans le sang et gagnait le foie des rongeurs, provoquait dans l'intestin des phénomènes qui signent un abaissement des défenses immunitaires, engendrait la formation de lésions précancéreuses chez

40% des animaux et accélérât le développement de telles lésions induites volontairement. De quoi justifier, soulignent-ils, une étude de cancérogénèse approfondie. Face à ces conclusions inquiétantes, les ministres de l'Économie, de la Santé et de l'Agriculture ont annoncé saisir

l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) afin de déterminer si le colorant E 171 présente un risque pour la santé des consommateurs. Mais

seuls les produits alimentaires sont évoqués. L'UFC-Que Choisir a donc officiellement demandé que les médicaments soient pris en compte. En attendant, on peut éviter de consommer des aliments contenant du dioxyde de titane mais interrompre un traitement médical utile et efficace pour cette seule raison ne serait pas pertinent. ♦

On soupçonne un risque pour la santé



On trouve l'E 171 notamment dans les confiseries et certains médicaments.

S. AUDRAS/REA



CANTINES SCOLAIRES

Le bio retoqué

Bien qu'adoptée en janvier 2016 par l'Assemblée nationale, la proposition d'introduire 20% de bio et 40% de produits locaux ou de saison dans les menus de la restauration collective d'ici à 2020 a, au final, été supprimée par le Conseil constitutionnel. Selon lui, la proposition faite dans le cadre du projet de loi Égalité et citoyenneté « ne présente pas de lien, même indirect, avec celles qui figuraient dans le projet de loi déposé sur le bureau de l'Assemblée nationale ». Autrement dit, l'article ne faisait pas partie du projet législatif initial mais avait été intégré suite à un amendement de la députée EELV Brigitte Allain. Il a donc été retoqué au prétexte de ne pas respecter la procédure. Stupéfiante par cette décision, la députée estime néanmoins qu'« avec ou sans le soutien du législateur, le mouvement est en marche ». Mais bien que 58% des établissements de restauration collective proposent des produits bio à leurs convives, selon un sondage de l'Agence bio, ces produits ne représenteraient en moyenne que 3,2% des volumes consommés en 2015. La route vers le bio est encore longue.

THE NEW YORK TIMES-REDUX-REA

ARNAQUE AU PHISHING LA BANQUE DOIT PAYER

La banque doit rembourser son client lorsqu'il se fait voler ses coordonnées bancaires et débiter son compte frauduleusement. C'est la règle. Mais il existait jusqu'ici une forme de flou pour l'arnaque dite du phishing (hameçonnage), une technique de piratage consistant à se faire passer pour votre banque ou votre fournisseur d'énergie et à vous demander de communiquer vos informations bancaires. Certains établissements financiers refusaient de rembourser au prétexte que les coordonnées bancaires avaient été transmises aux pirates par le client lui-même. La Cour de cassation a tranché. Même en cas de phishing, c'est à la banque de supporter le coût de la fraude. Elle doit donc rembourser son client. ♦

Le dépistage par frottis est recommandé tous les trois ans.



BURGER/PHANIE

CANCER DU COL DE L'UTÉRUS

Dépistage généralisé en 2018

Le cancer du col de l'utérus touche 3000 femmes par an en France et cause un millier de morts. Il est établi que sa détection précoce a un impact bénéfique sur le taux de survie. Le dépistage par frottis, recommandé tous les 3 ans entre 25 et 65 ans, est donc un enjeu de santé publique. Il permet de repérer les lésions précancéreuses et de les traiter, en particulier par conisation (ablation partielle du col de l'utérus). Or 40% des femmes concernées ne font pas de frottis ou pas assez. C'est pourquoi, après une expérimentation au niveau de 13 départements, un dépistage systématique sera proposé à partir de 2018. Le vaccin contre le cancer du col, officiellement indiqué dès l'adolescence chez les filles, n'a d'action que contre une partie des papillomavirus à l'origine du cancer et ne dispense pas du suivi par frottis.

SANTÉ

Pas d'innovation médicamenteuse

Cette année encore, pas de Pilule d'or. La revue médicale indépendante *Prescrire*, qui passe en revue l'intérêt de tous les nouveaux médicaments, a estimé qu'en 2016, aucun d'entre eux ne méritait d'être distingué. C'était déjà le cas l'an dernier. Seules deux molécules indiquées dans le cancer ont été citées au palmarès. À l'inverse, il reste encore sur le marché français 82 médicaments qui n'y ont pas leur place, en raison d'un rapport bénéfice risque défavorable. En clair, ils sont plus dangereux que bénéfiques pour la santé. Sur cette liste noire, mise à jour pour la 5^e année consécutive, figurent bon nombre de produits courants. Comme la pseudoéphédrine, un décongestionnant qui entre dans la composition de

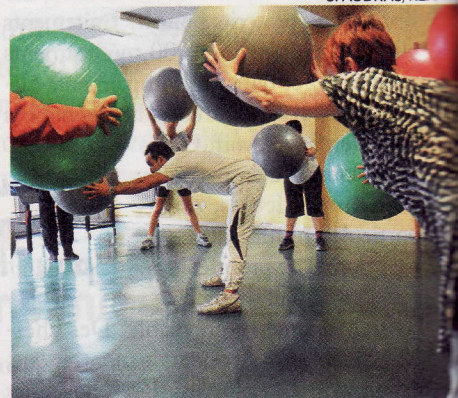
beaucoup des médicaments contre le rhume vendus en automédication dans les pharmacies et qui expose à des troubles cardiovasculaires graves, notamment s'il est pris par des personnes déjà fragiles (QC n° 552). La dompéridone, la molécule du Motilium, parfois prescrit dans la gastro-entérite, est aussi pointée du doigt, en raison de troubles du rythme cardiaque et de morts subites, alors que le bénéfice dans le traitement de la maladie est très limité. En 2014 déjà, *Prescrire* mettait en garde contre la dompéridone. Les médicaments anti-Alzheimer, depuis longtemps décriés et dont l'intérêt médical est enfin officiellement reconnu comme «insuffisant» par la Haute autorité de santé (HAS), sont aussi en bonne place de ce palmarès du pire. ♦

Aucun nouveau médicament n'est à distinguer

SANTÉ

Sport sur ordonnance

Dès le 1^{er} mars, les médecins pourront prescrire des activités physiques aux patients souffrant d'affections de longue durée comme le cancer. Ce type de soins sera ordonné par le médecin traitant, avec l'accord du malade, et devra être «adapté à la pathologie, aux capacités physiques et au risque médical du patient». Seuls certains professionnels, comme les kinés, les ergothérapeutes ou les psychomotriciens, seront habilités à prodiguer ces activités. Avec cette mesure votée dans le cadre de la loi santé (QC n° 541), le gouvernement espère «réduire les facteurs de risque et les limitations fonctionnelles liés à l'affection longue durée». ♦



S. AUDRAS/REA

Les médecins pourront prescrire une activité physique en cas d'affection de longue durée.

CÔTÉ WEB

BONS ET MAUVAIS ÉLÈVES DE L'AÉRIEN

Flightright, un site allemand qui comme le site Indemnité'air de l'UFC-Que Choisir porte les demandes d'indemnisation des passagers auprès des compagnies aériennes, a publié son palmarès annuel. L'accumulation des retards enregistrés en 2016 a été de 13 ans pour Easyjet, la compagnie la moins bien classée sur ce critère, devant Ryanair (7,4 ans) et British Airways (7,3 ans). Air France affiche un score de 4,6 ans et Iberia de 1,4 an. Pour les indemnités, la compagnie française se classe dans la catégorie de celles qui remboursent rapidement aux côtés de Lufthansa ou Air Berlin. Vueling, British Airways ou Alitalia tentent pour leur part «tous les subterfuges» afin d'échapper à cette contrainte tandis que Ryanair, Easyjet ou Iberia refusent le plus souvent de rembourser, quitte à devoir aller en justice. ♦

CHAUFFAGE AU FIOUL

Faites le plein d'économies

Alors que le prix du fioul domestique est reparti à la hausse, l'UFC-Que Choisir entend faire gagner du pouvoir d'achat aux ménages grâce à sa campagne « Choisir son fioul ». En mutualisant les coûts de distribution et en stimulant la concurrence entre les fournisseurs participants, cette campagne permet d'alléger la facture comme l'ont montré les campagnes passées. L'inscription à l'opération, gratuite et sans engagement, se fait *via* le site www.choisirsonfioul.fr. Le principe est toujours le même : vous avez 15 jours pour vous inscrire. Vous recevrez ensuite votre offre personnalisée le soir de l'enchère

inversée organisée entre les distributeurs participants (petite et moyenne entreprise, grande distribution, groupes pétroliers). Vous aurez alors 72 heures pour décider d'y souscrire ou pas. En cas de souscription, la livraison du fioul doit intervenir dans les 15 jours. Indépendance oblige, pour couvrir les frais d'organisation de la campagne, une participation de 5 € sera demandée uniquement aux consommateurs ayant souscrit une offre personnalisée.

Inscriptions ouvertes du 27 février au 10 mars 2017 sur www.choisirsonfioul.fr. L'offre lauréate sera dévoilée le 10 mars.

La répression des fraudes épinglé les professionnels de la rénovation thermique.



P. ALLARD/REA

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Nouvelle enquête accablante

Après l'enquête de *Que Choisir* qui a dressé un constat désastreux du marché de la rénovation énergétique assuré par les professionnels RGE (reconnu garant de l'environnement) et dénoncé des devis non conformes, des travaux incohérents, des prix surfacturés (QC n° 553), c'est la répression des fraudes qui en remet une couche. Avec, bien sûr, toutes les précautions d'usage, assurant avoir ciblé en grande partie des entreprises déjà signalées. Mais le résultat est le même : dévastateur pour les artisans et entreprises RGE. Sur les 360 sociétés suivies, 57 % ont été épinglées. « Les contrôles ont permis d'identifier un large éventail de pratiques commerciales qui font l'objet de sanctions », souligne le rapport qui, « compte tenu des enjeux financiers et de la gravité des pratiques mises en œuvre par certains professionnels du secteur, sans déconseiller de tels investissements, recommande une grande vigilance, surtout en cas de démarchage. » Sans vouloir généraliser puisqu'elle a surtout ciblé les entreprises qui démarchent les particuliers, la répression des fraudes pointe néanmoins le chiffre élevé de pratiques frauduleuses sur le marché de la rénovation énergétique, comparé à d'autres secteurs. L'enquête de *Que Choisir* portait à l'inverse exclusivement sur des professionnels RGE dûment référencés et contactés par les clients... sans que nos résultats soient plus de nature à inciter les particuliers à se lancer dans les travaux d'économie d'énergie.

ChoisirSonFioul.fr

Ensemble, faisons baisser la facture de fioul !



Prochaines opérations :
du 5 au 16 juin
et du 11 au 22 septembre.

MEDIATOR VOILÀ QUI NE MANQUE PAS DE SEL... L'ancienne sénatrice Marie-Thérèse Hermange, mise en examen dans l'affaire du Mediator pour avoir fait relire le rapport sénatorial par un proche des laboratoires Servier, vient d'être nommée au comité d'éthique de l'Académie de médecine... ♦

REFUS DE SOINS

Des médecins décomplexés

Une dizaine de médecins ont été repérés après avoir affiché sur des sites de prises de rendez-vous par Internet qu'ils refusaient la CMU ou l'aide médicale d'État (AME). En clair, ils appliquent des dépassements d'honoraires, y compris aux bénéficiaires de ces dispositifs, auxquels ils doivent pourtant garantir les tarifs « Sécu ». Plusieurs associations, comme Médecins du monde ou le Collectif interassociatif sur la santé (Ciss), ont saisi le défenseur des droits, qui a ouvert une enquête et demandé des comptes à ces professionnels de santé. À part ces cas, les associations

dénoncent un rejet massif de la CMU ou de l'AME de la part des médecins. Le phénomène est cependant difficile à prouver et à quantifier, car la stratégie la plus courante consiste non pas à refuser de donner un rendez-vous, mais à en proposer un dans un délai de plusieurs mois pour décourager le patient. La ministre de la Santé, qui voulait inscrire le « testing » dans la dernière loi santé pour prendre la mesure du refus de soins, a finalement renoncé sous la pression des professionnels de santé. De son côté, l'Ordre des médecins a décidé de porter plainte contre plusieurs de ces praticiens. ♦



BILDERBOX/ANDIA

VAGUE DE FROID HIVERNALE

On a frôlé le black-out

Comme en février 2012 durant la précédente vague de froid, la France a failli manquer d'électricité en janvier dernier. RTE, le réseau de transport d'électricité, admet avoir fait face « à une situation électrique délicate et inédite pour maintenir l'alimentation électrique de la France », avec « des marges exceptionnellement basses ». Une nouvelle fois, au plus fort de nos pics quotidiens, le salut est venu de l'électricité importée d'Espagne, de Belgique, d'Allemagne. La vague de froid n'a pas épargné ces pays, mais eux ne connaissent pas nos pics de consommation par grand froid. Ils sont en effet provoqués par une spécialité franco-française, le chauffage électrique. Lors de chaque vague de froid, le risque de black-out intervient le soir, quand tous les radiateurs électriques tournent à plein régime. Et les pompes à chaleur qui fonctionnent sur leur résistance électrique n'arrangent rien. En février 2012, le chauffage électrique avait pompé à lui seul 40% de la consommation totale d'électricité. Son développement massif a rendu la France « de plus en plus thermosensible », notait RTE en 2012. Pour chaque degré

extérieur en moins, le chauffage électrique augmente la puissance appelée de 2400 MW, l'équivalent de deux réacteurs. C'est 4,5 fois plus qu'en Allemagne et en Espagne, 6 fois plus qu'en Italie. Pourtant, la campagne publicitaire du ministère de

**Le responsable:
le chauffage
électrique**

l'Environnement et de l'Ademe menée en janvier n'a jamais mentionné le chauffage électrique, appelant chacun à baisser d'un degré la température de sa pièce de vie, alors que ça ne fait rien économiser quand on se chauffe au gaz, au fioul ou au bois ! Le lobby électrique demeure très puissant. ♦



La panne générale guette à chaque vague de froid.

S. AUDRAS/REA

CLUB DE GYM

Des clauses épinglées

Les abonnements à une salle de sport ou de remise en forme suscitent des critiques récurrentes. Les contrats, pas toujours très clairs, contiennent des clauses déséquilibrées. L'UFC-Que Choisir saisit régulièrement la justice pour qu'elle reconnaisse le caractère illégal de certaines dispositions. Le 17 janvier dernier, le tribunal de grande instance de Paris a condamné la société Mov'In, qui exploite notamment l'enseigne Fitness Park by Moving, pour diverses clauses abusives et/ou illégales contenues dans ses conditions générales. La saisine de l'UFC-Que Choisir date de 2013 et la société Mov'In a depuis modifié certains termes de ses contrats. Elle s'est aussi engagée à continuer son œuvre de nettoyage. Parmi les clauses épinglées, on relève la durée d'abonnement de 12 mois incompressibles, la non-responsabilité du

club en cas de vol d'effets dans les vestiaires, ou encore des facultés de résiliation à l'initiative du client trop limitées. La société Mov'In a, en outre, été condamnée à verser 5 000 € de dommages-intérêts à l'UFC-Que Choisir. Le jugement est susceptible d'appel. ♦

La société Mov'In a été condamnée pour des clauses abusives et/ou illégales.



MEDIAFORMEDICAL/ALAMY/ZOONAR GMBH

INDICATEURS

CRÉDIT

Taux moyen (1) Seuil d'usure

CRÉDITS IMMOBILIERS

Prêt à taux fixe	2,71%	3,80%
Prêt à taux variable	2,34%	3,50%
Prêt relais	2,78%	3,70%

AUTRES PRÊTS

< 3000 €	14,97%	15,30%
> 3000 € et < 6000 €	9,94%	13,25%
> 6000 €	4,99%	6,65%

(1) Taux effectif pratiqué au 4^e trimestre 2016

(2) Applicable à compter du 1^{er}/1/17 (JO du 27/12/16).

IRL (INDICE DE REVALORISATION DES LOYERS)

4 ^e trimestre 2016	+ 0,38%
-------------------------------	---------

INDICE DU COÛT DE LA CONSTRUCTION

Variation annuelle moyenne, 3 ^e trimestre 2016	+ 2,58%
---	---------

SMIC (AU 1^{er}/1/2017)

Brut horaire	9,70€
Brut mensuel	1480,27€

SICAV (AU 31/01/2017)

SOURCE: MORNINGSIDE
WWW.MORNINGSIDE.COM

PERFORMANCES SUR LES 52 DERNIÈRES SEMAINES

Sicav monétaires euro	- 0,15%
Sicav obligations euro long terme	+ 0,10%
Sicav actions France	+ 9,15%

PRIX À LA CONSOMMATION INDICE INSEE

Novembre 2016	+ 0,13%
Sur 12 mois (11/15-11/16)	+ 0,33%
Décembre 2016	+ 0,23%
Sur 12 mois (12/15-12/16)	+ 0,60%

PLAFOND SÉCURITÉ SOCIALE

Par mois (au 1 ^{er} /1/2017)	326€
---------------------------------------	------

TAUX D'INTÉRÊT LÉGAL (1^{er} SEMESTRE 2017)

JO du 30/12/2016	4,50%
si créancier particulier	4,50%
si créancier professionnel	0,90%

LOGEMENT Le locataire doit s'assurer

Tout locataire doit souscrire une assurance multirisque habitation. S'il ne le fait pas, le propriétaire peut en souscrire une à sa place et la récupérer sur le montant du loyer. Le montant de la prime récupérable peut être majoré dans la limite de 10% de son montant (décret du 30 mars 2016 en application de la loi Alur) pour indemniser les démarches entreprises par le propriétaire. Le montant de cette prime, éventuellement majoré, est récupérable par le bailleur par douzième à chaque paiement du loyer.

NOUVEAUX TRAITEMENTS COMMENT FAIRE BAISSER LES COÛTS

Alors que la ministre de la Santé tente de négocier une baisse du prix des traitements contre l'hépatite C (41 000 € la cure...), le Conseil économique, social et environnemental (CESE) publie ses recommandations pour limiter l'inflation du coût des nouveaux traitements. Son avis ne changera pas radicalement la donne : il conseille des études sur l'impact des médicaments coûteux, l'ajustement du prix à l'efficacité réelle des molécules, l'introduction de représentants des patients dans les instances de fixation des prix et une meilleure coopération internationale. La licence d'office, qui permet de passer outre le brevet pour fabriquer les médicaments à moindre prix, n'est pas évoquée. Dommage. ♦

FINANCEMENT PARTICIPATIF

Défaut de paiement en vue

Début janvier, le groupe Terlat, qui s'était financé sur les plateformes de financement participatif (crowdfunding) Wiseed et Anaxago pour des programmes immobiliers a été placé en redressement judiciaire. À l'automne 2016, ce promoteur avait déjà négocié avec Wiseed car des levées de fonds lancées en juillet 2015 ne se passaient pas comme prévu. Elles concernaient un programme de 84 logements à ossature bois, « Les Jardins de Clarisse », en Avignon, et un autre de 35 logements à Salon-de-Provence, « le Passage ». Terlat avait levé 997 000 € auprès de quelque

Le groupe Terlat est en redressement

260 investisseurs particuliers. Le rendement annoncé était attractif : 10 % en 14 à 18 mois seulement. Terlat n'a hélas pas tenu ses engagements et sa mise en redressement judiciaire a été prononcée le 6 janvier. Selon le directeur général de Wiseed, les programmes en question ne sont pas des échecs commerciaux. Les déboires de Terlat viennent de sa branche industrielle, spécialisée dans les panneaux pour maison à ossature bois, qui aurait consommé une part excessive des liquidités du groupe. Terlat a quatre

autres programmes en cours représentant 200 lots, soutenus par une autre plateforme de financement participatif, Anaxago, pour 1,7 million d'euros répartis entre 250 investisseurs. Selon Anaxago, la commercialisation de ces programmes est bien avancée. La période qui s'ouvre maintenant est incertaine. Il s'agit d'abord de savoir quelle est la forme prise par les investissements en crowdfunding immobilier : s'agit-il d'argent versé en compte courant ou investi dans des parts sociales ?

Dans ce cas, des parts sociales de quelle structure ? SAS Retome (raison sociale de Terlat) est en redressement, mais

chacun de ses programmes correspond à une société civile de construction vente (SCCV). Selon le conseil en gestion de patrimoine indépendant Alexandre de Froissard, qui avait alerté ses clients cet automne, même si Terlat se redresse, on ne peut pas exclure des pertes en capital pour les souscripteurs particuliers. Ce ne sera pas une perte totale, car Terlat avait déjà remboursé la moitié des sommes levées par crowdfunding, mais l'opération laissera un goût amer (lire également pp. 56-57). ♦

LES RAPPELS DU MOIS

CES ARTICLES PEUVENT SE RÉVÉLER DANGEREUX, LES FABRICANTS DEMANDENT LEUR RETOUR.

ANXIOLYTIQUES LYSANXIA des laboratoires Sigma-Tau, 10 mg, boîte de 40 comprimés, lot 15085 péremption 03/2018. Rappel en accord avec l'Agence de sécurité du médicament.

PROBLÈME : couleur anormale de certains comprimés. **NE PAS UTILISER.**

LAIT UHT DEMI-ÉCRÉMÉ DE MARQUE

ALSACE LAIT. Lait origine Alsace 1 l et 6 x 1 l : DLUO 11/06/2017 et 17/06/2017, lait origine France 1 l et 6 x 1 l : DLUO 12/06/2017 et 18/06/2017. **PROBLÈME :** le lait a subi une



altération lui donnant un mauvais goût et une mauvaise odeur qui peut entraîner un gonflement des briques. **OÙ S'ADRESSER :** lieux d'achat pour remboursement.

LITS BÉBÉ VENDUS PAR AUCHAN :

One II 120 x 60 cm et Amal II. **PROBLÈME :** risque de coincement des membres. **OÙ S'ADRESSER :** magasins Auchan pour remboursement. Tél. 03 59 30 59 30.



CASSEROLES, POÊLES ET CRÊPIÈRES

MONOPRIX de couleur rouge avec manche soft touch. Casseroles 16, 18 ou 20 cm, poêles 20, 26 ou 30 cm ; crêpières 25 cm. **PROBLÈME :** qualité défectueuse.

SABRES PIRATES GONFLABLES MONOPRIX.

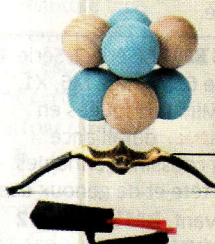
Réf. 12901MX. **PROBLÈME :** le bouchon de la valve servant à gonfler le sabre peut se détacher et présente donc un risque pour la sécurité d'un enfant en cas d'ingestion. **OÙ S'ADRESSER :** magasins Monoprix pour obtenir un remboursement. Tél. 0800 08 4000.

VÉLOS ET ROUES DE VÉLO TREK 720

DISQUE. Sont concernés les modèles 2015, 2016 et 2017 du 720 Disque et roues avant et arrière Bontrager Approved TLR Disque 700C 24 trous. **PROBLÈME :** un rayon cassé sur la roue avant pourrait s'introduire dans l'étrier de frein et provoquer l'arrêt net du vélo et, par conséquent, un grave accident. **OÙ S'ADRESSER :** revendeur Trek pour un remplacement gratuit.

HOCHETS PERLES BOIS OXYBUL,

réf. 20640. **PROBLÈME :** le diamètre des billes de bois n'est pas conforme à la réglementation. **OÙ S'ADRESSER :** lieux d'achat pour échange ou remboursement.



ARCS ET FLÈCHES TRUE HEROES

vendus chez Toys R Us. Réf. 897000. **PROBLÈME :** risque de suffocation dû à un défaut de fabrication. **OÙ S'ADRESSER :** magasins Toys R Us pour remboursement.



Des centaines de produits rappelés sur notre site <http://ufcvc.link/rappel556> Vous pouvez aussi consulter la banque de données européenne : http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex_archives_fr.cfm.

VIGNETTES CRIT'AIR

Bientôt indispensables pour rouler

Si les vignettes Crit'air ne sont à ce jour obligatoires qu'à Paris, ainsi qu'à Grenoble et à Lyon en cas de pic de pollution, elles vont rapidement devenir indispensables sur une bonne partie du territoire. Le ministère de l'Environnement a envoyé une instruction aux préfets qui précise l'arrêté de 2016 sur les actions à mener en cas de pic de pollution. «L'épisode persistant de pollution aux particules de décembre 2016 renforce la nécessité d'adopter dans les plus brefs délais, et au plus tard avant le 7 avril 2017, les arrêtés préfectoraux déclinant le nouveau cadre national», lit-on dans l'instruction. Où que se produise le pic de pollution sur le territoire, les mesures déjà en place dans les trois agglomérations pionnières devront donc s'appliquer. Le texte prévoit des restrictions de circulation dès le premier jour de prévision d'un pic de pollution, et elles seront exclusivement basées sur

la classe des certificats qualité de l'air apposés sur les pare-brise. «Les véhicules ne présentant pas de certificat qualité de l'air ou dont le certificat correspond aux catégories les plus polluantes auront l'interdiction de circuler»,

stipule le texte. Compte tenu de l'ampleur des zones touchées par la pollution aux particules fines en décembre et en janvier derniers, d'est en ouest et du nord au sud dans l'Hexagone, Que Choisir

recommande de se procurer sa vignette avant le 7 avril, et sans se faire avoir par des sites qui facturent au prix fort, en allant sur le site <https://www.certificat-air.gouv.fr/>. ♦

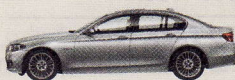
Les véhicules les plus polluants interdits

VÉHICULES ÉLECTRIQUES Les ventes de voitures électriques ont progressé de 26 % l'an dernier en France, avec plus de 27 000 immatriculations. La Renault Zoé est la plus vendue (11 404 unités) devant la Nissan Leaf. La France comptait 15 883 bornes pour les recharger. ♦



Aujourd'hui adoptée à Paris, Grenoble et Lyon, la vignette Crit'air va devenir indispensable ailleurs à partir du 7 avril 2017.

VÉHICULES AU RAPPEL



BMW Série 5



Volvo XC90



Porsche Macan

DACIA SANDERO, LOGAN ET DUSTER

fabriqués du 24 septembre au 4 novembre 2012, puis du 10 décembre 2012 au 20 janvier 2013, puis du 12 avril au 26 mai 2013 et entre le 6 novembre et le 15 décembre 2013. **PROBLÈME:** en cas d'impact, l'airbag du conducteur ne peut pas se déployer. **OÙ S'ADRESSER:** réseau Dacia. Les propriétaires ont été avertis par courrier recommandé.

VÉHICULES BMW (Série 2, Série 4, Série 5, Série 6, M4, M5, M6, X1, i3, i8 et les Mini fabriquées en 2016). **PROBLÈME:** défaillance possible des coussins gonflables latéraux, de tête et de genoux des passagers avant. **BMW SÉRIE 2 ACTIVE TOURER ET X1**

fabriqués en 2016. **PROBLÈME:** verrouillage des dossiers des sièges arrière défectueux. **OÙ S'ADRESSER:** réseau BMW. Les propriétaires ont été contactés.

VÉHICULES VOLVO (S60, S60CC, V60, V60CC, XC60, S90, XC90 construites en 2015 et 2016).

PROBLÈME: mauvaise fixation de la boucle de ceinture de sécurité du passager avant.

VÉHICULES VOLVO (V40, V40CC, S60, S60CC, V60, V60CC, XC60, S90, V90, XC90 de l'année modèle 2017).

PROBLÈME: les coussins gonflables peuvent ne pas se déployer en cas d'accident. **OÙ S'ADRESSER:** réseau Volvo. Les propriétaires ont été avertis.

JEEP RENEGADE des millésimes 2016 et 2017. **PROBLÈME:** risque de non-déclenchement des deux airbags frontaux et des prétensionneurs de ceinture de sécurité en cas d'accident.

OÙ S'ADRESSER: réseau Jeep. Les propriétaires ont été prévenus par courrier.

TOYOTA LEXUS NX200, NX200t et NX300h des années 2014 à 2016. **PROBLÈME:** mauvaise

programmation du module de commande du frein. **OÙ S'ADRESSER:** réseau Toyota. Les propriétaires ont été avertis par lettre recommandée avec AR.

RANGE ROVER Sport et LAND ROVER

Discovery Sport construits entre le 31 mars et le 25 août 2016. **PROBLÈME:** le couple de serrage de la fixation du bras de commande inférieur risque d'être incorrect, ce qui pourrait affecter la direction du véhicule et causer un accident.

OÙ S'ADRESSER: réseau Range Rover. Les propriétaires ont été avertis par courrier.

PORSCHE MACAN fabriqués entre le 30 juillet et le 9 août 2016. **PROBLÈME:** biellettes de la barre stabilisatrice avant défectueuses, ce qui peut affecter la stabilité de conduite.

OÙ S'ADRESSER: réseau Porsche. Les propriétaires ont été contactés.



Tous les rappels de véhicules sont sur notre site <http://ufcqc.link/rappelauto556>

BILLETS D'AVION

Pratiques trompeuses

L'affichage du prix des billets d'avion sur les sites des compagnies aériennes, des comparateurs de vols et des agences en ligne alimente toujours la chronique. Fin janvier, la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a publié les résultats d'une enquête menée en 2016. Encore une fois, elle n'a pas fait le voyage pour rien ! Dérive la plus fréquente constatée : « Une mise en avant de prix réduits qui sont en réalité inaccessibles à la plupart des consommateurs. » Ces tarifs « sont réservés aux seuls utilisateurs de cartes de paiement très peu répandues et inadaptées à ce type d'achat », l'écart entre ce qui est annoncé et réellement payé pouvant atteindre 50%. L'enquête épingle aussi, sur une vingtaine de sites, des prix affichés qui n'incluent pas tous les frais ou des informations trompeuses sur les modalités de remboursement des taxes d'aéroport en cas de vol non effectué. La DGCCRF a

livré des noms de sociétés mises en cause. Elle révèle ainsi que des « suites ont été engagées » (amendes administratives, ndlr) contre Odigeo (site govoyages.fr) et Travelgenio (travelgenio.fr et travel2be.fr). Malgré les injonctions, « ces entreprises n'ont pas encore modifié leurs pratiques (...) ou l'ont fait d'une manière qui ne levait pas les non-conformités », précise la DGCCRF. ♦

Un clic et les prix réduits affichés s'envolent !



CAROL/PHANIE

COPROPRIÉTÉ Fonds de réserve obligatoire

Plusieurs dispositions de la loi Alur (accès au logement et à un urbanisme renouvelé) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier. Désormais, pour anticiper la réalisation de gros travaux de rénovation, les copropriétés (immeubles de plus de 5 ans et de plus de 10 lots) doivent avoir un fonds de réserve. La cotisation annuelle ne peut être inférieure à 5% du budget de la copropriété. Ses fonds sont irrécupérables mais un copropriétaire peut les prendre en compte en cas de vente de son appartement. Les copropriétés doivent aussi s'immatriculer en ligne sur leur registre national. Celles de 50 à 200 lots ont jusqu'au 31 décembre 2017 pour le faire, celles de plus de 200 lots avaient

Les immeubles de plus de 5 ans et de plus de 10 lots sont concernés

jusqu'au 31 décembre dernier et celles de moins de 50 lots ont jusqu'au 31 décembre 2018. Les syndicats doivent rédiger une fiche synthétique de la copropriété, regroupant données administratives, financières et techniques. S'y ajoutent les dispositions de la loi relative à la transition énergétique du 18 août 2015. Les travaux d'isolation thermique sont obligatoires lors de travaux type ravalement de façade ou réfection de toiture, sauf en cas d'impossibilité technique, de surcoût trop important par rapport aux économies d'énergie escomptées ou pour les immeubles ayant certaines caractéristiques architecturales (par exemple, bâtiments haussmanniens). ♦

PLAT CUISINÉ LA PHOTO FAIT FOI Que Choisir a maintes fois pointé le peu de ressemblance entre la photo représentée sur l'emballage d'un plat cuisiné et le contenu réel de la préparation une fois déballée (QC n° 511). Autant l'image du contenu sur l'emballage est appétissante, autant une fois la barquette ouverte, la déception est grande. Apparemment, Fleury Michon a compris le message. Dans sa dernière campagne publicitaire, la marque entend que le plat cuisiné ressemble vraiment à la photo de son emballage. ♦

GRAVAGE DE VÉHICULE

La cotisation n'est pas obligatoire

Pour l'achat d'une voiture neuve (ou d'une moto), beaucoup de vendeurs offrent le gravage des vitres (ou de certaines pièces pour un deux-roues), afin d'enregistrer le véhicule au fichier Argos⁽¹⁾. Pour ce faire, le concessionnaire travaille avec une société spécialisée, comme Identicar ou Eurodatacar, qui gère ces numéros de marquage. Bonne affaire pour le client, sauf que, un an après, un courrier de relance l'invite à régler un abonnement. Alfa Romeo, BMW, Citroën, Fiat, Opel, Peugeot, Renault... presque tous les constructeurs marchent dans la combine, même si certains affirment le contraire. Ainsi, Audi déclare ne plus avoir de contact avec Eurodatacar depuis 2014. Pourtant, Jacky C., qui a acheté une Audi A1 en septembre 2015, a bien bénéficié d'un gravage, suivi aujourd'hui des relances d'Eurodatacar. Dont un « dernier rappel » lui enjoignant de payer 98 €. Donner suite à de telles relances n'a rien d'obligatoire et sans réponse du particulier le contrat de base sera tout simplement annulé.

(1) Argos : groupement d'assureurs destiné à l'identification, la recherche et la récupération des véhicules volés.

Un certain progrès.



HAMILTON/REA

LA PHOTO DU MOIS



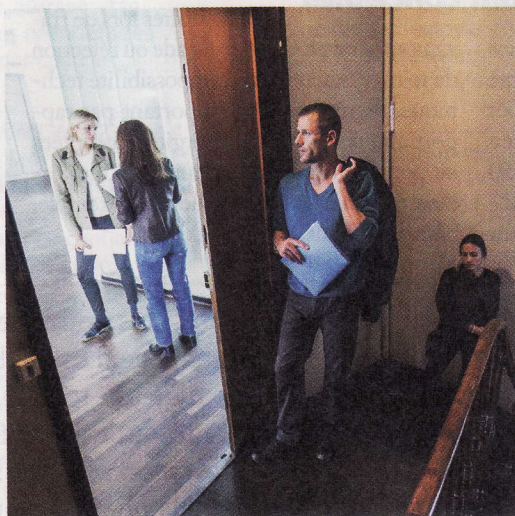
J. WILSON/THE NEW YORK TIMES-REDUX-REA

Les fontaines à sodas à sec!

Sandwicheries, fast-foods, restaurants d'entreprise, clubs de vacances... depuis le 27 janvier 2017, les fontaines à sodas sont interdites dans tous ces lieux accessibles au public. Elles permettaient aux consommateurs, souvent jeunes, de se servir à volonté de boissons très sucrées du type Coca-Cola, Sprite, etc. L'interdiction avait été introduite dans la loi Santé du 26 janvier 2016. Elle vise à restreindre la consommation de sodas, afin de lutter contre l'obésité. Une taxe sur les boissons sucrées vendues dans le commerce a été instituée, il y a cinq ans, avec le même objectif. En 2015, les Français ont, en moyenne, bu 65,5 litres de soda, contre 10,6 litres pour leurs voisins britanniques. ♦

LOGEMENT LOYER MODÉRÉ, IMPÔT MINORÉ Depuis le 1^{er} février, les propriétaires louant leur logement en dessous du prix du marché bénéficient d'une exonération fiscale de 15 à 70 % sur leurs revenus locatifs. Plus la baisse de loyer est importante, plus l'exonération sera élevée. Auparavant, ils doivent signer une « convention à loyer maîtrisé » avec l'Agence nationale de l'habitat (Anha). L'abattement sera majoré à 85 % si le propriétaire confie la gestion du bien à un organisme agréé en intermédiation locative (Solibail, etc.). Ce dispositif vise à inciter les propriétaires à remettre sur le marché des logements aujourd'hui vacants. ♦

Dans certaines zones, le marché locatif est très tendu.



VOISIN/PHANIE

PLACEMENTS



Tout ce qui brille n'est pas d'or

L'Autorité des marchés financiers (AMF) met en garde les particuliers contre ces offres qui « font miroiter des promesses de rendements exceptionnels, voire irréalistes, mais s'avèrent risqués ». Le gendarme de la Bourse est de plus en plus sollicité par des épargnants qui se plaignent de démarchage agressif, notamment sur Internet, pour placer des diamants. L'AMF relève que les adresses prestigieuses de ces sociétés sont souvent fictives.

PRESSE



Que Choisir dans les écoles

L'UFC-Que Choisir s'associe à la 28^e Semaine de la presse et des médias dans l'école, du 20 au 25 mars. Nombre de nos associations locales participeront au sein des établissements scolaires, à des animations sur le rôle de la presse consumériste.

APPEL À TÉMOIGNAGES

Tarifs bancaires

Attentive à l'évolution des tarifs bancaires, l'UFC-Que Choisir s'intéresse tout particulièrement aux frais de tenue de compte. Si votre banque vous a prélevé de tels frais en 2015 et/ou 2016, nous sommes intéressés par la teneur des courriers qu'elle vous a transmis à ce sujet. Merci d'adresser vos témoignages à :

UFC-Que Choisir, service juridique
233, bd Voltaire, 75011 Paris
ou à odsousa@quechoisir.org.



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

NOS ACTIONS, NOS COMBATS

ON A GAGNÉ

Unaass: vers une vraie démocratie sanitaire

La mise en place d'une Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (Unaass), prévue par la loi Santé de 2016, avance à grand pas et, désormais, dans le bon sens.

