

ACHAT DE FLEURS SUR INTERNET

De beaux bouquets
et quelques épines P. 30



N°558
MAI 2017



PERTURBATEURS ENDOCRINIENS

STOP!

Notre santé
en danger P. 48

*Comment vous protéger
Le pouvoir des lobbies*

TEST LABO

**ROBOTS
CUISEURS ET
PÂTISSIERS** p. 37



TEST LABO

**OUTILS
MULTI-
FONCTIONS** p. 46



TEST LABO

**LESSIVES
LIQUIDES ET
CAPSULES** P. 34



TEST LABO



**MATELAS
À MÉMOIRE
DE FORME** P. 43

L 12260 - 558 - F: 4,60 € - RD



DOM avion 5,80 € • TOM: 680 XPF

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, Corentin Coppens
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, Élisabeth 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, Aïssam 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 Ghozlan (directeur), Thibault Kummer (directeur technique), Damien Bidault, Jean-Baptiste Goupille, Marion Hémerly, Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique:** Philippe Ballon, Charlène Bouttier, Fabienne Dorlet, Mikael Le Goudivéz, Grégory Selve

DIFFUSION/PROMOTION • Thierry Duquerois (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 Herbreteau, Laure Littardi, Mansour El Houssine, Murielle Bailly, Raphaël Bartolomé, 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:** QueChoisir, 4, rue de Mouchy, 60438 Noailles Cedex. Tél.: 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réasorts 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 – **Tésorier:** Jean-Yves Hervez – **Tésorier adjoint:** Jacques Robert – **Secrétaire:** Martial Verschaevae – **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 Mouchnin, Matthieu Robin et Christelle Leduc • **Relations institutionnelles:** Cédric Musso (directeur), Karine De Crescenzo, Guilhem Fenieys et Élisabeth Pinto • **Relations associatives:** Béatrice Delpech, Myriam Bos, Christine Chaton, Olivier Dejeufosse, Aymeric de Goussencourt, Catherine Guillerm, Marie-Christine Mérel, Jean-Philippe Randriambelson

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.



G. SCHLAEGER/AEROPORT DE MUNICH

P. 16

TRANSPORT AÉRIEN

Notre enquête de satisfaction auprès de plus de 11 000 passagers français et étrangers nous a permis de classer 56 aéroports et 26 compagnies aériennes de tous pays.

P. 21

PIÈCES DÉTACHÉES AUTO

Sur Internet, leur commerce se développe. Nous avons surfé sur plusieurs sites spécialisés. Le bilan est globalement positif.



DEZAY/FOTOLIA



A. LECOMTE/QUE CHOISIR

P. 34

LESSIVES

Test comparatif sur 20 références liquides et en capsules. En fin de cycle, des résultats très contrastés!

P. 43

MATELAS À MÉMOIRE DE FORME

Confort, maintien, effet mémoire, vieillissement... 14 modèles au banc d'essai.



LSANTILLI/FOTOLIA

P. 48

PERTURBATEURS ENDOCRINIENS

Ils sont omniprésents dans notre vie quotidienne et menacent notre santé. Pourquoi ne sont-ils pas interdits? Où les trouver? Comment se protéger? Nos réponses.



MONTAGE/SHUTTERSTOCK/FOTOLIA

LES TESTS DU PROCHAIN NUMÉRO

Aspirateurs robots • Chaises hautes pour enfants
• GPS • Huile d'olive bio • Polos • Réfrigérateurs
• Smartphones d'occasion • Tablettes

ACTUALITÉ

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

COURRIER

- 14 FAITES-LE SAVOIR

DÉCRYPTER

- 16 **TRANSPORT AÉRIEN** Les passagers font leur check-list
- 21 **ACHAT DE PIÈCES DÉTACHÉES AUTO SUR INTERNET** Une filière en plein essor
- 24 **MAINTIEN À DOMICILE** La téléassistance vieillit mal
- 26 **CENTRES-VILLES** Où sont passés les commerces?
- 30 **FLEURISTES EN LIGNE** Des lauriers et quelques épines

CHOISIR

**TEST
LABO**

- 34 **LESSIVES LIQUIDES ET EN CAPSULES**
- 37 **ROBOTS CUISEURS ET PÂTISSIERS**
- 40 **VINS HORS AOC**
- 43 **MATELAS À MÉMOIRE DE FORME**
- 46 **OUTILS MULTIFONCTIONS**

ALERTE

- 48 **PERTURBATEURS ENDOCRINIENS** Un casse-tête à résoudre d'urgence
- 55 **MONTRES** Fausses marques de luxe made in China
- 58 **RESSOURCES EN EAU** Inquiétude en Lorraine

AU QUOTIDIEN

- 60 **CONSO PRATIQUE**
- 62 **VOS DROITS** ♦ VOS QUESTIONS - NOS RÉPONSES
- 64 **NOUS VOUS DÉFENDONS** ♦ AVEC LES ASSOCIATIONS LOCALES

HISTOIRE DE CONSO

- 66 Haro sur Viagogo!

Le numéro 557 de Que Choisir a été tiré à 492 800 exemplaires

CRÉDITS DE COUVERTURE: A. LECOMTE • AQUARELLE • DOCS BOSCH • DAYDREAMSGIRL/GETTY • CAIA IMAGES/GRAPHICOBSSESSION • ICRT



Ces poisons qui nous entourent

Les perturbateurs endocriniens (PE) se sont invités dans la campagne pour l'élection présidentielle au point que Benoît Hamon a promis leur interdiction s'il était élu. Une proposition qui ne surprendra pas les lecteurs de *Que Choisir*. Depuis plusieurs années déjà, nous traquons ces molécules dangereuses à travers nos tests. Bisphénols, dioxines, phtalates, parabens, PCB, métaux lourds, retardateurs de flamme... sans oublier les pesticides, on les détecte pratiquement partout. Des cosmétiques aux jouets en passant par les contaminants alimentaires, les produits d'entretien, les peintures, les meubles... ils sont omniprésents dans notre quotidien, sans que l'on puisse toujours affirmer à partir de quelle dose ces substances deviennent dangereuses. Plusieurs centaines d'études scientifiques montrent en tout cas que les PE ont des effets nocifs pour notre santé. Ils interfèrent avec le système hormonal de notre organisme, entraînent des malformations congénitales, des troubles de la fertilité, des anomalies du développement nerveux, et favorisent l'obésité, le diabète et certains cancers (sein, ovaires, prostate). Ils peuvent même avoir des effets délétères sur la descendance tant ils persistent dans l'environnement durant des années. Le fardeau est lourd. Aujourd'hui, leur utilisation n'est toujours pas encadrée malgré les risques. Condamnée par la Cour de justice européenne, en décembre 2015, pour avoir tardé à légiférer en la matière, la Commission européenne a échoué une nouvelle fois, en février dernier, à définir les perturbateurs endocriniens qui seraient promis à interdiction. Pourtant, le temps presse. Les experts ne cessent de le clamer mais les lobbies industriels font tout pour retarder toute régulation susceptible de protéger la santé des consommateurs (lire notre dossier, p. 48). ♦

Des centaines d'études montrent la nocivité des perturbateurs endocriniens

ACTUALITÉ

BIJOUX FANTAISIE



Les douanes ont saisi 10440 bracelets non conformes.

Gare au plomb

Des bracelets fantaisie bourrés de plomb, avec des teneurs cent fois supérieures aux limites fixées par la réglementation, c'est la découverte inquiétante que les services douaniers de l'aéroport de Roissy ont faite en mars dernier. Importés de Chine et destinés au marché français, ces 10440 bracelets dangereux pour les consommateurs vont être détruits. Cette saisie fait écho aux résultats très préoccupants de nos analyses en laboratoire effectuées sur des bijoux fantaisie il y a deux ans (*QC* n° 535). Nous en avons déclassé plusieurs en raison de

leurs teneurs élevées en cadmium et/ou plomb, deux métaux lourds connus pour leur extrême nocivité. Cette nouvelle saisie prouve que le marché n'est pas assaini. Les douanes précisent d'ailleurs que sur les 2 000 à 3 000 lots de bijoux contrôlés chaque année, plus de 30 % des échantillons analysés sont non conformes en raison de leurs teneurs en nickel, en plomb ou en cadmium. L'achat de bijoux fantaisie en métal peut être dangereux pour la santé. À porter avec modération. ♦

DOUANES FRANÇAISES

CHAUFFAGE UNE AIDE POUR CHANGER D'ÉQUIPEMENT

Les ménages aux revenus modestes (moins de 35 382 € par an pour un couple en Île-de-France) peuvent profiter d'une prime économie d'énergie, versée dans le cadre du dispositif Certificat d'économie d'énergie. Attribuée jusqu'au 31 mars 2018, cette aide (subventionnée par l'État) peut atteindre 1 300 € pour le remplacement d'une ancienne chaudière par une neuve au bois de classe 5, ou 800 € pour l'installation d'une chaudière neuve au gaz ou au fioul à haute performance énergétique. Avant de signer le devis, vérifiez que le professionnel est bien partenaire du dispositif. ♦

IBUPROFÈNE

Jamais pendant la grossesse

Prendre de l'ibuprofène (Nurofen, Advil, etc.) dans les premières semaines de la grossesse peut entraver le développement des organes génitaux des petits garçons, alertent des chercheurs de l'Inserm dans une étude publiée le mois dernier. Voilà qui plaide en faveur d'une éviction complète, pendant toute la durée de la grossesse, des anti-inflammatoires non stéroïdiens (AINS), la famille à laquelle appartient l'ibuprofène, mais aussi

l'aspirine! D'ailleurs, le Centre de référence sur les agents tératogènes (Crat) recommande de les éviter dès le début de la grossesse, de même que la revue médicale indépendante *Prescrire*. L'Agence nationale de sécurité des médicaments (ANSM) ne semble, quant à elle, pas pressée de relayer les appels à la prudence. Le débat devrait se tenir dans les mois qui viennent au niveau de l'Agence européenne des médicaments (EMA). ♦

RÉSEAUX SOCIAUX

Un mois pour faire le ménage

Non, vous n'avez pas gagné un iPhone à 1 €. Non, ce n'est pas un de vos amis qui vous demande d'appeler un numéro en 0899 pour l'aider à débloquer son téléphone. Le plus souvent, ce type de messages cache des pièges à l'abonnement, des paiements indus ou de fausses promotions.

Parce qu'ils sont très populaires, les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et Google+) sont un terrain de jeu idéal pour les escrocs. Les autorités européennes de protection des consommateurs (la DGCCRF en France), réunies au sein de la CPC (Consumer Protection Cooperation), reçoivent de plus en plus de plaintes. Bruxelles demande donc aux réseaux sociaux de créer une adresse e-mail de

Les réseaux sociaux attirent les escrocs

contact, pour faciliter de tels signalements, et de cesser d'enfreindre la directive européenne sur les clauses abusives dans les contrats (93/13/CEE). Concrètement, ils vont devoir modifier leurs conditions d'utilisation de sorte qu'elles ne privent pas les consommateurs de leur droit de saisir

la justice dans leur pays de résidence. Par ailleurs, ces conditions ne pourront plus limiter ou exclure la responsabilité des réseaux sociaux en ce qui concerne l'exécution du service, ni être modifiées sans information des consommateurs (ouvrant ainsi droit à annulation du contrat). L'UFC-Que Choisir milite depuis des années pour une telle clarification. Une procédure judiciaire est en cours depuis mars 2014. ♦

NUTRITION

Nouveaux repères alimentaires

« **C**inq fruits et légumes par jour. » C'est le plus connu des repères de consommation alimentaire régulièrement publiés par les autorités de santé. La dernière mouture, que vient de livrer le Haut conseil de la santé publique (HCSP), comporte d'importantes modifications. Parmi les fameux cinq fruits et légumes, le jus de fruits n'est plus conseillé sans limite : un verre par jour de pur jus est un maximum du fait des effets délétères des calories liquides. Un peu plus de modération est de mise sur les denrées animales : le repère sur les produits laitiers passe de trois à deux par jour et une limite est fixée pour la viande rouge – bœuf, porc, veau, mouton – et la charcuterie (respectivement 500 g et 150 g par semaine). Côté accompagnement, les produits céréaliers seront de préférence complets ou peu raffinés, et un nouveau repère encourage la consommation de légumineuses au moins deux fois par semaine. Nouveauté aussi pour les fruits à coque sans sel ajoutés tels qu'amandes ou noisettes : une petite poignée par jour est recommandée. Les huiles utilisées seront de préférence de colza, noix ou olive. Enfin, le HCSP conseille



Les nouvelles recommandations collent avec l'évolution des connaissances scientifiques.

d'éviter le grignotage et les régimes amaigrissants, ainsi que les compléments alimentaires en dehors des prescriptions médicales. Cette mise à jour colle à l'évolution récente des connaissances scientifiques dont *Que Choisir* vous avait fait profiter au fil du temps. Le site mangerbouger.fr, qui promeut et précise les repères auprès du grand public, est moins prompt à réagir : ces nouveautés ne devraient pas y figurer avant la fin de l'année! ♦

CARAFES FILTRANTES

Inutiles, voire nocives !



J. BONNEFOY

Mal utilisées, ces carafes peuvent devenir des nids à bactéries.

Un rapport de l'Anses publié le 13 mars conclut à l'efficacité discutable des carafes filtrantes. Selon l'agence nationale de sécurité sanitaire, ces systèmes de filtrage,

présents dans plus de 20% des foyers français, peuvent conduire au relargage de divers contaminants (ions argent, sodium, potassium, ammonium) dans l'eau de boisson. Toutefois, « les données actuellement disponibles ne permettent pas de mettre en évidence un risque pour la santé du consommateur », précise l'agence. Cet avis confirme les mises en garde de *Que Choisir* (QC n° 481), qui rappelle que, mal utilisées, ces carafes s'avèrent de véritables nids à bactéries.

LUMINAIRES

Une sécurité pas toujours brillante

Régulièrement, les services de la répression des fraudes contrôlent les règles de sécurité qui doivent entourer les appareils d'éclairage. Trois catégories de produits ont été ciblées lors de leur dernière enquête : les luminaires portatifs, les appliques murales et les guirlandes lumineuses. Au terme de ce contrôle de plus de 2400 références auprès de 558 commerces, 146 articles ont été prélevés et analysés. 46 d'entre eux se sont révélés dangereux, dont 24 guirlandes électriques sur 54 analysées (risque de choc électrique, départ de feu, brûlure...), et 69 présentaient d'autres non-conformités (absence de marquage et d'avertissements requis par les normes et la réglementation, perturbations électromagnétiques...). Cinq des articles dangereux ont été retirés du marché.



Des substances indésirables ont été retrouvées dans les emballages.

FAST-FOOD

Emballages à risque

Une étude menée par nos partenaires européens (Belgique, Espagne, Portugal, Danemark, Italie) révèle la présence de composés perfluorés dans les emballages cartonnés et papier d'aliments de fast-food. Ces substances difficilement biodégradables sont fortement suspectées d'être cancérogènes, immunotoxiques et perturbatrices endocriniennes. Nos confrères ont effectué des analyses sur 65 échantillons de grandes enseignes de fast-food (McDonald's, Quick, KFC, Burger King, Pizza Hut, Dominos, Starbucks...). Des tests qui ont porté sur les emballages non plastiques de frites, sandwiches, cartons de pizzas et de boîtes à desserts. Leurs résultats montrent la présence de composés perfluorés (PFAS) dans près de la moitié des échantillons. Dans beaucoup, les quantités retrouvées indiquent une présence intentionnelle de la part des industriels qui utilisent cette famille de composés comme traitement de surface des emballages, afin de les rendre étanches à l'eau et à l'huile et résistants à la chaleur. Il serait bon que ces substances néfastes pour l'environnement et potentiellement dangereuses pour l'homme soient encadrées par des normes plus strictes au niveau européen.

Avoir une bonne couverture santé risque de devenir plus difficile pour les retraités les moins aisés.



COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Inflation en vue pour les retraités !