Avec (enfin!) l'ambition d'incarner une nouvelle étape dans la démocratie sanitaire, l'Unaass sera portée sur les fonds baptismaux au printemps. Cette nouvelle structure doit être élargie à toutes les associations représentant les usagers du système de santé, afin de garantir le pluralisme dans la défense de leurs intérêts. Les consommateurs,

Les usagers du système de santé enfin entendus!

bien évidemment, y ont leur place, comme le démontre, année après année, l'UFC-Que Choisir par ses activités d'information du public, de lobbying ou ses actions en justice. Les alertes et les appels de l'UFC-Que Choisir, rejointe par d'autres associations, auprès du ministère de la Santé ont donc porté leurs fruits.

Le préprojet de statuts de l'Unaass prévoit dorénavant une ouverture plus grande de sa gouvernance. Si l'union est un combat, l'UFC-Que Choisir entendait bien le gagner dans le domaine de la santé! ♦

PÉTITION DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE Pour dire « Stop au harcèlement téléphonique », signez notre pétition: change.org/DemarchageTelephonique ♦

NOUS AGISSONS

Taux de réussite: la mauvaise conduite des auto-écoles

Après de multiples demandes auprès du ministère de l'Intérieur, l'UFC-Que Choisir a obtenu, en janvier, les taux de réussite officiels des auto-écoles aux examens du permis de conduire en 2015. Nous les avons comparés à ceux présentés par les auto-écoles aux enquêteurs de nos associations locales l'an dernier (voir QC n° 551) et les dérapages dénoncés se confirment. Dans 63 à 69% des cas, selon l'examen considéré (code/

conduite), les auto-écoles fournissent aux consommateurs des informations erronées. Près de 18% des professionnels ont avancé des taux s'éloignant de plus de 20 points des chiffres réels. Ceux qui gonflent le plus leurs résultats ont les taux de réussite les plus faibles. L'UFC-Que Choisir est donc intervenue une nouvelle fois auprès de la répression des fraudes pour que des contrôles soient réalisés et des sanctions dissuasives prononcées. En outre, elle réclame une refonte de la réglementation pour que les professionnels délivrent à leurs clients une information écrite et vérifiable sur leurs taux de réussite aux examens du permis de conduire. ♦



J. THYS/REPORTERS-REA

Plus les résultats sont gonflés, plus les taux de réussite sont faibles.

Retrouvez les résultats officiels des taux de réussite des auto-écoles sur notre carte interactive: <http://ufcqc.link/auto556>

LE BILLET

d'Alain Bazot

Président de l'UFC-Que Choisir



FINANCEMENT PARTICIPATIF

Gare aux abus

Rendements bien loin des promesses, risques de perte en capital largement sous-estimés, non-respect des obligations réglementaires... le vernis du financement participatif se craquelle de toutes parts. On est loin du portrait flatteur dressé par le gouvernement, qui le présente comme le futur de l'épargne ciblée sur l'économie réelle et le local. En effet, l'analyse de l'UFC-Que Choisir (lire pp. 56-57) souligne les maux du secteur. Cette forme de mise en relation, via des plateformes Internet, entre des épargnants et des porteurs de projets à financer (particuliers, entreprises) souffre aujourd'hui de plusieurs dysfonctionnements. Ainsi, une fois les probabilités de non-remboursement par les emprunteurs prises en compte, la rémunération que l'on peut attendre de ces produits ne dépasse pas en moyenne celle du livret A, avec des risques en plus. Pis, l'analyse des conditions générales de plusieurs plateformes de financement révèle une myriade de clauses que nous jugeons abusives: exonération excessive de responsabilité, problème de fiabilité des informations et de sécurisation des données financières... L'UFC-Que Choisir a d'ailleurs mis en demeure plusieurs de ces plateformes de revoir leur copie. Plus largement, l'association appelle les pouvoirs publics à renforcer les obligations réglementaires d'information des consommateurs, notamment sur le rendement escompté de ces produits et les risques encourus. ♦



Retrouvez Alain Bazot sur son blog www.alain-bazot.fr

FAITES-LE SAVOIR

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

DIRECT ASSURANCE

Un sinistre et dehors !

Je suis assuré en « tous risques » depuis un an chez Direct assurance. Ma voiture, garée pendant une semaine sur un parking du Sud-Ouest, a été accrochée des deux côtés. J'ai immédiatement téléphoné à l'assureur, qui nous a demandé de lui envoyer une déclaration d'accident et un P-V de la gendarmerie. Après expertise, il nous a signifié qu'il ne prendrait pas en charge le sinistre, car il s'agissait de deux accrochages différents. Et il nous reproche d'avoir fait une fausse déclaration auprès des gendarmes... ce qui n'a pas manqué de les agacer lorsque nous le leur avons rapporté ! J'ai rétorqué à Direct assurance que je me doutais bien que ce n'était pas la même voiture qui avait fait le tour de la nôtre et j'ai donc proposé de régler deux fois la franchise dans le cadre d'une prise en charge de sa part. Direct assurance a campé sur ses positions. Par conséquent, j'ai dû faire réparer à mes frais. Par la suite, j'ai reçu un courrier recommandé résiliant mon contrat avec, comme résultat, une prime multipliée par deux chez mon nouvel assureur. Les prix attractifs de Direct assurance sont un leurre. Un sinistre et c'est le début des ennuis ! ♦

CAROL DAGREOU, ROUEN (76)



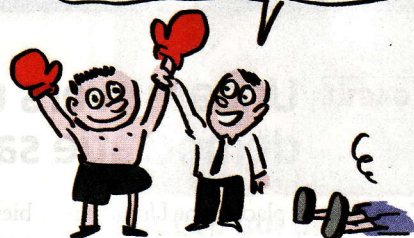
DESSINS MUZO

TÉLÉSURVEILLANCE

Défaut non corrigé

Abonné pendant plusieurs années pour la télésurveillance de mon domicile auprès de Verisure (ex-Sécuritas Direct), j'ai opté pour Ima-Protect, bien classé par *Que Choisir* dans une récente enquête de satisfaction (QC n° 546). La raison ? Un « incident » survenu l'été dernier. Alors que j'étais loin de mon domicile, j'ai reçu un SMS m'informant que le système de transmission de l'alarme était en panne et qu'il fallait appeler d'urgence le service technique. On m'a répondu que tout était rentré dans l'ordre. Une semaine après, de retour chez moi, j'ai constaté que l'alarme ne fonctionnait pas. Nouvel appel au service technique où l'on m'apprend que la panne dure depuis plusieurs jours et que la réparation nécessite l'envoi d'un technicien. Devant repartir en congés, je demande une intervention urgente. Mais le délai est d'au moins huit jours, « tous les techniciens étant en vacances ».

(Verisure vaincu par Ko.)



La période étant propice aux cambriolages, j'ai reporté mon départ. L'employé Verisure est resté deux heures chez moi sans réussir à corriger le défaut. Aucune solution ne m'ayant été proposée, j'ai résilié mon contrat sans respecter le préavis de trois mois et demandé à ma banque de rejeter les prélèvements à venir présentés par Verisure. J'ai ensuite reçu un grand nombre d'appels téléphoniques alternant menaces de transfert de mon dossier au service contentieux et offres commerciales avantageuses pour me faire revenir. Les factures ont continué à arriver. Je les ai ignorées. J'ai fini par recevoir un courrier m'expliquant que j'avais sollicité un geste commercial et que le défaut de mon système était dû à un problème d'alimentation, ce qui était inexact ! Depuis, je n'ai plus eu de nouvelles de Verisure. ♦

PAUL B., VERRIÈRES-LE-BUISSON (91)

ACCOR-ARENA

Épreuve de contorsion

Pendant des années, j'ai assisté au Trophée de France de patinage artistique au Palais Omnisport de Paris-Bercy. Cette salle, fermée deux ans pour travaux, a rouvert sous le nom d'Accor-Arena et a accueilli à nouveau l'épreuve en novembre dernier. J'avais acheté deux billets en « carré or » (rang 26), à 75 € chacun, ce qui laissait supposer un très bon placement. Quelle déception ! Les barrières de sécurité étant placées à hauteur des yeux, il faut se livrer à une véritable épreuve de contorsion pour pouvoir suivre correctement la compétition. Ces places ne devraient pas être vendues. À tout le moins, ce « problème » aurait dû être signalé lors de la réservation avec, à la clé, un tarif réduit ! ♦



MICHELLE FLIZOT, PARON (ES)

SNCF Le recyclage des traverses

Après avoir visité la Cité du train à Mulhouse, j'ai été particulièrement intéressé par « la Traversothèque », qui est unique au monde et où l'on explique par le détail comment le bois devient dur comme de la pierre une fois traité par la chimie. Reste que la vente de vieilles traverses de chemin de fer n'est pas interdite, notamment pour faire des bordures de jardin. Et pour contaminer les sols près des potagers, il n'y a pas mieux... ♦

JEAN-FRANÇOIS ACKERMANN, STRASBOURG-LA MEINAU (67)

Plus que la transformation des traverses SNCF en bordures de jardin, *Que Choisir* a pointé en son temps leur transformation en charbon de bois pour les barbecues, où leur combustion peut poser de réels problèmes de pollution, tant pour l'environnement que pour la santé humaine.

HÔTEL FORMULE 1 Des punaises dans le lit

Avec mon mari, nous avons réservé une chambre à l'hôtel Formule 1 de Gennevilliers-Asnières (92). Vers 1 h du matin, alors que j'essayais de m'endormir, j'ai ressenti des démangeaisons sur tout le corps. La douleur devenant insoutenable, j'ai allumé la lumière et constaté que j'étais couverte de gros boutons boursoufflés. Le lit était rempli de punaises ! Il y en avait partout : sur les draps, les oreillers, les vêtements. Nous avons rassemblé nos affaires et quitté la chambre, puis informé le réceptionniste. Il n'avait pas l'air surpris et nous a confirmé qu'il s'agissait bien de punaises de lit. Plus tard, de retour à la maison, nous avons vérifié nos affaires. Ces sales bêtes avaient colonisé les vêtements qui étaient dans nos sacs et ceux que nous portions. Des œufs s'étaient même nichés dans la veste en laine de mon mari. Et sur mon corps, j'ai recensé pas moins de 42 piqûres.



Quand je suis repassé le lendemain à l'hôtel pour demander des explications au directeur et être remboursée, je suis retournée dans la chambre que nous occupions pour vérifier que nous n'avions rien oublié. Deux personnes en combinaison et masque de protection étaient en train de désinfecter la chambre. Ces opérations ont duré plusieurs jours, comme j'ai pu le constater alors que je cherchais à rencontrer le directeur, toujours absent. Finalement, le 5^e étage a été fermé le temps de chasser les punaises de lit ! Il est incompréhensible que des chambres aient continué à être louées alors que les responsables de l'hôtel les savaient infestées ! ♦

CÉLINE ELOUAFI, CLICHY (92)

TÉLÉVISEUR PANASONIC

Le SAV déçoit

Notre téléviseur plasma Panasonic est tombé en panne alors qu'il n'avait pas cinq ans. Il fallait déjà remplacer la carte mère, ce qui est anormal pour un appareil haut de gamme acheté 1 799 €. Mais il a aussi fallu compter avec le service après-vente (SAV) de Panasonic. Dans notre zone, seul le centre technique agréé de Draveil (91) peut avoir accès aux pièces détachées de la marque. Le consommateur n'a donc pas le choix de son réparateur ! En outre, les techniciens ne se déplacent pas. Les plages horaires étant assez limitées (9 h 15 à 12 h 30 et 14 h à 17 h 45), cela oblige à prendre à chaque fois une demi-journée de congé. Et comme, une fois sur place, personne ne nous aide à décharger, cela impose que l'on vienne à deux. Ajoutons des délais de réparation de plusieurs semaines et un coût de réparation de 427 €, ce qui n'est pas négligeable. Déçus par l'attitude d'une marque si prestigieuse, nous avons sollicité un geste commercial... ♦

M. ET M^{ME} LEFEBVRE,
LA VARENNE-SAINT-HILAIRE (94)

PANASONIC...

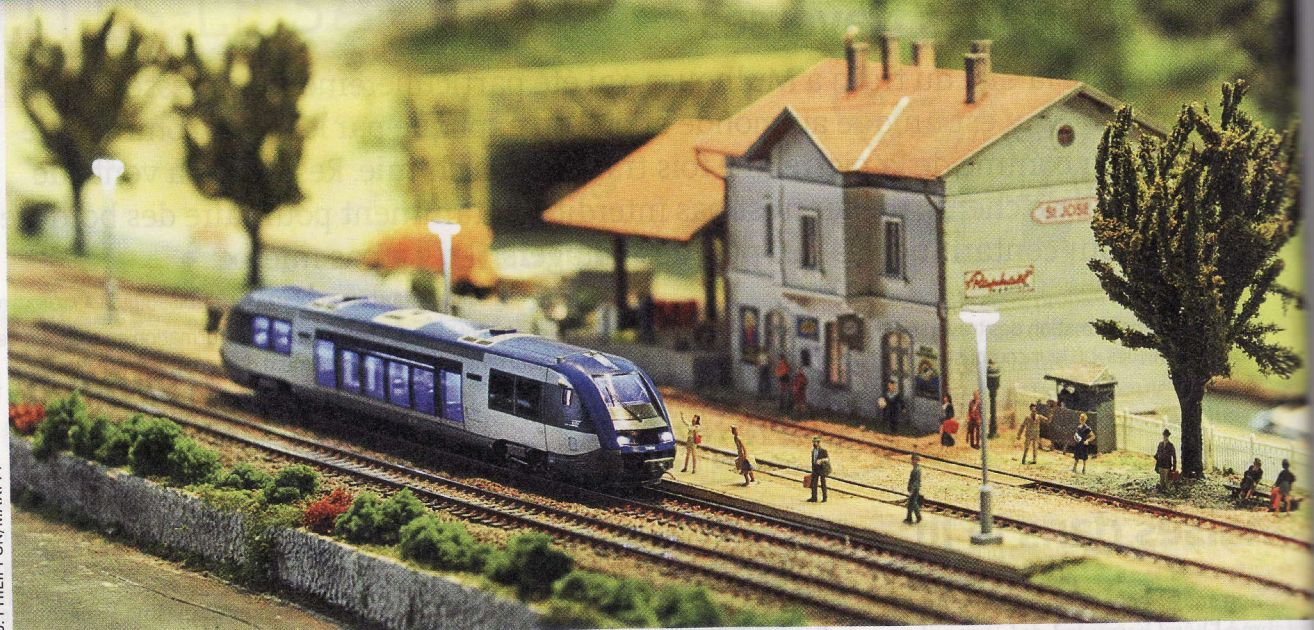


BANQUES Hold-up sur les frais de succession

Au début de l'année, beaucoup de médias et d'associations de consommateurs ont dénoncé la flambée des frais bancaires. Mais il est rarement fait allusion aux frais bancaires de succession. Mon mari, décédé en avril 2016, avait deux comptes de dépôt à la BNP Paribas pour un total de 13 600 €. La banque a prélevé 341 €. Sur la plaquette tarifaire 2017, le maximum prévu est de 750 €, c'est pratiquement dix fois plus qu'il y a cinq ans. Un tarif honteux pour quelques clics sur Internet : un vers le notaire, l'autre pour régler les pompes

funèbres, le troisième pour restituer les fonds sur mon compte. La succession était simple et a été réglée en 4 mois. Mais il m'a fallu écrire à plusieurs reprises à la banque pour connaître le montant prélevé sur mon compte. Pourquoi la loi n'impose-t-elle pas aux banques de tenir informés le notaire ou les héritiers de leur gestion des comptes de succession ? Pourquoi ces frais ne font-ils pas partie de ceux mentionnés dans les successions comme les frais de notaire ou les frais funéraires ? ♦

HELVISE SAUVAGE, VILLETANEUSE (93)



J. PHILIPPON/MAXPPP

► Notre nouvelle enquête de satisfaction concernant la SNCF montre que les critiques des usagers sont nombreuses... mais moins fortes qu'il y a deux ans. Pourtant, le ciel du ferroviaire semble s'être encore assombri.

SNCF

Les nuages s'amoncellent

ARNAUD DE BLAUWE, AVEC ISABELLE BOURCIER

Bien qu'agitée comme un chiffon rouge au-dessus du chemin de fer, l'ouverture à la concurrence pour le transport des voyageurs reste loin d'être une réalité⁽¹⁾. N'empêche, si la SNCF demeure en situation de monopole, ou presque⁽²⁾, elle va devoir négocier plusieurs tourments délicats... et régler nombre de ses tourments ! *« Son avenir, et plus généralement celui du transport ferroviaire, s'écrit maintenant »,* ose Jean Lenoir, vice-président de la Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers de transports).

Ouverture prochaine à la concurrence, réseau à rénover... les défis à venir

Remise à niveau du réseau via des investissements titanesques (de 3 à 4 milliards d'euros chaque année jusqu'en 2020), poids de la dette insupportable, ponctualité qui se dégrade, politique tarifaire difficile à suivre, fréquentation en baisse, productivité à améliorer d'urgence...

les nuages s'amoncellent. Et pourtant, de l'avis général, le train a de vrais atouts, d'abord parce qu'il est aujourd'hui l'un des moyens de transport les moins polluants.

Moins de 6 usagers sur 10 satisfaits

Dans ce contexte, peu étonnant que les clients du train fassent eux aussi grise mine. En témoignent les résultats de notre dernière enquête de satisfaction (voir p. 17). Plus de 10 000 lecteurs de *Que Choisir* y ont participé. Certes, ils sont probablement plus exigeants et sévères que « la moyenne des consommateurs du train ». Certes, leur satisfaction globale à l'égard de la SNCF s'est un peu améliorée par rapport à notre précédent sondage en 2015. Mais avec un taux d'avis positifs de 58% tous trains confondus, soit quatre points de plus qu'il y a deux ans (*QC* n° 534), le « score » demeure médiocre et bien en dessous de celui enregistré en 2006 (73% de satisfaction globale mais le Transilien n'était pas pris en compte).

ENQUÊTE
SATISFACTIONSATISFACTION GLOBALE
EN POURCENTAGE DE PASSAGERS SATISFAITS58%⁽¹⁾

SNCF

54%⁽²⁾

2015

63%⁽³⁾

2012

(1) 61 % hors Transilien.

(2) 58 % hors Transilien.

(3) Transilien non pris en compte.

DONT

70%

TGV

66%

ouigo

53%

ter

49% INTERCITÉS

42%

T
SNCF

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Un questionnaire de satisfaction a été encarté dans le n° 552 de *Que Choisir* (novembre 2016) adressé à une partie de nos abonnés. Les lecteurs devaient d'abord indiquer leur niveau de satisfaction globale. Cette note est une appréciation spontanée et non une moyenne des autres critères que les participants à notre enquête devaient évaluer sur une échelle de 1 («très satisfait») à 4 («pas du tout satisfait»). Au nombre d'une vingtaine, ces items ont été regroupés dans trois catégories: le voyage, la gare et les retards. En retour, nous avons reçu 10081 questionnaires exploitables. Dans 43% des cas, ces avis portaient sur le TGV (TER : 23%, Transilien/RER: 18%, Intercités: 13% et TGV Ouigo: 3%). *Que Choisir* mesurant régulièrement la satisfaction des usagers à l'égard de la SNCF, nous avons pu comparer les résultats obtenus lors de cette enquête avec les précédentes, notamment celle de 2015 (QC n° 534).

COMMUNICATION

La SNCF reste à quoi

Nous avons contacté la SNCF plusieurs fois pour avoir son point de vue. Mais, au 5 février, elle n'avait toujours pas donné suite. Une entreprise qui se ferme lorsqu'on la sollicite pour commenter une enquête qualité auprès de ses clients, chacun jugera... D'autant que la SNCF sait se montrer très accueillante avec la presse lorsqu'il s'agit de présenter ses nouvelles offres.

LE VOYAGE (résultats en %)

	Accès aux tarifs réduits Etendue et clarté des tarifs	Rapport qualité/prix	Ponctualité	Contrôleurs (amabilité, informations données...)	Propreté des wagons	Confort des sièges	Chauffage/Climatisation	Toilettes (accès et propreté)	Rapport qualité/prix de la restauration (accès et propreté)		
Transilien/RER	51,4	37,6	33,9	34,6	57,1	58,5	29,2	47,2	46,9	n.c.	n.c.
TER	49,1	50,2	42,3	44,6	63	72,3	54,3	63,8	59,9	36,5	n.c.
Intercités	37,9	46	36,6	44,2	53,9	71,7	50,3	57,4	55,4	28,4	18,9
TGV	34,3	44,3	39	62,1	72,1	78,8	70,9	74,2	69,2	45,8	22,9
Ouigo	59	56,3	69,3	70	73,5	70	64,6	66,7	67,7	41,4	n.c.
Total SNCF	42	45,3	39,5	51,1	65	72,8	56,7	64,6	61,2	37,7	21,4

n. c. : non concerné.

EN GARE (résultats en %)

	Accès personnes à mobilité réduite	Affichage des trains (qualité et délai)	Ambiance (confort, propreté, sécurité)	Etat de marche des composteurs	Qualité des annonces des annonces sonores	Présence et propreté des toilettes
Transilien/RER	26,8	61	35,9	53,9	59,5	30,4
TER	37,2	63,3	56,4	56,7	65,8	44,5
Intercités	35,1	62,3	53,5	57,1	68,4	42,6
TGV	44,4	72,2	63,1	63,7	72,5	45,7
Ouigo	44,7	70	59,1	57,5	70	48,5
Total SNCF	37,9	62,5	55,4	59,6	67,9	42,3

LES RETARDS (en%)

	Fréquence et précision des annonces en gare	Premières informations à bord	Délai avant les annonces	Propositions de dédommagement
Transilien/RER	22,4	27,7	20,9	11,1
TER	31,9	36,3	29,3	16,4
Intercités	30,1	33,5	28,1	20,4
TGV	38,6	43,1	35,8	26,5
Ouigo	35,7	40,5	27,1	20,7
Total SNCF	32,7	37,3	30,2	20,7

De 86 à 100%, très bon; de 75 à 85%, bon; de 70 à 74%, moyen; de 61 à 69%, médiocre; de 0 à 60%, mauvais.

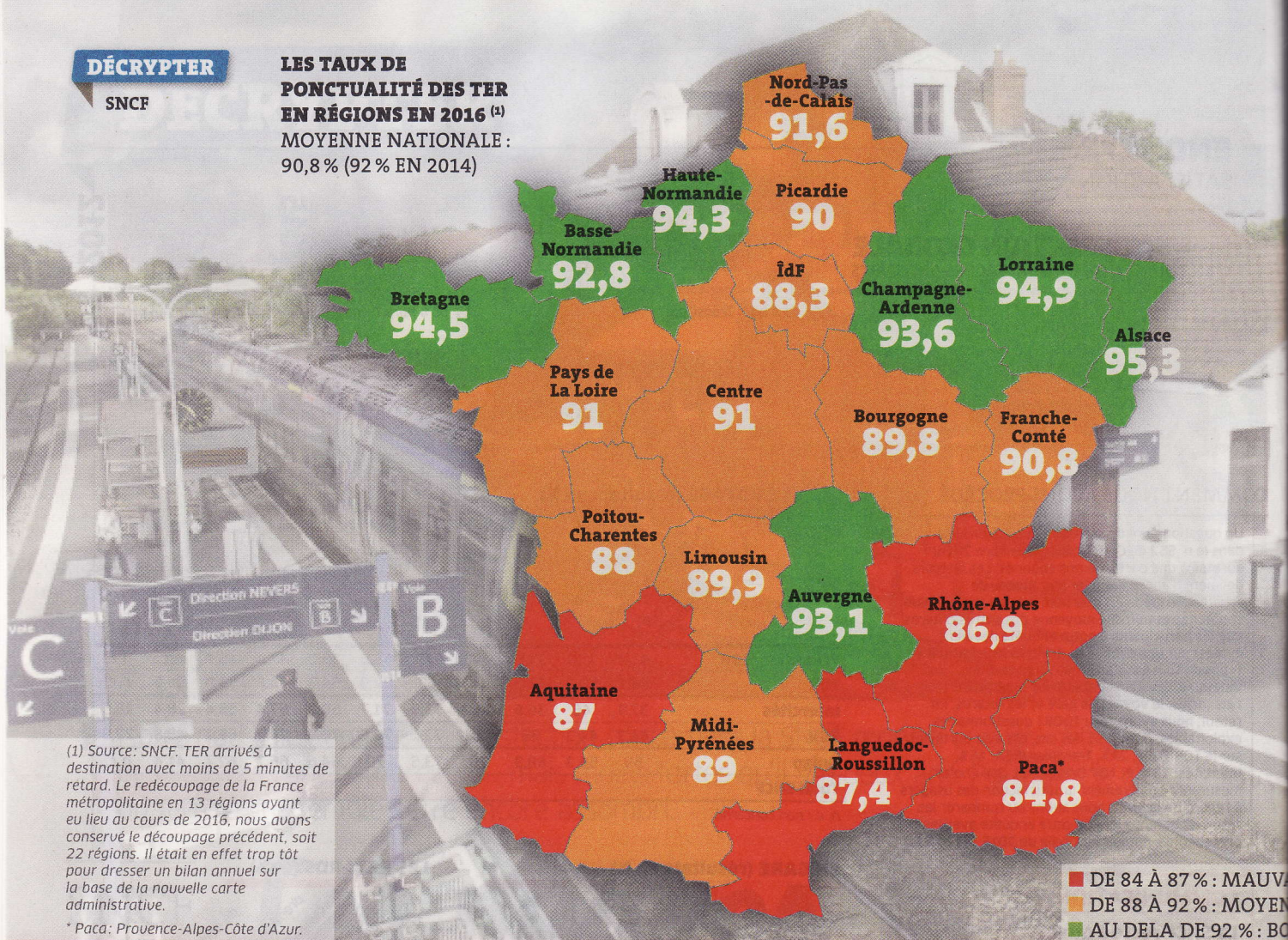
Il est 18h10, ce mardi de fin janvier. Le Paris-Cherbourg quitte la gare Saint-Lazare. À son bord, comme chaque soir, Frédérique Lacour. La cinquantaine, cette cadre de santé descend à Caen (Calvados), comme la plupart de ses compagnons de voyage avec qui elle anime l'UDUPC (Union des usagers du Paris-Cherbourg). «Plutôt que de nous résigner dans notre coin à accepter les dysfonctionnements et mesures contraires aux intérêts des usagers, dit-elle, nous nous sommes regroupés pour agir de manière constructive, argumentée, et en actionnant les bons leviers (conseil régional, presse locale...). La SNCF voulait imposer la réservation obligatoire sur les trains de la ligne, ce qui aurait été trop contraignant pour les passagers réguliers. Elle a reculé mais rien n'est jamais acquis!» La Normandie, sa région, s'est d'ailleurs

fait récemment remarquer. Elle va assurer seule le financement de ses trains (TER, Intercités). En échange, l'État paiera l'achat de 40 rames neuves (720 millions d'euros). La mesure symbolise la volonté de certaines régions, insatisfaites des services de la SNCF (voir encadré «TER», p. 18), de prendre davantage en main leurs trains locaux. Il est vrai que la société ferroviaire a été bien médiocre sur un point capital, la ponctualité, le critère essentiel pour les participants à notre enquête. Pour ne prendre que le TGV, sa régularité moyenne est descendue à 88,5% sur les onze premiers mois de 2016. À comparer avec les 89,1% de 2015 et les 90,4% de 2014. Et encore,

La ponctualité, critère essentiel pour les usagers, est loin d'être optimale

Un avis, une opinion sur la SNCF? Exprimez-vous dans notre forum <http://ufcqc.link/train556>

LES TAUX DE PONCTUALITÉ DES TER EN RÉGIONS EN 2016 ⁽¹⁾
MOYENNE NATIONALE : 90,8 % (92 % EN 2014)



TER

Les trains du quotidien patinent

À la veille de l'été 2015, l'UFC-Que Choisir avait lancé l'opération antiretards TER/Transilien (QC n° 537). Les usagers de ces trains du quotidien étaient appelés à signaler, via une application pour smartphone, les trains en retard ou supprimés. L'opération a été un succès avec près de 44 000 signalements en quelques mois (QC n° 542). La collecte avait permis d'épingler quelques lignes « à gros problèmes ». Des points noirs largement identifiés par la SNCF. Or la situation semble se dégrader. Dans les régions, qui organisent les TER (financement, dessertes...), la grogne monte. Elles estiment qu'elles paient trop cher la SNCF, leur « prestataire », pour un service loin d'être au niveau. Et le bilan ponctualité de l'année écoulée ne devrait pas redonner le sourire

aux régions. Selon les chiffres de la SNCF, le taux de ponctualité moyen des TER (arrivés à destination avec moins de 5 minutes de retard) a été de 90,8 %, contre 91,6 % en 2015 et 92 % en 2014. Près d'un sur dix en retard ; et encore, les statistiques de la SNCF ne comptabilisent pas les trains annulés (1,8 % chaque jour, en moyenne). Au regard du nombre de trains régionaux circulant chaque jour, cela fait de nombreux usagers en galère ! Et notre enquête de satisfaction relaie bien leur mécontentement. Les lecteurs de *Que Choisir* qui y ont participé se disent à 53 % satisfaits du TER (42 % pour le Transilien). Un score très moyen, voisin de ceux de nos précédentes enquêtes. Lorsqu'on regarde les taux de satisfaction de chaque région, c'est dans celles où la ponctualité est mauvaise qu'ils

sont les plus bas. Par exemple, 34 % de jugements positifs en Paca (Provence-Alpes-Côte d'Azur), qui affiche un taux de ponctualité de seulement 84,8 %. Situation à peine meilleure en Auvergne-Rhône-Alpes : 46 % de satisfaction ! Les usagers les plus heureux vivent en Bretagne (79 %) et en Pays de la Loire (74 %).

La voiture comme alternative

Dans un tel contexte, les clients du TER ont fini par se lasser... et l'abandonner. « Quand le critère de ponctualité se perd, les usagers s'en vont », insiste Jean Lenoir, vice-président de la Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers du transport). Dans les années 2000, du fait d'une politique volontariste (investissements massifs sur le matériel, offre de trains plus importante...), la fréquentation

des TER augmentait régulièrement. Elle stagne aujourd'hui après avoir baissé ces dernières années. Alors, des régions voudraient faire rouler leurs propres trains et se passer de la SNCF. C'est le cas des Pays de la Loire, où le conseil régional souhaite expérimenter la libéralisation du TER. Même volonté de la région Paca qui propose aux usagers de lui signaler les dysfonctionnements rencontrés sur le réseau avec l'application qu'elle a mise au point. Colère de l'UNSA-cheminots, qui parle de « calomnie » et « d'atteinte à l'image de la SNCF ». Mais, avant que ces « expériences » de libéralisation ne soient possibles, il faudra changer la loi. L'Union européenne a cependant fixé une date butoir : en 2023, tous les réseaux (régionaux et autres, donc) devront être ouverts à la concurrence. On n'y est pas encore.

P. GLEIZES/REA

curiosité des statistiques de la SNCF, seuls sont comptabilisés les retards de plus de 5, 10 ou 15 minutes (selon la durée du trajet : de moins de 1 h 30 à plus de 3 h). Par ailleurs, c'est dans la rubrique « Les retards » de notre étude que l'on enregistre les pires résultats : de deux à quatre passagers sur dix satisfaits (voir tableau, p. 17). Seule « La propreté des toilettes en gare » – quand il y en a ! – fait aussi mal...

Si les lourds et nombreux travaux liés à la régénération du réseau font dérailler la ponctualité, d'autres motifs sont davantage d'ordre organisationnel. « On ne peut pas accepter que des trains soient en retard ou supprimés par manque de conducteurs ou de contrôleurs, comme on le déplore de plus en plus souvent », estime Jean Lenoir. Et il arrive que de bien étonnants « problèmes de circulation » pèsent sur la régularité. Le 2 décembre dernier, le conducteur du TER Paris-Beauvais (Oise) a « oublié » l'arrêt de Saint-Sulpice-Auteuil. Le temps qu'il s'en rende compte, son convoi s'est immobilisé 200 mètres après les quais. Les portes ont alors été ouvertes, les passagers sont descendus sur les voies. On imagine que le trafic a été interrompu par sécurité, avec la cascade de perturbations que cela provoque par effet domino ! C'est avec en toile de fond cette ponctualité en baisse que la SNCF a récemment revu les règles d'indemnisation des passagers. Elles s'appliquent désormais « même pour les retards dont la cause ne lui est pas imputable ». Les montants varient de 25 % du prix du billet (retard de 30 à 59 minutes) à 75 % (retard de plus de 180 minutes). Et si le dispositif va un peu au-delà des exigences de la réglementation européenne, il se limite toujours aux voyages TGV et Intercités. Le remboursement, lui, se fait en « bons voyages » et non en cash.

Fréquentation en berne

L'amélioration de la régularité a été décrétée « priorité absolue » par la SNCF. Mais la fuite des passagers – qui concerne même le TGV, son ex-vache à lait – est son autre gros sujet de préoccupation. >>>



P. GLEIZES/REA

Outre les réseaux vieillissants, les retards et annulations sont aussi dus à l'organisation interne de la SNCF.

TARIFS

Mieux vaut s'y prendre tôt !

Pendant des années la SNCF a martelé ce slogan : « Plus on réserve son billet tôt, plus le prix du billet sera intéressant. » Message caché : plus on se rapproche de la date du départ, plus il augmente. Ce discours se fait moins insistant aujourd'hui. Peut-être parce que la SNCF a progressivement mis en place des ventes de dernière minute à petits prix, notamment sur son site Internet. Mais, dans le même temps, n'aurait-elle pas discrètement modifié sa politique, en modulant davantage ses tarifs « classiques » dans les semaines qui précèdent le départ ? Nous avons cherché à le vérifier.

LE SCÉNARIO

Nous avons ciblé 79 liaisons TGV et 16 liaisons Intercités. Pour chacune d'elles, nous devons relever les prix d'un billet « loisir » sans réduction avec départ le jeudi 26 janvier sur le premier train disponible à partir de 9 h. Les tarifs ont été relevés à cinq reprises entre six semaines avant la date du départ et la veille de celui-ci.

LES RÉSULTATS

Disons-le d'emblée, l'analyse des résultats indique qu'il faut continuer d'acheter ses billets « loisir » le plus tôt possible. Même si la tarification de la SNCF n'est plus basée sur le kilométrage, l'évolution du prix au kilomètre dans les semaines qui précèdent le voyage le résume bien. Entre le premier et le dernier relevé, toutes liaisons confondues, il passe de 0,11 à 0,18 € pour les TGV et de 0,09 à 0,14 € pour les Intercités. Autre constat, toutes les destinations étudiées n'ont pas subi les mêmes variations. Les prix de certains billets n'ont pas bougé tout au long des six semaines, tandis que d'autres ont varié du simple au double, voire davantage. En revanche, les prix n'ont jamais baissé !

Pour les TGV. En moyenne, pour les 79 destinations, le billet a augmenté de 58 % entre le premier et le dernier pointage. Le prix est resté stable pour dix destinations (Avignon-Nice à 62 €, par exemple). Il a progressé de 10 à 50 % pour 24 d'entre elles (+ 36 % pour Paris-Quimper, soit 20 € de plus, + 18 % sur Paris-Nice, soit 12 € de plus...). Pour 37 destinations, la hausse est comprise entre 50 et 100 % (+ 72 % pour Paris-Grenoble et un billet qui passe de 53 à 91 €, + 97 % pour Paris-Metz et un billet qui grimpe de 39 à 77 €...). Enfin, pour 8 liaisons sur 79, les prix ont plus que doublé. La palme revenant à l'Eurostar Paris-Londres avec un bond qui peut aller jusqu'à 321 %, soit un billet renchéri de 180 € !

Pour les Intercités. Si certains tarifs comme Paris-Maubeuge ne bougent pas au fil des semaines, certains augmentent sensiblement. Entre nos deux relevés « extrêmes », la hausse est de 100 % pour Bordeaux-Agen, de 29 % sur Toulouse-Marseille, de 44 % sur Paris-Le Havre...

En résumé, s'il faut toujours réserver assez longtemps avant le départ pour obtenir les tarifs les plus intéressants, leur évolution est très variable selon les destinations. Une tarification à la carte en quelque sorte (dans le jargon, on parle de *yield management*), la SNCF tenant compte de divers paramètres pour faire bouger ses prix (niveau des réservations, concurrence d'autres modes de transport sur le trajet considéré...).

AU CŒUR DU RÉSEAU

« Moins rapide qu'au temps de la vapeur »

L'Intercités Bordeaux-Nantes qui entre en gare de La Rochelle (Charente-Maritime) en cette matinée de janvier semble d'une autre époque avec ses voitures Corail défraîchies. Mais le plus pénible est à venir. Déjà en retard de 5 minutes (« Comme d'habitude », persifle une habituée), il se traîne en route. Il lui faudra environ 1h10 pour arriver à Luçon (Vendée), notre étape, à 67 kilomètres plus au nord. Serge Poiraud est membre de l'association de défense des services publics du Luçonais (un bassin de 55 000 habitants). Avec d'autres, il se bat pour que cette liaison La Rochelle-Nantes ne soit pas abandonnée. Que la cité vendéenne, située sur le parcours, continue d'être desservie. « Cette ligne concentre les orientations et difficultés de la politique ferroviaire actuelle, résume-t-il. Pour la faire de bout en bout, c'est plus long que du temps de la vapeur. » Ailleurs en France, des usagers vivent la même situation. La Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers des transports) note ainsi qu'au printemps dernier il fallait 2h38 pour aller de Saint-Étienne (Loire) à Clermont-Ferrand

(Puy-de-Dôme), contre 1h53 dix ans plus tôt. La faute à un réseau vieillissant délaissé pendant de longues années, la priorité étant donnée au TGV.