A première vue, le décret sur les complémentaires santé publié le 27 mars paraît plutôt protecteur. Il prévoit que les jeunes retraités qui, lorsqu'ils étaient salariés, étaient couverts par un contrat collectif d'entreprise, puissent conserver leur complémentaire, tout en bénéficiant d'une hausse de tarif à la fois modérée et progressive. Exemple : si, comme salarié, le retraité payait 50 € par mois, la cotisation ne pourra pas dépasser 100 € par mois la 1^{re} année, 125 € par mois la 2^e, et 150 € par mois la 3^e. Jusqu'alors,

l'assureur était censé limiter la hausse de tarif mais il pouvait, dès la 1^{re} année de retraite, facturer 150 €. La nouvelle réglementation ménage donc une période de transition. Mais il y a un loup. Au-delà de la 3^e année, tout encadrement de tarif disparaît ! Résultat, les complémentaires santé sont libres, dès la 4^e année de retraite, de faire grimper la cotisation, là où elles étaient auparavant limitées à 150% ! Nul doute qu'elles s'engouffreront dans la brèche, l'âge étant le principal facteur d'inflation des tarifs des contrats complémentaires. Il aurait mieux valu conserver le dispositif antérieur, en corrigeant ses défauts et en veillant à sa bonne application. Car l'UFC-Que Choisir l'a regretté dans une étude parue en 2011 : telle qu'elle existait, la modération des tarifs était rarement proposée aux jeunes retraités. Pour autant, fallait-il, à la place, instaurer une règle ruinant l'intention de rendre les complémentaires accessibles aux retraités ? Certainement pas. ♦

Les nouvelles règles cachent un loup

FOUR MICRO-ONDES

Samsung condamné pour son SAV

Sensibilisé par les nombreuses critiques lues dans *Que Choisir* à l'égard du service après-vente (SAV) téléviseurs de Samsung (QC n° 551, p. 11), un lecteur nous a transmis un jugement qui lui a été favorable. En novembre 2015, Frédéric G., d'Amiens (80), achète sur le site Cdiscount un four micro-ondes Samsung à 109,99 €. Début 2016, alors que l'appareil fonctionne depuis quelques minutes, la vitre de la porte explose. Il prend des photos et joint le vendeur. Qui lui répond que le SAV est assuré par Samsung pendant la durée de

la garantie. Après plusieurs relances, la marque répond enfin et exclut toute intervention. Motif : le bris de la vitre ne peut résulter que d'une mauvaise utilisation. Frédéric G. saisit alors la juridiction de proximité d'Amiens⁽¹⁾. En septembre dernier, elle condamne Samsung à lui verser 110 € au titre du préjudice matériel (la perte du four) et 60 € pour trouble de jouissance eu égard au temps que la marque a mis pour lui apporter une réponse... négative. ♦

(1) Jugement n° 91-16-000144, du 6/9/16. Frédéric G. c/Samsung.

CÔTÉ WEB

SOUDAIN LE PRIX S'ENVOLE Début 2017, Sophie D.-K. commande, sur le site e-dreams.fr, un billet d'avion Paris-Porto. Le prix annoncé est de 350 €. « *Mais alors que je tapais les quatre premiers chiffres de ma carte bancaire, il est passé à 435 €* », indique-t-elle. Une belle illustration des dérives pointées par les services de la répression des fraudes à l'issue d'une enquête sur les sites des compagnies, des agences en ligne et des comparateurs de vols (QC n° 556, p. 11). ♦

ACHETER OU PAS ?

LE LIVRE DU DR SALDMANN

VOTRE SANTÉ SANS RISQUE,
288 P., ÉD. ALBIN MICHEL,
2017, 19,50 €.

Un fatras improbable

Dans son dernier livre, *Votre santé sans risque*, le Dr Frédéric Saldmann démontre une nouvelle fois son art de prodiguer une panoplie hétéroclite de conseils de santé et d'hygiène au quotidien. La recette a déjà fait le succès de ses précédents ouvrages, comme *Le meilleur médicament, c'est vous!*, qui revendiquent, selon son éditeur, «*un immense succès dans le monde entier avec 3 millions de lecteurs*». Une assertion à l'image du contenu: un mélange d'emphase et d'approximation (on peut vérifier les ventes de livres, pas le nombre de lecteurs). Ainsi, l'ouvrage compile des conseils des horizons les plus variés. Le médiatique docteur y décrit une méthode amaigrissante consistant à mâcher ses frites-mayonnaise puis à les recracher (la contemplation de ce spectacle étant censée vous en dégoûter), nous ordonne de laver nos évier, lavabos et pomme de douche tous les jours, se fend d'un mode d'emploi de la fessée

érotique et finit par nous exhorter à «*aller à la rencontre de [nos] rêves d'enfant*». Le tout n'est pas antipathique. En principe, on ne peut qu'adhérer à cette promotion de la santé qui se fonde sur un mode de vie sain plutôt que sur un recours systématique aux médicaments. Mais l'ensemble manque de logique. Les recommandations ne reposent souvent sur aucune preuve scientifique solide. Bon nombre de ses conseils relèvent plus du guide de la parfaite ménagère que d'un ouvrage de santé sérieux.

NOTRE AVIS À défaut d'être vraiment pertinent, *Votre santé sans risque* est parfois amusant. On peut y picorer ici et là quelques idées. Si vous êtes curieux, optez plutôt pour un des précédents ouvrages de l'auteur, en poche, dans le même esprit, qui vous coûtera trois fois moins cher. ♦



CANCER DU SEIN

48 décès suspects sous docétaxel

Le décès brutal, l'été dernier, de 4 patientes atteintes de cancer du sein de bon pronostic avait poussé l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) à enquêter sur l'anticancéreux Taxotère et ses génériques, tous à base de docétaxel. Une molécule utilisée depuis 1996, en France d'abord, pour traiter les cancers de la prostate, du poumon et de la sphère ORL, puis pour le cancer du sein. L'agence indiquait, le 29 mars, que 48 décès suspects apparaissaient liés à des effets secondaires graves du médicament au cours de ces 20 dernières années. Si certains oncologues accusent l'ANSM d'avoir trop attendu pour appliquer le principe de précaution, l'agence rétorque que les déclarations de la part des soignants ont évolué en 20 ans. Elle argue aussi du fait que l'indication assez récente du docétaxel dans des cancers de bons pronostics, comme le cancer du sein opérable, avait pu contribuer à mieux faire ressortir la survenue des effets indésirables graves. Au moment où nous publions, l'agence ne s'est pas encore prononcée sur une éventuelle interdiction du traitement.

CONSTRUCTION ARCHITECTE OBLIGATOIRE Pour toute demande de permis de construire déposée depuis le 1^{er} mars 2017, le recours à un architecte est obligatoire pour les constructions dont la surface est égale ou supérieure à 150 m². Auparavant, le seuil était de 170 m² (JO du 16/12/2016).

PARCS ÉOLIENS

Pas tant de nuisances sonores !

Face au développement de l'éolien et à des plaintes de riverains invoquant des troubles de santé, le gouvernement avait chargé l'Anses d'une évaluation des risques. Son avis sur «*les effets sanitaires liés aux basses fréquences sonores et aux infrasons émis par les parcs éoliens*» vient de paraître. Toutes les études et données disponibles concernant leurs effets potentiels sur la santé ont été expertisées. De plus, l'Agence a fait réaliser des mesures de bruit incluant les basses fréquences et les infrasons à proximité de divers parcs éoliens, avec un protocole établi de façon à caractériser les émissions

sonores le plus précisément possible. Si ces mesures confirment que «*la part des infrasons et des basses fréquences sonores prédomine dans le spectre d'émission sonore des éoliennes*», elles ne montrent «*aucun dépassement des seuils d'audibilité dans les domaines des infrasons et des basses fréquences*». Les connaissances actuelles «*ne justifient ni de modifier les valeurs d'exposition au bruit existantes, ni d'introduire des limites spécifiques aux infrasons et basses fréquences sonores*», a conclu l'Anses. Mais elle recommande une meilleure information des riverains lors de l'implantation des parcs éoliens et une mesure



L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a évalué les effets de l'éolien sur la santé.

en continu du bruit autour de ces parcs, et souligne que les symptômes liés au stress de riverains pourraient notamment provenir de la situation anxiogène provoquée par les multiples arguments d'opposition... Les antiéoliens sont prévenus! ♦

ACCÈS AUX SOINS

La Sécu s'attaque au renoncement

Selon une enquête de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) auprès de 29 000 personnes dans 18 caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), un quart d'entre elles était en situation de renoncement aux soins. Les soins dentaires sont les plus concernés, qu'il s'agisse de prothèses ou de soins conservateurs. Normal, ce sont les moins bien couverts par la solidarité nationale. Suivent les consultations de spécialistes et l'ophtalmologie. Sans surprise, la principale raison du renoncement est le reste à charge, c'est-à-dire la somme non remboursée par l'assurance maladie ni, éventuellement, par la complémentaire santé. L'Odenore note toutefois que les délais de rendez-vous trop longs, liés à la désertification médicale, et la méconnaissance des droits jouent aussi : des personnes pouvant prétendre à une aide à la complémentaire santé (ACS), par exemple, ne savent pas que le dispositif existe. Plusieurs CPAM ont réagi en engageant des actions pour réamorcer la dynamique de soins chez ceux et celles qui

Un reste à charge élevé freine l'accès aux soins

ont jeté l'éponge par manque d'argent. Dans le Gard et la Somme, départements pionniers, l'effort porte d'abord sur le repérage des personnes dans le besoin, en mobilisant les agents d'accueil, les personnels des centres d'examen, mais aussi les professionnels de santé libéraux. Une fois identifiées, elles se voient proposer un bilan de leurs droits, parfois au-delà de la santé, ainsi qu'un accompagnement personnalisé par un conseiller qui reste le même tout au long du processus. Le soutien peut aller jusqu'au conseil sur le choix d'un professionnel de santé, la comparaison des devis et la recherche de financements complémentaires si les aides accordées ne suffisent pas. Depuis le 1^{er} mai 2016, 21 CPAM ont adopté un schéma d'intervention similaire. La généralisation à tout le territoire devrait s'achever d'ici à un an. Un premier bilan montre que, dans le Gard, un dossier sur trois a abouti à la réalisation de soins, et que 42% des dossiers ouverts sont en cours. ♦



GARO/PHANIE

TRANSPARENCE SANITAIRE

Création du site Alim'confiance

Depuis le 3 avril, les résultats des contrôles sanitaires effectués par le ministère de l'Agriculture tout au long de la chaîne alimentaire (restaurants, cantines, supermarchés, métiers de bouche, abattoirs) sont disponibles sur le site et l'application gratuite Alim'confiance (<http://www.alim-confiance.gouv.fr/>). Sont affichés le nom de l'établissement, la date de la dernière inspection et le niveau d'hygiène représentés par un pictogramme, soit un smiley, plus ou moins souriant, accompagné d'une des quatre mentions « très satisfaisant », « satisfaisant », « à améliorer » ou « à corriger de manière urgente ». Seul le



Le site et l'application Alim'confiance permettent de connaître les résultats des contrôles sanitaires effectués dans la chaîne alimentaire.

niveau le plus bas, qui correspond à des établissements jugés susceptibles de mettre en danger la santé du consommateur, peut entraîner une fermeture administrative avec un retrait ou une suspension de l'agrément sanitaire. À terme, le site devrait lister environ 60 000 établissements sur le million que compte la France. ♦

INDICATEURS

CRÉDIT

Taux moyen (1) Seuil de l'usure (2)

CRÉDITS IMMOBILIERS

Prêt à taux fixe	2,47%	3,29%
Prêt à taux variable	2,06%	2,75%
Prêt relais	2,44%	3,25%

AUTRES PRÊTS

< 3000 €	15,20%	20,27%
> 3000 € et < 6000 €	10%	13,33%
> 6000 €	4,94%	6,59%

(1) Taux effectif pratiqué au 1^{er} trimestre 2017.(2) Applicable à compter du 1^{er}/4/17 (JO du 27/03/17).

IRL (INDICE DE REVALORISATION DES LOYERS)

4^e trimestre 2016 + 0,18%

INDICE DU COÛT DE LA CONSTRUCTION

Variation annuelle moyenne, 3^e trimestre 2016 + 2,18%SMIC (AU 1^{er}/1/2017)

Brut horaire	9,76 €
Brut mensuel	1480,27 €

SICAV (AU 31/03/2017)

SOURCE : MORNINGSTAR, INC. WWW.MORNINGSTAR.FR

PERFORMANCES SUR LES 52 DERNIÈRES SEMAINES	
Sicav monétaires euro	-0,15%
Sicav obligations euro long terme	+0,40%
Sicav actions France	+17,17%

PRIX À LA CONSOMMATION INDICE INSEE

Février 2017	+ 0,1%
Sur 12 mois (02/16-02/17)	+ 1,2%
Mars 2017	+ 0,6%
Sur 12 mois (03/16-03/17)	+ 1,1%

PLAFOND SÉCURITÉ SOCIALE

Par mois (au 1^{er}/1/2017) 3269 €TAUX D'INTÉRÊT LÉGAL (1^{er} SEMESTRE 2017)

JO du 30/12/2016	
si créancier particulier	4,16%
si créancier professionnel	0,90%

PROTELOS

Par ici la sortie !

Les laboratoires Servier ont enfin décidé d'arrêter de vendre le ranélate de strontium (Protelos). Ce médicament cessera d'être disponible le 31 août 2017. Depuis mars 2015, il n'était plus remboursé en raison d'un service médical rendu « insuffisant ». Utilisé pour traiter l'ostéoporose, il avait des effets secondaires graves, notamment cardio-vasculaires. ♦

POSE DU COMPTEUR LINKY

Le passage en force d'Enedis

Malgré des discours publics plutôt apaisants, Enedis recommande à ses poseurs de ne pas tenir compte des refus et de faire le forcing pour placer des compteurs Linky. La fiche intitulée « Que faire face au refus sur le terrain » fait partie d'un kit distribué aux installateurs de compteurs Linky et elle est instructive. Ainsi, « dans le cas où le propriétaire ou syndic de copropriété a expressément manifesté son désaccord (...), le technicien peut tout de même entrer et procéder au remplacement du compteur si l'accès à la propriété est réputé se faire librement ». Enedis signale tout de même qu'il y a violation de domicile « si l'accès est restreint par une barrière physique ou morale (muret, porte fermée à clé, panneau propriété privée) ». Ouf! Mais les résidents ne sont pas à l'abri d'une installation au forceps pour autant. Face à une porte ou un portail fermé, le poseur doit entrer

et installer le compteur s'il dispose d'un système Vigik ou du code. En copropriété, il doit tenter de se faire ouvrir par un habitant ou un autre si l'accès est impossible. Enedis assume ce passage en force: « Le client a été prévenu par courrier dans les 45 jours précédant le passage du technicien et il n'y a pas de possibilité de refuser le compteur. On procède comme pour le dépannage », nous a répondu le gestionnaire de réseau. À moins de monter la garde devant son compteur, difficile d'échapper à la pose d'un Linky... ♦

APPEL À TÉMOIGNAGES

On vous a installé un nouveau compteur électrique Linky. Merci de nous envoyer votre témoignage en précisant vos motifs de satisfaction ou de mécontentement. Écrire à: **Que Choisir, Élisabeth Chesnais, 233, bd Voltaire 75011 Paris, ou echesnais@quechoisir.org.**

IMMOBILIER

Le locataire n'est pas un consommateur

Alors que le délai de prescription est de 2 ans en cas de litige dans le cadre d'une relation commerciale entre un professionnel et un consommateur, il est de 3 ans en cas de litige entre un locataire et son propriétaire. C'est ce qu'a confirmé la Cour de cassation dans un arrêt du 26 janvier

2017, rappelant que c'est la loi de juillet 1989 qui régit les relations entre locataires et propriétaires, et non le droit de la consommation. La plainte opposait un bailleur social à un ancien locataire. Ce dernier refusait de payer en faisant valoir qu'il était bénéficiaire d'un service rendu par un professionnel et que plus de 2 ans s'étaient écoulés depuis les échéances de loyers impayés. Si l'action des professionnels pour les biens et services se prescrit par 2 ans, toutes les actions dérivant d'un contrat de bail sont prescrites par 3 ans, qu'il s'agisse des loyers et charges impayés ou des dettes nées de dégradations locatives. ♦

La relation propriétaire-locataire est régie par la loi de juillet 1989.



LES RAPPELS DU MOIS

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

CHAISES DE PLAGE IKEA Mysingsö achetées avant février 2017. **PROBLÈME:** après démontage et lavage de l'assise en tissu, l'utilisateur peut réassembler la chaise à l'envers, entraînant un risque d'affaissement et de coincement de doigts. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Ikea pour échange ou remboursement. Tél. 0 800 603 606.

LITS BÉBÉ COMPTINE AUCHAN

vernis, gris ou blanc. **PROBLÈME:** risque de coincement des membres suite au décollement des points d'assemblage des angles. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Auchan pour remboursement. Informations au 03 59 30 59 30.



BARRIÈRES EASY CLOSE PLEXI de la marque Badabulle, réf. B025002 et B025003. **PROBLÈME:** système de fixation défectueux pouvant entraîner une ouverture inopinée du portillon. **OÙ S'ADRESSER:** Badabulle pour recevoir un nouveau kit de fixation. Tél: 04 73 28 78 78 ou services@badabulle.fr.

JEUX EN BOIS DE PÊCHE À LA LIGNE

commercialisés chez Aldi. **PROBLÈME:** risque d'ingestion d'une petite pièce (clé en bois). **OÙ S'ADRESSER:** magasins Aldi pour remboursement.

MARINIÈRES IKKS, réf. XJ10060. **PROBLÈME:** les perles risquent de se décrocher. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Ikks pour remboursement ou échange.

POUSSETTES PEPPA PIG commercialisées par Gifi. **PROBLÈME:** risque d'ingestion de petits éléments. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Gifi pour remboursement.

**HOCHETS SUCETTES ET HOCHETS LUNES MAGIQUES HABA,**

réf. 300905 et 301717. **PROBLÈME:** une des demi-sphères de la tige de fixation des hochets peut se détacher, d'où un risque d'ingestion de petits éléments. **OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour échange ou remboursement. Tél. 01 60 81 63 60 ou sur jouets@haba.fr.

HOCHETS OBALL RATTLE fabriqués par Kids II Inc, vendus depuis le 1^{er} janvier 2016, avec un compartiment contenant toutes les billes orange. Codes date « T »: T3065, T0486, T1456, T2316 et T2856 (le code date est situé sur un petit triangle sur la surface intérieure du produit). Modèles: 81031 et 81548. **PROBLÈME:** des petits composants peuvent s'échapper du compartiment et entraîner un risque d'étouffement chez les enfants. **OÙ S'ADRESSER:** formulaire de remboursement sur <https://oballrattle.fr.expertinquiry.com/>. Tél. 0800 91 60 20.



Des centaines de produits rappelés sur notre site <http://ufcqc.link/rappel558> Vous pouvez aussi consulter la banque de données européenne: http://ec.europa.eu/consumers.dyna/rapex/rapex_archives_fr.cfm.

Chez les bio aussi, le visuel peut être trompeur.



BOISSON ANANAS-COCO DE VOELKEL

Jus d'ananas et lait de coco

0,71 €

02.08.18 11:31 NUL 64615

Quand les fruits racontent des salades

Pour illustrer sa boisson ananas-coco, la marque de jus de fruits allemande Voelkel use d'un visuel généreux en ananas et noix de coco. À lire plus attentivement sa composition sur l'étiquette, vous apprendrez que l'ananas et la noix de coco y sont « exaltés grâce à l'ajout d'oranges gorgées de soleil et de bananes ». Une jolie manière d'expliquer qu'ananas et noix de coco ne représentent respectivement que 29% et à peine 2% des fruits de ladite boisson

**29% d'ananas
et 2% de noix
de coco...**

avec d'autres jus plus communs (et moins onéreux) : orange (19%), bananes (2%) et même raisins. La dénomination de vente précise qu'il s'agit d'une simple boisson aux fruits et non d'un jus de fruits, certes biologique, mais qui répond aux mêmes critères réglementaires que l'Oasis. Sans être dans l'il-légalité, Voelkel joue sur les apparences, d'autant plus trompeuses que ce produit est bien souvent positionné au rayon jus de fruits des magasins bio. ♦

SOINS DENTAIRES

Les prothèses bientôt moins chères

Une prothèse dentaire, ça coûte cher. Même parfois, avec une bonne complémentaire santé. Car les prix sur ce type de soins sont libres et les dentistes en profitent, compensant les tarifs bloqués, et ridiculement bas, sur les soins conservateurs comme le détartrage ou le traitement d'une carie. Bonne nouvelle, cela pourrait bientôt changer. À partir du 1^{er} janvier 2018, des tarifs maximaux s'appliqueront aux soins dont les prix sont libres. Et ces plafonds baisseront graduellement sur cinq ans. Un dispositif particulier est prévu pour les régions où les factures sont très élevées, afin de ménager une transition pour les dentistes. Concrètement, la limite pour une couronne céramo-métallique classique sera fixée, en 2018, à 550 €. À partir de 2020, ce sera 510 €. Les dentistes qui demandent 800 €, voire plus, devront en rabattre sur leurs prétentions! Bridges et inlay-core subiront aussi cette réduction progressive. En échange, l'assurance maladie revalorisera les actes conservateurs. Par exemple, pour le traitement d'une carie, le tarif grimpera à 67 € en 2021, contre 41 € actuellement. Ces règles ne sont cependant pas issues d'une négociation sereine entre assurance maladie et syndicats de dentistes. L'an dernier, la discussion s'est envenimée au point qu'aucun accord n'a été trouvé. Un arbitre a donc été désigné, qui a tranché et imposé ses tarifs. C'est peu de dire que les dentistes rechigneront à se soumettre à la nouvelle règle. Ils seront toutefois sous surveillance: deux fois par an, l'assurance maladie vérifiera s'ils respectent les plafonds, faute de quoi des sanctions tomberont. Un syndicat a déposé une requête devant le Conseil d'État pour faire annuler le texte.

VÉHICULES AU RAPPEL



Mercedes Classe E

CITROËN C4 ET DS4 construites entre 2009 et 2016. **PROBLÈME:** le câble de la serrure du capot peut être insuffisamment sécurisé. Ce dernier peut alors s'ouvrir pendant que le véhicule roule.

CITROËN C3 PICASSO fabriqués entre le 8 septembre et le 14 octobre 2016. **PROBLÈME:** le déclencheur de l'airbag latéral avant peut être défectueux.

OÙ S'ADRESSER: réseau Citroën. Les propriétaires ont été prévenus.

MERCEDES CLASSE E fabriquées entre juillet et décembre 2016.

PROBLÈME: l'unité de contrôle de détection d'occupant du siège passager avant peut avoir été incorrectement installée et pourrait confondre un passager adulte avec un siège enfant. Cela entraînerait la désactivation du coussin gonflable et, en cas d'accident, augmenterait le risque de blessure pour le passager. **OÙ S'ADRESSER:** réseau Mercedes. Les propriétaires ont été avertis par courrier.

MAZDA 3 construites entre le 24 septembre et le 16 octobre

2015. **PROBLÈME:** le connecteur en plastique entre le réservoir et le manchon du tuyau d'aération peut se casser et engendrer une fuite de carburant et un risque d'incendie. **OÙ S'ADRESSER:** réseau Mazda. Les propriétaires ont été contactés par courrier ou téléphone.

ALFA ROMEO GIULIETTA ET MITO

fabriquées entre septembre 2010 et décembre 2015. **PROBLÈME:** en raison d'une panne dans le système de propulsion des airbags, le coussin gonflable pourrait ne pas être déployé correctement ou ne pas être déployé du tout en cas d'accident. **OÙ S'ADRESSER:** réseau Alfa Romeo. Les propriétaires ont été informés.

JEEP WRANGLER

produits entre le 2 mars 2006 et le 13 août 2010. **PROBLÈME:** risque de déclenchement intempestif de l'airbag conducteur en raison d'un faux contact dû à la présence de saleté dans la colonne de direction.

OÙ S'ADRESSER: réseau Jeep. Les propriétaires ont été alertés.



Alfa Romeo Mito

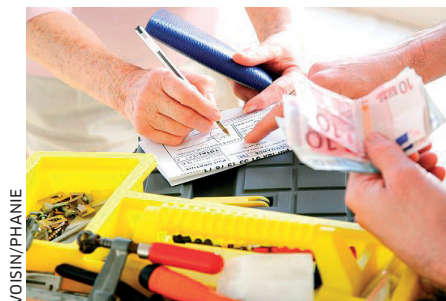
www.558.fr

Tous les rappels de véhicules sont sur notre site <http://ufcqc.link/rappelauto558>

DÉPANNAGE À DOMICILE

Les limites des nouvelles règles

Les dépannages et autres travaux à domicile sont désormais, en théorie, mieux encadrés avec un arrêté du 24 janvier 2017 entré en vigueur le 1^{er} avril. Il vise à renforcer l'information du consommateur. Les entreprises du secteur doivent afficher en magasin et sur leur site Web (si elles en ont un), les taux horaires TTC de main-d'œuvre, les modalités de décompte du temps estimé, les éventuels frais de déplacement, le caractère payant ou non du devis... Les obligations liées à ce dernier sont réaffirmées. Avant le début de toute intervention, l'entreprise est tenue d'établir un devis précis et fourni. Doit notamment y figurer, «le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit (ndlr: les pièces) nécessaire à l'opération prévue». Les travaux terminés, une facture doit être remise au particulier si le coût est supérieur ou égal à 25 €. Cette nouvelle réglementation fera-t-elle cesser les nombreux abus des professionnels? Quand on a un problème de porte claquée, d'évier bouché ou de court-circuit, on se trouve



VOISIN/PHANIE

Dans l'urgence, le dépanneur arnaqueur sait se montrer persuasif.

souvent en situation d'urgence, réelle ou supposée. Au point d'en perdre toute lucidité. En se montrant persuasifs, des dépanneurs effectuent alors des travaux inutiles et hors de prix. Et quand le client s'en aperçoit, son chèque a déjà été encaissé! Prouver un abus est difficile. Il est fréquent que la société fasse signer le devis l'intervention effectuée, en même temps qu'elle remet la facture. Les apparences de la légalité sont alors respectées. Sauf à mettre un policier derrière tout dépanneur, de telles dérives devraient perdurer, en dépit des nouvelles règles que les «arnaqueurs» contourneront probablement, estime l'UFC-Que Choisir. ♦

VENTES SUR INVITATION

Arguments farfelus condamnés

Quand vous recevez une invitation à un repas dans un bon restaurant, ce n'est jamais sans arrière-pensées. L'objectif est de vous proposer des articles plus ou moins utiles au prix fort. Spécialisée dans les matelas, alèses «démagnétisantes» et autres couvertures, la société Manycée France multipliait ce genre d'opérations. Lors de l'une d'elles, à Brest, la direction départementale de la protection des populations et l'Urssaf ont contrôlé

De 1500 à 8000 € d'amende pour les organisateurs

la réunion et dressé un procès-verbal qui a conduit les organisateurs devant le tribunal correctionnel de Paris. Si ce dernier n'a pas retenu la tromperie sur les prix, il a jugé que l'efficacité thérapeutique, l'argumentaire de la vente, n'était pas prouvée. Les organisateurs ont été condamnés à des amendes de 1500, 2000 et 2500 €. Pour des faits similaires dans le Puy-de-Dôme, deux des organisateurs ont écopé de 3000 et 8000 € d'amende. ♦

LES RAPPELS DU MOIS

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

MOUTARDE DE DIJON CARREFOUR fine et forte, verre de 245 g, DLUO: 10/08/17. **PROBLÈME:** présence éventuelle de morceaux de verre. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Carrefour pour remboursement. Tél. 09 69 39 70 00 (service consommateur de Carrefour).



SOUPES DE POISSON «Les délices de la mer», curry coco, bouteilles de 1 litre vendues chez Lidl entre le 27 février et le 7 mars. Dates de péremption 23/01/2020 et 25/01/2020. **PROBLÈME:** défaut de stabilité du produit. Ne pas consommer. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Lidl pour remboursement.



ÉDULCORANTS STEVIA en poudre Auchan, 75 g, produits par la société Krüger GmbH, lot 605. DLUO: 02/2018. **PROBLÈME:** présence possible d'un morceau de verre. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Auchan pour remboursement. Tél. 06 72 07 02 82 (société Krüger).



RABOTS LEROY MERLIN 1PX 450 W. Réf.: 70891625. **PROBLÈME:** sécurité défaillante, ne plus utiliser l'appareil. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Leroy Merlin pour remboursement. Tél. 0 800 100 261.



RABOTS ÉLECTRIQUES METABO, HO 08820 vendus entre le 1^{er} janvier 2014 et le 31 janvier 2017 dont les n° de séries correspondent aux codes 401 à 701. Réf. 600882000. **PROBLÈME:** risques de coupure. **OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour remboursement.



LAVE-LINGE MIELE série W1 vendus chez Boulanger. Réf. WKB120, WKF120, WKR570WPS, WMF120. Numéros de série: 118256927, 119326285, 117959378, 117749530 ; 117749540 ; 118505525 ; 118505530 ; 118555109. **PROBLÈME:** composant électronique défectueux pouvant provoquer une surchauffe. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Boulanger ou tél. 03 20 49 47 90.



VTT ROCKRIDER, MARQUE B' TWIN commercialisés par Décathlon. Rockrider 520, noir taille L (réf. 1864812), noir taille XL (réf. 1864813), bleu marine taille L (réf. 2002104) et jaune taille L (réf. 2046832) et Rockrider 540, gris taille L (réf. 1864083). **PROBLÈME:** risque de casse du cadre. **OÙ S'ADRESSER:** <https://www.btwin.com/blog/fr/blog-et-actualite/vtt-blog-et-actualite/rappel-produit-rockrider-540-520/> pour vérifier si votre modèle est concerné ou dans un magasin Décathlon. L'échange ou le remboursement du vélo vous sera proposé.



LA PHOTO DU MOIS



HAMILTON/REA

Ces gares où l'on fait ses courses

La SNCF continue de transformer ses gares en centres commerciaux, comme c'est le cas depuis longtemps en Allemagne. De grandes gares parisiennes comme celle de Saint-Lazare (photo) ont été les pionnières. La gare Montparnasse était cependant restée à l'écart du mouvement. Elle va être réaménagée, à l'horizon 2020, avec la création de larges espaces dédiés au commerce. Déjà bien dotée en magasins, la gare du Nord accueillera de nouvelles boutiques d'ici à 2023. Hors de la capitale, d'autres villes ont connu cette mue, comme à Marseille (gare Saint-Charles) ou à Lyon (gare de Part-Dieu). L'aménagement de galeries commerciales est un bon filon pour la SNCF. Le chiffre d'affaires par mètre carré serait de 13000 € par an, soit le double de celui réalisé dans un centre commercial bien fréquenté. En 2016, les recettes tirées des loyers perçus par l'entreprise ferroviaire ont progressé de 8% par rapport à 2015. ♦

MÉDICAMENTS

Signalez les effets indésirables en ligne

Déclarer un effet indésirable, même connu et indiqué dans la notice d'un produit, est très important, entre autres pour déterminer si un médicament doit rester ou non sur le marché. Depuis la mi-mars, le signalement des effets indésirables liés aux médicaments, aux dispositifs médicaux, aux produits de la vie courante (ex : produits d'entretien), aux cosmétiques ou encore aux compléments alimentaires est simplifié. Il se fait désormais sur le site Signalement-sante.gouv.fr. Il suffit de remplir le formulaire (que l'on peut enregistrer) et les renseignements sont adressés au centre régional de pharmacovigilance

Passer par un médecin n'est plus nécessaire

dont relève le déclarant. Ce dernier reçoit un « accusé de réception ». Auparavant, la procédure était plus compliquée : il fallait se connecter, *via* le site de l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM), pour télécharger un formulaire Cerfa; celui-ci rempli, on passait par la messagerie électronique pour l'expédier en fichier joint. On pouvait aussi l'imprimer et l'envoyer par courrier. Notez que ces deux options sont toujours possibles. C'est depuis 2011 que les patients peuvent faire une déclaration directe, sans passer par leur médecin. Toutefois, c'est mieux si ce dernier peut constater, appuyer et détailler l'effet indésirable. ♦



GARO/PHANIE

Signaler permet de déterminer si un produit doit rester sur le marché.

APPELS À TÉMOIGNAGES

CRÉDIT IMMOBILIER

Vous avez dû payer des indemnités de remboursement anticipé (IRA) dans le cadre d'un remboursement ou d'un rachat de crédit immobilier. Votre témoignage nous intéresse (copie du contrat de prêt initial, décompte de remboursement anticipé, difficultés rencontrées lorsque cette opération était motivée par une mobilité professionnelle ou un décès...).

Écrire à Que Choisir, Matthieu Robin, 233, bd Voltaire, 75011 Paris ou mrobin@quechoisir.org.

RÉSEAU ÉLECTRIQUE

Vous avez effectué une demande de déplacement d'ouvrage électrique (compteur électrique, câble électrique, poteaux...) ou de raccordement au réseau électrique (nouvelle construction, installation photovoltaïque...) auprès d'un fournisseur d'électricité ou du gestionnaire de réseaux Enedis (ex-ERDF). Votre témoignage nous intéresse (copie du devis réalisé par Enedis de moins de 2 ans, délais de mise en œuvre et de réalisation, qualité de la prestation...).