Trains au ralenti pour raisons de sécurité

« Sur ces voies dégradées et pour raisons de sécurité, la SNCF est contrainte de faire rouler les trains au ralenti, constate Évelyne Deluze, autre membre de l'association. Cette situation dure depuis fin 2015, et le résultat a été immédiat : combinée à des correspondances revues et inadaptées, la fréquentation a chuté de 50%. Les travaux ne sont pas programmés avant 2019. Le contrat de plan signé avec l'État prévoit de rénover les deux voies (non électrifiées entre La Rochelle et La Roche-sur-Yon, 90 km au sud de Nantes). Mais, à ce jour, il semble que le financement ne soit assuré que pour une seule. » « Les travaux vont être un peu "artisansaux" et s'étaleront donc sur quinze mois pour une centaine de kilomètres, ajoute Serge Poiraud. La SNCF a pris une mesure radicale : fermer la ligne pendant la durée du chantier. Quand elle rouvrira, on sait que des passagers ne reviendront pas. Ils se seront habitués au moyen



Les trains intercités, les parents pauvres de la SNCF.

de substitution utilisé. » La crainte des militants du rail ? Que la ligne soit par la suite définitivement abandonnée pour cause de fréquentation en berne. Trop cher, dès lors, de la laisser en service... alors même qu'elle aura été rénovée ! Une « tactique » paradoxale appliquée dans le passé à d'autres liaisons.

Situations aberrantes

De fait, pendant combien de temps le tronçon Bordeaux-Nantes restera-t-il « sanctuarisé » ? Au même titre que Nantes-Lyon ou Paris-Briançon (Hautes-Alpes) de nuit, cette ligne est l'une des six sur lesquelles roulent des Intercités, dits « trains d'équilibre du territoire », que l'État prend à sa charge (18 autres vont passer, d'ici à 2020, sous la compétence des régions). Pour l'heure, trois Intercités et un TER effectuent chaque jour en semaine l'aller et retour entre Nantes et La Rochelle-Bordeaux⁽¹⁾. « La SNCF voulait gagner quelques minutes sur une ligne déjà très lente, se souvient Évelyne Deluze. Nous avons dû nous battre pour

que des arrêts ne soient pas supprimés à Luçon. » Parfois, seules deux personnes descendent du train et deux y montent, comme nous avons pu le voir pour celui arrivé de Bordeaux à 13h27. Dans l'autre sens, sur le quai d'en face, elles n'étaient qu'une demi-douzaine à attendre... Et le mille-feuille de l'organisation ferroviaire actuelle génère des situations aberrantes. « Les deux extrémités de la ligne ne sont pas dans la même région administrative : la Nouvelle Aquitaine, d'une part, les Pays de la Loire, de l'autre, décrit Serge Poiraud. Pour faire rouler un TER, les régions ont dû s'accorder. Mais, c'est curieux ! le vendredi soir, et contrairement au reste de la semaine, le TER débarque tous ses passagers à Luçon, dernière gare avant le changement de région, et file "à vide"... jusqu'à La Rochelle ! » Les voies du ferroviaire peuvent être bien tordues !

(1) Diverses villes du parcours (par exemple Luçon/La Roche-sur-Yon) sont, en outre, desservies par autocars-TER.

L'ouverture, l'été prochain, d'une liaison « complète » à grande vitesse entre Paris et Bordeaux (meilleur temps de parcours : 2h05) et entre Paris et Rennes (1h25) pourrait redonner des couleurs à la fréquentation, bousculée par la concurrence d'autres modes de transports (autocars « Macron », covoiturage...). Pour inverser la tendance, la SNCF va surtout sortir la carte des prix (voir encadré « tarifs », p. 19), sa « fameuse » gamme tarifaire dans laquelle les consommateurs se perdent ! Ainsi, le transporteur multiplie les offres destinées aux jeunes (par exemple, le TGV Max, formule de voyages illimités sous conditions), les petits prix de dernière minute ou les trains low cost comme les TGV Ouigo. La SNCF certifie, en outre, ne pas vouloir augmenter ses tarifs pour

2017. Dans une déclaration à *La Tribune* (10/1/17), Florence Parly, directrice de SNCF Voyageurs, illustre cette tendance en notant que « le prix moyen du billet observé en 2016 est revenu à son niveau de 2010, soit 48 €. En 2014, il était de 50 € ». Une bonne nouvelle ? « Attention, prévient Jean Lenoir. On peut ne pas toucher au tarif maximal mais on peut réduire le nombre de places à tarif réduit par train, ce qui revient à une augmentation déguisée. »

Sur ce point, le rapport prix/qualité est jugé bien faible (39,5 % de satisfaits) par les lecteurs qui ont répondu à notre questionnaire. On pourra toutefois leur opposer cette donnée objective : plusieurs études placent la France dans une honnête moyenne européenne pour le coût de son train. Ni le plus cher, ni le plus intéressant. C'est déjà ça ! ♦

(1) La concurrence est déjà possible pour les liaisons internationales et elle devra être totale avant 2023, selon le calendrier de l'Union européenne. La concurrence est autorisée pour le fret depuis plusieurs années.

(2) Seules « concessions » à un opérateur concurrent (Thello), deux lignes vers l'Italie : une de nuit entre Paris et Milan, et une régionale entre Marseille et Vintimille.

▶ Alors que le prix des carburants à la pompe repart à la hausse, l'essence E10 (ou SP95-E10) est boudée. Elle est pourtant moins chère et compatible avec la majorité des véhicules.

CARBURANT SP95-E10

Efficace et moins cher



P. SITTLER/REA

YVES MARTIN

Dès qu'un moteur tousse, l'essence E10 fait souvent office de coupable tout trouvé. Face aux ratés du moteur de sa DS4 et au ventilateur de refroidissement qui s'obstine à tourner une fois le contact coupé, Benjamin conduit son véhicule au garage. « Si vous roulez à l'E10, ce n'est pas surprenant », lui affirme d'emblée le réparateur, qui impose la vidange du réservoir que Benjamin venait tout juste de remplir du carburant incriminé. En fait, le responsable du manque de puissance de la DS4 était la pompe haute pression d'alimentation en carburant. Rien à voir, donc, avec l'E10, cette essence coupée à l'éthanol. Même déconvenue pour Laurent avec son garagiste, qui lui intime de ne plus se servir de l'E10 pour retrouver toute la puissance du moteur de son C3 Picasso.

Les garagistes se dédouanent

Incriminer l'E10 de tous les maux semble monnaie courante chez certains garagistes pour dédouaner de pannes moins avouables la réputation

de la marque. S'il causait véritablement des dégâts à la motorisation des véhicules, cela se saurait depuis longtemps. Car l'E10 (ou SP95-E10) n'est pas nouveau même si toutes

les stations-service ne le délivrent pas. Ce carburant sans plomb 95 additionné de 10% d'éthanol est depuis 2014, date d'entrée en vigueur de la norme Euro 6, le carburant de référence, officiel

et réglementé, utilisé dans tous les moteurs à essence pour l'homologation des voitures neuves. Dès 2000, la plupart des motorisations essence l'acceptaient déjà sans aucun problème. Certains constructeurs avaient même adapté leurs moteurs dès 1992, voire depuis le 1^{er} janvier 1977 pour Volvo. Ce carburant est aujourd'hui compatible avec 94% des véhicules à essence qui roulent en France. Il l'est même pour les deux-roues et les outillages de jardin (tondeuses à gazon, tronçonneuses...) sans aucun problème. Les automobilistes qui auraient encore un doute peuvent vérifier la compatibilité de leur voiture avec l'E10 sur le site Internet www.E10.fr ou, plus simple encore, en consultant le livret d'entretien de leur véhicule. Celui de la DS4 de Benjamin indique clairement que « les moteurs essence sont parfaitement compatibles avec les biocarburants essence du type E10 (contenant 10% d'éthanol), conformes aux normes européennes EN 228 et EN 15376 ».

Deux signalétiques spécifiques « E5 » correspondant aux carburants SP95 et au SP98 et « E10 » pour le SP95-E10 vont d'ailleurs prochainement être mises en place à l'intérieur des trappes à carburant des véhicules, afin d'indiquer clairement la compatibilité des moteurs avec chacun de ces carburants intégrant de l'éthanol.

Pas vraiment écologique

L'éthanol est d'ailleurs largement employé dans les carburants. Aujourd'hui, même le SP95 « normal » en contient, à hauteur de 7,5%. L'objectif d'incorporer cet alcool à l'essence est de préserver les réserves pétrolières. De là à prétendre qu'il s'agit d'un carburant écologique, c'est aller un peu vite. L'éthanol en question est produit à partir de cultures, notamment de la betterave pour la France. Et jusqu'en 2015, l'État a subventionné les compagnies pétrolières afin qu'elles produisent cet agrocaburiant. Revers de la médaille, les betteraviers ont alors intensifié leurs cultures à grand renfort d'engrais et de pesticides aux effets néfastes sur l'environnement.

Enfin, si l'E10 ne pose pas de problème aux mécaniques, il présente aussi l'avantage d'être légèrement moins cher : 4 à 5 centimes de moins à la pompe que le simple SP95. Au final, toutefois, l'économie sera un peu moindre car, en fonctionnant à l'E10, le moteur consomme un peu plus (l'éthanol est moins performant que l'essence en matière de combustion dans le moteur) : environ 1% de plus. L'économie sera alors comprise entre 2,8 à 3,8 centimes par litre. Pas énorme, certes, mais pourquoi s'en priver ? ♦

En fonctionnant à l'E10, le moteur consomme environ 1% de plus

► Au secours! Entre tous les labels qui s'appliquent à la construction, bien malin qui s'y retrouve. En logement collectif ou en maison individuelle, c'est le bazar.



effinergie+

Bepos-effinergie

LOGEMENT NEUF

Le trop-plein de labels

ÉLISABETH CHESNAIS

La simplification des normes est censée être engagée. Mais en matière de logement neuf, outre les multiples normes, la tendance reste à la multiplicité des certifications et des labels. Experts du bâtiment mis à part, personne n'y comprend rien. « Il existe plus d'une douzaine de labels principaux visant soit la performance énergétique, soit la performance environnementale, ou les deux, et qui sont souvent redondants, constate Rodrigue Le-

L'absence de surchauffe en été n'est pas garantie

clech, du bureau d'études thermiques Pouget Consultants. Professionnels et usagers ont du mal à s'y retrouver. Prenons l'exemple du nouveau label d'État que les pouvoirs publics ont annoncé en

novembre dernier pour préparer les futures exigences de la réglementation 2020. Il comporte quatre niveaux de performance énergétique et deux niveaux de performance environnementale, et les bureaux certificateurs ou les associations qui portent leurs propres labels vont y ajouter leur griffe et leurs petits plus. La lisibilité des labels est essentielle, mais leur nombre n'y aide pas. »

De fait, entre BBC, Effinergie+, Bepos Effinergie, Promotelec, NF Habitat... et les multiples combinaisons possibles entre les différents niveaux des labels et des certifications, il y a de quoi y perdre son latin. « Promoteurs et maîtres d'ouvrage, publics comme privés, sont demandeurs de labels pour donner du poids et de l'audience à leurs nouvelles constructions, note Olivier Sidler, spécialiste de la construction et de la rénovation basse consommation. Les premiers labels ont été portés par le ministère du Logement et ça a plutôt bien fonctionné mais, aujourd'hui, tout le monde en produit. On assiste à une véritable inflation qui sème la confusion, on a dépassé la taille critique en offre de labels. En termes de labellisation sur la qualité

environnementale, on arrive même à des usines à gaz coûteuses basées sur des calculs complexes. Je suis un peu dubitatif quant aux résultats. » Le plus étonnant, c'est qu'en dépit de cette pléthore de sigles qui peuvent s'afficher sur les programmes immobiliers jusqu'à la prochaine réglementation thermique et environnementale, il manque le seul label qui serait vraiment indispensable. Il garantirait l'absence de surchauffe en été, car, si les immeubles récents sont épatants pour leurs faibles consommations d'énergie et leur confort une bonne partie de l'année, ils peuvent être à la limite de l'invivable en été.

Gare aux larges baies vitrées !

« Très fortement isolés, ils se comportent comme des bouteilles Thermos, observe Olivier Sidler. Tous les apports de chaleur sont piégés à l'intérieur en été, la température du logement augmente. Le calcul réglementaire du confort d'été n'est pas au point et n'aide pas à rechercher des solutions. Même avec une conception soignée et des volets occultants, on n'évite pas totalement la surchauffe. Pourtant, les solutions sont connues. Les bâtiments livrés par Enertech depuis dix ans parviennent à maîtriser la température grâce à l'inertie des structures, aux équipements électriques qui consomment très peu et dégagent donc très peu de chaleur, à une ventilation nocturne importante et à une réduction de la taille des surfaces vitrées. Quelles que soient leur qualité et leur protection, les larges baies vitrées restent la première cause de surchauffe estivale. Mais ce message a du mal à passer dans le secteur de la construction. »

Alors, label ou pas, Que Choisir recommande aux acquéreurs de questionner leur constructeur ou leur promoteur sur l'enjeu le plus essentiel pour leur confort : « Qu'avez-vous prévu pour éviter la surchauffe en été ? » C'est le point le plus sensible de la construction depuis l'entrée en vigueur de la RT 2012 (réglementation thermique 2012). ♦

RETROUVEZ
CE DOSSIER

Le jeudi
9 mars 2017
dans

LA
QUOTIDIENNE



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



1



2



3

LABELS CONSTRUCTION

Le jeu des trois familles

1 LES LABELS DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Ils se définissent par rapport à la RT 2012, la réglementation thermique qui s'applique à tous les logements construits depuis 2013, et ils imposent de consommer moins.

La RT 2012 est elle-même très exigeante, avec une consommation maximale fixée à 50 kWh/m² par an (valeur moyenne qui se module en fonction des régions et de l'altitude).

BBC avait précédé l'entrée en vigueur de la RT 2012 en anticipant ses niveaux d'exigence. Tout ce qui se construit se classant d'office en bâtiment basse consommation, il n'a plus de raison d'être. L'association Effinergie, qui l'avait porté, en a donc lancé deux nouveaux :

- **Effinergie+** impose une consommation maxi de 40 kWh/m² par an, soit

-20% par rapport à la réglementation actuelle ;
- **Bepos Effinergie 2013** reprend ces -20% et impose en plus de produire de l'électricité renouvelable pour couvrir la consommation d'électricité dite spécifique (informatique, TV, éclairage), en général en installant des panneaux photovoltaïques raccordés au réseau. « On anticipe ainsi la prochaine

réglementation thermique 2018, comme on avait anticipé la RT 2012 avec BBC », explique Yann Dervyn, le directeur de l'association. Certes, mais intituler Bepos un label qui ne l'est pas ajoute de la confusion à un secteur déjà complexe. Bepos signifie en effet « bâtiment à énergie positive », c'est-à-dire qui produit au moins autant d'énergie qu'il en consomme. Or ce label ne va pas jusque-là.

2 LES LABELS CLIMATIQUES ET « CLIMATO-ÉNERGÉTIQUES »

Se préoccupant du climat, ils ont été créés dans la mouvance de la Cop 21, afin de réduire les émissions du secteur du bâtiment, l'un des gros contributeurs au changement climatique (QC n° 542). En effet, 1 m² construit émet 1,5 tonne de CO₂ sur toute la durée de vie du bâtiment, dont 60% à la construction et le reste à l'usage. Si la RT 2012 participe largement à la réduction des émissions pour la partie usage en divisant par trois les

consommations d'énergie par rapport à la RT 2005, les labels vont plus loin.

BBCA, pour bâtiment bas carbone, est un nouveau label privé qui se focalise sur les émissions de gaz à effet de serre et vise leur division par deux, soit 750 kg/m². Pour l'obtenir à ce jour, les émissions de carbone doivent être limitées à 1 tonne sur toute la durée de vie du bâtiment, des matériaux de construction jusqu'à sa démolition. C'est

exigeant, cela suppose de réfléchir à la conception, de rechercher l'économie de matériaux, de privilégier les biosourcés (issus des ressources végétales), les recyclés...

E+C-, pour énergie positive et réduction carbone, est le nouveau label expérimental d'État. Il vise à la fois la réduction des consommations d'énergie et celle des émissions de carbone, et devrait donc s'imposer comme le seul et

unique label environnemental de la construction. Mais ce serait trop simple. Chacun défend son pré carré, et pas forcément à tort, car E+C- multiplie les niveaux d'exigence en démarrart très bas pour sensibiliser un maximum de professionnels au bâtiment performant ! Du coup, personne ne veut voir son label nivelé à la baisse. On est plus proche de l'usine à gaz que de la synthèse des labels si nécessaire !

3 LES LABELS GÉNÉRALISTES

Les certificateurs des labels ont aussi les leurs. Heureusement, « face à la pléthore de signes de qualité », comme le reconnaît son directeur, Antoine Desbarrières, Qualitel a regroupé toutes les marques de ses filiales Cerqual et Cequami sous une seule bannière, NF Habitat.

NF HABITAT vérifie la démarche qualité du constructeur et impose les bonnes pratiques.

Par exemple, si la réglementation définit les débits d'air, NF Habitat impose la vérification du bon fonctionnement de la ventilation, et les serrures sont 3 points pour être compatibles avec les exigences des assureurs. Le bon sens constructif, en quelque sorte.

NF HABITAT HQE (haute qualité environnementale) est une certification environnementale

généraliste multicritère à la carte, avec des niveaux en fonction des critères retenus. Mélangeurs thermostatiques pour éviter les brûlures, par exemple, porte étanche avec le garage attenant, ventilation traversante pour le confort d'été, optimisation de la dimension des radiateurs, chantier à faibles nuisances... et bien d'autres.

PROMOTELEC HABITAT NEUF appartient à l'association Promotelec en charge de la promotion de la filière électrique, mais il est tout aussi généraliste que NF Habitat et ne se cantonne pas aux logements au tout-électrique. Il se décline avec des exigences renforcées en fonction des cahiers des charges imposés aux constructeurs par les collectivités locales.

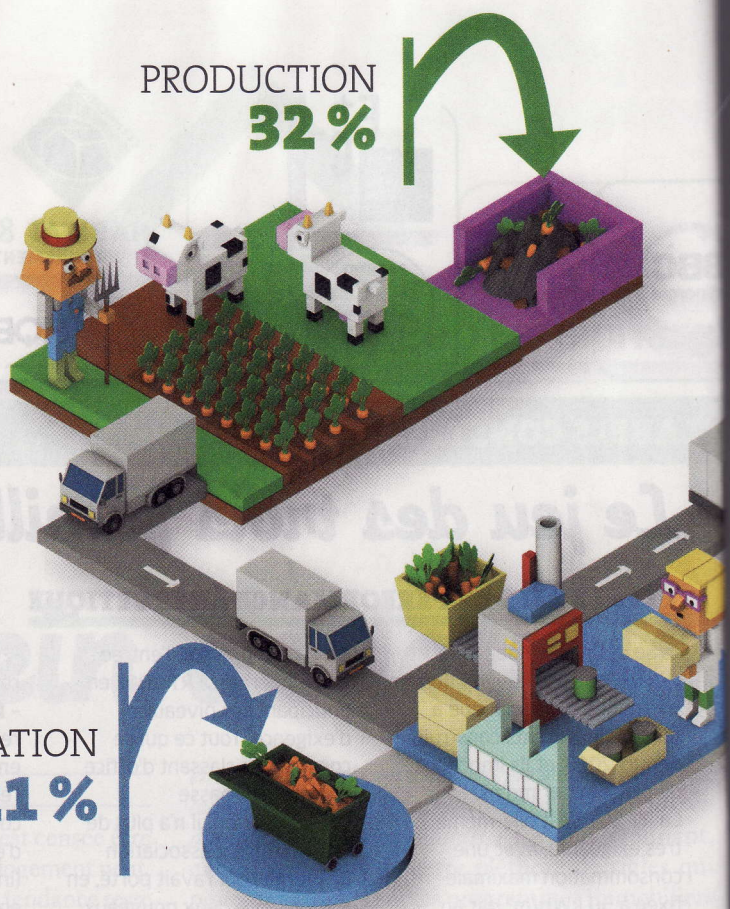
DÉCRYPTER

Il y a un an, la France devenait le premier pays à se doter d'une loi mettant un terme à la destruction volontaire de nourriture et imposant aux grandes surfaces de redistribuer leurs invendus aux associations caritatives. Du producteur au consommateur, la grande distribution est une étape symbolique pour notre société, qui doit changer sa façon de produire, de consommer, et donc de jeter.

ILLUSTRATION GUILLAUMIT/LEZILUS

TRANSFORMATION
21 %

PRODUCTION
32 %



GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Tous con

MARIE-NOELLE DELABY

**On jette l'équivalent
de 2,8 milliards
de repas par an**

Si c'était un pays, le gaspillage alimentaire serait le troisième plus grand émetteur de gaz à effet de serre mondial. Un fléau qui, rien qu'en France, entraîne chaque année la perte de 10 millions de tonnes de produits alimentaires consommables, pour une valeur estimée à 16 milliards d'euros. Triste constat lorsque, de manière paradoxale, le nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire est en augmentation constante. Pour autant, la distribution n'est pas le maillon le plus dispendieux de la chaîne allant du champ à la table (voir l'infographie « À chacun sa part de responsabilité », ci-dessus). Une étude conduite par l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) en 2016 montre en effet que l'ensemble de la distribution – des petits marchés locaux aux plus grands hypermarchés – produit 14 % des déchets alimentaires. Soit un taux de perte de 3,3 % des volumes achetés par les distributeurs quand celui des ménages s'élève à 7,3 %. Néanmoins, les denrées

perdues au niveau de la distribution représentent en France l'équivalent de 2,8 milliards de repas de 500 g par an. Et l'impact économique est majeur.

Sanctions contre la destruction volontaire

Le coût de la « casse » – terme qui désigne dans la distribution les produits sortis des rayons – représente en moyenne 0,9 % du chiffre d'affaires des grandes surfaces. Soit la moitié de leur marge nette, selon l'Ademe. Un coût non négligeable pour les distributeurs mais aussi pour les clients, car cette « perte » est amortie par le prix de vente des produits. Elle est donc en partie à la charge des consommateurs. Au-delà des considérations économiques, « la grande distribution a vocation de symbole dans la lutte contre le gaspillage », estime Guillaume Garot, ancien ministre délégué à l'Agroalimentaire. *Quoi de plus choquant, en effet, que de voir de la nourriture détruite ou arrosée de Javel bien qu'encore consommable.* Une pratique désormais interdite, grâce à la loi Garot qui, depuis février 2016, instaure des mesures contraignantes pour lutter contre le gaspillage dans le secteur de l'agroalimentaire. Sa mesure phare : la mise en place de sanctions contre les magasins procédant

RESTAURATION
COMMERCIALE
ET COLLECTIVE
14 %

LES CHIFFRES QUI FÂCHENT

**Gaspillage au
sein des foyers**

29 kg

par an et
par habitant,

dont
aliments encore
emballés

7 kg

Soit environ
30 g/repas
et par convive

Les produits les

DOMICILE
19 %

**À CHACUN SA PART
DE RESPONSABILITÉ**

DÉPARTITION DES PERTES ET

DISTRIBUTION
14 %

cernés

à la destruction volontaire de denrées. Soit 3 750 € d'amende par tonne. Autre grand point de la loi, l'obligation pour les grandes et moyennes surfaces (de plus de 400 m²) de passer convention, depuis le 1er janvier 2017, avec une ou plusieurs associations à but non lucratif pour les dons alimentaires. On peut regretter que le bilan n'atteste, pour le moment, que les engagements des grandes surfaces ne sont pas encore totalement conformes à la loi. Mais, dans les faits, les enseignes n'ont pas attendu la loi pour commencer à travailler avec les associations.

Défiscalisation du don

Dans le cas de Carrefour, « une prime a été lancée dès les années 2000 », explique Christine Mercier, responsable RSE (responsabilité sociétale des entreprises) pour Carrefour France. Elle assure qu'aujourd'hui 100 % des supermarchés de plus de 400 m² sont sous convention. Car le don alimentaire est très rentable financièrement. En effet, la dé

26 QUE CHOISIR 556 • MARS 2017

Il est peu probable que l'on atteigne un jour 0 % d'inventures

imposent une disponibilité élevée de la part des producteurs, sans parler de la part des distributeurs. Ou encore, la distribution faite par certains fournisseurs de rembourser les invendus au magasin. Gager des volumes de commandes plus importants. Comme certains fournisseurs de chocolats, qui, durant les fêtes, peuvent rembourser la marchandise si elle est détruite. Mais, en abandonnant ces pratiques au profit de différentes actions telles que la baisse du nombre de références en magasin,

lois, bien en

style de vie pour réduire les déchets, le Sybert, syndicat mixte en charge du traitement des déchets dans la région de Besançon, a imaginé une



Adoptez une poubelle qui pond des œufs!

opération originale: adopter une poubelle qui pond des œufs! Partant du fait qu'une poule peut picorer jusqu'à 150 kg de déchets par an, le Sybert a ainsi permis, en 2013, à 16 foyers d'adopter chacun deux gallinacés. Des candidats formés, avant l'arrivée des poules, à la fabrication d'un poulailler, munis de conseils pour nourrir les animaux et suivis durant deux ans. Bilan: moins de déchets et des œufs frais!

POUR LE CONSOMMATEUR

Les bons réflexes à adopter

Chez soi, en restauration ou au moment de faire ses courses, adopter les bons réflexes permet de ne plus gâcher.

AU MAGASIN

- **Dresser** une liste de courses en prévoyant ses menus de la semaine.
- **Ne pas céder** inutilement aux promotions de type « 3 achetés le 4^e offert ».
- **Éviter** de manipuler les produits fragiles (fromages, végétaux...).

- **Ne pas chercher** au fond du rayon le produit ayant la date de consommation la plus longue.

À LA MAISON

- **Ne pas confondre** date limite de consommation (DLC) et date de durabilité minimale (DDM, ex-DLUO). Après DLC, un produit est périmé et non consommable. Après DDM, le produit n'est pas périmé : il est sans danger mais peut avoir perdu certaines de ses qualités.

- **Cuisiner** les produits frais en fin de vie pour repousser leur limite de consommation.
- **Ranger** son réfrigérateur en respectant la règle « 1^{er} entré, 1^{er} sorti ».

EN RESTAURATION

- **Au self**, oser dire « Merci, j'en ai assez », quitte à se resservir.
- **Au restaurant**, demander à conserver les restes.

l'alimentation humaine, mais aussi les filières complémentaires comme l'alimentation animale (don aux animaleries, refuges, zoos). Sans oublier en dernier lieu la transformation. Car « *le déchet est la nouvelle matière première !* », clame l'entrepreneur, les déchets organiques étant éligibles à la production d'énergie ou au compostage. Et, si la perspective de donner aux biodéchets une valeur sonnante et trébuchante rencontre encore des freins en France, ceux-ci sont déjà bien valorisés dans d'autres pays européens. Ainsi la France ne valorise que 37% de ses biodéchets alors que la Suède atteint 70%.

Des pratiques commerciales à changer

Malgré ces avancées, « *il est peu probable que l'on atteigne un jour 0% d'invendus alimentaires, notamment en raison des principes commerciaux des grandes surfaces, qui veulent que des rayons pleins attirent plein de clients* », concède Baptiste Corval. Beaucoup de

pratiques commerciales entre producteurs et distributeurs demeurent en effet discutables. C'est le cas, par exemple, des clauses contractuelles qui

imposent une disponibilité élevée des produits de la part des producteurs, sans garantie d'achat de la part des distributeurs. Ou encore de la proposition faite par certains fournisseurs de gérer et de rembourser les invendus au magasin pour engager des volumes de commandes plus importants. Comme certains fournisseurs de chocolat qui, durant les fêtes, peuvent rembourser la marchandise si elle est détruite. Mais, en abandonnant ces pratiques au profit de différentes actions telles que la baisse du nombre de références en magasin,

la mise de place de bacs promotionnels pour les produits arrivant bientôt à péremption, ou encore la vente assistée pour éviter d'altérer les fruits et légumes par trop de manipulations, « *il est possible de valoriser jusqu'à 80% de la casse* », estime le fondateur de Phénix.

La loi a ses limites, les associations aussi

Si la France est le premier pays à se doter d'une politique publique contre le gaspillage, la loi se révèle en pratique peu contraignante vis-à-vis des distributeurs, comme le souligne la Cour des comptes européenne (CCE). Dans un rapport daté du 17 janvier 2017, la CCE regrette, au sujet des conventions de don, que « *le texte ne précise pas la part d'aliments concernée. Si le don porte sur seulement 1% des produits alimentaires, la loi est respectée* ». Et, à l'autre bout de la chaîne, les associations bénéficiaires peinent parfois aussi à récolter les dons. « *Un des principaux freins au don alimentaire est le manque de moyens des associations en termes de logistique, de transport ou encore de stockage* », estime Thibault Turchet, de l'association antigaspillage Zerowaste. Une étude de l'Ademe menée au sein de la métropole de Grenoble révèle notamment que moins de 24% des invendus des grandes surfaces sont récupérés par les associations. Un chiffre qui ne surprend pas Alain Provost, de la banque alimentaire de l'Isère : « *Il est plus facile de récolter auprès d'une très grande surface des grosses quantités d'aliments plutôt que de se déplacer dans plusieurs petites surfaces pour récolter dans chacune quelques kilos de produits frais et donc rapidement périssables* ». Certes des solutions existent pour les produits hautement périssables, comme la cuisson de la viande ou la transformation et la surgélation des produits de la mer (voir les initiatives, p. 27). « *Mais elles sont coûteuses, en argent, en main-d'œuvre et en temps. C'est pourquoi les associations ont elles aussi besoin d'une aide de l'État plus forte* », conclut Alain Provost.

Le consommateur au cœur du changement

La loi ne résoudra certes pas à elle seule le fléau du gaspillage des denrées. Néanmoins, elle a le mérite « *de préparer le terrain en sensibilisant le grand public* », estime Thibaut Turchet. Car les pertes alimentaires les plus importantes demeurent au niveau du consommateur, qui cumule à lui seul près de la moitié de la nourriture gaspillée chaque année. Et si les consommateurs restent difficiles à atteindre à travers la loi, « *même à droit égal on peut faire mieux en adoptant des réflexes simples chez soi, en restauration et bien sûr au moment de faire ses courses* », rappelle Guillaume Garot (voir encadré ci-dessus). Car, si le client fait loi, l'avenir du gaspillage alimentaire est bel et bien entre ses mains. ♦

Il est peu probable que l'on atteigne un jour 0% d'invendus

DU CHAMP À L'ASSIETTE

Les initiatives anti-gaspi

Si pertes et gaspillages surviennent tout au long de la chaîne alimentaire, des solutions existent à chaque étape pour mieux gérer ces déchets potentiels.

PRODUCTION

LES PANIERS DE LA MER

Il est solidaire, mon poisson!

Créée en 1997, l'association permet l'insertion professionnelle en récupérant et transformant dans ces ateliers, de Boulogne-sur-Mer à La Rochelle, une partie des poissons invendus sous créée. En 2016, les Paniers ont ainsi récolté auprès des organisations de producteurs et des mareyeurs pour 248 tonnes de produits de la mer. Des produits fragiles mais dont

l'association peut assurer sereinement la redistribution vers les associations grâce à des surgélateurs qui permettent de conserver les produits jusqu'à six mois.

SOLAAL

Les agriculteurs ont du cœur

Parmi les bénéficiaires de l'aide alimentaire, seuls 6,5% atteignent les recommandations françaises de 5 fruits et légumes par jour. Au niveau de la production agricole se trouvent pourtant des

gisements pas toujours exploités. « Mais pour les agriculteurs, le don peut être chronophage. C'est pourquoi nous sommes là pour créer un pont entre eux et les associations d'aide alimentaire », explique Angélique Delahaye, présidente de l'association Solaal qui, grâce à ses 14 antennes en France, organise les dons entre 378 agriculteurs et coopératives et 20 associations bénéficiaires de dons alimentaires. Une médiation qui prend des formes aussi diverses que la mise à

Des associations récupèrent poissons ou légumes invendus au profit des plus démunis.

disposition des écarts de tri, ces fameux concombres tordus et autres végétaux « hors normes » bannis des circuits de distribution, ou le glanage solidaire, pratique ancestrale qui consiste à récolter les fruits et légumes restant au champ après le passage de l'agriculteur.

DISTRIBUTION

TROIS ÉTOILES SOLIDAIRES

Grande cuisine pour noble cause

Comment redistribuer de la viande bientôt arrivée à date limite de consommation? En la cuisinant! C'est pour répondre à cette problématique qu'est né en 2015 ce projet au sein de la banque alimentaire de l'Isère. Cuisinés avec leur accompagnement puis mis sous barquette et refroidis, les aliments se conservent 5 jours de plus et sont prêts à être



C. RAUSCH

Des cuisiniers s'engagent contre le gaspillage.

consommés par les bénéficiaires. Le projet, lauréat des trophées Agricola contre le gaspillage alimentaire, repose sur les épaules d'un chef « suffisamment inventif et réactif pour cuisiner au pied levé les viandes récupérées le matin même », précise Alain Provost, membre de l'association.

À ce jour, plus de 150 pièces de boucher différentes (volaille, gibier, cheval...) sont passées par les casseroles de la cuisine solidaire, qui fournit chaque jour 500 à 800 repas cuisinés aux associations partenaires de la banque alimentaire.

OPTIMIAM

L'appli anti-gaspi

Formidable outil de mise en relation, le numérique offre de nombreuses possibilités de lutte contre le gaspillage alimentaire. L'application pour mobile

Optimiam l'a bien compris. Pouvant connecter les consommateurs aux commerces de proximité, elle permet à ces derniers de proposer leurs produits frais arrivant à date limite de consommation sous forme de promotions-éclair. Carrefour, Cora ou encore Casino en sont déjà partenaires.

L'appli propose des promos-éclair.



CONSOMMATEURS

PAIN CONTRE LA FAIM 54

Longue vie au pain quotidien

Très difficilement redistribuables, les restes de pain non consommés en restauration collective représentent bien plus que des miettes. À Nancy, l'association Pain contre la faim 54, fondée en 1986, les trie, les sèche et les transforme dans son atelier d'insertion qui emploie 22 personnes en réinsertion.

La mouture obtenue est vendue à des entreprises de nourriture pour animaux. L'association dispose de 300 points de collecte, principalement des cantines scolaires, restaurants universitaires et quelques restaurants d'entreprises.

SYBERT

La poubelle aux œufs d'or

Souhaitant démontrer qu'il existe des solutions adaptées à chaque



VARLET

Adoptez une poubelle qui pond des œufs!

style de vie pour réduire les déchets, le Sybert, syndicat mixte en charge du traitement des déchets dans la région de Besançon, a imaginé une

opération originale: adopter une poubelle qui pond des œufs! Partant du fait qu'une poule peut picorer jusqu'à 150 kg de déchets par an, le Sybert a ainsi permis, en 2013, à 16 foyers d'adopter chacun deux gallinacés. Des candidats formés, avant l'arrivée des poules, à la fabrication d'un poulailler, munis de conseils pour nourrir les animaux et suivis durant deux ans. Bilan: moins de déchets et des œufs frais!

Alors que la bataille bat son plein dans la téléphonie mobile, les opérateurs semblent nettement moins combatifs dans l'Internet fixe où, ces derniers temps, les prix augmentent bien plus vite que les débits.

MON FOURNISSEUR
D'ACCÈS INTERNET
EST VRAIMENT
TROP CHER!

FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

Toujours plus chers

CYRIL BROSSET

Quelle est loin l'époque où l'on déboursait moins de 30 € par mois pour bénéficier d'un accès à Internet, des appels téléphoniques vers la France et d'un bouquet de chaînes de télévision. Aujourd'hui, la facture mensuelle se situe plutôt autour de 40 €, voire plus. Il faut dire que depuis quelque temps, chaque opérateur y va de son augmentation de tarif. Orange a profité du lancement de sa nouvelle Livebox, en mai dernier, pour revoir à la hausse les tarifs de ses offres. Le 1^{er} novembre dernier, Free a fait passer son offre Révolution de 37,98 à 39,99 €

L'abonné doit être prévenu de toute modification de son contrat

pour tous ses clients après y avoir intégré le bouquet de chaînes Panorama de Canal. Même Bouygues Telecom, qui s'était vanté de casser les prix de l'Internet fixe, a commencé à les remonter, en faisant passer de 14,99 € à 19,99 € par mois le prix

de sa BBox Miami pendant les douze premiers mois et en facturant en plus les frais de location de la box (+ 3 €). Mais celui qui fait le plus flamber les prix, c'est SFR. Depuis son rachat par le groupe Altice, l'opérateur a enchaîné les augmentations de tarif, aussi bien pour ses nouveaux que ses anciens clients: + 1 € en janvier 2015 après avoir intégré à tous les abonnements un service de télévision sur smartphone et tablette, + 3 € par mois le 1^{er} mars 2016 pour certains clients, + 2 € le 1^{er} mai pour d'autres abonnés et, pour couronner le tout, la facturation en plus des frais de location de box pour tous (+ 3 ou 5 € selon les cas).

Changer de FAI, pas si simple

Si le procédé a de quoi irriter, il n'en reste pas moins légal. N'importe quel opérateur est en effet en droit de modifier à sa guise ses conditions contractuelles à condition de respecter l'article L. 224-33 du code de la consommation (ex-L. 121-84), à savoir prévenir les clients concernés entre 1 et 4 mois avant la date de la modification (un simple e-mail suffit) et leur offrir la possibilité de résilier leur abonnement sans frais (y compris en période d'engagement) dans les 4 mois suivant le changement tarifaire.