Écrire à Que Choisir, Nicolas Mouchnino, 233, bd Voltaire 75011 Paris ou nmouchnino@quechoisir.org.

RECTIFICATIF

Garantie des aspirateurs Dyson.

Contrairement à ce que nous avons écrit dans QC n° 557 (avril 2017), tous les aspirateurs Dyson ne sont pas garantis 5 ans. Seuls les aspirateurs traîneaux le sont. Les modèles sans fil sont garantis 2 ans.

PRÉCISION

Cosmétiques. Dans notre dossier sur les ingrédients indésirables dans les cosmétiques (QC n° 556, mars 2017), concernant la mousse à raser Avène, il faut se fier au texte précisant que la marque a supprimé le triclosan de ce produit et non à la photo qui le classe par erreur parmi les « mauvais élèves ».



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

NOS ACTIONS, NOS COMBATS

ON A GAGNÉ

Engie condamné pour pratiques abusives

Saisie par l'UFC-Que Choisir, l'Autorité de la concurrence a condamné Engie (ex-GDF Suez) à 100 millions d'euros d'amende pour abus de position dominante. En 2014, suite à la libéralisation des marchés de l'énergie, Engie démarchait les clients au tarif réglementé du gaz à partir du fichier dont il était l'unique détenteur en tant qu'opérateur historique. Cette utilisation d'un fichier destiné à remplir une obligation de service public était d'autant plus préjudiciable aux consommateurs que les offres d'Engie n'étaient pas toujours les plus compétitives. Dans sa décision, l'Autorité épingle également l'argument

L'abus de position dominante a été retenu

fallacieux employé par Engie, lors de la campagne «gaz moins cher ensemble» de l'UFC-Que Choisir, selon lequel son offre garantissait une sécurité d'approvisionnement en gaz supérieure à celles de ses concurrents. Cette décision rappelle opportunément que les marchés de l'énergie (électricité et gaz) sont ouverts à la concurrence et que les opérateurs historiques, à la fois fournisseurs exclusifs au tarif réglementé pour une énergie (gaz pour Engie, électricité pour EDF) et fournisseurs alternatifs pour les deux énergies, auraient tort de chercher à biaiser le jugement des consommateurs. ♦

NOUS AGISSONS

Pièces détachées: pour une information utile et fiable

La loi Consommation est claire: avant tout achat d'un appareil, le client doit savoir si les pièces détachées sont disponibles ou non et leur durée de disponibilité doit être précisée. Or, le décret d'application de cette loi manque de précision. Si bien que l'information est souvent absente. Le client ne sait pas si ce sont les pièces détachées qui sont indisponibles ou, quand elles le sont, si c'est le fabricant qui viole la loi. Et, quand l'information existe, elle mentionne rarement le point de départ du délai de disponibilité. Nos démarches auprès du gouvernement pour obtenir une modification du décret n'ont pas

La loi est loin de répondre à l'attente du client

abouti. Afin d'obtenir une information claire permettant d'orienter le comportement des consommateurs, de favoriser la durabilité des produits et de lutter contre l'obsolescence organisée, l'UFC-Que Choisir et l'association Halte à l'obsolescence programmée (HOP) ont saisi le Conseil d'État d'un recours en excès de pouvoir. L'objectif est, conformément à l'attente du législateur, d'obtenir un nouveau décret exigeant une information précise («pas de pièces détachées disponibles»), à la présentation harmonisée, notamment sur le point de départ de la période de disponibilité (date d'achat). ♦

LE BILLET

d'Alain Bazot

Président de l'UFC-Que Choisir



L. HINI

ORIGINE DES VIANDES

Bas les masques !

Après avoir obtenu l'étiquetage obligatoire de l'origine des viandes et du lait dans les produits transformés, l'UFC-Que Choisir a voulu vérifier si cette avancée en termes d'information et de traçabilité avait franchi les portes de la distribution alimentaire. Elle a donc étudié 40 produits transformés. Force est de déplorer que, dans plus d'un cas sur deux, l'industrie alimentaire s'obstine à maintenir un voile pudique sur l'origine de ses ingrédients en usant d'artifices. Un produit sur cinq n'indique aucune origine, un sur trois se cantonne à la mention peu explicite «origine Union européenne», massivement rejetée par les consommateurs européens. D'autres mettent en valeur la mention «fabriqué en France»... Bref, un produit sur deux continue d'avancer masqué... Quatre ans après le scandale des lasagnes au cheval, qui a mis en évidence que cette opacité freinait la traçabilité et facilitait les fraudes, les professionnels ne semblent toujours pas vouloir jouer le jeu de la transparence. Décidée à rendre pleinement effective cette avancée réglementaire, l'UFC-Que Choisir a donc saisi la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour que des contrôles soient diligentés et des sanctions prononcées, mais aussi pour restreindre les cas d'utilisation du paravent «origine Union européenne». Affaire à suivre... ♦



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

FAITES-LE SAVOIR

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

TNT Les oubliés de la réception

Je reçois les chaînes télé *via* une antenne râteau. Depuis la mise en service de la TNT HD (télévision numérique terrestre haute définition), en avril dernier, leur réception est mauvaise. De fait, je me suis adressé à l'ANFR (Agence nationale des fréquences). Elle me répond avoir bien reçu ma réclamation mais elle ne m'a pas contacté par la suite. La réception est toujours aussi désastreuse. Un antenniste m'a expliqué que les chaînes de la TNT sont réparties en six multiplex et que, selon l'endroit où le relais de télévision est situé, certains de ces multiplex sont limités en puissance, afin de ne pas créer de perturbations sur d'autres zones. On parle souvent de la « galère des oubliés » pour le téléphone mobile et l'Internet. On pourrait aussi évoquer les « oubliés de la TNT ». ♦

PASCAL FRITZ, SAILLENARD (71)

DIAGNOSTIC AMIANTE

Bien peu sérieux !

Jusqu'à quand durera le scandale du diagnostic amiante, obligatoire dans le cadre de la vente d'un logement ? Pourquoi ne pas subordonner l'acte de vente à la réalisation de « vrais diagnostics » et non pas de « pseudo-diagnostics » ? Des amis ont entrepris des travaux dans la maison qu'ils venaient d'acheter. L'entreprise a arrêté le chantier après la découverte de panneaux d'amiante qui n'avaient pas été signalés. Le coût du désamiantage s'élevait à 25% du



prix d'achat de la maison. De mon côté, pour un appartement de 46 m² que je mettais en vente, l'entreprise venue effectuer ce diagnostic amiante m'a facturé 8 prélèvements supplémentaires (soit une note de 800 €) après un premier diagnostic négatif. Du grand n'importe quoi... ♦

BERNARD LARRIEU, LA ROCHELLE (17)

GARANTIE

Le vendeur ignore la loi

Une de mes amies et moi avons offert à nos enfants, pour Noël, des « kits kart », cet accessoire qui sert à transformer le skate électrique en kart. Trois exemplaires au total, à 79,50 € l'unité. Mais après une demi-heure d'utilisation, les problèmes ont surgi. Les filles de mon amie, 25 kg, ont eu des problèmes avec la roue avant, la première est complètement tordue et la deuxième commence à se tordre. Mon fils a eu plus de chance, il a pu rouler 6 jours... Puis l'axe qui supporte la roue avant a rompu. Il s'est renversé et n'a eu que quelques égratignures mais cela aurait pu être pire. Chacune de notre côté, nous avons contacté le vendeur, WegoBoard. Ce dernier a répondu, dans les deux cas, que la garantie ne couvrait pas les produits en cas de casse.

Dans un échange de mails musclés, la société écrit qu'elle « ne peut garantir des produits détériorés après utilisation ». Elle se fend même d'un conseil : « Le prix d'une soudure, si vous souhaitez faire réparer votre hoverkart, est d'environ une dizaine d'euros. » Elle propose toutefois un remboursement de 50%, la casse étant survenue peu après l'achat. Voilà un vendeur qui ne manque pas d'air car, dans les deux cas, la garantie légale de conformité est applicable ! Sa durée est de deux ans et c'est au vendeur de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la vente. WegoBoard est donc tenu de réparer, remplacer ou rembourser intégralement les hoverkarts. Nous ne laisserons pas tomber ! ♦

SOPHIE G., BOURG-D'OISANS (38)

VEOLIA Assurance forcée

En consultant l'un de mes récents relevés de banque, j'ai constaté qu'un prélèvement de 83,88 € avait été effectué au profit de Homeserve (ex-Domeo), une assurance fuite d'eau et assistance électroménager proposée par Veolia. Comme je n'avais jamais souscrit un tel contrat, j'ai demandé à ma banque de recrediter mon compte de la somme prélevée, ce qu'elle a fait. En parallèle, j'ai aussi réclamé à Veolia la preuve d'un quelconque engagement de ma part. Je n'ai eu aucun retour. En revanche, j'ai reçu une relance pour un abonnement additionnel... au contrat initial auquel je n'ai jamais adhéré. Pour le moins gonflé ! ♦

ALFRED GROSSER, PARIS (75)

SNCF Les toilettes, point sensible

Chacun sa sensibilité... Dans votre article sur la SNCF publiée en mars dernier (QC n° 556), j'ai été étonné que vous n'ayez pas évoqué les toilettes dans les gares mais surtout dans les trains et, en particulier, dans le TGV. Je le prends souvent entre Lyon et Aix-en-Provence. Or, il est très fréquent que, dans une voiture duplex, les toilettes soient hors service aux deux étages. Lorsqu'elles fonctionnent, il vaut parfois mieux ne pas y aller... à moins d'y entrer en apnée ! Ajoutons, qu'en général, il n'y a pas d'eau pour se laver les mains. Ou alors, c'est le ventilateur pour les sécher qui est en panne. Je recommande donc à mes enfants de prendre leurs précautions avant le voyage, de ne pas boire trop d'eau. J'ai aussi honte quand je pense à tous ces étrangers qui voyagent chez nous en train. ♦

CHARLES GAUTIER, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE



ASPIRATEURS Pas de geste commercial, dommage !

Il y a sept ans, j'ai acquis un aspirateur Kobold de la marque Vorwerk à 1390 €, accessoires compris. Il était garanti 5 ans. Fin

décembre 2016, la

commande marche-arrêt ne répond plus : panne totale. Je vais donc déposer l'aspirateur chez mon réparateur habituel. Quelques jours plus tard, il m'adresse un devis de 226,42 € qui correspond à un changement

de module électronique. Le problème étant survenu peu de temps après l'échéance de la garantie et eu égard au coût de l'appareil, j'ai sollicité un geste commercial auprès du fabricant. Il m'a répondu que l'incident que je signalais était très rare (tant pis pour moi !) et qu'il ne pouvait rien faire, car mon réparateur n'était pas agréé. En attendant que mon aspirateur soit remis en état, j'ai dû en acquérir un autre. Et, en parallèle, j'ai continué de recevoir des offres d'achat pour de nouveaux aspirateurs Kobold. Si la réponse de la marque à mon problème avait été différente, peut-être que j'aurais donné suite. Mais là... ♦

MICHELLE TOUGARD, FAUGUERNON (14)



IMPRIMANTE Epson exagère

Depuis des années, je me fie aux tests de *Que Choisir*. Cela étant, j'ai été déçu par vos conclusions relatives aux imprimantes (QC n° 550). Vous classez « meilleur choix » l'Epson Expression Premium XP 630. À l'usage, la distinction me semble quelque peu surévaluée. Première remarque, pour paramétrer la machine, c'est un... gros labeur. J'ai pourtant derrière moi 40 ans d'expérience de chef d'entreprise au cours de laquelle j'ai eu à me débattre avec de nombreuses photocopieuses. Surtout, c'est

la cartouche d'encre qui me pose le plus problème : 86,60 € pour une contenance de 28 ml, cela fait 3092,85 € le litre. Ma première réaction a été de la remplacer par une référence générique, moins chère. Une catastrophe ! Il m'a été impossible d'imprimer une partie du texte. Et un message à la limite de l'insulte s'est affiché sur l'écran de l'imprimante. Il m'était reproché d'avoir utilisé une cartouche n'étant pas de marque Epson. De quoi être en colère... ♦

DANIEL PICARD, GASQUES (82)

CROISIÈRES

Les touristes français débarqués

Notre quotidien régional *La Voix du Nord* s'est récemment fait l'écho du rachat de Croisières de France par Pullmantur (filiale espagnole de la Royal Caribbean International) en détaillant les conséquences dommageables pour l'activité de certains ports français. Nous avons pu les expérimenter, côté clients. Nous avions réservé une croisière autour des Caraïbes avant ce rachat. Il était prévu cinq excursions, commentées en français, voire en anglais. La promesse n'a pas été tenue ! Les visites ont eu lieu en espagnol. Motif ? Les Français étaient minoritaires, la quasi-totalité des passagers étant espagnols. Logiquement, toutes les animations et conférences à bord se tenaient dans la langue de Cervantès... et parfois dans une sorte « d'espagnol » ! Lorsque nous sommes rentrés chez nous, nous avons contacté l'agence qui nous avait vendu cette croisière. Elle nous a indiqué que tous les voyageurs français avaient retiré cette offre de leur catalogue. Bref, sur les bateaux de ce nouvel opérateur, les touristes français ne sont probablement plus les bienvenus. ♦

RENÉ LAVARDE, DOUAI (59)

▶ Notre enquête de satisfaction menée auprès des passagers en France et dans 7 autres pays nous a permis de classer 26 compagnies aériennes et 56 aéroports.

TRANSPORT AÉRIEN

Les passagers font leur check-list

ARNAUD DE BLAUWE ET MORGAN BOURVEN
AVEC ISABELLE BOURCIER

C'est un rendez-vous régulier : l'enquête de satisfaction sur les compagnies aériennes et les aéroports. Pour celle-ci, les passagers ont rempli les questionnaires lors du dernier trimestre 2016. La précédente enquête remontait à 2014 (QC n° 524). *Que Choisir* avait alors collaboré avec les magazines consommateurs de cinq pays : Belgique, Espagne, Italie, Portugal et Brésil. L'Australie et le Danemark les ont rejoints. Notre classement se fonde sur les avis de 11 273 voyageurs de ces huit pays, qui pouvaient juger jusqu'à trois compagnies et trois aéroports fréquentés au cours des trois dernières années. Ils devaient indiquer la nature de leur vol (court, moyen ou long courrier) et leurs lieux de départ et d'arrivée. Après avoir donné une évaluation

11 273 voyageurs de 8 pays ont donné leur avis

globale, ils avaient à juger divers critères. Pour les compagnies (p. 19), nous publions les résultats des principaux (enregistrement et embarquement, espace à bord, ponctualité...). Pour les aéroports (p. 17), nos tableaux (sites de plus ou de moins de 15 millions de passagers/an) ne reprennent que l'appréciation globale. Les notes par critères étant disponibles sur notre site (<http://ufcqc.link/avion558>). Nous avons classé les compagnies (26) et les aéroports (56) pour lesquels nous avons un nombre représentatif de réponses. ♦

AÉROPORTS

Les Français tiennent le bon cap

Les aéroports français multiplient les investissements et les initiatives pour améliorer leur rang. Et cela se ressent.

MORGAN BOURVEN

Emprunter l'aéroport de Nice, ce n'est pas encore quitter la Riviera. Dès l'entrée, le regard est attiré par la Tarte tropézienne, enseigne créée en 1955. «*Nous voulons nous différencier des autres aéroports et mettre en lumière les produits locaux*», commente Géraldine Giraud, attachée de presse des Aéroports de la Côte d'Azur. Elle nous accompagne dans une visite du 3^e aéroport français en nombre de passagers (12,4 millions en 2016), après Paris-Charles-de-Gaulle (66 millions) et Orly (31 millions). Malgré les nuisances dues à la rénovation de ses deux terminaux,

engagée en avril 2015 et s'achevant ce mois-ci, la note de Nice est stable par rapport à nos précédentes enquêtes, la dernière datant de 2014 (QC n° 524). Ailleurs en France, les voyants sont aussi au vert. Même s'ils restent loin des habitués du podium (Singapour, Munich et Dubaï), les aéroports parisiens grappillent quelques dixièmes de point par rapport à 2014. Lyon engrange même un point de plus, tandis que Toulouse et Nantes font leur entrée dans le classement avec plus de 14/20. Même l'aéroport de Beauvais, dernier du classement, décolle de 11,8 à 13,1/20.

G. ROLLE/REA





Aéroport de Dubaï.

Ces résultats positifs sont le résultat de 15 années de travail. « Seulement » 15 ans, pourrait-on dire, puisque la satisfaction du passager n'a pas toujours été une priorité. Les premières « Assises nationales de la qualité » n'ont été organisées par l'UAF (Union des aéroports français) qu'en 2000. C'est aussi à cette époque que les aéroports de l'Hexagone ont commencé à faire certifier leur qualité de service. Avant cette date, le passager était considéré comme un usager. « Désormais, c'est un client », souligne Sophie Fayaud, présidente de la commission qualité des Aéroports francophones, association de 150 aéroports.

Des toilettes enfin propres!

Contrairement au tableau des compagnies aériennes (p. 19), notre tableau des aéroports n'est pas détaillé critère par critère. La raison : ils ont tous les mêmes atouts (signalétique, téléaffichage, sécurité...) et les mêmes points faibles. Une

particularité présente dans les enquêtes menées par les aéroports eux-mêmes et qui les incite à travailler ensemble, partager leur expérience et leurs bonnes pratiques. C'est ainsi que les toilettes, longtemps un point noir répandu, sont aujourd'hui très bien notées partout. Elles ont été rénovées dans les aéroports parisiens et à Nantes, et agrandies à Nice. À Marseille, une expérience de nettoyage en fonction de la fréquentation constatée en temps réel va être généralisée. Autre stratégie, à Lyon : les boîtiers qui permettent aux passagers d'indiquer leur satisfaction à des points névralgiques de l'aéroport ont été transformés en dispositifs d'alerte. « Par exemple, en cas de votes rouges en moins d'une heure sur la propreté des toilettes, une équipe de nettoyage est mobilisée », nous explique-t-on à l'aéroport Lyon-Saint-Exupéry. Plus tard, nous nous plions aux mêmes classiques contrôles de sécurité pour poursuivre >>>

56 AÉROPORTS

32 AÉROPORTS ⁽¹⁾

1	Singapour SIN	17,1	★★★
2	Munich MUC	16,2	★★★
3	Dubaï DXB	16,1	★★★
4	Amsterdam Schiphol AMS	16	★★
5	Copenhague CPH	15,6	★★
6	Bangkok BKK	15,6	★★
7	Brisbane BNE	15,5	★★
8	Francfort FRA	15,5	★★
9	Palma de Majorque PMI	15,3	★★
10	Barcelone BCN	15,3	★★
11	Genève GVA	15,2	★★
12	Madrid MAD	15,2	★★
13	Lisbonne LIS	15,2	★★
14	Londres Gatwick LGW	15,1	★★
15	Milan Malpensa MXP	15	★★
16	Dublin DUB	14,9	★★
17	Bruxelles BRU	14,9	★★
18	Londres Stansted STN	14,9	★★
19	Londres Heathrow LHR	14,8	★★
20	Brasília BSB	14,8	★★
21	Rome Fiumicino FCO	14,7	★★
22	New York JF Kennedy JFK	14,7	★★
23	Athènes ATH	14,6	★★
24	Montréal YUL	14,6	★★
25	Sao Paulo GRU	14,3	★★
26	Melbourne MEL	14,2	★★
27	Sydney SYD	14,1	★★
28	Rio de Janeiro GIG	14,1	★★
29	Paris-Orly ORY	13,9	★★
30	Istanbul Ataturk IST	13,8	★★
31	Paris-Charles-de-Gaulle CDG	13,7	★★
32	Los Angeles Intl LAX	13,5	★★

24 AÉROPORTS (taille moyenne)

1	Porto OPO	16,5	★★★
2	Alicante ALC	15,4	★★
3	Malaga AGP	15,1	★★
4	Prague PRG	15	★★
5	Milan Bergamo BGY	15	★★
6	Bologne BLQ	14,9	★★
7	Perth PER	14,7	★★
8	Milan Linate LIN	14,6	★★
9	Toulouse-Bagnac TLS	14,6	★★
10	Pise PSA	14,5	★★
11	Venise VCE	14,4	★★
12	Nice-Côte d'Azur NCE	14,3	★★
13	Nantes Atlantique NTE	14,2	★★
14	Porto Alegre POA	14,1	★★
15	Lyon-Saint-Exupéry LYS	14	★★
16	Bordeaux-Mérignac BOD	13,9	★★
17	Palerme PMO	13,9	★★
18	Charleroi CRL	13,7	★★
19	Berlin SXF	13,7	★★
20	Salvador de Bahia SSA	13,6	★★
21	Marseille-Provence MRS	13,6	★★
22	Rome Ciampino CIA	13,4	★★
23	Catane CTA	13,4	★★
24	Paris-Beauvais Tillé BVA	13,1	★★

(1) Aéroports recevant plus de 15 millions de passagers par an. En gras, les aéroports français. ★★★ TRÈS BON ★★ BON ★ MOYEN ■ MÉDIocre ■■ MAUVAIS

notre visite de Nice. Même les employés doivent sortir liquides et ordinateurs de leurs sacs. Dans le cadre de la rénovation des terminaux, la zone de filtrage a été repensée et sa superficie triplée. Objectif: un passage en moins de 10 minutes. Ce sas entre la zone ouverte au public et la zone réservée aux passagers est, partout, au centre des attentions.

Sécurité et rapidité, une gageure ?

«Avec la montée des questions de sécurité et des nouveaux usages, comme l'enregistrement en ligne, la zone de stress du passager s'est déplacée du hall d'enregistrement vers les zones de sûreté et la salle d'embarquement», observe Didier Monges, directeur opérations et développement, compagnies de l'aéroport de Nice. Plus globalement, «les contrôles aux frontières, y compris pour les vols à destination de l'espace Schengen depuis l'état d'urgence, posent un problème d'attente à tous les aéroports», nous dit-on à l'UAF. Au moment de citer ses freins à l'amélioration du parcours passagers, l'aéroport de Nantes place même «le ralentissement des flux en raison du renforcement des contrôles» à côté de ses «surfaces insuffisantes pour

ESCALE À MUNICH

Élu meilleur aéroport européen

P eu de publicités, grands espaces, lumière du jour, annonces sonores limitées... La plateforme de Munich, 25 ans ce mois-ci, prouve qu'un aéroport peut être agréable à parcourir. «Notre terminal 2 vient d'être élu "meilleur terminal du monde" par l'institut Skytrax, qui nous a aussi élu "meilleur aéroport européen" pour la 10^e fois en 12 ans», sourit

Andrea Gebbeken, directrice générale Commerce et sécurité de l'aéroport. Il a été érigé «au milieu de nulle part» en 1992. Son accessibilité en pâtit (40 minutes du centre de Munich en train), mais «cela nous a permis de le construire en visant la meilleure qualité possible, sans nous soucier des voisins», résume la directrice générale. Certifié dès

le départ pour sa gestion technique, l'aéroport vise maintenant l'excellence dans la satisfaction client, grâce notamment à des panels de discussion et la présence d'une cellule innovation. Développé autour du concept «d'aéroport-ville», il dispose d'un square de 10000 m² entre ses deux terminaux, où les passagers et les habitants des environs

peuvent profiter d'un marché de Noël, d'installations sportives ou déguster une bière brassée sur place. Ayant vu passer 42 millions de passagers en 2016, l'aéroport de Munich est prévu pour en recevoir 50 millions. Un projet de rénovation du terminal 1 (qui accueille les vols en provenance de France) va être engagé en 2019 pour le mettre au niveau du T2.



AÉROPORT DE MUNICH

mettre plus de sièges». L'aéroport breton, en périodes d'affluence, a misé sur la présence de personnels en gilet jaune, chargés d'orienter les passagers. À Toulouse-Blagnac, un passage dédié aux familles aux contrôles de sûreté est installé lors des départs en vacances.

Des bars et restaurants sous contraintes

Après un rapide passage au duty-free (lire ci-dessous), nous arrivons en zone d'embarquement. D'une superficie de 380 hectares,

contre 646 à Marseille et 3257 à Roissy, l'aéroport de Nice a dû pousser les murs (en installant des extensions sur pilotis) pour aérer la zone et y augmenter le nombre de boutiques. Contrairement à des hubs internationaux comme Paris-CDG, où ils peuvent rester plusieurs heures en transit, les passagers passent une heure à l'aéroport de Nice en moyenne. Cela ne les empêche pas d'être critiques sur l'offre de restauration. C'est le critère le plus mal noté de notre enquête, en France et à l'étranger. «Nous ne sommes pas étonnés, c'est un secteur sensible qui n'a pas toujours été historiquement bien traité dans les aéroports», commente Carole Szymkowiak, chef de projet pôles commerces de l'aéroport de Nice. Elle pointe les contraintes d'exploitation spécifiques: amplitude horaire large, personnel badgé, livraisons en zone sécurisée... Reste que les aéroports sont très sensibles à ce sujet, qui est pour eux une source de revenus non négligeable. À Nice, les

commerces et services rapportent 38,4 millions d'euros de redevance. Plus que les parkings (25,2 millions).

Des prises et du Wi-Fi

Avant d'embarquer, nous partons à la recherche d'une prise pour recharger notre PC. Nous ne sommes pas les seuls. Ce détail a-t-il fait chuter l'item «zones de confort», plutôt mal noté? «Sur ce critère, les aéroports ont pourtant fait des efforts en multipliant les fauteuils et zones d'intimité», observe Sophie Fayaud. L'aéroport Toulouse-Blagnac a même créé des zones d'exposition dans ses terminaux. Mais les attentes des passagers évoluent: «Il faudrait aujourd'hui une prise à chaque siège», relève l'experte qualité. «Même chose pour le Wi-Fi, qui depuis trois ans a rejoint le trio de tête des demandes des passagers avec l'attente, la propreté et la courtoisie.» Courtoisie bien présente lorsque nous embarquons. Mais là, c'est à mettre au crédit de la compagnie. ♦

DUTY FREE

Pas toujours moins cher

Les boutiques de duty free ont la cote. Rien qu'à l'aéroport de Dubaï, elles ont réalisé un chiffre d'affaires de 1,73 milliard d'euros en 2016. Le marché mondial pourrait atteindre en 2020 79 milliards d'euros. Pourtant, duty free n'est pas forcément synonyme de bonne

affaire. Une étude réalisée en 2015 puis 2016 par Skyscanner, comparateur de voyages, montre qu'il est plus intéressant d'acheter son alcool et ses confiseries en supermarché. La barre de Toblerone (400 g) s'y vend à 5,20 € en moyenne, contre 9,33 € en duty free. En revanche, «le parfum vaut le

coup», souligne Jonathan Sepulchre, responsable du marché France chez Skyscanner. Fin mars, nous avons relevé, pour J'Adore de Dior (100 ml), un prix de 108 € à Paris-CDG, Nice et Marseille, 112 € à Berlin et 114 € à Rome, contre 125 € chez Sephora et Marionnaud.

COMPAGNIES AÉRIENNES

Stabilité de rigueur

De la continuité dans l'effort... Le podium 2017 est le même que celui de notre précédente enquête, il y a trois ans.

ARNAUD DE BLAUWE (adeblauwe@quechoisir.org)

Les classements se suivent et se ressemblent. En 2014, à l'atterrissage de notre enquête de satisfaction menée en France et dans plusieurs pays (QC n° 524), Emirates et Qatar Airways, deux compagnies aériennes du Golfe, s'étaient classées première et deuxième avec une nette avance sur leurs concurrentes (Turkish Airlines arrivant troisième). En 2017, le podium reste le même. Habitue des voyages en avion, une chargée d'études de l'UFC-Que Choisir le confirme. «J'ai effectué deux vols à bord d'un A380 d'Emirates. Confort à bord, personnel navigant souriant, sympathique et respectueux, écrans individuels de qualité avec un choix très étendu de films (600 titres!) parmi lesquels on trouve les plus récents... Oui, cette compagnie est un cran au-dessus.»

La ponctualité, la priorité!

Bien sûr, notre classement ne fait pas de distinction entre vol court et long courrier. Ni entre transporteurs classiques et à bas coûts (low cost). Mais les passagers ont acquis une certaine culture en matière de transport aérien. Ainsi, leurs attentes en termes de confort ne sont pas les mêmes pour un Paris-Nice (1 h de vol) que pour un Paris-Tokyo (15 h). Dans notre enquête, les compagnies les plus utilisées par les Français réalisent un joli tir groupé avec des notes

très proches. Transavia, la low cost d'Air France⁽¹⁾ spécialisée dans les vols moyens courriers, est la meilleure avec une satisfaction globale de 14,3 sur 20. Elle devance de peu Easyjet et Ryanair, ses homologues anglaise et irlandaise très présentes sur les courtes distances, et sa «maison mère» désormais surtout tournée vers les vols long-courriers. Hop!, une >>>



K. SAHIB/AFP

Comme il y a 3 ans, Emirates monte sur la 1^{re} marche du podium.



Hop!, filiale d'Air France pour les vols intérieurs, se classe bien.

26 COMPAGNIES AÉRIENNES

Type	APPRECIATION GLOBALE	RAPPORT QUALITÉ/PRIX	ENREGISTREMENT	EMBARQUEMENT	PERSONNEL NAVIGANT	ESPACE À BORD	REPAS/COLLATION	SENTIMENT DE SÛRETÉ	PROPRETÉ	PONCTUALITÉ
1 Emirates	Régulière	16,6	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★
2 Qatar Airways	Régulière	16,3	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★
3 Turkish Airlines	Régulière	15,5	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
4 SAS Scandinavian	Régulière	15,4	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
5 Norwegian	Low Cost	15,3	★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★★
6 KLM	Régulière	15,3	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
7 Lufthansa	Régulière	15,2	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
8 Delta Air Lines	Régulière	15	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
9 Brussels Airlines	Régulière	14,8	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
10 Aegean Airlines	Régulière	14,8	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
11 TAP Portugal	Régulière	14,7	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
12 Air Canada	Régulière	14,7	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
13 Transavia.com	Low Cost	14,3	★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★★
14 British Airways	Régulière	14,2	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
15 EasyJet	Low Cost	14,2	★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★★
16 Air France	Régulière	14,2	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
17 Ryanair	Low Cost	14,1	★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★★
18 United Airlines	Régulière	14,1	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
19 Wizz Air	Low Cost	14,1	★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★★
20 Alitalia	Régulière	14,1	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
21 Hop!	Régulière	14	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
22 Iberia	Régulière	13,8	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
23 Volotea	Low Cost	13,5	★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★★
24 American Airlines	Régulière	13,4	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
25 Air Europa	Régulière	13	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
26 Vueling	Low Cost	12,8	★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★★

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

autre filiale d'Air France qui propose des vols domestiques et européens, fermant le peloton avec 14 sur 20. La règle retenue par *Que Choisir* pour cette étude suscite néanmoins des commentaires. «*La note que nous obtenons sur les repas (4,6/20) est aberrante*, affirme François Bacchetta, directeur général pour la France d'Easyjet. *Depuis toujours, dans les compagnies low cost, cette prestation est payante et limitée à des sandwiches, produits de snacking et boissons diverses. On ne peut pas comparer cette prestation avec celle offerte sur les trajets longue durée. Sur nos vols, la seule manière de jauger la satisfaction du client, c'est de regarder s'il achète ou non. Et il achète!*» Notre classement mixant compagnies classiques et à bas coût, c'est sur ce critère «repas/collation» que les écarts sont les plus marqués, avec des évaluations qui varient de ■■ à ★★. Pour les autres items, les performances sont assez homogènes et satisfaisantes. Le plus important d'entre eux étant la ponctualité. «*Là encore, méfions-nous des comparaisons*, nuance François Bacchetta. *À juste titre, un retard de vingt minutes sur un vol d'une heure sera mal accepté alors qu'il passera inaperçu sur*



L. LECARPENTIER : I. HANNING/REA/REA

celui de treize heures.» Au-delà de l'attente qu'un retard engendre, la réponse des compagnies aux demandes d'indemnisation (voir encadré ci-dessous) alimente aussi les critiques. Et nombre de celles qui nous parviennent visent Easyjet (désolé, M. Bacchetta!), un transporteur qui ne cesse de gagner des parts de marché dans le ciel hexagonal (230 lignes ouvertes, 16,8 millions de passagers en 2016, en hausse de 8%). Ceci pouvant expliquer cela...