Pour faire passer la pilule, les opérateurs ont bien ajouté quelques services: des chaînes de télé chez Free, l'accès à des journaux en ligne chez SFR, une box plus évoluée chez Orange, etc. Pas de quoi, pour autant, faire illusion. Si les FAI augmentent leurs tarifs, c'est bien pour accroître leurs bénéfices. Et s'ils le font sur leurs offres fixes plutôt que dans la téléphonie mobile, c'est d'une part parce que la concurrence y est moins rude (moins d'acteurs, moins d'offres...), et d'autre part parce que changer de FAI est si compliqué que beaucoup de clients finissent par y renoncer (lire nos

PASSAGE AU NUMÉRIQUE

La fin annoncée des vieux combinés

À l'image de la TNT pour la télévision, le réseau téléphonique passe lui aussi au numérique. En 2022 débutera le remplacement progressif du bon vieux réseau téléphonique commuté (RTC) au profit du protocole IP, plus moderne. Conséquence la plus visible de cette

petite révolution: à partir de cette date, les anciens combinés branchés sur les prises téléphoniques ne fonctionneront plus. Pour limiter au maximum les désagréments, les opérateurs se préparent à distribuer des téléphones compatibles à leurs clients. Largement en avance sur le

calendrier, SFR a même déjà commencé à envoyer gratuitement à ses clients Ligne fixe un téléphone sans fil utilisant la technologie mobile, ce qui nécessite donc d'être situé dans une zone couverte par le réseau mobile SFR.

PALMARÈS

Orange garde la tête

Déjà premier lors de notre précédente enquête, l'opérateur historique récidive. Il est le FAI qui offre le meilleur compromis entre le réseau, le nombre de litiges et la satisfaction de ses clients.

FOURNISSEURS D'ACCÈS INTERNET

APPRECIATION GLOBALE	NOTE SUR 20	Satisfaction des abonnés (octobre 2016)	Litiges (année 2016)	Conditions générales de vente (boutiques et hotlines)	Commercialisation (données Arcep)	Délai de raccordement (données Arcep)	Taux de pannes	Temps de réparation de 95% des pannes (données Arcep)
Orange	14,1	★★	★★	★★	★	★★	★	★★
Free	12,3	★★	★★★	★	★	★	■	★★
Bouygues Telecom	11,1	★	★	■	★	★★	★	★
SFR	6,2	■	■	■	■	★★	★	★★



questions-réponses p. 33). L'opération n'est pas sans risque, non plus. Selon les dernières mesures de qualité des offres ADSL menées par l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) au premier semestre 2016, 18 % des nouveaux clients ADSL de Bouygues Telecom ont subi une panne dans le mois suivant la mise en service. Avec respectivement 17, 16 et 12 %, Orange, Free et SFR font à peine mieux. Et les risques ne s'arrêtent pas là. Des clients accusés de ne pas avoir rendu le matériel à temps ont vu leur compte débité de 400 €. D'autres ont reçu un solde de tout compte de plusieurs centaines d'euros sous prétexte qu'ils étaient sous le coup d'un engagement. D'autres encore ont payé deux abonnements pendant plusieurs mois parce que leur résiliation n'avait pas été prise en compte. Face à tant d'incertitudes, pas étonnant qu'une bonne part des internautes hésitent avant de changer de fournisseur d'accès à Internet.

Les hausses se concentrent sur les offres fixes

La fidélité ne paie pas

Pourtant, comparer régulièrement les offres et changer de FAI de temps en temps permet de faire des économies. Car si les FAI ont tendance à augmenter leurs tarifs, plusieurs d'entre eux proposent des réductions intéressantes pendant les douze premiers mois de l'abonnement ou organisent des ventes privées réservées aux nouveaux clients. L'autre solution pour payer moins consiste à se tourner vers des offres certes un peu moins complètes mais moins chères. Plusieurs opérateurs en proposent. Peut-être ne pourrez-vous pas transformer votre box en console de jeux ou ne bénéficierez-vous pas du tout dernier modèle, mais le service sera suffisant pour couvrir l'essentiel de vos besoins. ♦

CYRIL BROSSET, AVEC GRÉGORIE CARET, DE L'OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION

Comme chaque année, l'UFC-Que Choisir publie son palmarès des fournisseurs d'accès à Internet, réalisé par son Observatoire de la consommation. Encore une fois, Orange l'emporte, avec une note stable à 14,1/20. Il est l'opérateur qui génère le moins de litiges auprès de nos associations locales et de notre service d'information juridique par téléphone au vu de son nombre d'abonnés. Il en compte à peine plus que Free, alors qu'il a près de deux fois plus de clients. De plus, il est l'un des plus rapides à résoudre les pannes, si l'on en croit l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes). Orange décroche aussi l'un des meilleurs taux de satisfaction de notre étude, affiche des délais de raccordement corrects et dispose d'un réseau de boutiques dense. Ses prix un peu plus élevés que ceux de ses concurrents constituent son plus gros point noir (voir pp. 31 et 32).

Classement inchangé

Derrière Orange, le classement ne change pas. Free conserve sa deuxième place, malgré une note globale en légère baisse (12,3/20 au lieu de 13,2/20 il y a un an). L'opérateur paie ses délais de raccordement un peu plus longs que ceux de ses concurrents, ainsi

que le temps que mettent ses techniciens à réparer certaines pannes. Ces défauts sont compensés par un taux de satisfaction très élevé. 92 % des abonnés Free sont satisfaits de ses services et 77 % le recommanderaient. Quant aux litiges qui arrivent à Que Choisir, ils restent limités. Certes, les abonnés à Free étant un peu plus jeunes et un peu plus connectés que la moyenne, ils résolvent peut-être mieux que d'autres une partie de leurs problèmes, mais le résultat est malgré tout satisfaisant. En troisième position, Bouygues Telecom se maintient à un niveau acceptable, même si le nombre de litiges le concernant est un peu plus élevé que ceux d'Orange et de Free. La satisfaction de ses clients est un peu à la traîne et le taux de pannes survenant dans les premiers mois suivant la souscription de l'abonnement est plus élevé que chez ses concurrents. L'opérateur pourra toujours se consoler en pensant que son rival SFR fait bien pire. Déjà dernier lors de notre précédente enquête, l'opérateur a vu une nouvelle fois sa note globale plonger (lire p. 30). S'il doit surtout ce score à une satisfaction en berne et à un nombre de litiges qui explose, les autres critères pris en compte ne sont pas reluisants, qu'il s'agisse de la présence de clauses litigieuses dans les conditions générales de vente ou des délais de remise en état du service.

SFR touche le fond

Quand la descente aux enfers de SFR s'arrêtera-t-elle ?

Le deuxième opérateur de France continue de s'enfoncer dans notre classement, notamment à cause d'une explosion des litiges.

Avec une note de 8,3/20 lors de notre enquête de mars 2016, on pensait qu'il avait touché le fond. C'était sans compter sur sa capacité à générer toujours plus de mécontentements parmi ses clients. Résultat : un an plus tard, non seulement SFR n'a pas redressé la barre, mais il atteint désormais un inquiétant 6,2/20.

Du jamais vu ! À peine plus d'un client de SFR sur deux (58% exactement) se dit satisfait de ses services, soit l'un des scores les plus bas jamais atteints en matière de satisfaction à l'UFC-Que Choisir. Ils étaient 75% un an plus tôt et 84% il y a trois ans. Et seulement 25% d'entre eux recommanderaient SFR à leurs proches. Mais cette note de 6,2/20, SFR la doit surtout à l'explosion du nombre de litiges le concernant reçus auprès de

notre service d'information juridique et dans nos associations locales. Entre 2015 et 2016, celui-ci a plus que doublé, passant de 1 151 à 2 912 dossiers traités, soit une hausse de 153% ! Sur l'année 2016, 68% des litiges FAI traités par nos associations locales concernaient SFR, alors que l'opérateur ne compte que 20% des clients.

Une multitude de griefs

Bien sûr, une partie des plaintes concernent des problèmes classiques liés à la qualité de service : un accès à Internet coupé, un débit insuffisant, des chaînes de télé inaccessibles, etc. Mais, chez SFR, la contestation va bien au-delà. En 2016, la très grande majorité des appels aura concerné la résiliation. Beaucoup d'abonnés nous ont contactés parce qu'ils ne parvenaient pas à mettre



La facturation, source de moult litiges

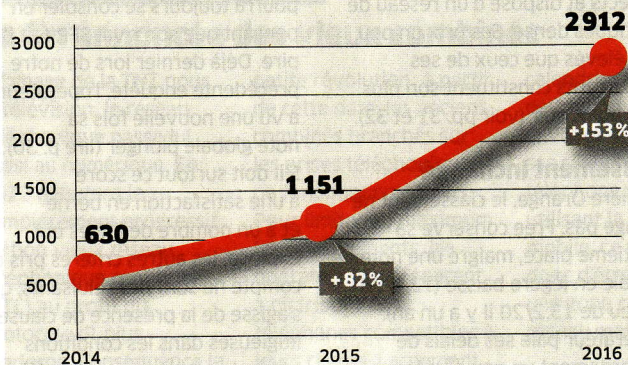
fin à leur abonnement ou parce qu'ils avaient reçu un solde de tout compte de plusieurs centaines d'euros alors qu'ils étaient censés pouvoir résilier sans frais suite à l'augmentation du tarif de leur abonnement. Les clients ont aussi été très nombreux à nous contacter parce qu'ils ne comprenaient rien aux nouvelles factures mises en place par SFR, dans lesquelles figuraient des options qu'ils n'avaient pas demandées.

Travail de remise en ordre en vue

Chez SFR, on ne nie pas les problèmes et on assure tout faire pour améliorer la situation. Pour limiter le mécontentement lié aux factures incompréhensibles, par exemple, SFR recensera bientôt sur une page les éléments les plus importants de l'offre, comme le prix de l'abonnement, le montant du hors forfait ou les options. L'opérateur assure

aussi travailler à une meilleure information en matière d'engagement, trop de clients ayant découvert au moment de résilier qu'ils avaient été réengagés pour 12 mois après avoir déménagé ou souscrit une nouvelle option. SFR envisage d'envoyer à chaque client concerné par un réengagement un e-mail de confirmation qu'il devra valider. Mais le plus gros chantier de l'opérateur concerne son service client et notamment sa hotline, souvent taxée d'incompétence. «Après les différentes fusions auxquelles nous avons dû faire face, nous avons entamé une réorganisation complète de notre service client. Nous nous sommes séparés de certains prestataires historiques et avons acquis l'un d'entre eux», explique Olivier du Besset, le directeur du service client. Ces travaux sont en train de porter leurs fruits, mais il faut du temps pour que les nouveaux téléconseillers soient pleinement opérationnels. Je dirais que nous avons fait 80% du chemin.» Des efforts qui peinent à se concrétiser.

NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT SFR REÇUES À L'UFC-QUE CHOISIR



OFFRES PREMIUM

Faites votre marché

Pour vous aider à vous y retrouver dans la jungle des offres, voici une sélection des forfaits⁽¹⁾ les plus intéressants du moment. Appels vers de nombreuses destinations, chaînes de télé à n'en plus finir, Mediacenter, jeux en ligne... avec ces offres, vous ne manquerez de rien.

(1) Tarifs incluant les frais de location de la box.

LIVEBOX PLAY D'ORANGE

La valeur sûre

42,99 €/mois (37,99 € pendant les 12 premiers mois)

160 chaînes dont 40 HD + enregistreur 160 Go

vers fixes: France métropolitaine, DOM + 110 destinations

vers mobiles: France métro, DOM, USA, Canada

NOTRE AVIS Ce n'est pas la box la plus évoluée ni la moins chère, mais avec elle, vous bénéficierez d'une offre complète et des services du meilleur FAI selon notre palmarès. Vous aurez aussi accès au savoir-faire Orange et à ses nombreuses boutiques.

free FREEBOX RÉVOLUTION

Le plein de chaînes

39,99 €/mois

270 chaînes, y compris celles du bouquet Panorama de Canal

vers fixes: France métro. + 110 destinations dont DOM

vers mobiles: France métropolitaine, DOM, + une dizaine de destinations

NOTRE AVIS Même si elle n'a plus l'avance qu'elle avait sur ses concurrentes, la Freebox Révolution demeure un bon produit qui inclut depuis peu les chaînes du bouquet Panorama de Canal (Paris Première, Eurosport, Syfy, etc.).



BBOX DE BOUYGUES TELECOM

La moins chère

22,99 € ou 30,99 €/mois selon votre lieu de résidence

150 chaînes dont 36 en HD, enregistreur 40 Go

vers fixes: France métropolitaine + 110 destinations dont DOM

NOTRE AVIS En fonction de votre lieu de résidence, vous risquez d'avoir à payer 8 € en plus par mois. Le prix reste néanmoins correct pour le service fourni, même si on peut regretter que les appels vers les mobiles ne soient pas inclus.



SFR POWER

Du contenu au prix fort

44,99 €/mois (34,99 € les 12 premiers mois)

200 chaînes

vers fixes: France métropolitaine + 100 destinations dont DOM

vers mobiles: France métropolitaine, Amérique du Nord et Chine

NOTRE AVIS Vu l'ampleur du mécontentement, il nous est difficile de vous conseiller de vous abonner chez SFR. Pour autant, l'accès à des journaux et magazines sur tablette (SFR Presse), aux chaînes de SFR Sport, à OCS ou BeIN Sports pendant 12 mois, a de quoi séduire. Mais cette profusion de services se paie au prix fort.

OFFRES FIBRE

Faut-il succomber ?

Votre logement est raccordable à la fibre optique ? Vous avez de la chance. Des millions de Français rêveraient d'être dans votre cas. Mais faut-il forcément y passer ? Si vous avez l'habitude d'échanger de gros fichiers, que vous avez à la maison des adolescents connectés ou que vous jouez à des jeux en ligne, alors la réponse est oui. La fibre offre de bien meilleurs débits, des performances plus stables et des délais de latence bien plus faibles que l'ADSL. Dans les autres cas, c'est moins sûr, surtout que, pour profiter de la fibre, il n'est pas rare de devoir faire venir un technicien chez soi et quelques petits travaux peuvent être nécessaires.

Au même prix que l'ADSL

Pour autant, vous auriez tort de vous en priver dans la mesure où, chez la plupart des opérateurs, les offres fibre sont au même prix que les offres ADSL. C'est le cas en ce moment chez Free, chez SFR, avec la BBox Miami de Bouygues Telecom et chez Red de SFR. En fait, seul Orange fait payer ses offres fibre plus cher que ses offres ADSL (10 € de plus par mois).

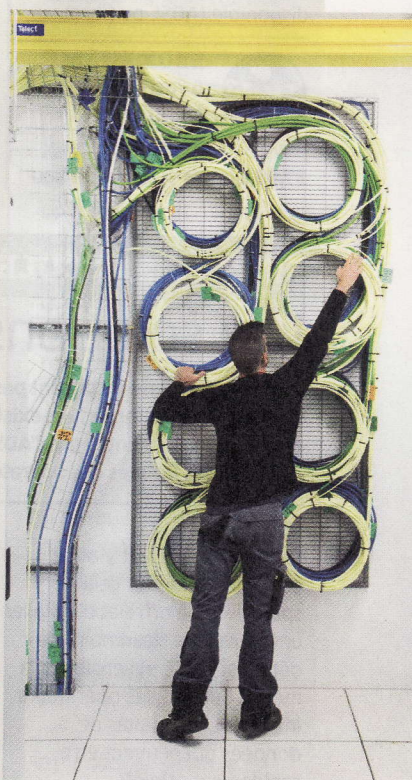
Les détails qui font la différence

Attention, toutefois, si vous faites ce choix car certaines offres cachent des surprises. Préférez, par exemple, la fibre de bout en bout (FTTH) à celle qui se termine par du câble coaxial, comme chez SFR. Méfiez-vous aussi des débits annoncés (« jusqu'à 1 gigabit par seconde », par exemple), qui sont des données maximales, en réalité jamais atteintes. Sachez, enfin, que vous aurez beau

avoir de la fibre, votre connexion risque de ramer si votre ordinateur est connecté à votre box en Wi-Fi ou par le courant porteur en ligne (CPL) et que vous ne pourrez profiter de la télé en ultra haute définition qu'à condition de disposer d'un téléviseur compatible.

BON À SAVOIR Quel que soit l'opérateur qui a déployé la fibre dans votre immeuble, vous pouvez en théorie souscrire à l'offre de votre choix auprès de n'importe lequel d'entre eux. Attention toutefois : il faut que celui-ci ait raccordé votre immeuble à son propre réseau de fibre, ce qui n'est pas forcément le cas.

Si vous utilisez intensivement Internet, la fibre devient intéressante.



L. HANNING/REA

Dossier complet sur les FAI sur <http://ufcqc.link/fai556>

OFFRES PREMIER PRIX

Cernez vos besoins

À côté de leurs forfaits Premium, tous les FAI proposent des offres moins chères qui peuvent convenir à beaucoup d'internautes.



RED BY SFR
Si la TNT vous suffit

19,99 €/mois

vers fixes: France métropolitaine + 100 destinations

NOTRE AVIS Idéal si vous n'avez pas besoin d'une multitude de chaînes de télé, de replay et de VoD (mais le service de vidéo à la demande est en option à 2 € par mois) et que vous appelez peu depuis votre ligne fixe vers les mobiles. Il faut aussi, pour en profiter, être prêt à se passer de hotline même si un numéro de téléphone gratuit est mis à disposition des nouveaux clients pendant deux mois. En plus, l'offre est sans engagement et vous bénéficierez automatiquement de la meilleure technologie disponible (ADSL ou fibre).



BBOX MIAMI
Avec Android à l'intérieur

29,99 € ou

37,99 €/mois selon votre lieu

de résidence (22,99 € ou 30,99 € pendant les 12 premiers mois).

170 chaînes dont 41 HD

vers fixes: France métropolitaine, DOM + 110 destinations.

vers mobiles: France métropolitaine, DOM, USA, Canada, Chine.

NOTRE AVIS C'est l'une des box intégrant les appels vers les mobiles les moins chères du marché. Elle permet, en outre, de télécharger des applications comme sur un smartphone, grâce à Android. On peut enregistrer les programmes télévisés à condition d'y adjoindre un disque dur.

free
FREEBOX MINI 4K
Pour les fans de l'UHD

29,99 €/mois

230 chaînes dont 100 en HD.

vers fixes: France métro, DOM + 110 destinations.

NOTRE AVIS Comme la Miami,

la Mini 4K intègre Android. Elle permet aussi de regarder des contenus en UHD (ultra haute définition), mais n'inclut pas les appels vers les mobiles. Autres points positifs: la box et le décodeur peuvent être reliés en Wi-Fi et possèdent une fonction Femtocell idéale pour ceux qui captent mal la 3G chez eux.

LIVEBOX ZEN

Les boutiques en plus

36,99 €/mois (31,99 € pendant les 12 premiers mois).

160 chaînes dont 40 HD + Enregistreur 160 Go.

vers fixes: France métropolitaine, DOM + 110 destinations.

vers mobiles: USA, Canada.

NOTRE AVIS Avec cette offre, vous ne bénéficiez pas de la dernière version de la Livebox ni des appels vers les mobiles en France, mais en cas de souci, vous pourrez trouver de l'aide dans les boutiques Orange.

INTERNET + MOBILE

Le tout-en-un

Excepté Bouygues Telecom, tous les opérateurs proposent des offres quadruple play (ou 4P) associant accès à Internet, téléphonie fixe et télé à un forfait de téléphonie mobile. Avec elles, vous ferez de 5 à 20 € d'économie par mois, mais vous risquez de rencontrer des difficultés au moment de changer d'opérateur. Vu les nombreuses possibilités existantes, difficile de conseiller une offre plus qu'une autre. Mais sachez que chaque opérateur a sa stratégie.

ORANGE

Le choix des offres Open est limité, mais l'économie est au rendez-vous. Et pour 1,99 € de plus, votre enfant bénéficiera des appels/SMS/MMS en illimité vers 3 numéros. Des forfaits moins chers existent sous la marque Sosh.

SFR

Ici, vous pouvez combiner 5 offres triple-play et 3 forfaits mobiles. Ces offres ne sont accessibles qu'aux clients THD. Red by SFR propose également des forfaits 4P moins chers.

free

Les détenteurs d'une Freebox peuvent avoir jusqu'à 4 forfaits mobiles à 15,99 € au lieu de 19,99 €.

EN ZONES REÇULÉES

Les solutions possibles

Pour les foyers ne disposant pas d'un accès à Internet digne de ce nom, des alternatives existent. En général plus chères et moins performantes que l'ADSL, elles permettent néanmoins de pallier les lacunes des opérateurs.

LE SATELLITE

Tout le monde peut y avoir accès. Il suffit pour cela de souscrire une offre et d'installer une parabole. Néanmoins, le débit est limité et sensible à la météo. Surtout, les opérateurs imposent des quotas de données qui peuvent être rapidement atteints.

Forfait 10 Go d'Ozone

- 29,90 €/mois
- 10 Giga de trafic mensuel

Forfait Star de Nordnet

- 39,90 €/mois
- 15 Giga de trafic mensuel, surf illimité la nuit de minuit à 6 heures
- Appels vers les fixes en France métropolitaine

LE WIMAX

Là aussi, la pose d'une antenne réceptrice est nécessaire. Celle-ci doit pouvoir capter le signal émis par l'antenne émettrice, qui peut être basée à plusieurs kilomètres. Mieux vaut donc habiter en haut d'une colline et loin d'une forêt. Renseignez-vous auprès de votre mairie pour savoir si une telle offre existe chez vous.

LA 4G

C'est la meilleure solution dans les zones bien couvertes

par le réseau mobile. Pour en bénéficier, il suffit de connecter une clé 4G à l'ordinateur ou d'acquiescer un hot-spot qui diffusera le signal mobile dans la maison en Wi-Fi. Vous devez en parallèle souscrire une offre data 4G. Renseignez-vous auprès de l'opérateur de téléphonie mobile que vous captez le mieux. Si votre logement est bien couvert par la 4G de chez Bouygues, vous pouvez aussi opter pour la nouvelle 4GBox à 32,99 € par mois.

VOS QUESTIONS, NOS RÉPONSES

Les FAI en pratique

Pour choisir la meilleure offre en toute connaissance de cause et savoir comment réagir en cas de litige, voici nos réponses aux questions les plus fréquentes.

• Comment choisir la meilleure offre ?

Outre le débit, vérifiez les destinations incluses dans le forfait téléphone (fixes et mobiles) ainsi que les chaînes de télé présentes dans le bouquet de base et en replay. Si vous voulez pouvoir enregistrer les programmes, optez pour une box comprenant une fonction « magnétoscope numérique » et regardez sa capacité (plus elle est élevée, plus vous pourrez enregistrer). Vous êtes accro au cinéma ? Jetez un œil sur le service de vidéo à la demande (VOD). Enfin, vérifiez la période d'engagement et les éventuels frais cachés (supplément en fonction du lieu d'habitation, location de la box, augmentation du prix de l'abonnement au bout de 12 mois, etc.).

• Comment savoir de quelle offre je peux bénéficier ?

Il suffit d'aller en boutique ou sur le site Internet de chaque opérateur et d'entrer votre numéro de téléphone. Outre le type de raccordement (ADSL, fibre, câble...), le FAI doit vous donner le débit auquel vous avez droit selon les caractéristiques techniques de votre ligne. Vous saurez aussi si vous pouvez bénéficier du service télé (dans le cas contraire, rien n'empêche de recevoir la télé par la TNT).

• J'ai accepté une offre suite à un démarchage téléphonique. Puis-je revenir en arrière ?

En cas de démarchage, vous n'êtes engagé qu'après avoir retourné un contrat signé ou donné votre consentement par voie électronique (art. L. 121-20 du code de la consommation). Si vous êtes à l'origine de l'appel, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de l'activation de la ligne ou de la réception de la box, sauf en cas de demande de mise en service immédiate.

• Ma connexion ne fonctionne plus depuis plusieurs jours. Que faire ?

Votre FAI doit vous fournir le service promis. Débit inférieur à ce qui avait été annoncé, chaînes de télé inaccessibles, ligne téléphonique qui grésille... vous êtes en droit de contester. Dans un premier temps, débranchez puis rebranchez la box et le décodeur. Vous pouvez aussi peut-être trouver de l'aide sur les forums dédiés, sur le site Internet du FAI et, bien sûr, auprès de l'assistance technique. Si le problème persiste, envoyez à votre FAI une mise en demeure invoquant son obligation de résultat ainsi que sa responsabilité contractuelle (art. 1147 du code civil) avec une injonction de remise en état dans les plus brefs délais. Vous pouvez aussi solliciter l'aide de l'association locale de l'UFC-Que Choisir la plus proche de votre domicile ou saisir le Médiateur des télécoms (www.mediateur-telecom.fr) ou le juge de proximité. Dans tous



les cas, conservez un maximum de preuves de votre bonne foi (courriers, copies d'écran, factures, accusés de réception...). Vous avez également la possibilité de résilier votre abonnement sans frais.

• Comment réagir si le montant de ma facture ne correspond pas à ce qui était prévu ?

Dans ce cas, c'est à vous qu'il revient d'apporter la preuve de votre bonne foi. Vérifiez que vous n'avez pas souscrit d'option ou procédé à des achats en ligne. Si vous estimez être dans votre droit, exigez le remboursement des sommes prélevées par courrier recommandé.

• Je perds mon emploi. Puis-je résilier ?

Vous êtes en droit de résilier sans frais en cas de « motif légitime » (déménagement dans une zone non couverte, mutation, perte d'emploi...). Pour cela, envoyez un courrier recommandé à votre FAI en joignant les éléments prouvant votre nouvelle situation.

CHANGER DE FOURNISSEUR

La portabilité du numéro simplifiée

Désormais, pour changer de FAI en conservant votre numéro de téléphone fixe, vous devez, comme pour le mobile, vous procurer un relevé d'identité opérateur (RIO) en composant le 3179 depuis la ligne concernée (appel gratuit). Vous n'avez ensuite qu'à souscrire une nouvelle offre auprès du FAI de votre choix. Une dizaine de jours plus tard, votre ligne basculera chez le nouvel opérateur. Vous n'aurez alors qu'à remplacer le matériel de l'ancien opérateur par celui que vous aura fait parvenir le nouveau FAI. N'oubliez pas de retourner l'ancien matériel (en colis suivi) et pensez à mettre fin aux services annexes (abonnement à Canal Plus ou à BeIN, par exemple). Si le nouvel opérateur est censé se charger de la résiliation, envoyer un courrier à l'ancien FAI est plus sûr. Vous devrez, par ailleurs, régler les éventuels frais de résiliation, voire des pénalités en cas de résiliation avant la fin de la période d'engagement.

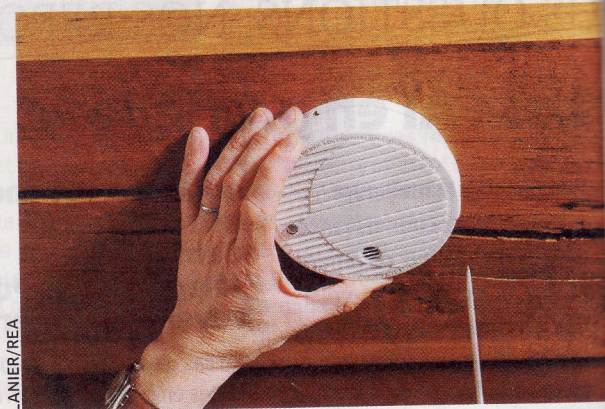
Deux ans après l'obligation d'installer des détecteurs de fumée, personne ne peut dire combien de vies ont été sauvées, pourtant des chiffres très positifs circulent.

DÉTECTEURS DE FUMÉE

Deux ans après, quel bilan ?

ÉLISABETH CHESNAIS

La date couperet était fixée au 8 mars 2015. Depuis, tous les logements sont censés être équipés d'un détecteur de fumée. L'objectif est salutaire, il s'agit de réveiller les occupants en cas de départ de feu nocturne pour éviter qu'ils ne meurent intoxiqués par les fumées de l'incendie. En effet, si la grande majorité des incendies se produit le jour, ceux qui se déclarent la nuit sont les plus meurtriers, les victimes mourant



LANIER/REA

intoxiquées dans leur sommeil. Le détecteur de fumée alerte avant qu'il ne soit trop tard. À en croire le chiffre de deux cents vies sauvées chaque année qui circule dans la presse, le bilan serait déjà très positif. En réalité, il n'a rien d'officiel : il provient d'un syndicat professionnel, la Fédération

Des drames évités et des déclenchements intempestifs

française des métiers de l'incendie (FFMI). « Ce chiffre est un raccourci un peu abrupt, admet son délégué général Romain Canler, on n'a pas de statistiques mais on fait une veille auprès de la presse locale sur les interventions des pompiers grâce à des détecteurs qui ont donné l'alerte la nuit. On en a recensé deux cents. »

S'équiper si ce n'est déjà fait

Les statistiques de la Sécurité civile sur 2015 sont moins optimistes. Les incendies d'habitation ont augmenté, le nombre de décès aussi. « Mais il s'agit de tous les feux d'habitation, explique le capitaine Céline Guilbert, en charge de la prévention des risques à la Fédération nationale des sapeurs-pompiers, et la grande majorité des interventions a lieu le jour. On ne pourra mesurer les effets des détecteurs de fumée qu'à long terme. En revanche, au quotidien, les sapeurs-pompiers constatent que des personnes ont pu se mettre en sécurité parce qu'elles ont été réveillées par l'alarme du détecteur. On évite des drames à coup sûr. Il faut impérativement s'équiper si ce n'est déjà fait. »

Mais, selon les témoignages reçus à Que Choisir, il y a trop de déclenchements intempestifs, y compris avec des modèles NF, les seuls recommandables. « Nous sommes plus sollicités qu'avant, reconnaît Céline Guilbert. En cas d'absence, si le détecteur sonne, les voisins s'inquiètent et, dans le doute, on intervient. On préfère être dérangés pour un déclenchement intempestif plutôt que venir éteindre un incendie et trouver des victimes. » Les particuliers, eux, répètent leur porte et se débarrassent du maudit détecteur ! Il reste des progrès à faire en matière de sensibilité des matériels et pour leur entretien. ♦

QUELQUES RAPPELS UTILES

Achat et entretien

► Acheter un détecteur de fumée NF, car le marquage CE ne suffit pas (QC n° 533).

► Privilégier un détecteur NF doté de piles à longue durée de vie (5, voire 10 ans), en prenant soin de vérifier

leur date de péremption en magasin pour ne pas tomber sur un vieux modèle. Cette longévité permet d'éviter les alertes relatives aux piles, qui sont parfois confondues avec l'alarme elle-même.

► Reconnaître l'alerte piles : elle fait des bips très brefs et répétitifs, alors que l'alarme est puissante et continue. ► Dépoussiérer régulièrement le détecteur. La poussière peut déclencher l'alarme.

Savoir réagir en cas d'incendie

Être réveillé à temps c'est bien mais, si on se précipite dans un escalier ou un couloir enfumés, c'est mortel. ► Il faut rester confiné si le feu a pris en dehors de la pièce ou de l'appartement. On n'a aucune chance de

s'en sortir en allant dans l'espace enfumé.

► Si le feu prend dans la pièce ou dans l'appartement, il faut l'évacuer en fermant bien la porte derrière soi pour y contenir la fumée toxique pendant un maximum de temps.

► S'entraîner quand tout va bien pour acquérir les bons réflexes peut éviter un drame. On retrouvera les conduites à adopter sur www.pompiers.fr/grand-public/prevention-des-risques/incendies-domestiques.

CHOISIR

TEST LABO

TOUS LES TESTS DE CE NUMÉRO

36 **RÉFRIGÉRATEURS-CONGÉLATEURS**

39 **CAFETIÈRES À CAPSULES**

40 **FOURS ENCASTRABLES**

42 **PERCEUSES AVEC OU SANS FIL**

www.ufcqc.fr
Tous nos tests sont disponibles et régulièrement mis à jour sur <http://ufcqc.link/test556>

ACCÈS PAYANT

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 461 produits, mobilisé 2 laboratoires et dépensé 109 843 €.**



ICRT

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS TESTÉS

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

NOS TESTS DE PRODUITS

Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service

essais comparatifs dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens.

Les produits sont testés selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

NOS TESTS DE SERVICES

Nous enquêtons sur l'ensemble du territoire, avec l'aide de nos associations locales, afin de recueillir des informations sur la qualité et la fiabilité des services ou

des conseils prodigués par les professionnels et les prix qu'ils pratiquent.

NOUS N'ACCEPTONS AUCUNE PUBLICITÉ

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

MEILLEUR CHOIX

BON CHOIX

MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ PRIX

NE PAS ACHETER

MEILLEUR CHOIX. C'est le meilleur produit du test, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.

BON CHOIX. Sans être le meilleur du test, c'est un bon produit qui mérite votre attention.

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

NE PAS ACHETER. Des défaillances graves, qui peuvent mettre en jeu la sécurité ou la santé des consommateurs, affectent le produit.

RÉFRIGÉRATEURS CONGÉLATEURS

Globalement, les résultats sont bons pour notre sélection de 23 réfrigérateurs avec congélateur en haut (top) ou en bas (combinés). Que l'on dépense 300 ou 1 000 €, il est possible de s'équiper d'un appareil performant.

MORGAN BOURVEN, RÉDACTEUR TECHNIQUE AISSAM HADDAD

CONSOMMATION Comprendre l'étiquette énergétique

La majorité des réfrigérateurs combinés actuels ont une classe énergétique A+ ou A++. Normal: depuis le 1^{er} juillet 2014, les appareils de classe A ou inférieure (B, C ou D) sont interdits. Le consommateur peut donc penser

qu'un appareil classé A+ est très économe alors qu'il ne fait que respecter la réglementation. Une révision de cette étiquette est en cours à l'échelon européen pour lui redonner sa pertinence. En moyenne, un appareil classé

A+++ consommera 40% d'électricité de moins qu'un même appareil de classe A+. L'étiquette énergétique peut aider le consommateur dans son choix à condition que ce dernier compare des appareils semblables en volume et en

capacité de congélation. Un réfrigérateur combiné A++ de 200 litres, doté d'un système de dégivrage automatique et d'un froid ventilé, consommera logiquement plus qu'un appareil A++ de 150 litres moins pourvu.

23 RÉFRIGÉRATEURS CONGÉLATEURS

7 TOP (CONGÉL. EN HAUT)

	PRIX	NOTE SUR 20	APPRECIATION GLOBALE	CONGÉLATION (4 KG/100 L) RÉGLAGE PRÉCONISÉ PAR LE FABRICANT	STABILITÉ TEMPÉRATURE	REPRODUCTION (10 KG/100 L)	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	FACILITÉ D'UTILISATION	APPRECIATION
	€						32 °C 10 °C 25 °C 32 °C	manipulation Paramétrage et chargement et fonction...	Nettoyage
1 Samsung RT46K6600S9	780	15,6	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	42 13h34	★★★
2 Samsung RT29K5030WW	450	14,9	★★	★★	★★★	★★★	★★★	37 14h01	★★★
3 Liebherr CTNesf3663	950	14,5	★★	★★	★★★	★★★	★★★	37 15h47	★★★
4 Beko DSA 25020	300	13,6	★★	★★	★★	★★★	★★★	42 15h28	★★
5 Schaub Lorenz SL208DDR	475	10,5	★	★★	★★	★★★	★★★	38 13h55	★★
6 Faure FRT27102WA	344	10,2	★	★★	★★	★★★	★★★	42 11h33	★★
7 Brandt BFD5651BW	339	9,3	★	★★	★★	★★★	★★★	41 11h16	★★

16 COMBINÉS (CONGÉL. EN BAS)

	PRIX	NOTE SUR 20	APPRECIATION GLOBALE	CONGÉLATION (4 KG/100 L) RÉGLAGE PRÉCONISÉ PAR LE FABRICANT	STABILITÉ TEMPÉRATURE	REPRODUCTION (10 KG/100 L)	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	FACILITÉ D'UTILISATION	APPRECIATION
	€						32 °C 10 °C 25 °C 32 °C	manipulation Paramétrage et chargement et fonction...	Nettoyage
1 Bosch KGN36XL35	855	15,5	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	39 18h24	★★★
2 Liebherr Cef3425	959	15,4	★★	★★	★★★	★★★	★★★	22 17h50	★★★
3 Samsung RB3EJ5200SA	539	15,3	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	40 15h41	★★★
4 Siemens KG36NVW35	800	15	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	36 16h35	★★
5 Panasonic NR-BN31AW2-B	750	15	★★	★★	★★★	★★★	★★★	35 18h52	★★★
6 Siemens KG39NXI35	1050	14,7	★★	★★	★★★	★★★	★★★	41 20h17	★★
7 Miele KD28032WS	800	14,6	★★	★★	★★★	★★★	★★★	31 21h50	★★★
8 Beko RCNA340K20S	389	14,5	★★	★★	★★★	★★★	★★★	55 18h07	★★
9 Liebherr CN3515	900	14,4	★★	★★	★★★	★★★	★★★	36 15h02	★★★
10 Samsung RB30J3100WW	570	14,4	★★	★★	★★★	★★★	★★★	42 15h49	★★★
11 Electrolux EN3618MFX	500	14,1	★★	★★	★★★	★★★	★★★	35 28h11	★★
12 Candy CCBF6182WFH	400	13,9	★★	★★	★★★	★★★	★★★	36 12h14	★★
13 Liebherr CNe4015	999	13,7	★★	★★	★★★	★★★	★★★	37 13h28	★★★
14 Indesit LR8S1W	400	12,6	★★	★★	★★★	★★★	★★★	50 26h45	★★
15 Liebherr Cuf 3311	720	11,8	★	★★	★★★	★★★	★★★	43 15h40	★★
16 Proline PLC283WDSL	349	11,2	★	★	★★★	★★★	★★★	35 12h55	★★

LIRE LE TABLEAU

RÉGLAGE PRÉCONISÉ. Les appareils sont chargés de pains de glace et leur thermostat réglé au niveau recommandé dans la notice d'utilisation. Les températures internes sont relevées. Un congélateur doit

avoir une température minimale de -18 °C pour décrocher la note maximale. Celle du réfrigérateur doit s'établir entre 0 et 7 °C. **CONGÉLATION.** Des pains de glace sont préchargés dans le congélateur (20 kg/100 l). La température stabilisée, de

nouvelles charges (4 kg/100 l) à 25 °C sont ajoutées. Leur temps de congélation et la stabilité de la température sont évalués. **REFROIDISSEMENT.** Une nouvelle charge (10 kg/100 l) est ajoutée dans le réfrigérateur. La stabilité de la température

dans le congélateur ainsi que le temps de refroidissement à 8 °C des nouveaux pains sont notés. **STABILITÉ DE LA TEMPÉRATURE.** Dans une pièce à 25 °C, on règle sur 4 °C en moyenne pour le réfrigérateur et -18 °C pour le congélateur. Les températures de

congélation et de refroidissement sont ensuite notées en faisant varier la température extérieure à 10 °C puis 32 °C. **CONSOMMATION ÉLECTRIQUE.** Le coût annuel calculé tient compte de la consommation mesurée à 25 °C et 32 °C. Celle

CONGÉLATEUR EN HAUT

► **Samsung RT46K6600S9** 780 € | ★★ | 15,6/20

► **Samsung RT29K5030WW** 450 € | ★★ | 14,9/20

Un doublé pour Samsung sur le créneau des réfrigérateurs top. Le RT46K6600S9 est précis, stable et performant, simple à régler et facile à charger (mais peu pratique à nettoyer). Sa consommation d'électricité reste faible. Le RT29K5030WW, vendu 450 €, est parfait en congélation et réfrigération, et économe en énergie, sauf quand la température ambiante monte à 32 °C. Enfin, il se montre pratique à utiliser, moins à nettoyer.