Réponses de haut vol

«*Nous avons eu quatre heures de retard à l'arrivée de notre vol Bordeaux-Lyon*, témoignent M. et M^{me} T., de Heugas (40). *Nous regrettons la mauvaise foi d'Easyjet. La procédure de réclamation est uniquement possible via Internet. À notre premier mail, nous avons reçu une réponse en anglais. Nous*

avons répondu dans cette langue. Sans retour. Nous avons ensuite envoyé un courrier recommandé en Angleterre, car la compagnie n'a pas d'adresse en France. Elle fait tout pour décourager les voyageurs qui ont subi un préjudice.» Easyjet encore ciblée à propos de ses trop fréquents refus d'embarquement pour cause de «présentation tardive». «*Chez eux, cela semble récurrent*, estime Christophe R., d'Escalquens (31). *À leur décharge, l'aéroport peut aussi avoir sa part de responsabilité du fait de l'affichage tardif du vol ou d'une file d'attente au contrôle sécurité.*» François Bacchetta saisit la balle au bond: «*Nous travaillons pour améliorer encore nos procédures d'embarquement, mais il est vrai que nous sommes stricts: l'avion doit décoller à l'heure! Il faut aussi que le passager s'éduque. Qu'il se présente dans les délais indiqués sur nos billets et notre site.*» Parfois, c'est la réponse de la compagnie qui laisse pantois. Sylvie B. avait mis son bagage en soute pour un vol Rome/Paris effectué sur la low cost espagnole Vueling (groupe Iberia/British Airways). «*À l'arrivée, je ne l'ai pas retrouvé*, raconte-t-elle. *Il m'a été livré quelques jours plus tard, abîmé et pillé. Mon préjudice s'élevait à 800 €.* Vueling a refusé de me rembourser au motif que je n'aurais pas dû mettre cette valise en soute.» Autre illustration avec Ryanair.

Indemnisation en cas de retard : Easyjet traînerait des pieds.

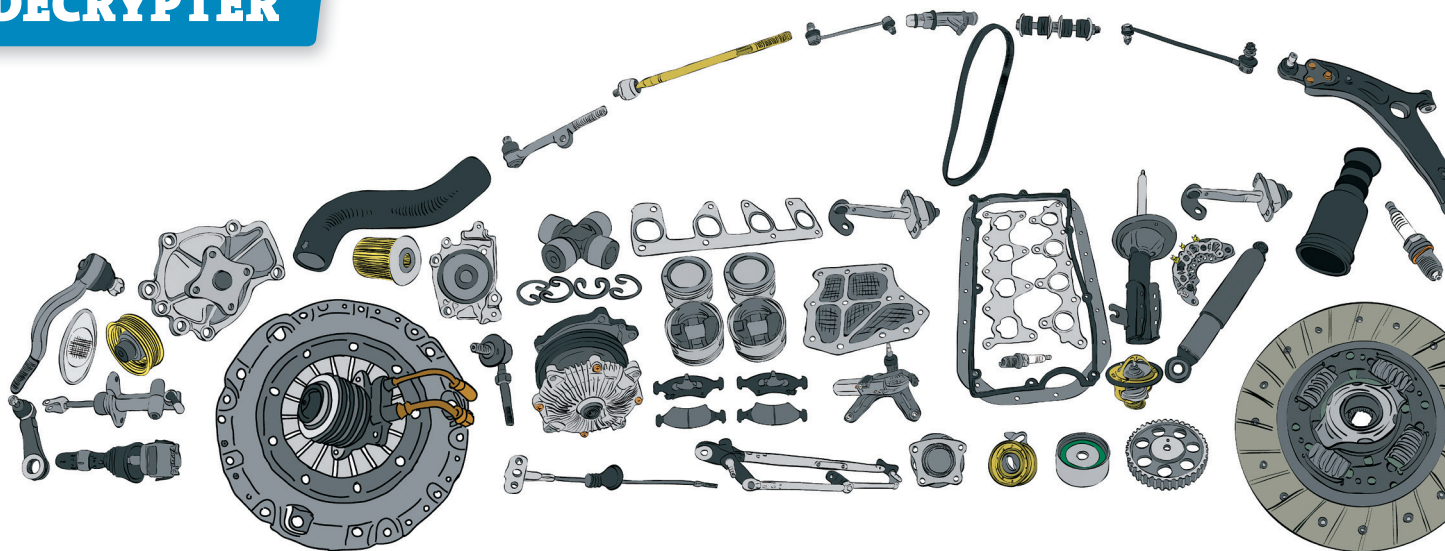
«*Je m'étais préalablement assurée que je pourrais monter à bord du vol Barcelone-Ibiza munie de mon seul permis de conduire*, se souvient Manon G., de Paris (75). *À l'embarquement, on m'a pourtant refusé l'accès à bord. Seul le permis espagnol était autorisé.*» Malgré les creux liés aux soubresauts géopolitiques (attentats notamment), le trafic continue de croître tandis que le prix moyen du billet baisse (- 2,6% entre 2015 et 2016, selon la Direction générale de l'aviation civile). Mais attention: les compagnies, low cost ou traditionnelles, se «rattrapent» en multipliant les frais annexes. La start-up Hopper, qui a lancé une application mobile de prédiction du prix des vols, a calculé que «24% des vols internationaux étudiés autorisent l'annulation du billet pour un coût moyen de 263 €». La modification du vol est plus souvent admise (95% des cas): les frais se montent alors à 169 €. «88% de vols internationaux de l'échantillon permettent la mise en soute gratuite d'un bagage, relève en outre Hopper. Pour le second, il en coûtera 53 €, en moyenne. 75 €, s'il s'agit d'une compagnie européenne.» Après être passé à la caisse, il n'y a plus qu'à attacher vos ceintures. ♦

(1) Pour cette enquête, nous avons contacté Air France. Ses responsables n'ont pas été en mesure de nous répondre dans les délais.

INDEMNIT'AIR

Obtenez une juste indemnisation!

L e règlement européen 261/2004 oblige aujourd'hui les compagnies à indemniser les passagers victimes d'une annulation de vol, d'un retard ou d'une surréservation. Cette indemnisation forfaitaire varie de	250 à 600 € selon la distance du vol. Pour vous aider dans vos démarches, l'UFC-Que Choisir a mis en place sur son site Web, quechoisir.org, le service Indemnité'air. C'est lui qui fera à votre place les	démarches nécessaires auprès de la compagnie. À ce jour, plus de 7000 dossiers ont déjà été déposés et environ 1,1 million d'euros d'indemnités ont été récupérés pour le compte des passagers.
---	---	---



► L'achat de pièces détachées sur Internet se développe fortement. Si notre enquête montre que cela se passe globalement bien, il est important de prendre des précautions.

ACHAT DE PIÈCES AUTO SUR INTERNET

Une filière en plein essor

NOTRE ENQUÊTE

3 160 personnes ayant acheté des pièces détachées pour automobiles sur Internet ont répondu à notre questionnaire, mis en ligne sur notre site du 24 au 30 novembre 2016.

YVES MARTIN, AVEC GRÉGORIE CARET ET FALONE QUIST

Alors qu'il se rend chez son « petit garagiste » pour faire remplacer la courroie de distribution de son Citroën Picasso, Roger apprend que l'embrayage est également à changer. Pour limiter les dépenses, il demande s'il peut fournir lui-même la pièce. Son réparateur accepte, précisant toutefois que c'est à titre exceptionnel et parce que l'autre opération avait été programmée. En fournissant lui-même la pièce, Roger économisera plus de 200 €. Son secret ? Avoir acheté la pièce détachée sur Internet.

Les pièces détachées auto tiennent une place importante dans le poste « entretien » du budget de l'automobiliste. Selon le SRA (Sécurité Réparation Automobile), elles représentent près de 49 % du coût total d'une réparation. C'est la part la plus lourde de la facture, le reste étant réparti entre la main-d'œuvre et les ingrédients (peinture, produits divers, consommables). Le prix

des pièces détachées se révèle donc un levier intéressant pour faire baisser le coût des réparations. Comme Roger, en achetant sur Internet, 92 % des

3 160 personnes ayant répondu à notre enquête (voir ci-contre) ont fait des économies. Logique puisque les sites spécialisés proposent des pièces neuves à moitié prix, voire moins. Nous avons, par exemple, trouvé un jeu de plaquettes de frein pour un Renault Captur à 25 €, alors que le tarif officiel du constructeur est de 91 €. Soit une « ristourne » de presque 72 % ! Même en ajoutant les frais de port (5 € dans notre cas), l'économie reste substantielle (67 %) par rapport au prix facturé dans un garage de la marque.

Attention au coût de la main-d'œuvre

Après l'achat en ligne, 40 % de nos automobilistes se sont adressés à un professionnel pour faire monter la pièce. D'ailleurs, 28 % d'entre eux ont fait livrer la pièce directement chez le réparateur, le plus souvent partenaire du site. Certains d'entre eux ont en effet des accords avec des réparateurs (comme Yakarouler, qui revendique 1 700 garages partenaires, webdealauto.com, ou encore pieces-auto.com...) pouvant réceptionner la marchandise et effectuer les réparations.

Même si les constructeurs commencent à s'intéresser de très près à l'achat de pièces en ligne (le groupe PSA a acquis le site mister-auto en 2015), >>>

Les économies sont substantielles au regard du prix constructeur

TRANSACTION EN LIGNE

Les précautions à prendre

Notre enquête menée auprès de 3160 de nos lecteurs révèle qu'ils sont très satisfaits lorsqu'ils achètent des pièces auto sur Internet, puisqu'ils attribuent à ce canal de distribution une note globale de 8,4/10. Néanmoins, dans 5% des cas, les automobilistes ayant répondu à notre questionnaire n'ont pas trouvé facilement la pièce qu'ils cherchaient. Et 6% d'entre eux ont eu des soucis lors du montage. Il est donc important

de prendre certaines précautions avant de conclure un achat.

- **Munissez-vous de la carte grise** pour disposer des informations précises sur le véhicule: date de première mise en circulation, numéro d'immatriculation, numéro de série... Ces «identifiants» sont indispensables.
- **Regardez d'abord à quoi ressemble la pièce à remplacer:** forme, dimensions... En effet, notamment pour les freins, il existe parfois plusieurs

montages, de marques et de tailles différentes, pour une même voiture.

- **Notez les références de l'ancienne pièce** (nom du fabricant, référence...).
- **Préférez un site dont le retour est gratuit ou qui donne droit à un avoir.** Cela vous évitera de payer un surplus si la pièce ne convient pas. Faites également attention au délai de retour.
- **Privilégiez de grandes marques reconnues** et ne vous focalisez pas uniquement sur le prix.

VOUS ACHETEZ QUOI ET OÙ ?

Notre enquête montre que les pièces les plus fréquemment achetées en ligne sont les freins, les amortisseurs et les pièces de moteur (49% des achats). Suivent les pneus (48%), les filtres (43%) et les essuie-glaces (40%).

VOICI QUELQUES SITES

mister-auto.com
oscaro.com
meca-discount.fr (ex-piecesvoitures.com)
piecesauto.com
piecesavenue.com
webdealauto.com
yakarouler.com
123pieceauto.com

CONTREFAÇON

Plus de risques sur le Web

Assez rare dans les réseaux d'approvisionnement traditionnels, la contrefaçon est plus fréquente sur Internet. Il convient donc de prendre des précautions. Damien Guille, directeur général de la société Tesa Scribos France, qui propose des solutions pour sécuriser les produits des fabricants contre la contrefaçon, nous donne quelques conseils.

Quelles sont les pièces concernées par la contrefaçon ?

L'industrie automobile est gravement affectée par la contrefaçon. Elle se concentre sur les pièces détachées et les composants de petite taille, comme les filtres, les plaquettes et disques de frein, les

bougies d'allumage et de préchauffage, les essuie-glaces, les pare-brise, certaines ampoules, les ceintures de sécurité, différents tuyaux, les batteries... Même les huiles et les liquides sont contrefaits!

Comment reconnaître ou suspecter une pièce contrefaite ?

Pour les pièces dont les fabricants n'utilisent pas de technologie de sécurité, plusieurs précautions sont à prendre. La première est de se méfier des prix anormalement bas. Puis, s'il s'agit d'un achat en direct, il faut d'abord examiner la qualité du produit. Ensuite, et c'est aussi valable pour un achat en ligne, il faut vérifier si les logos et les marques apparaissent correctement. Sur Internet,

n'hésitez pas à poser des questions précises au vendeur, pour en savoir plus sur la chaîne d'approvisionnement et pour vous assurer que les produits sont légaux. Lisez le mode d'emploi: il doit être rédigé dans votre langue, sans faute de grammaire ni d'orthographe. Enfin, en cas de doute, contactez le fabricant et/ou consultez son site Web.

>>> les garages, partenaires ou non, sont essentiellement des indépendants, c'est-à-dire non affiliés à une marque. Si vous êtes mis en relation depuis le site avec le réparateur, c'est en général plus simple et plus clair. Ses tarifs horaires sont affichés, ce qui permet d'avoir une estimation fiable du coût de la réparation (pièces et main-d'œuvre). Si vous ne voulez ou ne pouvez pas recourir à un garage partenaire, vous devez trouver celui qui acceptera de réaliser la réparation. Et c'est plus compliqué. Car tous les garages ne sont pas friands de ce genre d'intervention. D'abord, parce que le réparateur perd sa marge habituelle sur la

vente de la pièce. Pour combler son manque à gagner, il peut vous proposer un tarif horaire plus élevé que d'ordinaire. Un point à vérifier au préalable. Ensuite,

il peut hésiter à monter une pièce dont il ne connaît pas l'origine et dont il n'est pas certain qu'elle convienne à votre voiture. Lors de toute intervention mécanique, le garagiste engage en effet sa responsabilité (lire les réponses de notre service juridique, p. 23) et peut donc refuser de prendre le moindre risque.

Beaucoup de sites de vente travaillent avec des réparateurs partenaires

Le recours aux pièces d'occasion

Si, dans 94% des cas, l'installation de la nouvelle pièce achetée neuve sur Internet n'a pas posé de problème à nos lecteurs, il convient de ne pas se précipiter. Le choix n'est pas toujours aussi évident qu'il n'y paraît (lire encadré ci-dessus). Ainsi, 5% de nos lecteurs ont eu du mal à trouver la pièce qu'ils cherchaient, surtout quand il s'agissait d'une pièce neuve. Pour celles d'occasion, c'est

Infographie complète sur <http://ufcqc.link/info558>





M. BERTRAND/CHALLENGES-REA

Plateforme logistique d'un site de vente de pièces détachées automobiles. Expédition des commandes.

plus facile. Depuis le 1^{er} janvier 2017, la loi relative à la transition énergétique impose aux réparateurs de proposer à leurs clients, dans certains cas, des pièces issues de l'économie circulaire (des pièces de récupération démontées sur des voitures accidentées et mises au rebut). Intéressante pour le consommateur, cette solution peut être source de problèmes si l'on décide de se fournir sur Internet. « Il faut impérativement acheter une pièce d'occasion dont on connaît l'origine », insiste Patrick Poincelet, président de la branche recycleurs du CNPA (Conseil national des professionnels de l'automobile). Pour cela, deux voies sont possibles : se rendre dans un centre de recyclage agréé ou acheter sur des sites Internet qui offrent une traçabilité de la pièce. C'est le cas, par exemple, de careco.fr ou francecasse.fr, ce dernier possédant même un réseau de 4500 réparateurs partenaires.

Ne pas acheter à un particulier

Méfiance, en revanche, face à des sites comme leboncoin ou labonnepave met en garde le CNPA, qui vient d'alerter la répression des fraudes. « Les pièces proposées sur ces sites ne sont ni tracées ni contrôlées et n'offrent pas les mêmes garanties que les pièces produites par les centres VHU (véhicules hors d'usage, ndlr) agréés. » Au-delà de la question sécuritaire, l'organisation professionnelle rappelle que « la vente de pièces de réemploi est interdite lorsque ces pièces sont démontées par un particulier ou par un organisme non agréé centre VHU », et que « le réparateur peut être mis en cause s'il ne s'est pas fourni auprès d'un centre VHU agréé ». Si vous n'êtes pas certain de l'origine de la pièce, neuve ou d'occasion, vendue en ligne, mieux vaut passer votre chemin. Il y va de votre sécurité. ♦

VOS QUESTIONS NOTRE SERVICE JURIDIQUE RÉPOND



Incapable de monter vous-même la pièce détachée que vous avez achetée sur Internet, vous vous adressez à un garagiste qui accepte de le faire. Soumis à une obligation de résultat, il engage sa responsabilité. Ce qu'il faut savoir en cas de problème.

LE GARAGISTE DIT QUE LA PIÈCE N'EST PAS ADAPTÉE À LA RÉPARATION

Vous n'avez pas de recours contre le garagiste. En effet, vous avez acheté, de votre propre initiative, une pièce inadaptée à votre véhicule. Il n'est pas responsable de cet achat réalisé sans ses conseils. En revanche, selon la date de l'achat, vous disposez peut-être encore d'un droit de rétractation à faire valoir auprès du vendeur. En effet, pour une commande sur Internet, vous avez 14 jours à

compter du lendemain de la réception de la pièce pour lui adresser votre rétractation. Faites-le par courrier recommandé avec AR ou via son site Internet. Sachez aussi que, par geste commercial, un délai plus long peut vous être accordé par le vendeur. Enfin, lisez ses conditions générales de vente. Si les modalités de rétractation n'y figurent pas, ce délai est prolongé jusqu'à 12 mois.

APRÈS LE MONTAGE D'UNE PIÈCE, LA PANNE N'EST TOUJOURS PAS RÉPARÉE

Le garagiste est automatiquement responsable de la remise en état du véhicule dès lors qu'il accepte de procéder à la réparation avec la pièce qui lui a été fournie. Il a une « obligation de résultat » qui couvre à la fois son diagnostic et son intervention. Si la panne persiste, le garagiste est considéré comme

ayant failli à cette obligation. Vous pouvez donc exiger qu'il procède de nouveau à la réparation, sans frais supplémentaires. Il peut néanmoins contester votre demande s'il prouve que la panne n'est pas liée à une erreur de diagnostic ou à un manquement de sa part.

LE VÉHICULE TOMBE DE NOUVEAU EN PANNE APRÈS PLUSIEURS MOIS OU LA RÉPARATION ENTRAÎNE UN ACCIDENT

Là encore, le garagiste est tenu par une obligation de résultat. Lorsque le véhicule présente une panne similaire quelque mois après, ou entraîne un accident, le garagiste est supposé responsable et devra prendre à sa charge la remise en

l'état du véhicule. Sauf s'il prouve n'avoir commis aucune faute lors de son intervention, que le problème rencontré est la conséquence d'une usure normale ou que l'origine de l'accident n'est pas liée à sa réparation.

LE GARAGISTE REFUSE DE MONTER LA PIÈCE CAR ELLE PRÉSENTE, SELON LUI, DES PROBLÈMES DE SÉCURITÉ OU DE QUALITÉ

Vous n'avez pas de recours face au garagiste qui refuse d'intervenir pour des raisons de sécurité. C'est un motif légitime. En effet, en plus d'une obligation de résultat, il a une obligation de sécurité envers ses clients. En revanche, vous pouvez lui demander, à titre de preuve, un document attestant et expliquant les raisons de son refus. Vous pouvez solliciter auprès de votre vendeur le remplacement de la pièce défectueuse. La garantie légale contre les défauts de

conformité lui impose de y procéder dans les 30 jours suivant votre demande ou alors de vous rembourser. Vous ne supportez aucuns frais. Il pourra refuser s'il prouve que vous êtes à l'origine du défaut. Le fabricant peut aussi être tenu responsable si vous prouvez que la pièce présente un vice caché. Une attestation du garagiste et, le cas échéant, une expertise à vos frais pourraient être nécessaires afin d'obtenir le remboursement de la pièce.

▶ Smartphones, objets connectés, géolocalisation... Soutenue par l'État, l'innovation se presse aux portes de la téléassistance pour personnes âgées. Elle est même indispensable au renouveau du secteur.

MAINTIEN À DOMICILE



La téléassistance vieillit mal

CAMILLE GRUHIER

Anne-Sophie en rit aujourd'hui mais se souvient d'une sacrée frayeur. «*En pleine nuit, nous avons reçu un coup de fil nous prévenant que ma grand-mère avait déclenché l'alerte. Nous nous sommes immédiatement rendus sur place, mais nous n'avions pas la clé... Les pompiers allaient casser un carreau lorsque ma grand-mère a ouvert la porte, sans comprendre cette agitation: elle s'était endormie sur son médaillon...*» Ouf, fausse alerte! C'est assez fréquent chez les bénéficiaires d'un service de téléassistance à domicile. C'est même la principale limite de ces systèmes qui ont assez peu évolué depuis trente ans. Leur principe: un télétransmetteur installé à domicile permet à la personne âgée de communiquer, par liaison téléphonique, avec un plateau de téléassistance à l'écoute 7 j/7 et 24 h/24. Pour déclencher l'appel,

il suffit de presser sur le bouton d'un bracelet ou d'un médaillon qu'on porte sur soi.

Près de 600 000 personnes âgées sont équipées, le système a fait ses preuves et les téléassisteurs

vivent. Seulement, à ronronner depuis des années, le secteur s'est enfoncé dans l'inertie. «*La téléassistance doit absolument devenir numérique, mobile et automatique*», résume Jérôme Arnaud, président de Silver Valley, réseau dédié à l'innovation dans l'économie des seniors.

Le téléphone fixe a vécu

De fait, la téléassistance s'appuie encore quasi exclusivement sur le réseau téléphonique commuté (RTC) d'Orange, le bon vieux fixe. Or, l'opérateur a récemment annoncé l'arrêt de cette technologie devenue obsolète. Les équipements des

600 000 bénéficiaires actuels sont donc bons pour la benne. «*Pas si vite*, tempère Hervé Meunier, président de l'Afrata (Association française de téléassistance). *L'arrêt du RTC sera progressif. La fermeture des premières plaques géographiques n'interviendra qu'en 2022. Les abonnés actuels n'ont aucun souci à se faire.*» Il est vrai qu'en moyenne les bénéficiaires profitent du service pendant quatre ans avant qu'un «cas de force majeure» (décès ou placement en maison de retraite) n'interrompe l'abonnement. À partir de 2018, il sera donc indispensable d'opter pour des solutions numériques basées sur les réseaux IP des box Internet ou les réseaux de téléphonie mobile 3G/4G. Ce qui posera d'autres problèmes, d'ordre électrique. Contrairement au RTC, autoalimenté, les box se connectent au secteur. Une panne de courant? Pas de téléassistance! Et les microcoupures sont fréquentes en milieu rural...

À quand la téléassistance mobile?

En développant la téléassistance mobile, le secteur rattraperait son retard. Mais il y a une barrière d'ordre sémantique. Les téléassisteurs rappellent qu'ils délivrent un «service à la personne» ouvrant droit à un crédit d'impôt de 50%. Sauf que la DGE (Direction générale des entreprises, entité du ministère de l'Économie) définit la téléassistance comme un service qui permet «aux personnes âgées, handicapées ou isolées de rester à leur domicile». Si elles sortent de chez elles, quel que soit le système d'alerte (smartphone, dispositif de localisation, etc.), on ne parle plus de téléassistance au sens strict. Bref, plus d'avantage fiscal! «*Il y a un paradoxe entre le discours du corps médical, qui ne cesse d'expliquer qu'il faut bouger, que les sorties et le lien social sont indispensables pour rester en forme, et l'État qui semble vouloir cantonner les personnes âgées*

600 000 personnes âgées sont équipées d'une téléalarme



M. GAILLARD/REA

La téléassistance utilise le réseau téléphonique fixe. Or, sa disparition est programmée pour 2022.

à leur domicile», s'étonne Hervé Meunier. Certains téléassisteurs ont néanmoins obtenu, pour leur offre mobile, le précieux agrément. Les Direccte (directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi), qui le délivrent au niveau régional, sont manifestement plus ou moins faciles à convaincre.

Le high-tech au portillon

Plusieurs offres novatrices bousculent le marché. En s'associant au fabricant Archos pour lancer Noé, Groupama a remplacé le télétransmetteur par une tablette tactile, dotée d'une batterie de secours, qui communique en Wi-Fi ou *via* les réseaux mobiles. L'offre comprend un détecteur de chute porté au poignet et une application pour garder le contact avec les proches. «*Les seniors des années 1990 et ceux de 2017 ne sont pas les mêmes, il est indispensable de s'adapter*», plaide Ludovic Lepape, directeur de Cofintex (filiale de Groupama en charge de la téléassistance). L'État, qui voit la population vieillir, soutient la filière. Du coup, les idées fusent : système relié à un détecteur de fumée, de gaz, de monoxyde de carbone, détecteur d'ouverture du réfrigérateur pour alerter d'une possible dénutrition... L'entreprise SeniorAdoma, elle, créé un système s'appuyant sur des détecteurs de mouvements disséminés dans le domicile, qui repèrent toute anomalie de comportement. «*Notre offre est basée sur des algorithmes auto-apprenants qui savent détecter une situation anormale. Plus besoin de porter un médaillon, ni d'appuyer pour déclencher l'alerte*», explique Thierry Roussel, cofondateur de l'entreprise. Les robots humanoïdes frappent également à la porte, même si leur usage est plutôt envisagé dans les maisons de retraite ou les établissements hospitaliers. Hocaro, une start-up de Châlons-en-Champagne,

CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE

Nos conseils pour bien le choisir

Le crédit d'impôt de 50 % pour le bénéficiaire d'un service de téléassistance attire des professionnels aux pratiques douteuses. Ce qu'il faut savoir.

PRIX.

Un service de téléassistance coûte de 10 à 50 €/mois, hors frais d'installation (90 € environ). Ne cherchez pas que le prix le plus bas, il peut réserver de mauvaises surprises. Certains téléassisteurs limitent, par exemple, le nombre d'appels à la plateforme et facturent en sus les appels «hors forfait». D'autres n'intègrent pas l'entretien du matériel.

que pendant quelques mois, avant un placement par exemple.

RÉFÉRENTS.

Pour être efficace, la téléassistance requiert un réseau de personnes prêtes à intervenir en cas d'urgence. Les téléassisteurs sérieux refusent de signer les contrats sans un minimum de deux référents. Il importe que leurs coordonnées soient constamment à jour. S'il n'arrive pas à joindre les référents en cas d'alerte, le téléassisteuse enverra un service de secours. Or, l'intervention peut être facturée (de 96 à 482 € dans le Calvados, par exemple).

DURÉE D'ENGAGEMENT.

Mieux vaut n'avoir aucune durée d'engagement minimale. Il arrive que la téléassistance ne soit utilisée

développe ainsi Zeli, un robot qui aide les résidents dans les tâches de la vie quotidienne. Aux yeux des acteurs historiques de la téléassistance, ces nouvelles technologies demeurent futuristes. «*L'ADN de ces sociétés n'est pas d'innover. Elles préféreront sans doute racheter des start-up quand leur succès sera reconnu*», prédit Jérôme Arnaud, du réseau Silver Valley.

Gare aux bugs

Si les téléassisteurs traditionnels traînent un peu la patte, c'est aussi que ces nouvelles technologies les inquiètent. «*Nous devons être absolument certains qu'un produit est fiable avant d'envisager de le déployer. Nous assurons la sécurité de personnes fragilisées*», explique Hervé Meunier. Or, les bénéficiaires ne sont pas à l'abri des bugs. Katia, qui avait fait installer chez sa mère de 94 ans une téléassistance active basée sur des détecteurs de mouvements, s'en souvient. «*À chaque fois que le chauffe-eau s'allumait, le souffle déclenchait l'alarme ! Une dépense de 45 € par mois pour être sans cesse dérangée inutilement...*» Des capteurs trop sensibles qui, cette fois, n'ont pas causé de dégâts. Mais les conséquences d'une défaillance peuvent être désastreuses, la responsabilité pénale des téléassisteurs est d'ailleurs engagée. Aussi se couvrent-ils avec des clauses restrictives dans les contrats. Dans les conditions générales de son offre Noé, Groupama prévient qu'*«il se peut que certaines chutes (chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise...) ne soient pas détectées»*. Comme la charité, la protection bien ordonnée... commence par soi-même. ♦

▶ Vitrines taguées, commerces qui ferment les uns après les autres, rues désertes... le spectacle qu'offre le centre de nombreuses villes françaises est alarmant. Pourtant, les citoyens ne baissent pas les bras et des initiatives se multiplient pour leur redonner vie.

CENTRES-VILLES

Où sont passés les comme

FLORENCE HUMBERT

En mars dernier, un article du *New York Times* mettait en exergue le déclin des villes de province françaises. Prenant l'exemple d'Albi, le journaliste américain brossait un portrait au vitriol de la cité épiscopale, classée par l'Unesco au patrimoine de l'humanité, avec ses vieilles bâtisses à l'abandon, ses devantures closes, où seules subsistent les boutiques pour touristes et les grandes chaînes de l'habillement. Ce pavé dans la mare a immédiatement suscité l'indignation de la municipalité et d'une association de commerçants, qui ont contesté vigoureusement cette vision catastrophiste. Il est vrai que la préfecture du Tarn n'est sans doute pas la ville française la plus touchée par la déliquescence de ses commerces. Toutefois, la polémique, relayée par les médias, aura eu le mérite de pointer un problème réel. Il suffit de sortir des autoroutes et de traverser petites villes et villages de France pour constater la disparition de nombreux commerces : difficile, aujourd'hui, d'y trouver un café, une épicerie ou une boulangerie. Quant aux villes moyennes, elles présentent toutes la même physionomie avec leurs rocades de contournement et leurs chapelets de grandes surfaces et de centres commerciaux séparés par d'immenses parkings. Dans les centres-villes, c'est le même spectacle de magasins fermés, de baux à céder.

Un phénomène qualifié de « *préoccupant* » par le récent rapport sur « La revitalisation commerciale des centres-villes », rédigé par l'Inspection générale des finances (IGF) et le Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) à la demande du gouvernement. Selon ce rapport, en 2015, plus de la moitié des cœurs des villes moyennes (de 10 000 à 100 000 habitants)

avaient un taux de commerces vides supérieur à 10 %, un taux considéré par les experts comme témoignant « d'un déclin structurel de la commercialité du centre-ville ». Mais dans certaines communes, la « vacance commerciale », c'est-à-dire le taux de commerces fermés, atteint des sommets vertigineux, comme à Béziers (24,4 %), Châtellerault (22,5 %) ou Forbach (21,9 %). Seules les villes qui sont en capacité d'attirer une autre population que celle des résidents, notamment les cités touristiques (Aix-en-Provence, Annecy, Beaune, Biarritz, La Rochelle, Saint-Jean-de-Luz, Saint-Malo...) parviennent à tirer leur épingle du jeu. Les autres sont touchées de plein fouet.

Fermeture d'usines en arrière-plan

La faute à qui ? Il serait trop facile de désigner les grandes surfaces comme étant la cause unique de ce dépérissement. La situation est bien plus complexe. Elle résulte de la profonde mutation, au cours des trente dernières années, de nos comportements de consommateurs. Le développement fulgurant des médias, de la publicité, des loisirs et de l'automobile a bouleversé nos modes de vie, faisant table rase d'un monde qui semblait pourtant immuable, faute pour celui-ci d'avoir su s'adapter à ces nouvelles attentes. Pour Olivier Razemon, auteur d'un essai au titre provocateur, *Comment la France a tué ses villes*⁽¹⁾, « le délitement du commerce n'est que le signe le plus visible de la dévitalisation du cœur de nos villes. » Les statistiques de l'Insee montrent en effet que le détricotage du tissu commercial traditionnel des centres-villes s'accompagne d'autres problèmes plus graves : taux de chômage, de logements vacants et de pauvreté élevés, et diminution de la population. « Depuis 50 ans, on a construit la ville hors de la ville, avec une séparation des territoires, des lieux où on est

Entre 1992 et 2007, les surfaces commerciales ont augmenté de 60 % alors que la consommation n'a progressé que de 36 %*

* Selon la fédération Procos.



Rue des Fontaines à Saint-Gaudens (31).