PHOTOS ICRIT

CONGÉLATEUR EN BAS

Bosch KGN36XL35

855 € | ★★ | 15,5/20

► Ce modèle no frost (sans givre) maintient une température parfaitement stable à 32 °C. Nul besoin de toucher au thermostat en cas de canicule! Son refroidissement est rapide, les réglages préconisés par le fabricant sont fiables et notre jury a apprécié sa facilité d'utilisation: ouverture et fermeture de la porte, manipulation des clayettes, éclairage... Seul bémol: l'appareil n'est pas des plus silencieux.



Liebherr Cef3425

959 € | ★★ | 15,4/20

► La température du Cef3425 demeure stable que le thermomètre affiche 10 ou 32 °C dans la pièce. Ses performances de refroidissement sont remarquables, d'autant que sa consommation d'électricité reste faible. Son nettoyage se révèle rapide, les clayettes faciles à manipuler, les réglages préconisés fiables. L'appareil dispose, en outre, d'une fonction «super congélation». Dommage qu'il ne soit pas plus silencieux.



Samsung RB3EJ5200SA

539 € | ★★ | 15,3/20

► Cet appareil à froid ventilé, vendu 300 € de moins que nos «meilleurs choix», est silencieux (grâce à un compresseur «digital inverter» garanti 10 ans, voir p.38) et performant. La congélation d'une grande quantité d'aliments est parfaite et n'a pas d'impact sur la température interne du réfrigérateur. Idem pour la réfrigération. La température du bac à légumes a, en revanche, chuté lors de notre test à 10 °C.



PRÉCÉDENT	CARACTÉRISTIQUES												
	DIMENSIONS MINIMALES		VOLUME RÉFRIGÉRAT.		VOLUME CONGÉLAT. 4°		FROID VENTILÉ		Plage de fonction* (Classe climatique)		Classe énergétique		
	BRUIT	Hauteur	Largeur	Profondeur	Annoncé	Mesuré	Annoncé	Mesuré	Réfrigérateur	Congélateur			
Nettoyage			cm	cm	cm	l	l	l	l		°C		
■	★★	★	183	70	73	341	261	101	76	-	●	10 à 43	A+
★	★★	★★★	163	60	68	228	175	67	54	●	●	10 à 43	A+
★★	★★	★★	191	60	65	246	193	60	54	-	●	10 à 43	A++
★★★	★★	★★	147	55	60	179	135	49	43	-	-	10 à 38	A+
★★	★★	★	150	54	63	168	123	40	31	-	-	16 à 38	A+
★★	★	★★★	159	55	60	215	162	50	45	-	-	10 à 38	A+
★★	★	★	164	54	60	198	153	52	43	-	-	16 à 32	A+
★★	★★	★	186	60	68	237	174	87	62	●	●	10 à 43	A++
★	★★	★	182	60	67	184	143	88	68	-	-	10 à 43	A+++
★	★★	★★★	200	60	68	269	215	98	74	●	●	10 à 43	A+
■	★★	★★	186	60	66	237	174	87	62	●	●	10 à 43	A++
★	★	★★★	186	60	67	222	175	85	65	●	●	10 à 43	A++
★	★★	★★★	203	60	69	279	209	87	62	●	●	10 à 43	A++
★★	★★	■	182	60	61	222	179	88	67	-	-	10 à 38	A++
★	★★	★★	174	60	65	205	170	97	63	-	●	10 à 43	A+
★	★★	★★★	182	60	66	221	175	87	68	-	●	10 à 43	A++
★	★	★★★	179	60	72	213	167	98	75	●	●	10 à 38	A+
★★	★★	★★★	184	60	65	220	162	109	79	-	-	10 à 43	A++
★★	★	★	186	61	64	217	177	61	54	-	●	16 à 38	A+
★	★★	★★★	201	60	66	269	217	87	68	-	●	10 à 43	A++
■	■	★	189	60	67	228	170	111	69	-	-	16 à 43	A+
★★	★★	★★	182	55	65	210	163	84	64	-	-	10 à 38	A++
■	■	★	174	54	57	199	146	68	44	-	-	16 à 32	A+

pour congeler et réfrigérer une grande quantité d'aliments a aussi été prise en compte.

AUTONOMIE DU CONGÉLATEUR. L'appareil chargé est placé dans un environnement à 25 °C, puis débranché. On mesure la durée pour passer de -17 °C à -9 °C.

FACILITÉ D'UTILISATION ET BRUIT. Un jury évalue la facilité de chargement, de déchargement, de nettoyage et de manipulation. La précision et la facilité de réglage des thermostats sont aussi notées. Par ailleurs, le bruit au démarrage, à l'arrêt et

en fonctionnement du moteur de l'appareil sont jugés.

● : oui; - : non.
★★★ TRÈS BON
★★ BON ★ MOYEN
■ MÉDIOCRE
■ MAUVAIS

BRUIT DES APPAREILS

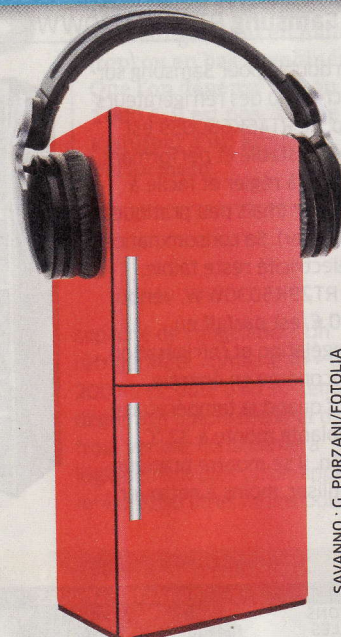
Silence, on évalue

Allumé jour et nuit, le réfrigérateur se doit d'être silencieux. Le volume sonore inscrit sur l'étiquette est hélas insuffisant pour savoir si votre appareil vous empêchera de dormir ou de profiter de votre musique. Nos conseils pour faire le bon choix.

Avec l'essor des cuisines ouvertes sur le salon, le silence du réfrigérateur devient d'or. De grands progrès ont été réalisés dans ce domaine (à l'image des compresseurs de type « inverser » qui, plutôt que de s'enclencher régulièrement à pleine vitesse, tournent en continu à vitesse réduite pour limiter le bruit) mais les réfrigérateurs restent inégaux sur ce critère. Sur les 23 produits testés ce mois-ci (p. 36), seuls 9 sont jugés « très bons » (★★★), tandis que 8 se contentent de la moyenne (★) et qu'un autre écope de l'appréciation « médiocre » (■). Depuis 2012,

la mention du niveau sonore de l'appareil en fonctionnement, exprimé en décibels (dB), est obligatoire sur l'étiquette énergie. Mais attention, « se fier à cette indication n'est pas suffisant, car la perception du bruit est subjective », prévient un expert en acoustique d'un laboratoire de certification. Les appareils que nous testons sont évalués par un jury d'écoute et non pas simplement mesurés. C'est ainsi que le Miele KD28032WS peut être jugé médiocre sur ce critère et l'Electrolux EN3618MFX très bon, bien qu'ils affichent tous les deux un niveau sonore de 40 dB. Le Liebherr Cef3425 (38 dB)

est aussi jugé moins bon que le Samsung RB3EJ5200SA, annoncé au même niveau. Fréquence du bruit, vibrations, type de son... autant de paramètres qui peuvent influencer sur le stress du consommateur, mais qu'il est quasiment impossible de juger en magasin. Pour faire votre choix, sachez néanmoins que les modèles extrêmement silencieux sont en général petits et sans compresseurs. On les dit « à absorption » ou « thermoélectrique ». Moins performantes que les compresseurs (impossible de congeler un produit), ces deux technologies sont



SAVANNO : G. PORZANI/FOTOLIA

surtout employées dans des minifrigos – dans les caravanes notamment –, des caves à vin ou des glacières électriques. En ce qui concerne les frigos à compresseurs, la moyenne se situe entre 38 et 42 dB.

DIAGNOSTIC

Identifier les bruits normaux

Difficile, parfois, de savoir si le bruit émis par un appareil est suspect ou non. En cas de doute, il est conseillé d'appeler un professionnel.

- ▶ **UN BOURDONNEMENT CONTINU.** C'est le bruit le plus fréquent, il provient du compresseur de l'appareil, qui produit le froid. Sur les anciens modèles, son allumage peut être bruyant.
- ▶ **UN GARGOILLIS/BRUIT D'EAU.** Il est dû à la circulation du gaz réfrigérant dans les tuyaux ou de l'eau traversant le tube d'égouttement.
- ▶ **UN BRUIT SEC.** Un claquement peut se faire entendre au démarrage du dégivrage automatique.
- ▶ **UN BRUIT AIGU.** Cela peut venir de l'ajustement du compresseur ou des ventilateurs.
- ▶ **DES CRAQUEMENTS.** Ils sont dus à la dilatation des tuyaux ou des parois, en cas de variation de température.
- ▶ **UN SIFFLEMENT.** Ce bruit provient de l'évaporation de l'eau qui goutte sur le système de dégivrage.

ASTUCES

Comment atténuer le bruit

Principale solution pour limiter le bruit d'un frigo : éviter que le compresseur travaille plus que nécessaire. À la clé, une réduction de la consommation électrique.

- ▶ **ARMEZ-VOUS D'UN NIVEAU.** Il est primordial que l'appareil soit parfaitement à l'horizontal.
- ▶ **LIMITEZ LES VIBRATIONS.** Rangez le frigo pour éviter que les bouteilles s'entrechoquent. Évitez aussi de le coller à un autre appareil. Si les vibrations continuent, installez des patins sous ses pieds.
- ▶ **DÉGIVREZ.** Si votre réfrigérateur n'est pas à froid ventilé, dégivrez-le régulièrement. Le givre oblige le compresseur à fonctionner plus longtemps.
- ▶ **DÉCRASSEZ.** La saleté qui s'installe sur la grille arrière de l'appareil (le condenseur) limite l'évacuation de la chaleur.
- ▶ **LAISSEZ RESPIRER.** Il est conseillé de laisser au moins 5 cm entre le réfrigérateur et le mur, pour faciliter la circulation de l'air et réduire l'utilisation du moteur.
- ▶ **VÉRIFIEZ LE JOINT.** Un joint de porte usé ou abîmé est moins hermétique et doit être changé.

CAFETIÈRES À CAPSULES



Reines des rayonnages, les cafetières à capsules sont en perpétuelle évolution. Nous avons testé six nouveautés qui permettent de choisir la taille de votre café. Leur design et le type de capsules voulu guideront votre choix.

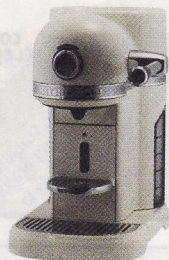
MORGAN BOURVEN, RÉDACTEUR TECHNIQUE AISSAM HADDAD



1 Nespresso Vertuo

➤ 3 tailles de café • Simplicité d'utilisation • Technologie silencieuse • Grand réservoir d'eau • Accepte les très grandes tasses

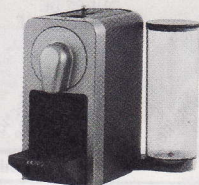
❑ Prix des capsules Vertuo (45 à 60 centimes) • Pas de capsules compatibles • Durée d'écoulement



2 Kitchenaid Nespresso Artisan

➤ Beau design vintage • 6 volumes de café possibles • Facile à régler, nettoyer et détartrer • Température constante des cafés servis

❑ Prix élevé • Lecture de la notice conseillée pour utiliser certaines fonctions • Machine lourde (9 kg)



3 Krups Prodigio & Milk Titan

➤ Réservoir d'eau facilement ajustable • Insertion de la capsule simplissime • Système intégré de mousser à lait • Pas de vibrations • Personnalisation du volume des cafés

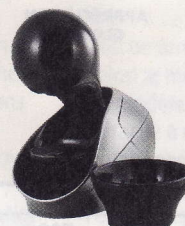
❑ Machine bruyante • Peu pratique à éteindre



4 Delonghi Nespresso Lattissima

➤ Rapidité de préparation des cafés • Mousser de lait performant • Facile à utiliser et à nettoyer • Symboles intuitifs • Notice d'utilisation très claire • Machine silencieuse

❑ Mousser de lait difficile à nettoyer



5 Krups Dolce Gusto Movenza

➤ Design original • 8 tailles de cafés et boissons variées • Facilité d'utilisation • Température du café

❑ Volumes délivrés non constants • Pas d'indicateur du volume d'eau restant • Réservoir difficile à manipuler et à nettoyer



6 Francis Francis Illy Iperespresso X9

➤ Fonctionnement intuitif • Faible consommation d'énergie

❑ Vibrations et risque de chute de la tasse • Durée de préchauffage • Accepte seulement des petites tasses (10 cm max) • Réservoir d'eau petit • Volume du café difficile à régler

Guide d'achat disponible sur
<http://ufcqc.link/cafe556>



6 CAFETIÈRES À CAPSULES

6 CAFETIÈRES À CAPSULES	APPRECIATION GLOBALE	PERFORMANCES				FACILITÉ D'UTILISATION				CARACTÉRISTIQUES				Type de capsule			
		RAPIDITÉ	Durée d'écoulement pour le 1 ^{er} café	Durée de préchauffage	Remplissage de l'eau	Nettoyage/détartrage	Réglages	BRUIT ET VIBRATIONS		DIMENSIONS							
								NOTE SUR 20	Hauteur	Largeur	Profondeur						
	PRIX	€			secondes							cm	cm	cm	l		
1 Nespresso Vertuo	249	16	★★	★★★	42	51	★	★★★	★★	★★	★★	33	14	42	1,7	V	
2 Kitchenaid Nespresso Artisan*	400	15,6	★★	★★	32	15	★★	★★★	★★★★	★★★★	★★	33	19	31	1,3	N	
3 Krups Prodigio & Milk Titan	250	15,4	★★	★★★	32	17	★★	★★★	★★★★	★★★★	★★	26	12	37	0,8	N	
4 Delonghi Nespresso Lattissima**	299	15,1	★★	★★	23	13	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	26	17	32	0,9	N	
5 Krups Dolce Gusto Movenza	199	14,5	★★	★★★	26	23	★★	★★	★★★★	★★★★	★★	19	18	39	1,0	DG	
6 Francis Francis Illy Iperespresso X9	200	12,8	★★	★	46	26	★★	★★	■	■	★★	★	27	12	27	0,7	I

LIRE LE TABLEAU

PERFORMANCES

Elles ont été évaluées sur plusieurs cafés expressos. La température du café, la vitesse de préchauffage et d'écoulement du café

ont été mesurés. L'épaisseur de la mousse a été relevée.

FACILITÉ D'UTILISATION

La manipulation des bacs, réservoirs et poignées, ainsi que la facilité de

nettoyage et de détartrage ont été évaluées par un jury. La compréhension des pictogrammes et la clarté de la notice ont aussi été appréciées. Les

mousseurs de lait ont été testés pour les appareils qui en possèdent.

BRUIT ET VIBRATIONS

Le niveau sonore, les vibrations et la stabilité de l'appareil ont été

évalués par un jury lors de l'écoulement du café.

* 5KES0503EAC off white

** EN550.B

V: Vertuo N: Nespresso

DG: Dolce Gusto I: Illy

★★★ TRÈS BON

★★ BON

★ MOYEN

■ MÉDIocre

■ MAUVAIS

FOURS ENCASTRABLES À PYROLYSE

22 fours encastrables à pyrolyse ont été testés. Les performances en cuisson, préchauffage et respect des températures constituaient les principaux critères.

ANNE-SOPHIE STAMANE, RÉDACTEUR TECHNIQUE LAURENT BAUBESTE

22 FOURS À PYROLYSE

22 FOURS À PYROLYSE	PRIX	APPRECIATION GLOBALE	PERFORMANCES						CONSUM. ÉLECTRIQUE	SÉCURITÉ	UTILISATION							
			ESSAIS DE CUISSON	DURÉE DE PRÉCHAUFFAGE	température sans/avec booster	Mode convection naturelle	Mode ventilé avec booster	Stabilité de la température				Respect de la demande	APPRECIATION	TEMP. VITRE EXTÉRIEURE	Mode cuisson	Mode ré- (pyrolyseage)	Niveau d'emploi	Facilité d'entretien
NOTE SUR 20	min	min	W	°C	°C													
1 Siemens HB672GBS1F	799	15,2	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	10,25/6,13	7,28/3,46	★	★★★	★★	★	0,6	31	38	★	
2 Sauter SOP4970N	899	14,5	★★	★★	★★★	★	★★	8,32	6,19	★★	★★	★★	★★	0,9	34	60	★	
3 Bosch HBA63B252F	649	14,5	★★	★★★	★★★	★★	★★	10,25/5,37	5,54/4,48	★	★★★	★★	★★	0,8	33	65	★	
4 De Dietrich DOP6597GX	1499	14,3	★★	★★	★★	★★	★★★	9,02	5,44/5,15	★	★★	★★	★	0,7	26	47	★	
5 Sauter SOP4550N	759	14,3	★★	★★	★★★	★	★★	8,42/6,35	5,53/5,49	★★	★★	★★	★	0,8	32	72	★	
6 Neff B12P32N0	829	14,3	★★	★★★	★★★	★★	★★	10,31	5,49	■	★★	★★	★★	0,6	35	51	★	
7 Siemens HB65LR555F	1059	14,2	★★	★★★	★★★	★★	★★	11,07/6,33	6,5/3,58	■	★★★	★★	★	0,6	30	56	★	
8 Samsung NV75K5571RS	699	14,2	★★	★★★	★★★	★★	★★★	5,36	4,51	★★	★★★	★★★	■	0,7	34	63	★	
9 De Dietrich DOP6568DG	799	14,1	★★	★★	★★	★★	★★★	9,57	5,38	★	★★★	★★	■	1,0	26	52	★	
10 Brandt BXP6332X	529	14	★★	★★	★★	★★	★★★	6,21	5,27	★	★★	★★	★	0,7	27	31	★	
11 Sauter SOP4430B	699	13,8	★★	★★	★★★	★	★★	8,43/6,57	5,54/5,53	★★	★★	★★	★	0,6	36	74	★	
12 Brandt BXP6555X	599	13,8	★★	★★	★★	★	★★★	6,44	5,47	★	★★	★★	★	0,7	26	35	★	
13 De Dietrich DOP6577GX	1199	13,6	★★	★★	★★	★★	★★★	17,27/8,28	5,45	★	★★	★★	■	0,8	26	52	★	
14 Rosières RFZ7970IN-E Wifi	799	13,6	★★	★★	★★	★★★	★★	8,09	6,25	★	★★★	★★	★	0,7	31	46	★	
15 Electrolux EOC5841FOX	849	13,6	★★	★★★	★★★	★★	★★★	13,43/5,48	6,07/5	★★	★★	★★	■	0,6	39	63	★	
16 Rosières RFRC93IN	799	13,4	★★	★★	★★	★★★	★★	8,21	7,08	★	★★	★★	★	0,9	31	46	★	
17 Whirlpool AKZM8480IX	729	13	★★	★★★	★★★	★	★★★	11,25	6,16	★	★★★	★★	★	0,7	32	49	★	
18 Rosières RFZ6970IN	649	12,9	★★	★★★	★★★	★★	★★	8,22	6,31	■	★★	★★	★	0,4	31	48	★	
19 Gaggenau BOP221-131	1899	12,7	★★	★★★	★★★	★	★★	8,03	6,36	★	★★★	★★	■	0,6	46	75	★	
20 Electrolux EOC5644BOX	699	12,3	★★	★★★	★★★	★	★★	14,24	5,39	★★	★★	★★	■	0,4	36	46	★	
21 Signature SFMP70FLIGNE	499	11,9	★	★★★	★★	★★	★★	13,32	8,10	★	★	★	★	0,4	29	51	★	
22 Thomson TMFP70IX	499	11,7	★	★★★	★★	★★	★★	13,52	7,58	★	★	★	★	0,4	29	51	★	

LIRE LE TABLEAU

Les performances priment dans le jugement global. Tout produit présentant un grave défaut de sécurité est automatiquement déclassé.

PERFORMANCES

Les essais sont réalisés en cuisson traditionnelle (convection) et en mode ventilé.

Cuisson. Des petits gâteaux sont enfournés et l'uniformité du brunissage évaluée, en utilisant les deux modes de cuisson. Nous faisons ensuite cuire un gâteau, puis un poulet (à la broche si le four est doté de cet accessoire), en vérifiant la coloration et le degré de cuisson. À la sortie du four, la volaille doit afficher une température minimale de 85 °C, gage d'une

cuisson suffisante et sans danger. Pour mettre à l'épreuve le grill, nous faisons dorer des toasts et jugeons de l'uniformité du brunissage sur l'ensemble de la plaque.

Préchauffage. Nous chronométrons le temps de préchauffage à 200 °C en convection, et à 175 °C en mode ventilé. Après stabilisation, la température moyenne réellement atteinte est relevée, ainsi que la température la plus basse et la plus haute, afin de contrôler l'homogénéité de la chaleur dans la cavité du four.

CONSUMATION ÉLECTRIQUE

La consommation électrique des fours est mesurée en préchauffage, pendant la cuisson et en veille.

SÉCURITÉ

Nous cherchons à déceler d'éventuels points de contact avec les circuits électriques. Le risque de brûlure est mesuré au niveau des commandes, de la vitre en façade et de la sortie d'air. Une charge est utilisée pour tester les dispositifs de sécurité antibasculement des grilles.

UTILISATION

Trois experts évaluent la facilité d'emploi, la clarté des notices et le niveau sonore des appareils.

● : oui ; - : non.

★★★ TRÈS BON

★★ BON

★ MOYEN

■ MÉDIocre

■ MAUVAIS

MODÈLES SIMILAIRES

Siemens HB672GBS1F : noir et Inox; HB672GBW1F: blanc et Inox.

Sauter SOP4970N : noir Inox; SOP4970H: blanc Inox; SOP4970M: miroir Inox. Similaire à SOP4840V: gris; SOP4840X: Inox; SOP4840B: noir; SOP4840W: blanc.

Bosch HBA63B252F : Inox; HBA63B262F: noir; HBA63B222F: blanc.

De Dietrich DOP6597GX : gris perle & Inox; DOP6597B: noir; DOP6597W: blanc. **Sauter SOP4550N :** noir Inox; SOP4550H: blanc Inox.

Similaire à SOP4440X: Inox; SOP4440B: noir; SOP4440W: blanc. **Neff B12P32N0 :** Inox. **Siemens HB65LR555F :** Inox, charnières à gauche; HB65LR655F: noir, charnières à gauche; HB65RR555F: Inox, charnières à droite; HB65RR655F: noir, charnières à droite. **Samsung NV75K5571RS :** Inox; similaire à NV75K5571BS (chez Boulanger).

De Dietrich DOP6568DG : gris foncé; DOP6568B: noir; DOP6568W: blanc; DOP6568X: Inox. **Brandt BXP6332X :** Inox;



JO KIRCHHERR/WESTEND61/PHOTONONSTOP

Près de 300 résultats de test sur
<http://ufcqc.link/four556>



Siemens HB672GBS1F 799 € | ★★ | 15,2/20

► Il ressemble beaucoup au modèle de la même marque testé l'an dernier (QC n° 543). Moins cher, il est aussi moins bien équipé. Exit la tôle à pâtisserie émaillée. Fini aussi le mode de cuisson basse température et la fonction maintien au chaud: les modes de cuisson sont limités à 8. Cela étant, les performances sont bonnes: les gâteaux sont bien cuits, en mode ventilé comme en convection naturelle. La cuisson sur deux niveaux en même temps ne pose aucun problème. Même sans tournebroche, le poulet rôti est réussi, à condition d'utiliser un plat en verre et de le retourner aux deux tiers de la cuisson. La fonction grill se révèle efficace, l'ensemble de la surface est brunie de façon uniforme. Côté températures, celles demandées sont globalement



MEILLEUR CHOIX

respectées et les écarts demeurent limités. Le préchauffage prend peu de temps, mais sa durée varie selon le mode de cuisson choisie. Ce modèle est aussi peu bruyant et facile à utiliser, offrant notamment le choix de la langue. **BON À SAVOIR** Comme toutes les références testées, ce four n'est pas en vente partout. Vous le trouverez en particulier chez Connexion, Expert, Extra, Group Digital, Pro&Cie, Pulsat, Ubaldi...

LIS ATION

CARACTÉRISTIQUES ACCESSOIRES										
Température	Niveau sonore	Facilité d'emploi	Volume mesuré	Nombre de grilles	Nombre de plats	Nombre de grilles	Tournebroche	Type de porte		
°C			l							
38	★★	★★★★	★★	71	5	1	1	-	abattante	
60	★★	★★★★	★	62	5	2	1	-	abattante	
65	★★	★★★★	★★	58	5	2	1	-	abattante	
47	★★	★★★★	★	61	5	2	2	●	abattante	
72	★★	★★★★	★	62	5	2	1	-	abattante	
51	★★	★★★★	★★	58	5	1	1	-	abattante	
56	★★	★★★★	★★	63	5	2	1	-	latérale	
63	★★	★★★★	★★	73	5	1	1	-	abattante	
52	★★	★★★★	★	63	5	2	2	-	abattante	
31	★★	★★★★	★	73	6	1	1	-	abattante	
74	★★	★★★★	★	62	5	2	1	-	abattante	
35	★★	★★★★	★	73	6	2	1	-	abattante	
52	★★	★★★★	★	62	5	2	2	●	abattante	
46	★★	★★★★	★	69	5	2	1	●	abattante	
63	★★	★★★★	★★	71	5	2	1	-	abattante	
46	★	★★★★	★	69	5	2	1	●	abattante	
49	★	★★★★	★	71	5	1	2	-	abattante	
48	★	★★★★	★	69	5	2	1	●	abattante	
75	★★	★★★★	★★	74	4	1	2	-	latérale	
46	★★	★★★★	★★	72	5	2	1	-	abattante	
51	★	★★★★	★	68	7	1	1	-	abattante	
51	★	★	★	68	9	1	1	●	abattante	

PROGRAMMES AUTOMATIQUES

Tous ne se valent pas

Des programmes automatiques sont proposés sur quelques fours. Quand ils correspondaient aux produits (volailles, gâteaux) que nous avons à cuire, nous les avons testés. Les résultats sont très variables (voir ci-contre). Il faut dire que, selon les fours, les fonctions automatiques recouvrent des réalités bien différentes. Sur le De Dietrich DOP6597GX par exemple, les possibilités sont vastes. On peut soit sélectionner l'aliment à cuire, entrer son poids et laisser l'appareil déterminer une position, une durée et une température de cuisson. Soit utiliser un programme où tous les paramètres sont fixés par le four. Comme il s'adapte en fonction de l'humidité dégagée dans la cavité, il est impératif de laisser la porte fermée durant une partie de la cuisson. À l'opposé, les fours Rosières laissent peu de marge de manœuvre: ils ne comprennent qu'un petit nombre de programmes automatiques, à paramètres fixes, conçus pour des plats entrant dans une fourchette de poids restreinte. Pour le poulet, le résultat a été très mauvais: en fin de cuisson, la température relevée à cœur n'était que de 40 °C!

PETITS GÂTEAUX

De Dietrich DOP6597GX	★★★
Electrolux EOC5841FOX	★

GRANDS GÂTEAUX

Sauter SOP4970N	★★★
Sauter SOP4550N	★★★
De Dietrich DOP6568DG	★★★
De Dietrich DOP6577GX	★★★
De Dietrich DOP6597GX	★★
Samsung NV75K5571RS	★★

VOLAILLE

De Dietrich DOP6597GX	★★
De Dietrich DOP6568DG	★★
De Dietrich DOP6577GX	★★
Température intérieure minimale trop faible pour les:	
Electrolux EOC5841FOX:	■
Sauter SOP4550N:	■
Sauter SOP4970N:	■
Samsung NV75K5571RS:	■
Sauter SOP4430B:	■
Rosières RFRC93IN:	■■
Rosières RFZ7970IN-E Wifi:	■■■

BASSE TEMPÉRATURE

Sauter SOP4970N	★★★
De Dietrich DOP6568DG	★★★
De Dietrich DOP6577GX	★★★
De Dietrich DOP6597GX	★★★

BXP6332B: noir;
 BXP6332W: blanc.
Sauter SOP4430B: noir; SOP4430X: Inox; SOP4430W: blanc.
Brandt BXP6555X: Inox; BXP6555B: noir; BXP6555W: blanc.
De Dietrich DOP6577GX: gris perle & Inox; DOP6577B: noir; DOP6577W: blanc.
Rosières RFZ7970IN-E Wifi: Inox; similaire à RFZ7972-EIN Inox avec rails télescopiques et sonde à viande.
Electrolux EOC5841FOX: Inox; EOC5841FOZ: noir; EOC5841FOV: blanc.
Rosières RFRC93IN: Inox, chez Darty.

Whirlpool AKZM8480IX: Inox.
Rosières RFZ6970IN: Inox.
Gaggenau BOP221: charnières à gauche. BOP221-131: silver; BOP221-111: métallique; BOP221-101: anthracite - BOP220 charnières à droite. BOP220-131: silver; BOP220-111: métallique; BOP220-101: anthracite.
Electrolux EOC5644BOX: Inox. EOC5644BOK: noir. EOC5644BOW: blanc.
Signature SFMP70FLIGNE: Inox, chez But.
Thomson TMFP70IX: Inox, chez Darty.

PERCEUSES AVEC ET SANS FIL

IMAGE SOURCE C/PNS

Le marché de la perceuse ne se renouvelle guère. Avec ou sans fil, avec ou sans percussion, aucune des nouveautés apparues récemment sur le marché ne fait mieux que les modèles testés il y a un an.

YVES MARTIN, RÉDACTEUR TECHNIQUE VINCENT ERPELDING

12 PERCEUSES FILAIRES À PERCUSSION

12 PERCEUSES FILAIRES À PERCUSSION	PRIX	APPRÉCIATION GLOBALE	NOTE SUR 20	PERFORMANCES			ENDURANCE	APPRÉCIATION			CARACTÉRISTIQUES					
				PERÇAGE				VISSAGE	à percussion	APPRÉCIATION	SÉCURITÉ	COMMODITÉ D'EMPLOI	Puissance annoncée	de vitesses	Nombre	
				Percussion granit	Percussion béton	Acier										
	€											W	kg			
1 Metabo SBE 1300	270	15,7	★★	★★	★★★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	1300	2,9	2
2 Mac Allister ⁽¹⁾ MEHD 900	75	15,7	★★	★★	★★★	★★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	900	2,9	2
3 Bosch PSB 1000-2 RCE	180	15,6	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	1000	2,5	2
4 AEG SB2E 850 R*	165	14,5	★★	★★	★★	★★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	850	2,7	2
5 Metabo SBE 760*	150	14,4	★★	★★★	★★	★★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	760	2,3	2
6 Ryobi RPD1010K	100	14,3	★★	★★	★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	1010	2,8	2
7 AEG SB2E 1100 RV	180	13,9	★★	★	★★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	1100	2,6	2
8 Ryobi RPD800K*	85	13,6	★★	★	★	★★	■	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	800	1,9	1
9 Black & Decker KR1102	130	13,2	★★	★	★	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	1100	2,4	2
10 Stanley Fatmax FME 142K-QS	130	12,3	★★	★	★★	★	★	★	★★	★★★	★★	★★	★	850	2,9	2
11 Skil 6398 AD	80	10	★	■	★	★★	■	★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	1000	2	1
12 Skil 6290 AA	60	7,7	■	■	■	★★	■	■	★	★★	★	★★	■	710	1,7	1

17 PERCEUSES SANS FIL

17 PERCEUSES SANS FIL	PRIX	APPRÉCIATION GLOBALE	NOTE SUR 20	PERFORMANCES					VISSAGE			APPRECIATION AUTONOMIE BATTERIE	ENDURANCE	COMMODITÉ D'EMPLOI	SÉCURITÉ	CARACTÉR. BATTERIE		
				PERÇAGE			Bois	Métal	Pin	Métal	Poids					Nombre	Tension	
				Pierre tendre (percu si disp)	Percussion béton	Pierre tendre Percussion béton												
A PERCUSSION	€															kg	V	
1 AEG BSB 18C Li 402C	390		15	★★	★★	★★	★★★★	★	★★	★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	2,1	2	18
2 Ryobi R18 PD-LL25S	200		14,4	★★	★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★★	★★	★★	2,2	2	18
3 Bosch PSB 18Li-2	220		14,3	★★	★	★★★★	★★	★	★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★	★★	1,6	2	18
4 Ryobi R18PDBL - LL99S*	260		13,5	★★	■	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	■	★★	★★★★	★★	★★	2	2	18
5 Bosch PSB 14,4 Li-2	180		12,5	★★	★	★	★★★★	★	★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★	★★	1,5	2	14
6 Bosch UNEO Maxx	140		10,8	★	★★	★★★★	★	■	■	★	★	★	★★★★	★	★★	1,5	1	18
7 Stanley Fatmax FMC625D2*	230	5		■	★	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★	★★	★★	★	■	1,7	2	18
SANS PERCUSSION																		
1 Ryobi RCD18LL99S	200		14,8	★★	n. a.	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★★★	★★★★	★★	1,7	2	18
2 Makita DDF453RYJ	220		14,7	★★	n. a.	★	★★	★	★★	★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	1,6	2	18
3 Metabo BS 18 Quick*	220		14,2	★★	n. a.	★	★★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	1,3	2	18
4 Bosch PSR 18Li-2	220		13,9	★★	n. a.	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★★★	★★	★★	1,4	2	18
5 Skil 2899 MD*	145		13,5	★★	n. a.	★	★★★★	★★	★	★★	★★	★★	★★★★	★	★★	1,6	2	18
6 AEG BBS 12 C2 Li-202B	200		13,3	★★	n. a.	★	★★	★	★	★	★	★	★★★★	★★	★★	1,3	2	12
7 Black & Decker BDCDD 186*	140		12,8	★★	n. a.	★	★★★★	★	★★	★★	■	★★	★★★★	★	★★	1,2	2	18
8 Bosch PSR 1080 Li-2*	110		10,6	★	n. a.	★	★	★★	■	■	■	■	★★★★	★	★★	1	2	10
9 Skil 2330 AA	80		10,3	★	n. a.	■	★★	■	★	★★	■	★	★★★★	★★	★★	1	1	12
10 Mac Allister ⁽¹⁾ MSDD12-Li*	43		8,8	★	n. a.	■	★	■	■	★	■	■	★★★★	★	★★	1,1	1	12

LIRE LE TABLEAU

PERÇAGE

Filaire. 5 trous sont percés dans du granit, 10 dans du béton et 5 dans du métal.
Sans fil. Nous mesurons le temps pour percer du béton, de la pierre tendre, du bois et du métal.

VISSAGE

Filaire. Le comportement de l'appareil et le temps de vissage sont pris en compte. Quatre essais sont réalisés dans du bois tendre, sans avant-trou, et cinq dans une barre de métal à l'aide d'une vis autotaraudeuse.

Sans fil. On chronomètre le temps pour visser dans du bois, ainsi que dans du métal (avec une vis autotaraudeuse). On fait aussi une appréciation subjective.
BATTERIE (SANS FIL) Nous notons le nombre de trous qu'il est possible

de faire dans du hêtre et de vissages réalisables dans du pin. Le même essai est effectué après une recharge de 15 minutes une fois la batterie vide.
ENDURANCE On simule 10 ans d'utilisation intensive.

SÉCURITÉ (ÉLECTRIQUE ET MÉCANIQUE)

On vérifie le respect de la norme EN 60745-2-1 et, pour les sans-fil, des normes EN60335-1 et 60335-2-29.
COMMODITÉ D'EMPLOI Elle est jugée par 2 experts et 2 néophytes.

(1) Marque Castorama
* Nouveautés 2017.
n. a. : non applicable.

★★★ TRÈS BON
★★ BON
★ MOYEN
■ MÉDIOCRE
■ MAUVAIS

Nos conseils pour choisir une
perceuse sans fil sur
<http://ufcqc.link/perceuse556>



NOS CHOIX

► Beaucoup des perceuses présentées ici ont déjà été testées (QC n° 546, avril 2016). Nombre d'entre elles, toujours en vente, figurent parmi nos meilleurs choix. Nous ne détaillons donc pas leurs résultats, que vous pouvez retrouver dans QC n° 546 ou sur notre site Internet⁽¹⁾. Nos commentaires ne portent que sur les nouveaux modèles apparus sur le marché depuis un an.

(1) Certaines notes ont été très légèrement révisées.

PERCEUSES FILAIRES

Parmi les nouveautés testées, deux sortent du lot avec des notes de 14,5 et 14,4 sur 20 : l'AEG SB2E 850 R et la Metabo SBE 760. Elles sont à leur aise dans le granit (trous de 6 mm) et dans le béton jusqu'à 16 mm grâce à leur vitesse de rotation élevée. Côté vissage, elles assurent aussi, même si la maîtrise du vissage/dévisage est plus délicate

qu'avec une perceuse sans fil. Sur les deux machines, la commodité d'emploi est moyenne : aucune ne possède de blocage automatique de l'arbre en rotation permettant de changer d'outil facilement d'une seule main. En revanche, nous avons apprécié la bonne endurance de leur moteur et de leur système à percussion.

PERCEUSES SANS FIL À PERCUSSION

Nous déconseillons l'achat de la nouvelle Stanley Fatmax FMC625D2 à cause d'un problème de sécurité. En cas de blocage du foret pendant le perçage, la force en rotation reçue par l'utilisateur dépasse la limite autorisée par la norme NF EN 60745-2-1, ce qui peut entraîner des blessures.

De plus, si le moteur ne pose pas de problème d'endurance, la boîte de vitesses du système à percussion a lâché à la moitié des cycles demandés. Dommage, car, sans ces deux problèmes importants, la perceuse Stanley FMC625D2 serait plutôt bien classée.

PERCEUSES SANS FIL SANS PERCUSSION

Nouvellement arrivée sur le marché, la Metabo BS 18 Quick est un bon choix, qui affiche une note globale de 14,2/20. Elle fournit une bonne puissance pour le perçage des divers matériaux, sa vitesse de rotation élevée permet de travailler vite. Elle dispose de suffisamment de couple pour les opérations de vissage mais atteint ses limites pour de grosses vis de diamètre 10 mm dans du bois. Sa commodité d'emploi est bonne. Pas trop lourde (1,3 kg), elle offre une bonne

prise en main. Dommage que le changement des batteries ne soit pas évident, d'autant que ces dernières ont tendance à se décharger assez rapidement lorsqu'elles ne sont pas sollicitées. En utilisation, elle dispose heureusement d'une bonne autonomie : vous pourrez percer 153 trous ou visser 86 vis. Petit bémol, la perceuse n'a pas terminé tout à fait notre test d'endurance, car les charbons du moteur se sont dégradés jusqu'à devenir défectueux.

TECHNOLOGIE

LA FIN DES BALAIS

Dans un moteur électrique, les balais, plus communément appelés « charbons » en raison du matériau qui les compose, permettent d'alimenter en courant électrique le rotor (la pièce qui entraîne l'outil en rotation), afin de le faire tourner. De plus en plus de machines-outils, à l'instar de la nouvelle perceuse sans fil à percussion Ryobi R18PDBL, sont proposées en version « brushless » (sans balais). Les avantages.



La technologie sans charbons de la Ryobi R18PDBL permet notamment d'avoir un outil plus léger.

► MOINS DE PANNES

Le problème avec les balais, c'est qu'ils frottent continuellement sur le rotor et que l'ensemble finit par s'user jusqu'à perdre le contact électrique : le moteur ne tourne plus. Et, aujourd'hui, il devient souvent difficile, voire impossible, de remplacer ces pièces. Une panne bien connue. La perceuse sans fil Metabo BS 18 Quick de notre sélection en a fait les frais et, bien qu'elle n'ait pas à rougir de ses performances, elle n'a pas terminé notre test d'endurance à 100 %, car ses balais se sont usés avant. En les supprimant, les fabricants évitent ce risque de panne.

► OUTILS PLUS LÉGERS

Pour les industriels, la technologie sans charbons permet également de concevoir des outils plus légers et plus compacts. Un avantage important, qui améliore la maniabilité et facilite le travail dans les endroits étroits et difficiles d'accès. Cela rend, par exemple, moins contraignant le perçage en hauteur.

► MEILLEUR RENDEMENT

Le rendement d'un moteur sans charbons est plus élevé, car il évite la déperdition d'énergie due à la friction des charbons. Sur un outil sans fil, l'efficacité énergétique de ce type de moteur demande un ampérage réduit, qui augmente du même coup la capacité de travail obtenue avec une seule charge de batterie.

► ENDURANCE AUGMENTÉE

Ryobi annonce une autonomie supérieure de 40 % par rapport à une machine traditionnelle, un chiffre que nous n'avons pas vérifié. Les outils deviennent aussi plus puissants avec un très bon rapport poids/performance. Autre avantage : la machine, moins sujette à l'échauffement, offre un plus grand confort et un travail régulier dans le temps. En outre, grâce à la réduction de la chaleur, la température à la surface de l'outil est significativement réduite. Un atout dans le cas d'applications demandant de travailler longtemps en continu.

► PAS D'ENTRETIEN MAIS PLUS CHER À L'ACHAT

Enfin, le dernier avantage procuré par l'absence de balais est une maintenance nulle et un risque de panne limité. Au final, la longévité de la machine est supérieure, car c'est souvent à cause de l'usure des charbons que les perceuses deviennent défectueuses. Dommage qu'à l'heure actuelle ces outils soient plus chers à l'achat d'au moins 15 %.

ALERTE

► Face aux alertes sur les ingrédients potentiellement nocifs que contiennent certains de leurs produits, les industriels de la cosmétique tardent à les reformuler. Le cas d'un allergène majeur, la MIT, sur la sellette depuis des années, n'est malheureusement qu'un exemple parmi d'autres.

COSMÉTIQUES

Le changement c'est pour

FABIENNE MALEYSSON,
RÉDACTRICE TECHNIQUE GAËLLE LANDRY

« **H**alte à l'intox ! » C'est en ces termes plutôt vifs que la Fédération des entreprises de la beauté (Febea) réagissait voilà un an à notre dossier sur les substances indésirables dans les cosmétiques. Ce n'était pas la première fois que nous attirions l'attention de nos lecteurs sur les compositions parfois douteuses des produits d'hygiène et de beauté. Mais le dossier complet publié en mars dernier (QC n° 545 et sur notre site Web quechoisir.org), et mis à jour aujourd'hui, avait fait grand bruit. Au grand dam, donc, de

**La priorité
des fabricants :
écouler leurs stocks**

la Febea, dont la porte-parole se voulait rassurante : « Toutes ces substances ont fait l'objet d'une évaluation récente par un comité d'experts indépendants européen qui a jugé qu'elles étaient sûres. Et je tiens à rassurer les consommateurs, les produits cosmétiques mis sur le marché français sont sûrs », martelait-elle alors. Des produits sûrs ? De l'intox de la part de *Que Choisir*, vraiment ? Prenons l'exemple de la méthylisothiazolinone et de sa proche parente, la méthylchlorisothiazolinone (MIT et MCIT), les ingrédients indésirables les plus préoccupants, du moins à

court terme. Tellement « sûrs » que leur utilisation est depuis quelques jours interdite dans les produits non rincés et de plus en plus strictement réglementée dans les produits rincés.

La MIT a très vite suscité l'inquiétude

Mais que de tergiversations pour en arriver là ! Ces conservateurs se sont répandus au cours de la dernière décennie 2000 en remplacement des parabènes, dont certains posent eux aussi des problèmes toxicologiques (voir p. 46). Dès les premières années de leur généralisation, les médecins spécialistes s'alarment. En 2012, à la tribune des Journées dermatologie de Paris, on souligne que la MIT « génère un très grand nombre de sensibilisations ». Un an plus tard, l'association Cosmetics Europe, qui regroupe les industriels du secteur, recommande à ses adhérents de cesser de recourir à ce conservateur dans les produits sans rinçage. En mars 2014, le SCCS⁽¹⁾, comité d'experts européens chargé de l'évaluer, juge qu'il n'existe aucune concentration de MIT sûre dans ces produits non rincés. C'était il y a trois ans. Certes, entre-temps, certains industriels ont modifié quelques formules. Mais notre liste de produits, qui n'est pas exhaustive, rassemblait quelque 70 références contenant MIT et/ou MCIT lors de sa mise à jour en 2016 et en répertorie toujours 55.



PHOTONONSTOP



**Le législateur européen
n'a pas pour habitude de
brusquer les industriels**

quand?

Dans l'intervalle, les médecins ont continué de s'époumoner. Ainsi, à l'automne 2014, la Société française de dermatologie publiait un communiqué reflétant « l'inquiétude » de ses membres devant « une augmentation alarmante du pourcentage de patients sensibilisés à la MIT », citant notamment des cas d'eczéma chez les jeunes enfants et regrettant que, malgré les alertes des experts, rien ne bouge. Ce n'est que depuis le 12 février que les produits sans rinçage sont censés être débarrassés de ces substances nocives. Le règlement européen qui le prévoit date du 22 juillet 2016. Qu'ont fait industriels et distributeurs durant ce semestre ? Ils se sont empressés de commercialiser leurs stocks de produits incriminés ! Ainsi, pendant les soldes de janvier, nous avons pu acheter en promotion chez Parashop un sérum Dermaskin et, chez Monoprix, un lait Palmer's, un sérum Fructis et, plus grave encore, de l'éosine Biolane « recommandée pour les rougeurs des fesses chez le nourrisson » contenant de la MIT ! Ainsi, les consommateurs auront l'avantage de pouvoir déclencher une allergie chez leur bébé, mais à prix sacrifié !

La désastreuse inertie des pouvoirs publics

Le pire, c'est que ces réactions lamentables concernent un ingrédient dont la nocivité est tangible, car il engendre, chez les nombreuses personnes sensibilisées,

des réactions immédiates⁽²⁾. Que dire alors des composés dont la toxicité se manifeste longtemps après l'exposition, comme les perturbateurs endocriniens ? Les fabricants les moins scrupuleux sont encore davantage tentés de les maintenir dans leurs formules tant que ni la réglementation, ni les consommateurs les plus avisés ne les obligent à s'amender. Or le législateur européen n'est pas du genre à trop brusquer les industriels. S'il a fallu trois ans pour que l'avis du SCCS sur la MIT soit traduit dans les faits, le cas de trois allergènes employés dans les parfums et ayant provoqué nombre de réactions ces dernières années est encore plus édifiant. Le comité d'experts souligne la fréquence

des sensibilisations en 2012, un projet de règlement est rédigé en 2016, avec adoption prévue en 2017 pour un retrait du marché de tous les produits en contenant en... 2021 !⁽³⁾

Autre exemple frappant de l'inertie des pouvoirs publics en la matière, les mentions rassurantes très fréquemment apposées sur les emballages des produits mais sans aucun fondement ne sont jamais sanctionnées. « *Hypoallergénique, c'est un mensonge, ça ne repose sur rien !* », s'indigne le professeur Annick Barbaud, dermatologue et allergologue à l'hôpital Tenon, à Paris. « *Testé sous contrôle dermatologique, idem, je ne sais pas comment les tests sont menés, mais sur vingt personnes prises au hasard, ça ne vaut rien. J'appartiens à un réseau de vigilance en dermato-allergologie, nous ne sommes jamais sollicités. Pourtant, un industriel qui voudrait vraiment tester son produit le ferait sur notre patientèle.* » Même si ces mentions relèvent du marketing, l'aura de la blouse blanche fonctionne à plein. De même, alors que la présence en pharmacie relève de la pure stratégie commerciale et n'impose aucune différence de formulation par rapport aux produits de grandes surfaces, elle entoure d'un vernis de respectabilité des références dont les compositions ne le méritent pas. Ainsi, encore cette année, des marques comme Klorane, Saforelle ou Rogé Cavaillès, pour ne citer qu'elles, sont encore trop souvent présentes dans notre base de données. Décidément, il va falloir s'habituer à scruter les listes d'ingrédients. Cela reste le seul moyen d'éviter les produits potentiellement à risque. Quant à leur efficacité, c'est encore une autre histoire... ♦

**Retrouvez
sur notre site
quechoisir.org**

► La liste mise à jour des produits cosmétiques susceptibles de contenir des ingrédients indésirables. Nos propres recherches et vos contributions nous ont permis de l'enrichir considérablement depuis l'an dernier. **Décryptage de plus de 400 produits cosmétiques (disponible à partir du 21 février)** <http://ufcqc.link/toxique556>

► Les fiches explicatives sur chaque ingrédient, également mises à jour. **Les fiches des molécules à éviter** <http://ufcqc.link/molecule556>

► La carte-repère qui récapitule la liste de ces ingrédients, à glisser dans son portefeuille. **Téléchargez et imprimez la carte-repère des molécules toxiques** <http://ufcqc.link/carterep556>

(1) Scientific committee on consumer safety, soit Comité scientifique pour la sécurité des consommateurs.

(2) La MIT est aussi présente dans d'autres produits comme les peintures et les détergents, où elle doit également être mentionnée sur l'emballage.

(3) Malheureusement, sur les parfums, contrairement aux cosmétiques, tous les ingrédients ne sont pas obligatoirement indiqués, les consommateurs ne peuvent donc pas éviter ces allergènes.

»»»

SUBSTANCES INDÉSIRABLES DANS LES PRODUITS

Toujours trop de mauvais élèves

Ingrédient par ingrédient, l'état des lieux et le bilan des évolutions depuis notre dossier de l'an dernier.

Si les internautes ont été nombreux à réagir à notre dossier de mars 2016, les industriels visés sont restés étonnamment muets. Seule leur fédération a réagi et, à l'exception de messages pour signaler de rares changements de formules, aucun ne s'est exprimé pour contester tel ou tel de nos jugements ou signaler une future politique résolument différente. De fait, pas de métamorphose en vue parmi les quelque 200 produits retrouvés sur les 237 déjà recensés dans notre base de données. Dans quelques rares cas, des ingrédients désormais trop bien connus de nombreux consommateurs (parabens, phenoxyethanol, triclosan) ont été retirés; le cyclopentasiloxane a aussi quelquefois été remplacé et la MIT, dont les conditions d'utilisation sont de plus en plus restrictives, a été supprimée d'environ un quart des références qui en contenaient. Mais une très grande majorité de produits listés l'an dernier (179) renferment toujours un ou plusieurs ingrédients indésirables et, avec ceux que nous ajoutons cette année, notre base de données en recense près de 400. ♦

LES PERTURBATEURS ENDOCRINIENS

Ils sont particulièrement délétères pour certaines populations: femmes enceintes, tout-petits et adolescent(e)s. Les chercheurs sont très loin d'avoir cerné de façon précise l'interaction de tous ces composés avec notre système hormonal. Selon les molécules, l'état de la science est plus ou moins avancé et les résultats plus ou moins préoccupants. Nous classons ici les ingrédients de celui qu'il faut éviter en priorité à celui pour lequel les connaissances sont, pour l'heure, les moins abouties.

BHA

Il serait toxique pour la reproduction, perturbateur endocrinien et cancérigène. Lourd bilan qui incite les industriels à s'en détourner. L'an dernier, Le Petit Olivier nous avait indiqué le supprimer de sa crème

corporelle. Ictyane s'en passe désormais pour sa crème pour les mains. Les autres produits n'ont pas bougé: Scholl, comme Rouge Baiser, y adjoignent deux parabens problématiques. Mauvais point aussi au stick pour les lèvres Dermophil expert, utilisable par toute la famille.



Butylparaben, propylparaben et leurs sels

Ils demeurent trop souvent présents, qui plus est dans des produits non rincés. Trois références qui en renfermaient ne contiennent plus aucun ingrédient problématique: l'hydratant corporel Lierac, l'après-soleil Biotherm et le crayon pour les yeux Color Riche Le khôl. Mais on les trouve encore dans des références de marques qui se donnent une image de naturalité comme Lush (shampooing "I love juicy", crème nettoyante "Ultrablend") ou Yves Rocher (crème PureCalmille,

autobronzant Ensoleillant). Ceux destinés aux enfants ou pouvant leur être appliqués devraient vraiment les éliminer, notamment le Dexeryl, largement utilisé chez les bébés pour soulager les sécheresses cutanées.

BON À SAVOIR Certains produits ont le statut de médicament, même si se rapprochent des cosmétiques. Le propylparaben est alors appelé parahydroxybenzoate (ou p-hydroxybenzoate) de propyle pour le sodium propylparaben, et ajoute «sodique».



Ethylhexyl methoxycinnamate

Là encore, trop de produits utilisables par les enfants ou, plus grave, qui leur sont spécifiquement destinés: eau de toilette Spider-Man de Corine de Farme, stick Labello SPF 15, crème solaire Eucerin Sun-Leb SPF 25. Des références pour adultes, qui peuvent être

achetées par les femmes enceintes, affichent des listes d'ingrédients qui ont tout pour leur déplaire, comme la crème Hydra Végétal d'Yves Rocher et la crème teintée Vichy, où l'ethylhexyl methoxycinnamate est un des composés principaux.



Triclosan

Il se fait rare mais, quand on le supprime pour le remplacer par le mélange MIT-MCIT comme le fait L'Oréal dans son gel capillaire Progress homme, il y a de quoi s'arracher les cheveux! Avène l'a aussi retiré de sa mousse à raser, se conformant ainsi à une législation applicable en... 2015. En revanche, Rogé Cavaillès l'a

maintenu dans ses produits pour l'hygiène intime y compris des lingettes sans rinçage, Sanogyl dans son bain de bouche et Colgate dans son dentifrice Total. Mais le pire, c'est Eau Précieuse, qui cumule dans son gel «purifiant» (!) pour adolescents triclosan, propylparaben, MIT et MCIT. Un des pires parmi nos 400 produits.



Benzophenone-1, benzophenone-3

Outre son caractère perturbateur endocrinien, la benzophenone-3 est aussi un allergène fréquent. Il est très étonnant qu'une marque à l'image «écologique» comme Body

Shop l'inclue dans un hydratant corporel ou que Sephora l'utilise dans un produit aussi récent (donc postérieur aux alertes au sujet de cet ingrédient) qu'une

CC crème (crème de soins teintée). La benzophenone-1 est fréquemment présente dans les vernis à ongles (par exemple, Kiko): avis aux adolescentes.



Cyclopentasiloxane, cyclotetrasiloxane, cyclométhicone

Nous ajoutons cette année la cyclométhicone, ingrédient qui contient les deux autres molécules. En juillet dernier, le comité d'experts européen a conclu que l'utilisation du cyclopentasiloxane dans certains produits en spray n'était pas sûre. Depuis l'an dernier, il a disparu de quelques produits, notamment la crème hydratante Avène TriXéra+, la crème mains Ictyane et l'après-soleil Biotherm.

Mais il demeure présent dans un très grand nombre de références dont plusieurs déodorants mais aussi Activilong Junior spray magique, le type même de produit contre lesquels l'avis précité met en garde, de surcroît destiné aux ados; la crème prévention vergetures Elancyl, qui vise les femmes enceintes; le Cold cream d'Avène, largement utilisés



chez les petits, ou l'après-soleil Protectyl d'Yves Rocher où il

voisine avec deux parabens préoccupants et du BHT.

BHT

Cet ingrédient est aussi rajouté cette année à notre liste des indésirables. En effet, c'est un proche parent du BHA et il est en cours de réévaluation, car on soupçonne qu'il ait les mêmes effets toxiques. Il se trouve relativement souvent dans les déodorants,

notamment Dove et Rexona, mais aussi dans des savons Petit Marseillais ou encore des produits Yves Rocher (Hydra végétal, Protectyl, gels douche thé vert ou chèvre-feuille).



LES ALLERGÈNES

Methylisothiazolinone (MIT) et methylchloroisothiazolinone (MCIT)

Champions de l'allergie, ces deux ingrédients sont interdits en mélange dans les produits non rincés depuis avril 2016 et nous avons retrouvé une référence hors la loi, les lingettes rince-doigts Clair (marque Repère Leclerc). La MIT seule est proscrite dans les mêmes produits, on ne devait plus

en trouver le 12 février 2017. En janvier, nous avons acheté, outre ceux cités p. 45, une crème mains Dermophil expert, des lingettes fraîcheur Corine de Farme «hypoallergéniques», du lait pour bébés Byphasse. Côté produits rincés, toujours autorisés, un gel lavant pour bébés Saforelle ou un soin intime

pour petites filles dès 4 ans (!) de la même marque, ou le gel douche pour enfant Petit junior de Klorane, une marque fan de la MIT dans ses shampoings. Certains produits viennent rejoindre notre base de données comme un shampoing

ou un gel nettoyant "douceur" (!) Topicrem, un gel apaisant (!) après piqûres Apaisyl ou la pâte d'argile verte Lovea. D'autres, anticipant l'interdiction, ont supprimé l'ingrédient, (quelques références Nivéa, Dop, Schwarzkopf, Biolane).



MAUVAIS ÉLÈVES

p-Phenylenediamine et composés*

Rien de neuf depuis 2016, les colorations capillaires renferment encore trop souvent cet allergène majeur, objet en 2012 d'un avis du comité d'expert européen parlant de «préoccupation considérable en termes de sécurité des consommateurs». Utiliser des produits contenant ce composé

* dont le nom comprend ce nom.

et de la MIT seule (Belle Color de Garnier) ou, pire, son mélange avec de la MCIT (Kéranove d'Eugène Perma, Les Rayonnantes et Les Raffinées d'Eugène Color), c'est prendre un double risque de déclencher des «réactions graves», ainsi que les qualifie le comité d'experts.



MAUVAIS ÉLÈVES

PHENOXYETHANOL

Cet été, le comité d'experts européens l'a blanchi, quelle que soit la population exposée, alors que l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) maintient qu'il devrait être encadré dans les produits pour tout-petits: interdits dans ceux destinés au siège et en concentration limitée dans les autres. Troublante contradiction. Depuis l'an dernier,

quelques rares produits ont retiré cet ingrédient et ne contiennent plus de composés indésirables. C'est le cas des lingettes Pampers et de deux références Avène: eau nettoyante Pédiatril pour les petits et Trixera+. Hélas, la même marque l'a laissé dans son cold cream et Mixa ou Klorane en incluent dans plusieurs produits pour bébés.



BONS ÉLÈVES

MAUVAIS ÉLÈVES

SODIUM LAURYL SULFATE ET AMMONIUM LAURYL SULFATE

Aucun des produits recensés l'an dernier n'a banni ces ingrédients potentiellement irritants. Certains utilisateurs ne sont pas gênés par leur présence; chez d'autres, les produits lavants laissent la peau inconfortable et les dentifrices provoquent des aphtes. Les exemples de produits sont nombreux et ceux qui avancent

des allégations liées à la douceur n'y échappent pas. Citons Garnier ultra doux ou Le Petit Marseillais (douche crème extra-douce, shampoing extra-doux ou Douceur et réparation). Les lingettes intimes Saugella ou Carrefour (qui contient en outre trois parabens) pourraient aussi éviter ces ingrédients!



MAUVAIS ÉLÈVES

ALERTER

À l'ère du tri sélectif et du recyclage, c'est un retour en arrière qu'on croyait impossible. Pourtant, le lait se vend de plus en plus en bouteilles non recyclables. Toute la filière du tri est perturbée.

CHARLIE ABAD/PHOTONONSTOP

BOUTEILLES DE LAIT

Boycottez le PET opaque!

ÉLISABETH CHESNAIS

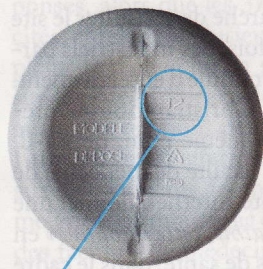
Plus de vingt ans que le tri sélectif des bouteilles en plastique est entré dans les mœurs et que leur recyclage nous est présenté comme un grand geste pour la planète, on croyait l'affaire pliée. Mais voilà que surgissent des bouteilles de lait non recyclables qui finissent en décharge ou en incinération, au prix fort pour les collectivités locales et leurs administrés. Le coupable s'appelle le PET opaque, un plastique jusqu'à cantonné aux bouteilles jaunes ou vertes d'huile, qui représentent si peu de tonnages à recycler qu'il ne posait pas problème. Or les distributeurs de lait commencent à en raffoler pour des raisons

purement économiques : il leur coûte moins cher. Depuis qu'il a fait son entrée dans les rayons lait, les tonnages envoyés en recyclage explosent et ça ne passe plus. À l'inverse de tous les autres plastiques utilisés pour les bouteilles, le PET transparent pour l'eau et les sodas, le PEHD pour le lait, ce PET opaque n'est pas recyclable et, en prime, il perturbe le recyclage des autres types de bouteilles ! Dans les centres de tri et chez les recycleurs, on n'en peut plus. Il faut éjecter les bouteilles en PET opaque du circuit de tri ou de recyclage, l'opération est compliquée et cela coûte cher.

Beaucoup de complaisance

Bien que ce PET opaque devienne une catastrophe pour toute la filière du tri, Éco-Emballages n'y trouve rien à redire.

L'éco-organisme, qui a pour mission d'augmenter le taux de recyclage des emballages, fait en l'occurrence l'inverse. Son cahier des charges prévoit un malus pour les emballages perturbateurs du tri mais il ne l'applique pas au PET opaque. Et les cotisations pour ce plastique, plus léger, sont moindres que celles du PEHD recyclable ! Il laisse également les bouteilles en PET opaque non recyclable afficher qu'elles le sont, sans même que le ministère de l'Écologie et l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), qui contrôlent la filière, interviennent. Il aura fallu les actions lancées par Zero Waste France pour que la ministre rappelle Éco-Emballages à ses obligations, seulement début février. En attendant une hypothétique interdiction du PET opaque, *Que Choisir* appelle au boycott des bouteilles de lait non recyclables. ♦



RECYCLABLE
(CHIFFRE 2 OU PEHD)



la loi permet d'identifier le conditionnement.
Distribué par Casino 42008 Saint-Etienne Cedex 2.

EN PRATIQUE RECONNAÎTRE LE PET OPAQUE

Les distributeurs de lait qui font des économies avec le PET opaque ne reviendront pas au PEHD sans la pression des consommateurs. Heureusement, il est facile d'identifier le PET opaque en rayon pour l'éviter.

Si la bouteille de lait attire plus votre œil qu'une autre, elle est en PET opaque. Il est en effet plus lisse, plus fin et plus brillant que le PEHD.

En cas de doute, retournez la bouteille :

► Si vous voyez le chiffre 2 (dans un triangle ou pas) ou la mention HDPE ou PEHD, pas de souci, c'est du PEHD recyclable.
► S'il n'y a rien, si vous voyez le chiffre 1 ou si l'étiquette de la bouteille vante ses « 15% de plastique en moins », c'est du PET opaque non recyclable. La plupart des grandes marques de lait, Candia et Lactel en tête,

utilisent encore des bouteilles en PEHD. En revanche, plusieurs marques de la grande distribution sont passées, partiellement ou en totalité, au PET opaque. C'est le cas de Carrefour, Casino, Intermarché, Monoprix, U. Certaines enseignes de la grande distribution osent même vendre leur lait bio, en principe meilleur pour l'environnement, dans des bouteilles non recyclables en PET opaque. Un comble !

Toutes les bouteilles en PET opaque se disent recyclables, ce qui est faux.



BURGER/PHANIE

► Un classement montre que, dans les facultés de médecine françaises, beaucoup reste à faire pour dénouer les liens avec les laboratoires pharmaceutiques. Mais les mentalités évoluent.

CONFLITS D'INTÉRÊTS

Les facs de médecine sous influence

ANNE-SOPHIE STAMANE

Les facultés de médecine françaises viennent de faire l'objet d'un classement en fonction de leur positionnement par rapport aux firmes pharmaceutiques. Réalisé par le chercheur Paul Scheffer sur la base d'une enquête d'un an et demi, publié par l'association pour une formation et une information médicales indépendantes (Formindep), ce classement montre que, sur un total de 37, deux facultés seulement, celles de Lyon-Est et d'Angers, ont pris des mesures pour tenir l'industrie éloignée des enseignants et des étudiants. Leurs efforts sont timides, mais ils ont le mérite d'exister. La plus en pointe, celle de

Lyon-Est, a décidé de se passer du financement des laboratoires, a interdit les événements qu'ils sont susceptibles de financer – par exemple, les examens blancs –, et a mis au programme un cours sur les liens d'intérêt. Dans sept autres facultés, cet enseignement de sensibilisation a également été instauré. Mais pour 28 facultés de médecine, nulle trace d'une quelconque démarche pour préserver les futurs médecins de l'influence, directe ou indirecte, de l'industrie pharmaceutique. Peut-être cela a-t-il à voir avec les liens qu'ont avec elle les doyens eux-mêmes ? Selon la base de données www.transparence.sante.gouv.fr, 22 d'entre eux bénéficiaient, en 2016, de cadeaux et d'avantages, ou avaient des contrats en cours avec l'industrie.

Curieux mélange des genres

Dans les premières années d'études de médecine le contact avec les firmes est indirect. Ce sont les enseignants qui, eux-mêmes médecins, entretiennent des liens avec l'industrie pharmaceutique. Les considérant comme des experts ou les d'opinion, elle les courtise et les rémunère comme consultants, pour apposer leur signature sous des articles prérédigés ou encore pour participer à des manifestations extérieures. Un mélange des genres qui met les profs en position délicate pour faire cours sans arrière-pensées. Pourtant, il n'existe pas d'interdit et les étudiants ne sont pas nécessairement au courant de ces relations. Sauf à faire la démarche de consulter le site mentionné ci-dessus. Parfois, des industriels participent carrément au programme d'enseignement. Ainsi, le 7 février dernier, Christian Boiron, président des laboratoires du même nom, devait, selon les documents de la faculté de médecine de Lyon-Sud publiés sur le site Internet, donner une conférence sur « l'homéopathie, cette inconnue » première année des études de santé, dans le cadre de la formation aux sciences humaines. L'âge n'allait pas jusqu'à préciser si elle se tenait à l'amphithéâtre Boiron, inauguré en 2011, financé

Les commerciaux des labos font partie du paysage à l'hôpital

Du moins, pas pendant les premières années de leur cursus, celles qu'ils passent sur les bancs de la faculté et à l'hôpital. Les laboratoires viennent surtout à eux une fois qu'ils sont devenus internes. C'est-à-dire quand, au bout de six années de préapprentissage, ils se retrouvent pour plusieurs mois en poste dans les services hospitaliers ou dans les cabinets des médecins généralistes. C'est à ce moment-là qu'ils commencent à pouvoir pro-

pour moitié, via la formation liée à la faculté, le géant mondial de l'homéopathie.

Les étudiants, eux, ne sont pas directement appro-

des médicaments. Ils deviennent alors l'objet d'une drague assidue, le plus souvent cautionnée par les chefs de service. Présentation de médicaments ou de dispositifs médicaux en salle de « staff » agrémentée de viennoiseries ou d'un buffet pour le déjeuner, entrevue dans les couloirs pour discuter nouveaux produits et prescription, aide au financement de la thèse : les commerciaux de l'industrie pharmaceutique font partie du paysage et déambulent dans les hôpitaux français comme ils l'entendent.

Pendant cette période sensible, les facultés de médecine n'ont pas vraiment la main sur les liens qui s'instaurent entre les étudiants et l'industrie pharmaceutique. Les hôpitaux sont mieux placés pour intervenir et assainir le climat. C'est pourquoi le Formindep, qui a mené l'enquête sur les facultés de médecine, va se pencher sur les actions mises en œuvre par les hôpitaux pour freiner les ardeurs des laboratoires.

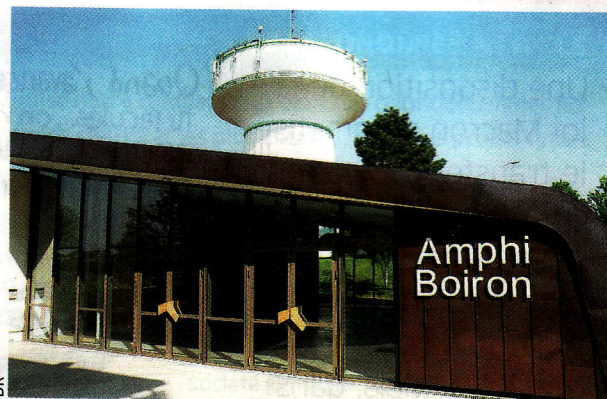
Une prise de conscience

Une deuxième édition du classement des facultés de médecine est prévue. Elle montrera sans doute des évolutions. D'abord parce qu'après la publication du premier palmarès, les facultés prêteront peut-être, cette fois, un peu plus attention au questionnaire qui leur sera adressé. Pour la première enquête, le Formindep n'avait reçu que trois réponses, alors que les 37 doyens avaient été sollicités, et relancés plusieurs fois ! Il avait fallu compléter la recherche en glanant des informations sur les sites Internet des facultés et en interrogeant des relations personnelles.

En plus, sous l'effet des différents scandales liés aux médicaments, les mentalités changent. En témoignage le communiqué de la conférence des doyens des facultés de médecine. Reconnaisant les carences pointées par le Formindep, son président, Jean-Luc Dubois-Randé, estime qu'*« il faut prendre exemple sur les facultés européennes et/ou américaines, où la transparence est affichée plus clairement sur le portail des UFR. Nous allons donc nous mobiliser sans réserve, car cela suit notre éthique, pour qu'il en soit ainsi avec la publication des liens d'intérêt des enseignants, des cours dédiés plus homogènes sur les liens d'intérêt dans nos facultés et de manière générale, la transparence des financements venant de l'industrie pharmaceutique et participant au budget de nos établissements »*.

Des initiatives font bouger les choses

En dehors de cette réaction officielle, des initiatives font, ici et là, avancer la cause. Les étudiants en sont fréquemment les instigateurs. À Brest, ils viennent de faire passer une charte de l'indépendance. *« Nous avons obtenu que les professeurs déclarent*



L'amphithéâtre « Boiron », de la faculté de médecine de Lyon-Sud, a été financé pour moitié par les laboratoires Boiron, spécialistes de l'homéopathie. Un beau geste sans effets secondaires ?

leurs liens d'intérêt sur les supports de cours, et que l'enseignement sur les médicaments se fasse en dénomination commune internationale», se félicite Alexandre Penoit, de l'Association nationale des étudiants en médecine de France (ANEMF), actuellement en cinquième année. Prochaine étape, intervenir au CHU pour réglementer le contact avec les visiteurs médicaux dans les services. À la faculté de Toulouse Purpan, le chantier est moins formalisé mais, là aussi, sous l'impulsion du département de pharmacologie, l'accent est mis

Il est capital que les étudiants soient avertis des risques au plus tôt

sur la communication des liens d'intérêt des enseignants, et sur la sensibilisation des étudiants. *« On en est encore aux balbutie-*

ments, souligne Didier Carrié, le doyen, *mais pour aller vers une médecine plus propre, débarrassée de l'influence de l'industrie, il est capital que les étudiants soient avertis des risques, dès la deuxième ou la troisième année, avant même l'internat.* »

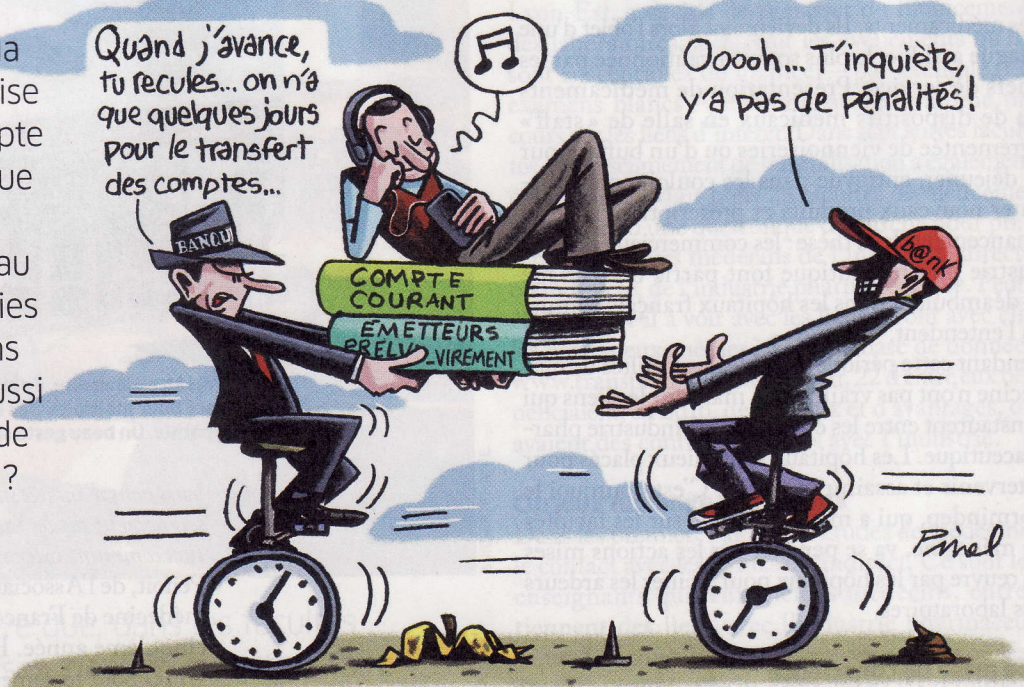
Enfin, à la faculté de médecine de Nice, une poignée d'étudiants motivés ont lancé les ECN, soit « Esprit critique niçois », acronyme calqué sur celui des épreuves classantes nationales, porte d'entrée de l'internat. L'idée : *« Nous voulions prendre du recul par rapport à ce qu'on nous apprenait, en bousculant la forme »*, explique Robin Jouan, étudiant, lui aussi à l'ANEMF. L'indépendance faisait partie des nombreux thèmes abordés : lors de la première édition, un sketch caricatural impliquant un visiteur médical était joué, suivi d'un débat entre un médecin généraliste et un ancien visiteur médical devenu aumônier. À l'occasion de la deuxième édition, en novembre 2016, Irène Frachon avait été invitée pour décrypter l'affaire du Mediator, avant la projection du film *La fille de Brest*, sorti en salles l'année dernière.

De toute évidence, les étudiants en médecine sont mobilisés et commencent à trouver des relais à la tête des facultés. Le virage s'amorce doucement mais sûrement. ♦

ALERTER

Une disposition de la loi Macron automatise le transfert du compte courant d'une banque à une autre. Une mesure bienvenue au regard des économies possibles. Mais, dans la pratique, est-il aussi simple de changer de banque aujourd'hui ?

MOBILITÉ BANCAIRE



Est-ce le moment de changer de banque ?

ILLUSTRATION PINEL



L'UFC-QUE CHOISIR DEMANDE

Pour faciliter la mobilité bancaire, l'UFC-Que Choisir demande :

- la gratuité du transfert des comptes d'épargne réglementés (PEL et CEL, plan et compte d'épargne logement) ;
- la mise en place d'un système de portabilité du compte bancaire au niveau européen.

ÉLISA OUDIN

Au siège d'Orange Bank⁽¹⁾, on n'est pas mécontent du timing. Alors que la nouvelle filiale de l'opérateur de téléphonie s'apprête à lancer des services bancaires à prix attractif, les démarches pour changer de banque, ou plus précisément pour transférer son compte à vue, doivent se simplifier. Le dispositif du « mandat de mobilité bancaire » est en effet entré en application le 6 février 2017. Prévu à l'article 43 de la loi Macron du 6 août 2015, il entend « automatiser » toutes les opérations de transfert du compte courant. C'est la raison pour laquelle Sophie G., trentenaire dynamique, a décidé d'attendre cette date pour quitter son agence pour une banque en ligne : « *Mi-février, je vais signer un mandat dans ma future banque pour qu'elle s'occupe de toutes les opérations de transfert de mon compte courant. J'ai calculé que je pourrai économiser une centaine d'euros par an. De toute façon, mon conseiller bancaire ne me donne jamais de vrais conseils, alors...* » À l'image de la filiale d'Orange, d'autres établissements fourbissent leurs armes en espérant

eux aussi capter une partie des clients déçus de leur banque ou en quête de services plus adaptés. Axa Bank, par exemple, a annoncé la gratuité (sous certaines conditions) de ses cartes et services bancaires. Elle prévoit aussi, comme Fortuneo ou ING le proposent déjà, d'offrir une prime pour toute ouverture d'un compte. Chez Fortuneo, cette prime atteint 150 € pour toute ouverture de compte avec carte bancaire. Hello Bank (filiale de BNP Paribas) a, quant à elle, initié, dès le 29 janvier, une campagne de spots TV pour informer sur ses services 100 % mobiles... Autant de messages à l'attention des candidats au changement bancaire. Car ces derniers se montrent encore frileux. L'une des raisons régulièrement invoquée repose dans la difficulté de transférer son compte bancaire. Alors une nouvelle ère s'ouvre-t-elle ?

Moins de paperasse

Plus qu'une véritable nouveauté, le mandat de mobilité de la loi Macron apparaît plutôt comme une simplification. Depuis 2009, les banques ont en effet l'obligation de fournir un service d'aide gratuit à la mobilité bancaire. Si un client souhaite

«déménager» son compte, la banque de départ doit lui remettre la liste de toutes les opérations bancaires effectuées les derniers mois. À lui, ensuite, de contacter tous les émetteurs de virements et de prélèvements et de leur fournir ses nouvelles coordonnées bancaires. Ou de confier ce travail à sa banque d'arrivée. La pratique a montré que le système fonctionnait plus ou moins bien, selon les établissements. Certains traînent à transmettre les informations.

Quel changement depuis le 6 février 2017? Le client n'a plus qu'un unique interlocuteur: la banque d'accueil. Et une seule chose à faire: signer un mandat confiant au nouvel établissement bancaire toutes les démarches de transfert. «*La grande avancée du mandat de mobilité bancaire consiste à supprimer la paperasse. Cela représentait un obstacle important pour les particuliers*», note Maël Bernier, directrice de la communication du courtier en ligne Meilleurtaux.com. Tout se passe ensuite entre la banque d'accueil et la banque de départ. La première informe la seconde du transfert. La banque de départ a alors l'obligation de transmettre à sa congénère, *via* messagerie interbancaire cryptée, la liste des émetteurs ayant effectué un virement ou un prélèvement dans les 13 mois précédant la fermeture du compte. La banque d'arrivée informe ensuite chaque émetteur (*via* son agence bancaire) qu'il doit mettre à jour les coordonnées bancaires du client. Et, pour renforcer l'efficacité, la loi Macron a prévu un délai maximal: 22 jours (ex.: deux jours ouvrés pour que la banque d'arrivée sollicite la banque de départ; cinq jours ouvrés pour que cette dernière livre la liste des émetteurs...). Une bonne chose *a priori*... au détail près que l'on ne connaît toujours pas la sanction pour les banques en cas de retard dans la transmission.

Des retards à l'allumage

Pour que les clients puissent transférer leur compte les yeux fermés, encore faut-il que chaque maillon de la chaîne (banques, mais également sociétés et organismes qui émettent virements et prélèvements) exécute rapidement sa tâche. Selon la FBF (Fédération française des banques), depuis le 6 février 2017, «*les banques sont prêtes pour lancer ce nouveau service de mobilité bancaire... Les process ont été mis en place.*» Affirmation confirmée, par exemple, du côté de BNP Paribas. «*Nous sommes parfaitement en ordre de marche pour gérer, dès le 6 février, des mandats de mobilité bancaire. Nous espérons même profiter de l'occasion pour conquérir de nouveaux clients, notamment avec notre filiale 100% mobile*», affirme Raphaële Leroy, responsable des relations avec les consommateurs à BNP Paribas. «*Les banques ont toutes réalisé un énorme effort pour se mettre en conformité avec le nouveau mandat de*

mobilité», estime ainsi Georges Kammermann, le patron d'Isilis, société de services aux banques, spécialisée dans le changement de domiciliation bancaire. Néanmoins, quelques réseaux bancaires partiraient de plus loin que d'autres. «*Certains sont engagés de longue date dans des processus de facilitation de la mobilité de leurs clients, par exemple de nombreuses caisses du Crédit agricole ou les banques en ligne. D'autres ont eu des retards à l'allumage*», commente, en off, un expert qui conseille plusieurs grands réseaux. Conséquence, selon lui: «*Certaines banques sont moins bien outillées que d'autres pour détecter et relancer les émetteurs qui n'actualisent pas à temps les coordonnées bancaires du client.*»

Le point faible du dispositif se situerait en effet à ce niveau. Même si les banques ont fait leur travail d'alerte, le système ne peut fonctionner correctement que si tous les émetteurs ont bien modifié les coordonnées bancaires avant de passer leurs ordres. Et c'est du côté des petits organismes (privés ou associatifs) que l'on risquerait de rencontrer des problèmes! Georges Kammermann >>>

COMPARER LES BANQUES DES ÉCONOMIES À LA CLÉ

Nous avons utilisé notre comparateur bancaire pour déterminer les banques les moins chères et les plus chères, pour trois profils types.

Premier client: 55 ans, résidant à Nantes

1 carte Premier/Gold débit immédiat • Revenus mensuels: 1900 € • 4 retraits hors de sa banque/mois • 700 € par carte en zone euro/mois • 4 paiements de 300 € et 10 retraits de 150 € hors zone euro/an • Autorisation de découvert: 800 € • Aucun incident • Aucun rejet • Pas de jours à découvert

BANQUES LES PLUS CHÈRES Banque Tarneaud : 417 €, Société générale : 404 €

BANQUE LA MOINS CHÈRE Boursorama : 53 €

Deuxième client: 42 ans, résidant à Dijon

1 carte Premier/Gold débit différé • Revenus mensuels: 1900 € • 4 retraits hors de sa banque/mois • 700 € par carte en zone euro/mois • 1 paiement de 300 € et 4 retraits de 100 € hors zone euro/an • Autorisation de découvert: 300 € • Aucun incident • Aucun rejet • 4 jours/mois à découvert • 300 €/mois à découvert

BANQUES LES PLUS CHÈRES Banque Rhône-Alpes : 385 €, Société générale : 375 €

BANQUE LA MOINS CHÈRE Boursorama : 17 €

Troisième client: 30 ans, résidant à Marseille

1 carte Bleue classique débit immédiat • Revenus mensuels: 1900 € • 4 retraits hors de sa banque/mois • 700 €/carte en zone euro/mois • 1 paiement de 300 € et 4 retraits de 100 € hors zone euro/an • Autorisation de découvert: 500 € • Aucun incident • Aucun rejet • découvert : 15 jours/mois et 700 €/mois

BANQUE LA PLUS CHÈRE Crédit du Nord : 443 €

BANQUE LA MOINS CHÈRE Boursorama : 47 €

Retrouvez notre comparateur de tarifs bancaires sur <http://ufcqc.link/tarifs556>

Les banques, mais aussi les émetteurs de virements, ont un rôle à jouer

préconise d'attendre deux ou trois mois avant de changer de banque, pour éviter d'essuyer les plâtres du nouveau dispositif. Dans tous les cas, mieux vaut rester vigilant : pointer les premiers mois les opérations pour dépister d'éventuels oublis et attendre quelque mois avant de clôturer l'ancien compte (en y laissant quelques dizaines d'euros pendant cette période).

Placements et crédits : rien n'est réglé

La loi Macron concerne uniquement les comptes à vue non rémunérés. Les placements (livrets, PEA ou comptes-titres et assurances vie) ne sont pas dans la cible du nouveau dispositif... pas plus que les crédits (consommation et immobilier). Les transferts de comptes professionnels ne sont pas non plus concernés par le mandat de mobilité, ni les opérations consistant à transférer un compte joint vers un compte personnel. Or, dans la pratique, organiser le transfert de certains placements relève du parcours du combattant.

Reste que l'impossibilité de transférer tous les placements n'est pas automatiquement un handicap. Les Français sont beaucoup plus « multibancarisés » (titulaires de comptes

ou placements dans différentes banques) que l'on pourrait le croire. Les dernières enquêtes montrent que 49% des consommateurs environ possèdent des comptes dans au moins deux établissements bancaires. Pour Sandrine Allonier, directrice des relations banques du courtier en ligne VousFinancer.com, la ré-

forme est un plus, car « 90% des crédits souscrits pour la résidence principale entraînent la domiciliation des revenus dans la banque prêteuse. C'est le grand moment pour les banques pour capter une nouvelle clientèle. Le nouveau dispositif va fluidifier toutes ces démarches ».

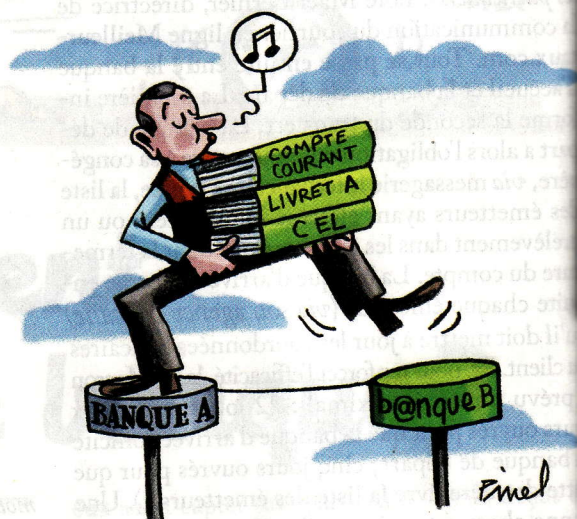
Alors, est-ce le moment de sauter le pas pour profiter de meilleurs tarifs ou tester d'autres services bancaires ? Tout dépend de son profil et de l'objectif recherché. Les profils « simples » ne risquent pas grand-chose et peuvent avoir intérêt à faire jouer à plein la concurrence. Autre cas de figure favorable, les clients « multibancarisés » qui ne craignent pas de laisser une partie de leurs placements dans un établissement et de domicilier leur compte ailleurs. La démarche se corse, en revanche, pour les titulaires de produits d'épargne qui veulent tout transférer, surtout s'ils disposent de placements très diversifiés (livrets mais aussi PEA ou assurance vie).

Pour vous aider à y voir clair, nous vous proposons un petit guide élaboré selon quatre profils de consommateurs (lire encadré « La mobilité bancaire selon votre profil » ci-contre). ♦

C'est plus facile pour les clients « multibancarisés »

La mobilité bancaire selon votre profil

L'entrée en vigueur du « mandat de mobilité bancaire » a simplifié le changement de banque pour le compte courant. Mais transférer les produits financiers d'un établissement à l'autre reste parfois très délicat. Du coup, l'intérêt et/ou la facilité de l'opération dépendent de votre profil. Reportez-vous à ces quatre cas de figure.



PICTOS FOTOLIA

CAS 1 Un changement simple

PROFIL DU CLIENT

- Un compte courant dans une banque traditionnelle ou en ligne.
- Un ou deux placements (par exemple, livrets et assurance vie) dans une banque traditionnelle et des placements (par exemple, PEA et seconde assurance vie) dans une banque en ligne. Ou l'inverse. Il s'agit d'un profil fréquent. Ce type de client cherche des options d'investissements plus larges et/ou veut profiter d'offres promotionnelles. Il n'est, en général, pas allergique à la négociation. Le transfert du compte courant est souvent motivé par la quête de meilleurs tarifs ou le besoin de peser dans une négociation sur les

EN PRATIQUE

Dans ce cas de figure, avoir à gérer plusieurs comptes dans différents établissements n'est pas une inquiétude, au contraire ! Pouvoir transférer ses placements en même temps que le compte courant devient donc secondaire et rien ne

s'oppose à l'utilisation du nouveau mandat de mobilité bancaire. Un seul risque cependant : finir par ne plus être assez rentable pour... l'une de ses banques. Et voir celle souhaiter mettre fin à certaines relations bancaires.

(1) Orange a repris les activités de Groupama Banque et devient un nouvel opérateur bancaire sous le nom d'Orange Bank.

CAS 2 😊

Relativement aisé

PROFIL DU CLIENT

- Un compte bancaire (ouvert en agence ou en ligne) plutôt actif et pas de découvert important (ou la capacité de le combler rapidement).
- Des placements limités et peu diversifiés: un livret A et/ou un livret bancaire qui n'ont pas atteint les plafonds, aucun PEA ou compte-titres.
- Aucun crédit à la consommation (ou le client a la capacité de les solder), ni de crédit immobilier.

EN PRATIQUE

Dans ce deuxième cas de figure, on peut aussi envisager sans grand risque de changer de banque. C'est le moment de comparer les tarifs en fonction des services bancaires que l'on utilise régulièrement. Le mandat de mobilité devrait faciliter la tâche pour le compte courant. Il faudra juste pointer les opérations les premiers mois.

Attention, on ne peut transférer un livret A ou un livret d'épargne. Mais on peut en demander à tout moment (et gratuitement!) la clôture. Il faudra donc fermer ces produits et en ouvrir de nouveaux dans la banque d'accueil, avec au passage une petite perte d'intérêts du fait de leur comptabilisation par quinzaine.

CAS 3 😊

Faisable, quelques complications possibles

PROFIL DU CLIENT

- Un crédit immobilier et/ou quelques placements peu diversifiés (livrets, assurance vie en euros de faible montant ou ouverte il y a peu).

EN PRATIQUE

Vous souhaitez transférer tous vos produits dans un autre établissement. Pourtant, un crédit immobilier, des livrets bancaires ou une assurance vie en euros (hors cas particulier du Perp) ne sont pas transférables. Il va donc falloir tout clôturer et rouvrir. Pour les livrets bancaires et l'assurance vie, pas de souci en théorie. La loi autorise les clients à les solder à tout moment et sans frais. Attention, cependant, aux délais! En pratique, il faut parfois attendre plusieurs semaines pour récupérer l'argent placé sur un livret A... et quelques mois pour les fonds versés sur son assurance vie. Rien, pourtant, ne justifie ces délais. Concernant l'assurance vie, il faut aussi rappeler que toute fermeture met fin à l'antériorité fiscale et que l'on repart de zéro. En effet, au-delà de huit années de détention, l'imposition des

plus-values tombe à 7,5% (avec un abattement de 4600 € pour une personne seule ou 9200 € pour un couple). Le taux grimpe à 15% entre 4 et 8 ans de détention. Et à 35% en cas de détention inférieure à 4 ans. Mais si les montants détenus sur l'assurance vie sont faibles, les plus-values ne représenteront pas grand-chose. L'impact fiscal se révèle ainsi peu significatif. Un crédit immobilier n'étant pas transférable d'un établissement à un autre, le seul moyen de le rapatrier dans la banque d'arrivée est de le faire racheter par cette dernière. L'option peut se révéler très intéressante, avec des taux d'intérêt actuels qui se maintiennent à des niveaux plancher rarement atteints. À condition de ne pas avoir déjà renégocié son prêt il y a quelques mois.

CAS 4 😞

Complexe... et la facture peut se révéler salée!

PROFIL DU CLIENT

- Bien équipé en produits financiers. Des placements diversifiés (PEA intégrant différents fonds et/ou assurance vie et/ou livrets d'épargne, ayant notamment atteint le plafond).
- Éventuellement, un prêt immobilier en seconde partie de remboursement.

EN PRATIQUE

Le client veut tout transférer en même temps que le compte courant. Les choses ne s'annoncent pas simples! Contrairement à d'autres placements, un plan épargne en actions (PEA) ou un compte-titres peuvent être transférés vers d'autres établissements. Cela permet de conserver ses positions et ses avantages fiscaux. Pour autant, l'opération n'est pas aisée. La plupart des banques facturent des commissions: le coût grimpe vite (les frais peuvent atteindre 300 € pour un portefeuille d'environ 10000 €) et le mode de calcul n'est pas toujours facile à comprendre. L'opération peut, en outre, durer de longues semaines. Les assurances vie, on l'a vu, ne peuvent être transférées. Il faut solder et ouvrir un autre contrat. On perd tous ses avantages fiscaux.

Domage si le contrat était ancien. Par ailleurs, pour les assurances vie en partie investies sur des unités de compte (placées sur les marchés financiers), la période de clôture peut se révéler très défavorable, avec le risque d'enregistrer des moins-values. Quant aux livrets, on l'a vu, pas d'autre choix que de les fermer. Si la somme globale dépasse les plafonds autorisés, les intérêts au-delà des maxima ne pourront être placés sur le nouveau livret. Dans le cas du prêt immobilier, il existe toujours la possibilité de rachat par la banque d'accueil. Encore faut-il que cela ne coûte pas plus cher (même avec les taux actuels très bas)! En effet, avec certains prêts en fin de remboursement, les frais de renégociation peuvent se révéler plus élevés que le gain sur les intérêts (forcément réduits en fin de remboursement). La solution pourra être de conserver seulement le prêt immobilier dans la banque de départ. Mais attention de vérifier qu'une clause de domiciliation des revenus n'ait pas été prévue dans le contrat de prêt. Elle bloquerait la possibilité de clôturer le compte courant principal. À moins de négocier avec la banque ou de faire reconnaître le caractère abusif de la clause (si aucun avantage n'a été concédé par la banque en contrepartie). Bref, des démarches qui ne sont pas aisées!



ALERTE

Encouragé par les pouvoirs publics, le financement participatif, dit crowdfunding, connaît un véritable essor. À raison? Pour en avoir le cœur net, l'UFC-Que Choisir a mené une étude sur les plateformes d'investissement aux entreprises, qui promettent aux épargnants des rendements peut-être un peu trop beaux pour être vrais.

J.-C. MOSCHETTI/REA

FINANCEMENT PARTICIPATIF

Moins rentable qu'un livret A

PASCALE BARLET, AVEC MATTHIEU ROBIN

320 millions d'euros ont été investis en 2015 dans ces placements

Un rendement brut annuel de 4 à 10%, par les temps qui courent, cela fait rêver. Il faut dire que les produits d'épargne dits classiques affichent des taux d'intérêts exceptionnellement bas. C'est le cas du livret A et du livret de développement durable social et solidaire (ancien Codevi), tombés à 0,75% net. Quant au PEL (plan épargne logement), son taux chute de 1,5 à 1%. Même l'assurance vie, encore plébiscitée par les Français, ne rapporte qu'entre 2,5 et 4% dans le meilleur des cas. Bref, pour ceux qui ont quelques économies à faire fructifier, le contexte n'est pas très

généreux. Et les épargnants, en quête d'outils de placement plus performants, sont de plus en plus nombreux à se laisser tenter par le financement participatif. Appelé aussi crowdfunding, ce mode de financement apparu dans les années 2000 a d'abord séduit une frange marginale d'épargnants. Ces derniers souhaitaient favoriser, via un don, un projet en général culturel et contester le fait que les banques rechignent à accorder un crédit à de petits entrepreneurs si le risque leur semble trop élevé. Aujourd'hui, 41% des consommateurs ont le sentiment qu'ils peuvent gérer eux-mêmes leur épargne. Le législateur y a contribué en fournissant un cadre légal incitatif au financement participatif, en 2014

puis 2016 (voir encadré, p. 57). Il peut prendre la forme d'un don, d'un prêt avec ou sans intérêts, ou d'une souscription de titres. Facile d'accès, le mécanisme est simple. Cette souplesse a favorisé son développement, chaudement encouragé par des plateformes spécialisées qui promettent aux particuliers des taux alléchants. Le financement participatif s'intéresse désormais à tous les secteurs d'activité et s'affiche en plein essor: près de 320 millions d'euros ont été investis en 2015.

Des rendements surévalués

Attentive à cette nouvelle tendance de l'économie, l'UFC-Que Choisir s'est plus particulièrement intéressée aux plateformes de financement participatif sous forme de prêts avec intérêts aux entreprises (crowdlending). Unilend, Lendix, Lendopolis, Pretup, Prexem, Bolden, Investbook, Prêtgo... elles foisonnent sur Internet. Leur objectif? Mettre en relation une entreprise (TPE/PME) et son projet avec un particulier souhaitant investir dans un domaine correspondant à ses valeurs ou ses centres d'intérêt. Le financement du projet n'ayant a priori pas pu être assuré, ou seulement partiellement, par les banques traditionnelles, la plateforme est là pour inciter des particuliers à le soutenir tout en leur promettant un rendement attractif. «Nous avons affaire essentiellement à des TPE, des commerces de proximité ou des sociétés de services du type aide à la personne», commente Florence de Maupeou, coordinatrice générale

Particulier, prêtez pour booster votre épargne

EN SAVOIR PLUS



LES RÈGLES

Deux statuts pour sécuriser le jeu

Afin d'encadrer les pratiques de crowdfunding, la réglementation prévoit des statuts spécifiques

pour les plateformes de prêts et d'investissement en capital. Si vous souhaitez financer un projet via une

plateforme Internet, vérifiez au préalable qu'elle affiche l'un de ces statuts sur sa page d'accueil.

• Intermédiaire en financement participatif (IFP)

Ce statut concerne les plateformes qui agrègent les contributions

financières de plusieurs consommateurs afin de financer un prêt,

rémunéré ou non, à une entreprise (crowdlending).

• Conseiller en investissement participatif (CIP)

Ce statut concerne les plateformes qui agrègent les contributions financières de plusieurs consommateurs (crowdfunding-equity)

dans le but d'acquérir des titres d'entreprises (actions, obligations). Par extension, il couvre également les projets de crowdfunding

immobilier pour lesquels sont créées des sociétés *ad hoc*, afin de financer les projets.

À noter. Les plateformes agréées IFP ou CIP peuvent faire l'objet de contrôles conjointement de l'AMF (Autorité des marchés financiers) et de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution).

Source: décret n° 2014-1053 (JO du 17/9/2014).

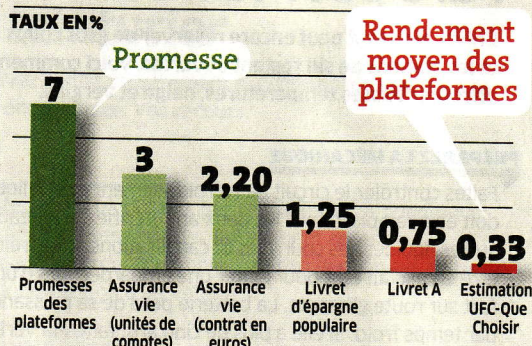
LÉGISLATION

Un cadre légal incitatif

Le législateur a donné un cadre au financement participatif par la loi du 1^{er} octobre 2014. Les épargnants pouvaient investir jusqu'à 1000 € par projet lorsqu'ils prêtaient à des PME sur les plateformes agréées en tant qu'intermédiaires en financement participatif (IFP, voir encadré ci-dessus). Ce plafond a été doublé avec la loi d'octobre 2016 pour les prêts avec intérêts. Le crowdlending, ou prêt participatif aux PME, permet aussi de faire crédit aux entreprises sans rémunération. Ces prêts sans intérêt étaient plafonnés à 4000 € par investisseur et par projet en octobre 2014. Ce seuil est passé à 5000 € au 31 octobre 2016.

de l'association Financement participatif France. Les plateformes sélectionnent les entreprises et leurs projets sur la base de plusieurs critères. « Ce sont des critères de gouvernance, de marché et bien souvent, même si cela n'est pas une obligation, la plateforme réclame deux ou trois bilans comptables », détaille Florence de Maupeou. Comment se rémunèrent les plateformes ? En s'octroyant une commission d'environ 3 à 4 % sur le montant emprunté. En contrepartie, elles ont des obligations. Par exemple, afficher de façon visible leurs statuts (voir encadré ci-dessus), énoncer clairement les risques que comporte ce type d'investissement et permettre à l'épargnant de mesurer si ses capacités d'épargne « autorisent » ce type d'opération (via un questionnaire en ligne ou un outil type simulateur). Les particuliers séduits par un projet peuvent y investir au maximum 2000 €. Avec leurs annonces plus qu'alléchantes, les plateformes n'y vont pas par quatre chemins. Les bandeaux publicitaires qui promettent des rendements de 7 à 10 % ne sont pas rares ! Le consommateur est incité à « financer et gagner », à « multiplier ses intérêts », à « booster » son épargne à des taux exceptionnels. Jusqu'à 8,7 % claironnait credit.fr, plateforme des prêts aux entreprises, le 1^{er} décembre dernier. Par ailleurs, rémunérées par les entreprises, les plateformes ont tout intérêt à faire financer le plus de projets possible. Les incitations à multiplier les investissements sont parfois clairement affichées comme un moyen de se prémunir contre une éventuelle perte en capital. « Quelle que

Des rendements bien inférieurs aux promesses des plateformes de crowdfunding



Les plateformes de financement participatif promettent aux épargnants des rendements allant jusqu'à 7 %. L'étude de l'UFC-Que Choisir montre qu'en raison d'un taux de défaut des entreprises (emprunt non remboursé depuis au moins deux mois) assez élevé, le rendement des prêts aux entreprises s'établit en moyenne à seulement 0,33 % par an, un niveau inférieur à celui du livret A !

soit la note d'un dossier, il existe un risque de perte en capital. Le meilleur moyen de se prémunir des effets d'un incident est de diversifier sur un grand nombre de prêts », n'hésite pas à affirmer Lendix. Les plateformes de financement de prêts aux entreprises préfèrent ainsi communiquer sur le faible risque de défaut⁽¹⁾ des entreprises qu'elles font financer par les consommateurs. Et pourtant...

Les plateformes ne disent pas tout

Les consommateurs doivent se fier aux plateformes alors que celles-ci minimisent les risques. Selon l'étude de l'UFC-Que Choisir, 8 % des entreprises financées n'ont pas publié leurs comptes alors que la loi les y oblige. Or, parmi ces dernières, au 1^{er} décembre 2016, 42 % ne remboursaient plus leurs prêts aux consommateurs, soit un capital restant dû supérieur à 1 million d'euros. Face à ce constat inquiétant, l'UFC-Que Choisir a estimé le rendement que les consommateurs peuvent réellement attendre de tels placements. À partir d'un échantillon de 428 prêts ainsi financés depuis plus d'un an, l'étude montre qu'au bout de 22 mois le taux de défaut constaté atteint 11,2 %. En tablant sur une stabilisation de ce taux jusqu'à l'échéance de l'ensemble des prêts sur 40 mois en moyenne –, hypothèse optimiste car le taux de défaut constaté augmente en fonction du nombre d'échéances – le rendement final moyen n'atteindrait que 0,33 %, moins que le livret A ! ♦

(1) Entreprise qui ne rembourse plus les échéances de son emprunt depuis au moins deux mois.

CONSO PRATIQUE

AUTOMOBILE

Paré pour le froid

L'hiver finissant peut encore réserver de gros coups de froid, et les stations de ski restent ouvertes. Voici comment affronter basses températures, neige et verglas.

PRÉPAREZ LA MÉCANIQUE

Faites contrôler le circuit de refroidissement et son liquide, qui doit être remplacé tous les deux ans. Vérifiez le niveau des autres liquides, les courroies et canalisations... Les freins doivent être en parfait état pour éviter une embardée lors d'un freinage fort sur route glissante. La batterie perd de sa puissance par temps froid. Si elle a plus de cinq ans, faites-la vérifier.

CONSERVEZ UNE BONNE VISIBILITÉ

Si le caoutchouc des balais d'essuie-glace est fissuré, remplacez-les. Prévoyez du liquide lave-glace antigel en quantité car, en hiver, le pare-brise est vite sali. Nettoyez phares et feux arrière. Une fine couche de saleté peut réduire de moitié leur portée et déforme le faisceau. Pour un éclairage optimal, une ampoule doit être remplacée tous les 2 ans.

SOYEZ BIEN « CHAUSSE »

Des pneus usés favorisent les pertes de contrôle: aquaplanage, dérapage sur la neige. Vérifiez-les. Optez pour des pneus hiver, ils assurent une meilleure tenue de route sur neige et verglas (lire notre test QC n° 552). Les chaînes peuvent être obligatoires au pied d'un col. Achetez-les et entraînez-vous à les monter avant de partir.



Partir quand même, bien équipé...

BEERKOFF/FOTOLIA

PENSEZ AUX ACCESSOIRES

Des vaporisateurs spéciaux débloquent une serrure gelée. Pour éviter de gratter le pare-brise le matin, frottez-le, intérieur et extérieur, avec du papier journal, et protégez-le par un carton ou une bâche en plastique. Relevez les essuie-glaces pour éviter qu'ils ne soient pris par le givre et s'endommagent à leur mise en service. Ou encore intercalez un bouchon de liège entre le pare-brise et le bras des essuie-glaces (pas sur les caoutchoucs, ils ne le supporteraient pas). Et n'oubliez pas chiffons, gants, grattoir, bombe de dégivrant, câbles de démarrage, barre de remorquage.

POUR DÉMARRER LE MATIN

1. Débrayez, pour désolidariser la boîte de vitesses du moteur, qui tournera plus facilement.
2. Avec un diesel, tournez la clé de contact pour mettre le préchauffage en service mais sans actionner le démarreur. Une fois le témoin éteint, recommencez.
3. Actionnez le démarreur sans insister. Si le moteur ne démarre pas, ce tour de clé aura déjà «réveillé» la batterie.
4. Actionnez de nouveau le démarreur 5 secondes maximum. Plutôt par petits coups répétés, pour ménager la batterie. ♦

CRÉDIT

Emprunter avec un risque aggravé de santé

Certains emprunteurs sont pénalisés par un risque aggravé de santé. La convention Aeras, enrichie d'un «droit à l'oubli», doit faciliter leurs démarches.

LA CONVENTION AERAS

La convention Aeras («s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé») doit faciliter l'assurance des prêts demandés par les personnes présentant un risque aggravé en raison de leur état de santé ou d'un handicap. Elle définit les délais au-delà desquels aucune majoration de tarifs ou exclusion de garantie ne peut être appliquée et aucune information médicale recueillie.

FORMALITÉS

Aeras prévoit 3 niveaux d'examen des demandes d'assurance:

- l'analyse du questionnaire de santé ne révèle pas de problème particulier, et une proposition d'assurance est faite;
- refusé au 1^{er} niveau en raison d'un risque de santé, le dossier fait l'objet d'un examen plus personnalisé;
- refusé au 2^e niveau, le dossier est transmis à un «pool des risques aggravés» (un groupe de réassureurs).

La demande est toujours refusée? L'établissement de crédit propose une alternative: caution, hypothèque sur un autre bien.

DÉLAIS

Depuis sa révision en 2015, Aeras permet aux anciens malades du cancer de ne pas déclarer leur maladie à l'assureur lors d'une demande de crédit, sous certaines conditions:

- 15 ans après la date de fin du protocole thérapeutique, aucune information liée à un cancer ne peut être demandée;
- pour les cancers survenus avant l'âge de 15 ans, le délai est ramené à 5 ans après la date de fin du protocole.

LE DROIT À L'OUBLI

Mais, depuis 2016 (loi du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé), il existe un «droit à l'oubli» pour certaines pathologies. Ce texte fixe à 10 ans maximum après la fin du protocole thérapeutique (5 ans pour les cancers survenus avant l'âge de 18 ans) le délai au terme duquel aucune information médicale relative aux pathologies cancéreuses ne peut être demandée par les assureurs. Le délai est raccourci à:

- 1 an après la fin du traitement sans rechute pour les anciens malades d'un cancer du col de l'utérus, de certains cancers du sein ou d'un mélanome de la peau et pour les anciens malades de l'hépatite C;
 - 3 à 10 ans après la fin d'un traitement et sans rechute pour les anciens malades d'un cancer de la thyroïde ou des testicules.
- Passé ces délais, l'emprunteur est dispensé de déclarer son ancienne maladie et ne peut plus être pénalisé pour la souscription d'un crédit. Cette grille doit évoluer au gré des progrès thérapeutiques. ♦

NOTAIRES

Baisse de tarifs en trompe-l'œil

En application de la loi Macron, les tarifs des notaires devaient baisser le 1^{er} mai 2016. Cette diminution reste plutôt limitée.

LES «FRAIS» DE NOTAIRE

Les sommes appelées «frais de notaire» dépendent en fait de la prestation assurée. Elles se répartissent comme suit.

Émoluments. C'est la somme perçue en contrepartie d'une prestation dont le tarif est réglementé et identique quel que soit le notaire. Il peut être fixe (exemple: acte notarié) ou proportionnel (exemple: déclaration de succession). Le notaire peut accorder une remise totale des émoluments reçus pour un dossier. Il peut aussi accorder des remises partielles. Celles-ci doivent alors profiter de façon égale à tous ses clients.

Débours ou déboursés. Le notaire paye ces sommes pour votre compte pour la réalisation d'une prestation. Elles rémunèrent les intervenants et/ou couvrent le coût de divers documents (extrait du cadastre, pièces administratives...). Les frais qu'il engage vous seront ensuite réclamés.

Honoraires. C'est la somme perçue par le notaire en contrepartie d'une prestation dont le montant n'est pas réglementé mais librement convenu avec vous (exemple: consultation juridique non liée à un acte notarié, comme un conseil en droit familial). Le montant estimé des frais doit vous être communiqué à l'avance.

Droits de mutation et taxes. Les sommes perçues sont reversées au Trésor car destinées à l'État et aux collectivités territoriales, comme les droits d'enregistrement. Une fois la prestation accomplie, le notaire vous remet un document précisant le montant des frais engagés.

LES TARIFS EN BAISSÉ

Pour l'ensemble des actes tarifés depuis le 1^{er} mai 2016, la baisse des émoluments du notaire s'établit à 1,33% pour les actes de vente immobilière, 1,45% pour les actes de prêt, 1,38% pour les actes de notoriété et 1,36% pour les déclarations de succession. Pour les mutations immobilières et les formalités qui les accompagnent, le montant des émoluments ne peut pas dépasser 10% de la valeur du bien ou du droit objet de la mutation (avec un plancher de 90 €). Ce plafond de 10% est favorable aux cessions de petites surfaces (cave, garage...). Ainsi, pour une cave vendue 2000 €, le notaire ne peut facturer plus de 200 € à l'acheteur, contre 880 € par le passé. Pour les transactions immobilières égales ou supérieures à 150 000 €, le notaire peut accorder une remise de 10% de ses émoluments (soit une économie de 40 € pour un bien de 200 000 €). Ce rabais n'est pas obligatoire mais, s'il le décide, il doit l'appliquer à tous les clients. ♦



Sont concernés les seuls émoluments du prestataire.

L. LECARPENTIER/REA

PRESSING

La responsabilité du teinturier

Vous avez confié un vêtement à un teinturier, et il vous l'a rendu endommagé. Vos recours.

LES INFORMATIONS OBLIGATOIRES

Le teinturier est tenu d'afficher ses tarifs et les conditions particulières de ses services, notamment celles de sa responsabilité et de l'indemnisation du client en cas de perte ou de détérioration d'un vêtement.

LE DÉPÔT DU VÊTEMENT

Conservez le ticket de dépôt. Il engage la responsabilité du teinturier mais aussi la vôtre. Si vous exigez un lavage alors que le nettoyage à sec est recommandé par le fabricant et que le teinturier l'a signalé, vous serez réputé avoir confié le bien en connaissance de cause. Les vêtements doivent porter une étiquette de composition (art. 14 du règlement européen du 27/9/2011). Veillez-y car, en son absence, le teinturier pourra décharger sa responsabilité.

LA PRÉSUMPTION DE RESPONSABILITÉ

Le teinturier doit rendre l'article non détérioré et conforme à ce qui était convenu. À défaut d'avoir émis des réserves sur le ticket de dépôt (tissu fragile, tache résistante...), c'est à lui de prouver qu'il n'a pas commis de faute. Il a aussi un devoir de conseil: s'il a accepté un article en tissu ancien ou fragile sans prévenir le client des risques, il a engagé sa responsabilité. De même si l'article est perdu ou volé. Sauf s'il prouve que la perte est due à une cause étrangère: par exemple, un incendie criminel.

VÊTEMENT ENDOMMAGÉ

- Si la détérioration est mineure, demandez un geste commercial.
- Si les dégâts sont graves, mettez le teinturier en demeure, par courrier recommandé avec AR, de vous rembourser l'article. Joignez-y la photocopie du ticket de dépôt et, si possible, une facture prouvant le prix du vêtement. C'est sur cette valeur, diminuée d'un coefficient de vétusté, que sera établie l'indemnisation (exemple: -20% pour un vêtement de moins de 3 mois).
- Si le teinturier nie sa responsabilité, vous pouvez saisir le médiateur dont il dépend. Au besoin, demandez une expertise effectuée par le Centre technique de la teinture et du nettoyage (CTTN-IREN, 95, chemin des Mouilles, 69130 Écully). Exigez que le teinturier en assume les frais – que vous rembourserez si vous étiez en tort.
- Si le teinturier persiste dans son refus, reste la voie judiciaire.

BON À SAVOIR Pour un article de grand prix, mieux vaut établir une «déclaration de valeur» ou la faire mentionner sur le ticket de dépôt, justificatifs à l'appui. En cas de dommage, l'indemnisation est facilitée. ♦



P. GLEIZES/REA

VOS DROITS

Nos experts vous répondent et nos associations locales vous aident. Coordonnées sur <http://ufcqc.link/a1556>, rubrique « Où s'adresser en cas de litige? »

QUITTANCES DE LOYER

Le propriétaire aux abonnés absents

Étudiant à Pau (64), mon fils a occupé un studio chez un propriétaire pendant l'année universitaire 2015-2016. Il a quitté le logement en juin. Je souhaite constituer un dossier d'aide auprès de mon comité d'entreprise, qui me réclame les quittances de loyer de toute l'année. J'en ai fait la demande à plusieurs reprises au propriétaire mais il ne répond pas à mes mails et messages téléphoniques. Que faire?

PASCALLE TOURNADRE-REGAIRAZ, LYON (69)



Q C Adressez au bailleur une lettre recommandée avec accusé de réception, afin de le mettre en demeure de vous délivrer les quittances de loyer. En effet, quel que soit le type de location (vide ou meublée), le locataire peut exiger la remise de ce document. Ainsi, si votre fils a résidé plus de huit mois dans ce logement, votre mise en demeure s'appuiera sur l'article 21 de la loi du 6 juillet 1989. S'il est resté moins de 8 mois dans ce logement, c'est l'article 11 de la loi du 29 décembre 1977 qui justifiera votre demande. Si vous n'obtenez pas les quittances, vous devrez envisager la saisine du tribunal d'instance du lieu où se situait le studio, afin de contraindre le propriétaire à vous les communiquer. ♦

ADRESSEZ VOS QUESTIONS À QUE CHOISIR, 233, BD VOLTAIRE, 75011 PARIS.
LES MANUSCRITS ET DOCUMENTS NON UTILISÉS NE SONT PAS RESTITUÉS.

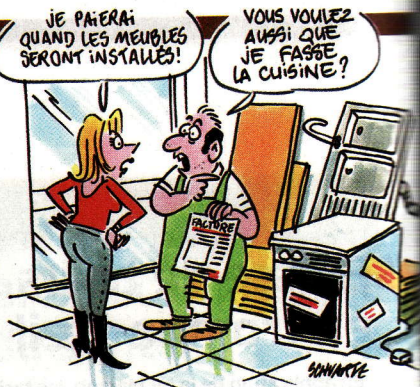
CUISINISTE

Tous franchisés

Je construis une maison près de Montpellier et suis à la recherche d'un cuisiniste. Or, la plupart des enseignes auxquelles je m'adresse sont tenues par des franchisés. À chaque fois, on me demande un acompte de 30% à la commande et le paiement total à la livraison des meubles, alors que je préférerais payer une fois la pose terminée. Est-ce légal? Et que risque-t-on si le magasin met la clé sous la porte?

FRANÇOISE VETTORAZZO,
PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Q C Si le contrat porte sur la livraison des meubles et leur installation, sachez que les tribunaux ont considéré comme abusive la clause qui obligerait un acheteur à verser la totalité du prix alors que le professionnel n'a pas commencé les travaux d'installation (cour d'appel de Paris du 23/09/05 n° 04/06998). En revanche, si le contrat ne porte que sur la livraison de meubles, la clause qui prévoit un acompte de 30% à la commande et le versement du solde à la livraison n'est pas illégale. Cependant, vous avez le droit de faire des réserves à la livraison. De surcroît, pour les commandes faites depuis le 1^{er} octobre 2016, vous êtes autorisée



légalement à conserver une partie du prix en cas de manquement suffisamment grave (art. 1219, code civil). Bien sûr, en cas de difficultés, n'hésitez pas à vous rapprocher d'une association locale de l'UFC-Que Choisir. Enfin, si le cuisiniste fait l'objet d'une liquidation judiciaire, vous devez tout d'abord déclarer votre créance dans les deux mois suivant la publication du jugement d'ouverture. Il faut inviter, par courrier recommandé avec accusé de réception (AR), l'administrateur ou le liquidateur à prendre position sur la poursuite du contrat en cours. Il a un mois pour y répondre, à défaut le contrat est résilié (art. L. 622-13, code de commerce). Même si la plupart des enseignes sont des franchises ou concessions indépendantes, il ne faut pas hésiter à se renseigner auprès de la maison mère. En effet, certaines acceptent, à titre commercial, d'honorer la continuité de la commande ou de rembourser les acomptes versés par le consommateur même en cas de cessation d'activité du franchisé. ♦

IMPÔTS LOCAUX

Qui paye en cas de vente?

J'ai fait l'acquisition d'un logement en mars 2016. Je voudrais savoir comment se répartit le paiement des impôts locaux (impôts fonciers et taxe d'habitation) entre l'ancien et le nouveau propriétaire. Leur montant doit-il être calculé au prorata et quelle est la date prise en considération?

FRÉDÉRIQUE CHARBONNIERAS, VILLEJUIF (94)

Q C Pour l'administration fiscale, c'est celui qui était propriétaire (ou occupant pour la taxe d'habitation) au 1^{er} janvier de l'année d'imposition qui est redevable des impôts locaux pour l'année entière (art. 1400 et 1415 du code général des impôts). Dans votre cas, ces taxes seront

donc établies au nom de votre vendeur. Mais, en général, lorsque le logement est vendu en cours d'année, l'acte de vente prévoit une répartition de la taxe foncière entre vendeur et acheteur. En pratique, cela ne concerne que la taxe foncière et non la taxe d'habitation. Cette répartition se fait ensuite au prorata, à compter de la date de signature de l'acte authentique ou de la date d'entrée en jouissance. Si l'avis d'imposition de l'année en cours (2016) n'est pas encore disponible, il est d'usage de convenir que le remboursement aura lieu le jour de la signature, sur la base de l'avis d'imposition de l'année précédente (2015). ♦

Défendez-vous avec
nos lettres types sur
<http://ufcqc.link/lettres556>



ACHATS

Merci d'ouvrir votre sac...

Je fais régulièrement mes courses dans un supermarché où, depuis quelques semaines, les caissières ont reçu la consigne de demander à voir le contenu des sacs ou des cabas des clients. C'est assez agaçant de devoir à chaque passage justifier de son honnêteté. Une telle demande est-elle légale ?

THIERRY BATON, PAR COURRIER
ÉLECTRONIQUE

Q Une caissière ou un caissier ne peut vous imposer d'ouvrir votre sac. Seuls les agents de sécurité également dénommés vigiles peuvent procéder à l'inspection visuelle des bagages à main et, avec le consentement de leur propriétaire, à leur fouille

(art. L. 613-2 du code de la sécurité intérieure). Cependant, rien n'empêche un magasin de demander à sa clientèle de s'y prêter spontanément. Libre au client de refuser. L'employé(e) de caisse devra alors faire appel à la sécurité. Sachez également qu'avec les actes de terrorisme des deux dernières années, d'autres agents sont susceptibles d'opérer des fouilles. Par exemple, les agents de sûreté de la SNCF et de la RATP peuvent effectuer des fouilles de bagages et des palpations corporelles sur un voyageur suspect. En cas de refus, les agents ont la possibilité d'interdire l'accès aux transports (loi n° 2016-339 du 22/03/2016). ♦



ASSURANCE

Résiliation à problème

J'ai déménagé le 1^{er} mai 2015 et j'ai demandé à la Caisse d'épargne de Joué-lès-Tours (37) de résilier l'assurance « garanties des risques de la vie ». Cette assurance (275 € à l'année) avait été souscrite depuis plus d'un an mais la Caisse d'épargne refuse sa résiliation. Je croyais que la loi Hamon autorisait une telle résiliation à n'importe quel moment, sans attendre la date anniversaire de la souscription, dès lors que le contrat avait plus d'un an d'existence. Ai-je tort ?

LAURENT RAIMBAULT, PARIS (75)

Q La loi Hamon du 17 mars 2014 ne permet pas de résilier à tout moment tout contrat d'assurance ayant plus d'un an. Ce dispositif ne s'applique qu'aux contrats d'assurance à tacite reconduction souscrits par une personne physique en dehors de ses activités professionnelles. Le contrat doit, en outre, couvrir les dommages causés à un véhicule terrestre à moteur (automobile, moto...) ou à un bien immobilier (art. R. 131-11 du code des assurances). Les contrats d'assurance dits affinitaires, à savoir les contrats accessoires d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur (téléphonie, électroménager...), sont aussi résiliables avec la loi Hamon (art. R. 321-1). Votre contrat n'est donc pas concerné par ce dispositif. Il vous faudra attendre la prochaine échéance annuelle en respectant un préavis de deux mois. ♦

TRAVAUX DE RÉNOVATION

Déductibles ou pas ?

À la suite de fuites d'eau sur la toiture plate de ma villa, j'ai dû en faire refaire l'étanchéité ainsi que l'isolation thermique. Le professionnel qui est intervenu m'a certifié que les travaux d'isolation thermique pouvaient être intégralement déduits de mes impôts. Au service des impôts, on m'a dit qu'il fallait alors séparer le prix de la pose du prix des matériaux sur le devis, seul le prix des matériaux isolants pouvant être déductible. Sur sa facture, le professionnel n'a rien séparé et prétend que le service des impôts se trompe. Qui croire ?

CHRISTIAN GRÉGORI, CAGNES-SUR-MER (06)

Q Le crédit d'impôt pour la transition énergétique se base, en principe, sur le seul prix des matériaux payés par le contribuable. Cependant, pour les travaux d'isolation de toiture (parois opaques), vont être inclus les frais de pose des matériaux isolants



(BOI-IR-RICI-280-30-10-20160630 §50).

Dans ce cas, il n'est pas nécessaire que la facture délivrée par le professionnel distingue le coût des matériaux et les frais de main-d'œuvre puisque toute la dépense (TTC) est prise en compte. Mais, si la facture mentionne d'autres travaux que ceux relatifs à l'isolation des parois opaques, ce qui est votre cas, il faudra qu'elle détaille le prix des matériaux isolants ainsi que celui de leur pose. Rapprochez-vous de votre prestataire, afin qu'il vous fournisse une facture plus précise. C'est à cette condition que vous pourrez chercher à bénéficier de ce crédit d'impôt. ♦

L'UFC-QUE CHOISIR

Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir vit grâce au dévouement de ses bénévoles. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation, de nombreuses compétences nous sont nécessaires.

Rejoignez nos associations locales

Première association de défense des consommateurs avec plus de 141 000 adhérents, l'UFC-Que Choisir est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses associations locales (AL). Indispensables

au fonctionnement de celles-ci, tous les profils sont bienvenus, pas besoin d'être un expert en droit de la consommation. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes.

Vous pouvez vous impliquer dans une multitude d'activités: enquêtes, résolution des litiges, animations extérieures, soutien informatique, vie de l'association... Quatre bénévoles témoignent.

NORBERT PRIN, RETRAITÉ DE LA POSTE

UFC-QUE CHOISIR D'ALBERTVILLE
MAISON DES ASSOCIATIONS,
21, RUE GEORGES-LAMARQUE, 73200 ALBERTVILLE
TÉL.: 04 79 37 11 01
SITE: [HTTP://ALBERTVILLE.UFCQUECHOISIR.FR/](http://ALBERTVILLE.UFCQUECHOISIR.FR/)

« Triturer les bases de données, voilà mon truc »

Exécable, pointu et vraiment pas, mais alors vraiment pas diplomate. Il est comme ça, Norbert Prin, c'est lui qui le dit. Son œil rieur et sa parole courtoise trahissent pourtant un homme affable. « Dans la vie, peut-être... Mais, au travail, je vous assure que je n'étais pas un cadeau. » Sa rigueur, sa méthode et sa détermination l'ont probablement aidé à gravir les échelons à La Poste, où il est entré comme facteur. Mais c'est bien sa passion pour l'informatique qui a modelé sa carrière. Dès 1984, il avait informatisé l'organisation des centaines de tournées dont il avait la charge (sur son Apple IIc, pour les initiés). Pas étonnant que, quelques années plus tard, sa direction régionale l'ait chargé de mettre en valeur l'activité de traitement des données. « Je réalisais des simulations informatiques pour négocier les objectifs commerciaux et décorifier les résultats de nos actions. Un régal, de triturer chiffres et bases de données ! Dès que c'est technique, c'est mon truc. » Au



sein de l'UFC-Que Choisir, ce n'est d'ailleurs pas en tant qu'expert en droit des consommateurs qu'il intervient. « Je n'y connais rien ! », admet-il. Depuis 2008, il forme les autres bénévoles à l'Intranet qui leur est dédié, alimente le site Internet de l'association d'Albertville et apporte son soutien informatique aux autres associations locales. Ces activités, il se plaît à les gérer désormais depuis son smartphone. « Tous mes fichiers sont stockés dans le cloud, j'y ai accès à tout moment, où que je sois », se réjouit le papy connecté. Ce « mini-ordinateur », il ne s'en sépare d'ailleurs qu'une fois achevé son rituel du coucher: consulter les applications Mediapart, Flipboard, Feedly, France Info et, pour finir, Twitter. Et dans l'ordre, s'il vous plaît. Norbert est méthodique, ordonné et pointu. ♦



BÉATRICE MATTHIEU, 38 ANS, SECRÉTAIRE MÉDICALE

UFC-QUE CHOISIR MONTPELLIER, BP 2114
3, RUE RICHELIEU, 34026 MONTPELLIER
TÉL.: 04 67 66 32 96
SITE: WWW.QUECHOISIR-MONTPELLIER.ORG

« Être client mystère, c'est un peu du théâtre »

L'arrivée de Béatrice Matthieu à l'association locale de Montpellier, en janvier 2015, n'était pas prévue. « Mon compagnon et moi avions un litige avec notre agence immobilière et avions besoin d'aide », raconte-t-elle. Deux ans plus tard, ils ont fait leur nid à l'AL en tant que bénévoles. Originaire de Haute-Savoie, le couple cherchait une association où s'impliquer. « Nous étions abonnés à Que Choisir, mais je voulais m'engager dans le social. Finalement, je suis restée à l'UFC-Que Choisir, car on y aide tous les publics », témoigne la jeune femme. Le couple est membre du pôle « enquêtes », qui compte douze bénévoles et assure trois à quatre missions par an. « Ce pôle est compatible avec notre vie active, car il ne nous retient que pour huit réunions par an environ », indique la secrétaire médicale. Les enquêtes nécessitant des relevés de prix sont intégrées au quotidien de Béatrice et de son conjoint; ils font relevés et achats en même temps. Dynamique et souriante, Béatrice aime surtout jouer la « cliente mystère ». En deux ans, elle a prétendu vouloir placer un aîné en maison de retraite, s'est renseignée sur le permis de conduire, a fait le tour d'agences de voyages... « On s'amuse, c'est un peu du théâtre », sourit-elle. Son rôle déteignant sur elle, Béatrice a protesté lorsqu'un vendeur lui a proposé une extension de garantie inutile. « On se fait moins avoir, on pose plus de questions. » À tel point que le couple a proposé à l'AL une enquête locale sur l'inflation des prix des fruits et légumes à l'arrivée des touristes. Réalisée à l'été 2016, elle a révélé le coup de chaud sur les étiquettes. « Nos choix ne se font plus par hasard », résume Béatrice. ♦

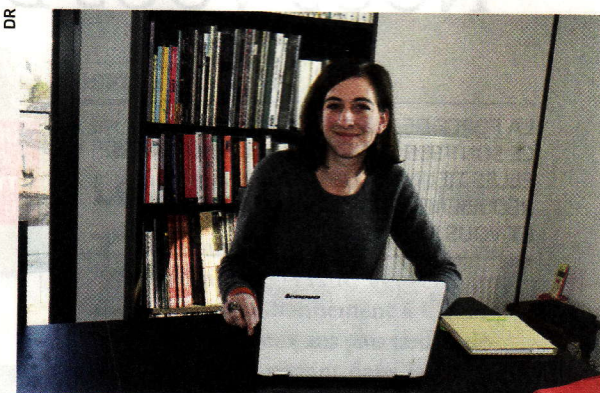
MARIE-AMANDINE STÉVENIN, 37 ANS, AVOCATEUFC-QUE CHOISIR PARIS OUEST, 54, RUE DE L'OUEST, 75014 PARIS
TÉL.: 01 56 68 97 48. SITE INTERNET: PARISOUEST.UFCQUECHOISIR.FR**« Je me dis que je suis utile à la société »**

Marie-Amandine Stévenin a croisé le chemin de l'UFC-Que Choisir il y a six ans, alors qu'elle poursuivait ses études d'avocate. *« Je cherchais un stage dans le milieu associatif. J'ai postulé à l'annonce de l'association locale Paris-Ouest et j'ai été choisie. Pendant six mois, j'ai résolu les litiges des adhérents qui se présentaient aux permanences. »*

Elle en garde un si bon souvenir qu'à la fin du stage elle devient bénévole pour l'association puis membre du conseil d'administration. Mais, en juillet 2016, la jeune femme déménage à Bordeaux. *« Le plus logique aurait été que je rejoigne l'AL de Bordeaux, mais le lien avec l'équipe de Paris-Ouest était si fort que j'ai préféré rester affiliée à mon*

association d'origine. » Depuis, Marie-Amandine poursuit son engagement à distance, notamment en répondant aux questions déposées sur le site quechoisir.org par les consommateurs dépendant de Paris-Ouest (dispositif Aled, « association locale en direct »). *« Je leur viens moi-même en aide ou je les dirige vers l'association locale lorsqu'une aide personnalisée s'impose. Cela me prend de quinze minutes à une heure tous les deux jours, selon le nombre de questions. »*

Marie-Amandine est aussi membre de la commission des conflits, une instance de l'UFC-Que Choisir qui résout les litiges au sein de l'association. *« Lorsque nous sommes saisis d'un dossier, nous devons recueillir les positions de chaque partie, analyser les documents*



qu'on nous transmet, avant de rédiger un avis à l'attention du conseil d'administration de l'UFC-Que Choisir. Cette fonction m'a pris pas mal de temps en 2016. » Mais pas de quoi démotiver cette boulimique de travail, qui a trouvé dans ce bénévolat à distance un moyen de combiner son métier d'avocate avec sa vie de famille et son engagement associatif. *« Tous les jours, je me dis que je suis utile à la société. »* ♦

JEAN-PIERRE LHERMITE, ANCIEN CADRE CHEZ NESTLÉ PUIS POMONAUFC-QUE CHOISIR DE L'ARTOIS, MAISON DES SOCIÉTÉS - 16, RUE ARISTIDE-BRIAND, 62000 ARRAS.
TÉL.: 03 21 23 22 97. SITE: UFCQUECHOISIRARTOIS.ORG**« La solidarité avant tout »**

Sérieux, M'sieur ! Y a la moitié de sucre dans un nectar d'orange ? Jean-Pierre Lhermite, le vice-président bénévole de l'UFC-Que Choisir Artois (62), esquisse un sourire... Ça y est, il a accroché l'attention de son jeune public !

L'objectif de cette matinée de prévention organisée par l'association locale est d'apprendre aux lycéens à ne pas tomber dans les pièges marketing de l'industrie agroalimentaire. Difficile de trouver mieux pour le « job » : il y a six ans, avant de prendre sa retraite, Jean-Pierre était cadre commercial dans l'agroalimentaire... Des années chez Nestlé puis chez Pomona (restauration hors foyer). Cet alerte sexagénaire à la bonne humeur contagieuse assume sans complexe ce passage de l'autre côté. *« Mon travail consistait notamment à informer les commerciaux sur la composition des produits. Imaginez, pour un hôpital, par exemple, mieux vaut*

indiquer la teneur en sel des aliments. » Levé aux aurores, ce grand-père de trois petits-enfants partage désormais ses journées entre permanences (accueil des consommateurs), études des dossiers, matinées de prévention et organisation du planning de l'AL...

« Dire que c'est un peu par hasard que j'ai poussé la porte de l'UFC-Que Choisir, s'amuse-t-il. À la retraite depuis peu, je pensais donner un coup de main une ou deux fois par an pour des enquêtes. » Il ne fera aucune enquête... Gérard Barbier, le président de l'association locale, repère ses qualités relationnelles. C'est décidé, Jean-Pierre ira, mallette pédagogique sous le bras, à la rencontre des publics : jeunes, seniors, chômeurs en difficulté, retraités de l'agriculture, etc. Dans cet ancien bassin minier qui a subi la crise de plein fouet, consommation, surendettement et pauvreté se mêlent. *« Nous travaillons en lien avec les assistantes sociales, les Restos du cœur,*



le Secours populaire, etc. Chacun selon ses compétences », souligne Nathalie Dupuis, la juriste de l'UFC-Que Choisir Artois. Pour tous, « solidarité » est bien plus qu'un mot. Ce n'est pas Jean-Pierre, éducateur de jeunes déficients visuels durant les quinze premières années de sa vie professionnelle, qui prétendra le contraire. ♦

RETROUVEZ L'ADRESSE DE L'ASSOCIATION LOCALE LA PLUS PROCHE DE CHEZ VOUS SUR : [HTTP://UFCQC.LINK/AL556](http://ufcqc.link/al556)

NOUS VOUS DÉFENDONS

LA FORCE DE **L'UFC-QUE CHOISIR**,
CE SONT SES **170 ASSOCIATIONS LOCALES**.
ELLES TIENNENT DES PERMANENCES
RÉGULIÈRES POUR VOUS CONSEILLER
ET VOUS DÉFENDRE.

ADRESSE DE L'ASSOCIATION
LOCALE LA PLUS PROCHE:
HTTP://UFCQC.LINK/AL556
OU TÉLÉPHONEZ AU **01 43 48 55 48**

HÉRAULT

UFC-QUE CHOISIR DE MONTPELLIER, BP 2114,
34026 MONTPELLIER

BNP Paribas fâchée avec les chiffres

Un couple de Montpellier demande à la BNP Paribas le remboursement d'un crédit immobilier par anticipation. Il adresse à cet effet un chèque de banque, que son agence reçoit la veille du prélèvement d'une mensualité. Mais la banque ne prend pas en compte la demande et prélève deux mensualités supplémentaires. À force d'insister pour obtenir le remboursement des mensualités indues, le couple finit par recevoir un solde en sa faveur de la part de la banque. Sauf que le compte n'y est pas : 956 € manquent à l'appel. Le couple saisit l'UFC-Que Choisir de Montpellier. Dans un courrier à la banque, l'association locale détaille les calculs qui mettent en évidence le montant de cette perte et demande la date exacte de l'opération d'encaissement du chèque de banque. En effet, sa date de valeur ne peut différer de plus d'un jour ouvré de la date d'opération. L'association locale rappelle aussi à l'établissement que, si le remboursement du prêt est effectué le jour de paiement de l'échéance, il ne génère pas d'intérêts complémentaires. Le couple a reçu un remboursement de 986 €, soit 30 € de plus que sa demande initiale. ♦



La banque
avait fait deux
prélèvements
de trop.

CHER

UFC-QUE CHOISIR DU CHER, MAISON DES
ASSOCIATIONS, 28, RUE GAMBON, 18000 CHER

La virgule qui change tout

Sans la moindre explication, cette habitante du Cher reçoit du syndic une mise en demeure pour charges impayées. L'analyse des comptes montrera une succession d'erreurs du professionnel.

Devant partir en mission en Afrique, madame X., une habitante de Bourges, donne congé de l'appartement qu'elle occupe. De retour un an plus tard, elle reçoit une mise en demeure du syndic, le groupe Elyade, pour des charges impayées (748 €), sans le moindre courrier préalable. Elle s'adresse à l'UFC-Que Choisir du Cher. À la lecture des charges, des sommes incompréhensibles apparaissent : le chauffage est exorbitant, la quote-part locative est déduite au bailleur, la taxe des ordures ménagères payée par carte bancaire est réclamée une seconde fois, une régularisation de charges de 100 € est mentionnée alors que 85 € étaient prélevés avec le loyer. L'association locale contacte le syndic pour avoir des



Vérifier le décompte des charges est utile.

éclaircissements. Celui-ci affirme que le décompte est correct. L'association locale insiste pour parler avec le responsable du dossier, qui finit par concéder qu'il y a peut-être une erreur. En effet, dans l'heure qui suit l'appel, le syndic reconnaît qu'une faute de virgule a été faite dans le calcul du chauffage. L'association locale demande une vérification complète des charges. Peu de temps après, le compte bancaire de M^{me} X. est crédité de 248,50 € et elle reçoit une lettre précisant que la somme versée est pour solde de tout compte, sans aucun récapitulatif de charges rectifié. ♦

La facture de chauffage était exorbitante

BOUCHES-DU-RHÔNE UFC-QUE CHOISIR DE MARSEILLE, 5, RUE COLBERT, 13001 MARSEILLE

TÉLÉPHONE VIRTUEL Moyennant 199 €, monsieur C., de Marseille, souscrit un forfait téléphonique accompagné d'un smartphone auprès de La Poste Mobile. Sauf que le téléphone n'arrivera jamais à son domicile. Il en fait part à La Poste Mobile, qui maintient avoir expédié le colis. Malgré plusieurs appels et courriers recommandés, aucune réponse ne satisfait le client, qui attend toujours son téléphone. M. C. se tourne vers l'UFC-Que Choisir de Marseille. L'association locale écrit à La Poste Mobile, lui demandant de bien vouloir, en tant qu'expéditeur, entamer une démarche en contestation d'acquis auprès de La Poste. Peu après, La Poste Mobile répond qu'une enquête a été diligentée et qu'un nouveau portable a été expédié. M. C. recevra son téléphone quelques jours plus tard. ♦

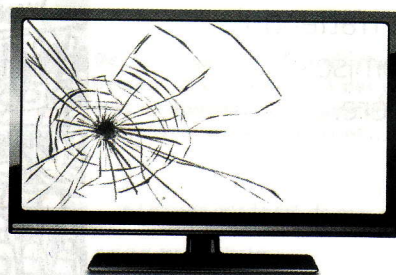
VAL-DE-MARNE

UFC-QUE CHOISIR DU VAL-DE-MARNE,
CENTRE SOCIOCULTUREL KENNEDY,
56, BD J.-F.-KENNEDY, 94000 CRÉTEIL

Le coup de la dalle cassée

Que l'écran d'un téléviseur se fissure sans le moindre choc, et voilà le client ballotté entre le vendeur et le fabricant, qui se rejettent la mise en œuvre de la garantie. Le droit est pourtant clair: elle incombe au vendeur.

Le téléviseur Samsung de monsieur B., d'Ivry-sur-Seine, laisse apparaître, six mois après son achat pour 849 € à la Fnac, une ligne noire verticale sur l'écran, puis une fissure, sans que l'appareil ait reçu le moindre choc. M. B. le confie au SAV de la Fnac. Quelques jours plus tard, il reçoit un devis de 730 €, précisant que Samsung refusait d'accorder sa garantie au motif que la dalle était cassée. Le client conteste mais la Fnac refuse de prendre en compte la réparation, expliquant qu'elle n'est qu'un simple distributeur et qu'il lui faut s'adresser au fabricant. Il écrit à la direction de la Fnac, rappelant que, selon le code de la consommation



JISIN/FOTOLIA

Prétextant que la dalle était cassée, Samsung refusait sa garantie.

(art. L. 211-4), «le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance».

Devant le silence de la Fnac, M. B. sollicite l'aide de l'UFC-Que Choisir du Val-de-Marne. Faute de réponse de la Fnac à son courrier, l'association locale conseille à M. B. de saisir le juge de proximité. Une audience devant un conciliateur de justice est fixée. Mais, quelques jours avant la date prévue, le service juridique de la Fnac contacte M. B. pour lui proposer le remboursement de son téléviseur, ainsi que le versement des dommages et intérêts que le client avait demandés dans le dossier envoyé au tribunal. ♦

Le client a été obligé de saisir le juge de proximité

MOSELLE

UFC-QUE CHOISIR DE MOSELLE-EST, 1A IMPASSE DE L'ÉCOLE, BP 46, 57470 HOMBURG-HAUT

Les arbres font écran

En août 2013, monsieur A., de Hombourg-Haut, souscrit un contrat d'abonnement à Canal+ Multi-Écrans. Deux ans plus tard, il déménage tout en restant dans la même commune mais il ne peut plus capter les chaînes proposées. Il contacte Canal+, qui dépêche un technicien, mais le problème ne peut être résolu. L'abonné fait alors appel à un professionnel local agréé, qui atteste l'impossibilité de réceptionner les chaînes pour cause d'obstruction par des arbres rendant le signal trop faible et le débit insuffisant. L'abonné résilie son contrat, mais la chaîne cryptée l'informe qu'il demeure redevable des mensualités restant à courir jusqu'en avril 2016, date anniversaire dudit contrat. Pas d'accord, M. A. demande l'aide de l'UFC-Que Choisir

Moselle-Est pour obtenir la résiliation sans frais. L'association locale expédie un courrier à Canal+ invoquant le motif légitime et sérieux, et joint l'attestation du professionnel local. En retour, la chaîne cryptée accepte la résiliation sans frais ni pénalités et adresse au client un bon de retour pour les équipements. ♦

CANAL+

D. ALLARD/REA

Le client obtient la résiliation sans frais.

LOIRET

UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS,
39, RUE SAINT-MARCEAU, 45100 ORLÉANS

Terrasse et maison ne font qu'un

Suite aux pluies torrentielles du printemps 2016, la terrasse de la maison de madame G., d'Orléans, est endommagée. Elle contacte son assureur, qui refuse toute indemnisation. Devant une telle attitude, elle saisit l'UFC-Que Choisir d'Orléans. Au courrier de l'association locale, l'assureur répond que la terrasse est un aménagement extérieur et n'a pas été déclarée dans le contrat. Mais, en lisant attentivement les documents qui concernent la construction de



PATRYSSIA/FOTOLIA

L'assureur devait prendre en charge la réfection de la terrasse.

la maison, l'association locale constate que non seulement la terrasse a été construite en même temps que le bâtiment, mais qu'elle lui est liée par ferrailage. Elle est donc solidaire de la dalle. Ce que l'association locale a rappelé à l'assureur. Peu après, ce dernier prenait en charge les travaux de réfection de la terrasse, dont le montant était de 10 000 €. ♦

APPEL À TÉMOIGNAGES

SANTÉ BIEN-ÊTRE ET DIFFUSION

Vous avez participé à une tombola et avez été invité à participer à une «conférence diététique» organisée par la société Santé Bien-être et Diffusion (SBED, Montpellier). En réalité, l'objectif de cette réunion était de vous vendre un appareil Thermo Chef au prix de 1695 €.

Satisfait ou mécontent, votre témoignage intéresse le Réseau anti-arnaques, BP 60512, La Chapelle Saint-Laurent, 79306 Bressuire cedex.



temoignage@arnaques-infos.org

Lorsqu'il achète un voyage, le client n'attend-il pas parfois trop des prestations promises? Alain est déçu de ses 8 jours à Madère.

Le compte n'y est pas

PAR ARNAUD DE BLAUWE
(adeblauwe@quechoisir.org)

REPÈRE

► L'agence de voyages responsable

Dans le cadre d'un voyage à forfait (vol + séjour sur place, par exemple), l'agence qui l'a vendu est présumée responsable de tous les désagréments qui pourraient survenir pendant sa durée (art. L. 211-16 du code du tourisme). Hôtel qui ne correspond pas à ce qui était décrit, excursion annulée, retard dans l'acheminement... le client doit adresser sa réclamation (demande de compensation financière, par exemple) au voyageur, quitte à ce que ce dernier se retourne ensuite contre le prestataire défaillant. Cette présomption de responsabilité tombe en cas de faute du consommateur ou de situation de force majeure. Ces causes d'exonération sont toutefois rarement admises par les tribunaux.

Un voyage raté ne se mesure pas toujours à l'aune de faits objectifs (retard d'avion, excursion annulée...). L'appréciation repose parfois sur une dose de subjectivité. Quoi qu'il en soit, l'attitude des voyageurs, elle, est assez récurrente : pas de « vraies » réponses ou un traitement en longueur des dossiers. Alain Aminot habite Plouzané (29). En mars 2016, il achète chez Carrefour voyages un séjour en pension complète d'une semaine « Randonnées pédestres à Madère » pour son amie et lui, au prix de 2054 €. Une prestation mise au point par Visit Europ, un opérateur parisien. Le départ est prévu le 5 septembre, de Brest (29). « Lorsque je suis allé régler le solde en juillet, raconte ce retraité de 70 ans, Carrefour m'apprend que nous décollerons en fait de Nantes (44). Nous avons alors eu une réduction de 160 € au total. Cela étant, j'ai la conviction que jamais aucun départ de Brest n'était prévu. C'était juste pour convaincre les clients de la région de choisir ce voyage! »

Le bus plutôt que la marche

Dans le catalogue, il était indiqué que le vol durait 3 heures. « En fait, à l'aller comme au retour, nous avons eu 5 heures d'avion, poursuit Alain. Et lorsque nous sommes arrivés à l'hôtel vers 22 heures, le dîner annoncé par le voyageur se limitait à quelques crudités et une omelette froide de 4 cm. Et sans boisson. » Mais c'est surtout la situation de l'hôtel, non précisée lors de la réservation, qui provoque l'ire du couple. « Nous pensions logiquement



qu'il était à Funchal, la capitale de l'île, d'où partaient toutes les randonnées programmées. En fait, l'hôtel était à 35 kilomètres, ce qui nous obligeait à faire quotidiennement 3 heures et demie de bus. Nous y passions plus de temps que sur les chemins! », déplore Alain.

Les randonnées, justement! Il assure que les descriptifs donnés ne correspondaient pas à la réalité. « Erreurs sur les altitudes, les dénivélés, les niveaux de difficulté: heureusement que mon amie et moi-même étions en forme! », ajoute le touriste breton. Qui déplore également l'abandon de la part de Visit Europ. « Nous devions avoir un accompagnateur pendant le séjour, se souvient Alain. En fait, il n'était là qu'à notre arrivée et à notre départ de Madère. Heureusement, les guides locaux et les chauffeurs de minibus étaient efficaces et ont su pallier les carences de l'organisation, par exemple les pique-niques prévus introuvables! »

Les randonnées ne correspondaient pas aux descriptifs

La visite de Funchal, programmée sur toute une journée, s'est réduite à « une visite commerciale dans des magasins de broderie et de vins de Madère. La découverte de la cathédrale s'est faite au pas de charge et des animations planifiées n'ont jamais eu lieu », commente le septuagénaire. À son retour, il demande à plusieurs reprises une compensation financière (« Je l'évalue à 100 ou 200 € par personne », explique-t-il). Interrogé par Que Choisir, Visit Europ a finalement répondu aux critiques de ce client. « Il nous a paru bien sévère avec nous, déclare le service clientèle. Mais comme il s'est montré déçu, cela nous semble juste de lui proposer une réduction de 5 % à valoir sur un prochain voyage. » ♦



ACCÈS GRATUIT
au test



COSMÉTIQUES

+ de **100** produits
DANGEREUX*

Nos experts ont mis à jour le test de
400 produits
d'hygiène et de beauté

- BB crèmes
- Colorations
- Dentifrices
- Déodorants
- Gels douche
- Lingettes
- Shampoings
- Soins capillaires

Consultez la **liste complète** des produits à éviter sur
<http://ufcqc.link/cosmetique556>

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



*Produits contenant des perturbateurs endocriniens.

quechoisir.org le site au service des consommateurs



En vente
4,85 €

Les résidences services en clair

Tourisme, seniors, étudiants... Investir dans une résidence avec des services gérée par des promoteurs, ce n'est pas seulement profiter d'une défiscalisation immobilière sans souci. C'est aussi s'engager, via un bail commercial, dans une activité économique soumise aux aléas du secteur et à la fiabilité de l'exploitant. **Que Choisir Argent** n° 145 analyse chaque type de produit (seniors, affaires...) et passe au crible les principales offres du marché pour qu'un investissement ne rime pas avec cauchemar.

ÉGALEMENT AU SOMMAIRE

- **Logement.** Habiter une zone à risques industriels
- **Assurance vie.** Les pièges des fonds structurés
- **Conseils en gestion de patrimoine indépendants.** À quoi servent-ils?
- **Immobilier.** Investir à l'étranger

Mieux choisir, mieux gérer, mieux placer

60 ans Prenez votre avenir en main!

Que vous soyez sur le point de quitter votre vie professionnelle ou en retraite depuis peu de temps, une nouvelle vie s'offre à vous. Pour l'aborder sereinement, il est plus prudent de l'anticiper. Retraite, santé, assurances, patrimoine, soutien à ses parents vieillissants et à ses enfants qui s'installent dans la vie... **Que Choisir Spécial** n° 111 aborde ces sujets de façon très pratique pour répondre concrètement à vos questions et vous accompagne pour que vous passiez ce cap sans souci.



En vente
à partir
du 4 mars
6,95 €

Vos droits, nos conseils pratiques