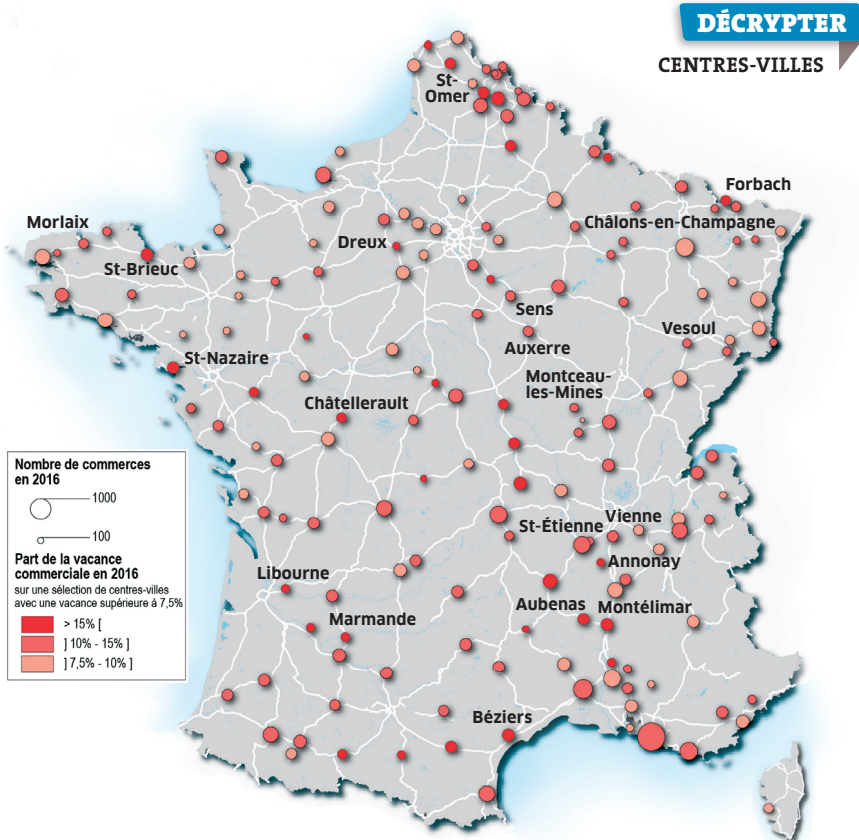


nces ?

censé acheter, ceux où on dort, ceux où on travaille et ceux où on se distrait», poursuit Olivier Razemon. Les collectivités locales accentuent ce mouvement centrifuge lorsqu'elles délocalisent à la périphérie des villes les services et les équipements publics : collèges, hôpitaux, médiathèques, services administratifs, piscines, etc. Paradoxalement, plus les villes sont sinistrées, plus elles sont suréquipées en grandes surfaces. «À la fin des années 1990, confrontés à la fermeture des usines et à la baisse de la population, les élus locaux ont cédé à un mouvement de panique», explique Pascal Madry, directeur de l'Institut pour la ville et le commerce. Ils se sont laissés séduire par les arguments des enseignes qui leur proposaient de nouveaux équipements, attirés par la perspective de recettes fiscales conséquentes et de créations d'emplois. » D'autant plus qu'ils y voyaient un avantage concurrentiel vis-à-vis des territoires voisins qui risquaient de récupérer l'offre si eux-mêmes la refusaient. Hélas, comme le pouvoir d'achat n'a pas suivi et que la population a continué de décliner, ils n'ont fait que transférer les friches industrielles vers le secteur tertiaire, alors que les centres-villes continuaient à se vider inexorablement.

Certains maires réagissent

Dans certains cas, la situation est devenue si critique que les maires eux-mêmes ont pris conscience de l'urgence qu'il y avait à stopper l'hémorragie et à engager une politique de revitalisation de leur centre-ville. Les premières mesures ont été la requalification des espaces publics, la réorganisation de la circulation, la défense du commerce de proximité, etc. Des actions menées en concertation avec les acteurs économiques. «Quand les banques, les assurances, les cabinets d'architecte rachètent les cafés, les brasseries, les bijouteries, les pâtisseries, les rues affichent des rideaux baissés le samedi... On a donc



introduit dans le PLU (plan local d'urbanisme) une règle de maintien du caractère artisanal ou commercial pour les cessions de fonds», explique Jean-François Debat, le maire de Bourg-en-Bresse. D'autres villes prennent des mesures plus volontaristes en faisant l'acquisition des surfaces commerciales, afin de contrôler leurs affectations et de proposer des loyers encadrés aux futurs exploitants. À Chessy (77), en région parisienne, le maire, Olivier Bourjot, a ainsi obtenu en quelques années l'ouverture d'une boulangerie, d'un magasin de primeurs, d'une supérette et d'un caviste.

Mais ces initiatives restent limitées et ne pourront, à elles seules, inverser une tendance lourde au niveau national, car l'équation est complexe et les moyens dont disposent les élus sont souvent insuffisants. Créer un cadre de vie plus agréable, aménager les places, faciliter le stationnement et la circulation dans le centre sont des éléments nécessaires, mais ils ne feront pas revenir les commerces et les habitants si toute la politique de la ville n'est pas repensée. C'est au cœur de nos cités, sur les places, dans le labyrinthe des rues que s'est jouée pendant des siècles la vie sociale, au rythme des réunions publiques, des manifestations, des cérémonies religieuses, des foires, des marchés et des discussions du café du commerce. Par-delà la nostalgie, ce sont les fondamentaux de la démocratie et du vivre ensemble qui sont remis en cause par le déclin actuel des centres-villes.

Toute la politique de la ville doit être repensée

>>> suite p. 29

Les 20 villes précisées sur la carte sont celles qui connaissent la plus forte augmentation de leur taux de vacance commerciale entre 2012 et 2015. Parmi les localités les plus touchées par les fermetures de commerces en 2015 (soit un taux >15%) on distingue: Béziers (24,4%), Châtelleraut (22,5%), Forbach (21,9%), Annonay (21,3%), Dreux (19%), Saint-Brieuc (18,9%), Montélimar (18,4%), Libourne (16,5%), Marmande (15,2%), Saint-Omer (15,2%).

SOURCE: INSTITUT POUR LA VILLE ET LE COMMERCE, COMPLÉMENT MISSION.



REPORTAGE

Châtelleraut se bouge

Avec plus d'un commerce fermé sur cinq, le centre-ville de Châtelleraut est en mauvaise posture. Pour sortir de la spirale de la déshérence, la municipalité a pris le taureau par les cornes.

«**C**hers clients, chère clientes, notre magasin va fermer définitivement. Nous tenons à vous remercier pour ces 15 magnifiques années passées en votre compagnie. Ce fut toujours un plaisir de vous accueillir et de vous conseiller. Nous avons partagé avec vous de bons moments et parfois même des amitiés en sont nées... Sincèrement, votre équipe: Laurence, Nacéra, Nathalie.»

Ce petit mot collé sur une vitrine vide sonne comme une épitaphe dans cette rue de Châtelleraut (86) aux allures de cimetière. Partout, des rideaux baissés, des fermetures définitives. La raison? Des loyers bien trop élevés et, surtout, la concurrence exacerbée des centres commerciaux qui ceinturent la périphérie: au sud Auchan et Super U, au nord Leclerc... «Châtelleraut est suréquipé par rapport à l'offre», reconnaît Jean-Pierre Abelin, le maire de la ville, omettant toutefois de dire que les élus locaux portent leur part de

responsabilité dans cette situation. La peur de voir la consommation s'évader vers Poitiers ou vers Tours a généré beaucoup d'ouvertures de grandes surfaces, fragilisant d'autant plus les acteurs plus petits du centre-ville. En tout, une soixantaine de commerces ont déjà mis la clé sous la porte ou déménagé dans les centres commerciaux de la périphérie.

Commerces et bâtisses en déshérence

«Autrefois, la rue Bourbon était le meilleur emplacement, ça grouillait de monde, le samedi, on ne pouvait pas circuler, se souvient la patronne du café de L'Espérance, un bar d'habités à l'atmosphère conviviale. La situation a commencé à se dégrader dans les années 2008-2009 avec la crise. Maintenant, c'est la débâcle, les commerces du centre-ville disparaissent à la vitesse TGV.» Nombre d'habitants ont suivi le mouvement, comme en témoignent les vieilles bâtisses à l'abandon désormais squattées par les pigeons.

«Les propriétaires laissent tout pourrir», déplore Carole Quilichini, la directrice de la boutique de prêt-à-porter féminin, Kar'elles, le seul magasin qui subsiste dans la rue de l'Arceau. Difficile pour les commerçants qui tiennent encore bon d'échapper à la spirale de la déshérence. Pourtant, Châtelleraut ne manque pas d'atouts. Baignée par la Vienne qu'enjambe le pont Henri-IV, coiffé de deux tours, cette paisible sous-préfecture aux hôtels particuliers en tuffeau possède un charme discret. Mais pour retrouver une dynamique, la belle endormie aurait bien besoin d'un petit lifting.

«Le centre-ville doit retrouver son âme»

Depuis quelques années, la municipalité a pris le taureau par les cornes, en concertation avec les acteurs économiques de la ville. La stratégie de revitalisation passe par l'urbanisme: destruction des bâtiments en ruine, ravalement des façades pour lesquelles les propriétaires peuvent obtenir des aides, aménagement de la circulation et du stationnement, relocalisation des services publics, les écoles

notamment, restructuration du périmètre commercial sur une surface beaucoup moins grande: le boulevard Blossac, la petite place Émile-Zola entièrement restaurée, le marché couvert de la place Duplex et les rues transversales menant à la Vienne, dont les rives vont être réaménagées en promenade jusqu'à la «Manu» (l'ancienne manufacture d'armes), qui abrite aujourd'hui l'école nationale du cirque et le musée auto moto vélo. Une «manageuse» de centre-ville a été recrutée pour assurer la coordination des actions commerciales, encourager les porteurs d'initiatives originales. «Le centre-ville doit retrouver son âme, proposer autre chose que les produits de masse des centres commerciaux», explique-t-elle. Installé depuis un an, sur le boulevard Blossac, Laure Hémon et son mari Yvon proposent une formule de fast-food à base de produits frais et locaux à prix doux. La réussite est au-delà de leurs espérances. La preuve que si l'offre répond à la demande, ça marche! ♦

Pour redonner vie au centre-ville, la municipalité de Châtelleraut mise sur les commerçants porteurs de projets originaux et la Vienne, dont les rives seront réaménagées.

PHOTOS TUCUMAN



»» La remise en cause de la politique de la ville et du développement commercial incombe à l'État. Pas sûr qu'il ait pris la mesure du problème. À la suite de la publication du rapport de l'IGF et du CGEDD, la secrétaire d'État au Commerce, Martine Pinville, a annoncé le déblocage d'une somme de... 1 million d'euros pour «soutenir les opérations expérimentales et innovantes de revitalisation commerciale». Une goutte d'eau dans l'océan des besoins.

Des expérimentations qui ne suffiront pas

De son côté, la Caisse des dépôts, bras armé des pouvoirs publics, multiplie les initiatives. Le 30 mars 2016, elle a lancé un dispositif pour la revitalisation des centres-villes en proposant à plusieurs villes moyennes la signature de la convention «Centres villes de demain», qui met à la disposition des municipalités des moyens financiers (prêts à taux zéro) et logistiques (ingénierie commerciale et urbaine, restructuration du patrimoine public, etc.) pour rénover leur centre. Dix localités volontaires participent à cette expérimentation. Un plan d'action similaire, annoncé à l'automne 2013 par Jean-Marc Ayrault, le Premier ministre d'alors, a été engagé pour les bourgs de campagne de moins de 5 000 habitants, qui sont souvent le poumon de zones rurales isolées. Une occasion inespérée de mener une réflexion de fond sur la nature et la place d'un bourg rural dans l'aménagement du territoire. Ce «Programme national expérimental en faveur de la revitalisation des centres-bourgs» a ainsi permis à la petite ville de Periers et à la Communauté de Communes Sèves-Taute, dans la Manche, de lancer une opération de rénovation des logements vacants du centre-ville pour accueillir les personnes âgées isolées et les jeunes en quête d'un premier appartement. Un projet propose également de convertir l'ancien cinéma, fermé depuis des années, en centre culturel. Ces initiatives importantes dénotent une volonté politique de traiter le problème, mais elles restent très limitées. Les premiers résultats ne se feront sentir que dans plusieurs années. Pendant ce temps, l'urbanisme commercial continue d'imposer sa loi et les centres-villes de déprimer.

Le vent tourne

Pas étonnant, dans ces conditions, que des citoyens excédés prennent la parole et multiplient les initiatives pour stopper l'extension des zones commerciales. À Saillans (26), bourg de 1 240 habitants, la fronde populaire a réussi à faire plier les grandes enseignes, qui ont abandonné le projet de zone commerciale. À Tournus (71), l'association «Tournugeois vivants» et ses 450 adhérents ont décidé de se battre contre l'implantation d'une nouvelle zone commerciale, portée par le maire, qui pénaliserait fortement le centre-ville.



L'association, par l'intermédiaire de deux élus, a interpellé Jean-Michel Baylet sur ce projet. Dans sa réponse, le ministre de l'Aménagement du territoire reconnaît que «ce projet commercial d'envergure comporte un risque important de concurrence avec les commerces du centre-ville alors que la ville a été retenue [...] pour la revitalisation d'un centre bourg!» Une réponse qui met en lumière les contradictions de l'action des pouvoirs publics.

Mais le vent est peut-être en train de tourner. L'avenir des centres commerciaux périurbains n'est plus aussi radieux. «On a ouvert en France 30 millions de mètres carrés de surfaces commerciales entre 2000 et 2010, l'équivalent des trente années précédentes, sans que la consommation suive. Il y a un effet de saturation», remarque Pascal Madry.

Le système est en train de se fissurer et les grands acteurs de la distribution ne sont plus à l'abri des retournements de situation. Pour preuve les récentes difficultés du groupe Vivarte, dont les enseignes (André, Kookaï, La Halle, Naf Naf, Pataugas, Chevignon...) ont envahi la périphérie de nos villes. Début janvier, à deux doigts de la faillite, il a été contraint d'envisager un plan social d'urgence avec la fermeture d'une centaine de magasins et le licenciement de plus de mille employés. Or, avec plus de 3 000 magasins en France et 17 000 salariés, le groupe est un poids lourd de la distribution dans les zones commerciales. Sa disparition aurait des conséquences dramatiques pour l'emploi dans de nombreuses communes.

Reste que nous votons aussi avec nos Caddie et que la conscience citoyenne des consommateurs est l'arme la plus sûre pour redonner vie à nos centres-villes. C'est en soutenant toutes les initiatives, privées comme publiques, que nous ramènerons l'activité et l'animation autour de nos places. L'avenir du mode de vie à la française en dépend! ♦

(1) Éditions de l'Échiquier, 2016.

Pour créer des emplois après des fermetures d'usines, beaucoup de maires ont succombé au chant des sirènes de la grande distribution. Pas sûr que les emplois créés en périphérie compensent la disparition des commerces en centre-ville!

L'État, à sec, débloque 1 million d'euros, une goutte d'eau!

► En prévision de la fête des mères le 28 mai prochain, *Que Choisir* a testé 12 sites de livraison de fleurs à domicile. Résultat : beaucoup de positif et quelques déceptions.

FLEURISTES EN LIGNE

Des lauriers et quelques épines

CYRIL BROSSET, AVEC ISABELLE BOURCIER, DE L'OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION

Commande, livraison, qualité du bouquet... quels sont les fleuristes en ligne offrant le meilleur service ? Pour le savoir, nous avons commandé, sur 12 d'entre eux, deux bouquets de taille moyenne, un pour Paris et l'autre à destination de la province. Histoire de voir si les sites parvenaient à gérer les situations de rush, nous avons demandé à ce qu'ils soient livrés le jour de la Saint-Valentin. Sur les 24 bouquets commandés, 18 ont été livrés dans les temps, 3 sont arrivés dans la demi-heure suivant l'heure limite et 2 (les bouquets parisiens des Fleurs de Nicolas et de Téléfleurs) avec plus d'une heure de retard. Un bouquet de Floraqueen nous est parvenu le lendemain sans aucune explication. Si la plupart des bouquets étaient jolis, la ressemblance avec le modèle présenté sur le site, elle, était plus aléatoire. Un bouquet censé être multicolore n'intégrait que des fleurs orange (Florajet), dans un autre, des pâquerettes avaient été remplacées par une espèce différente de fleurs (L'agitateur floral) et un autre encore était bien moins touffu qu'attendu (123Fleurs). Ces écarts restaient néanmoins acceptables dans la mesure où les sites nous avaient prévenus que la composition finale pouvait varier en fonction des stocks du fleuriste. Les bouquets

provenant des centrales et des producteurs se rapprochaient plus du descriptif initial, même s'il est arrivé que des fleurs manquent à l'appel ou que des couleurs ne soient pas celles qui étaient attendues. À l'arrivée, seuls deux bouquets nous ont vraiment déçus : l'un de ceux envoyés *via* Interflora, qui comprenait nettement moins de tiges que ce qui avait été promis, et surtout celui de Floraqueen, dont les majestueux lys blancs figurant sur la photo laissaient place à des lys rabougris et défraîchis tirant sur le orange.

Des échardes à la commande

Au-delà de la qualité des bouquets et de l'efficacité de la livraison, les processus de commande ne se valent pas tous. Ainsi, nous avons pénalisé ceux qui imposent au consommateur de créer un compte (Bebloom, Lilas Rose Boutique et les Fleurs de Nicolas), ainsi que ceux qui ne proposent que la carte bancaire comme mode de paiement (Au nom de la rose). Un mauvais point également pour les sites qui affichent un prix « à partir de », puis qui précèdent les bouquets de taille intermédiaire (123Fleurs, Floraqueen, Téléfleurs et Aquarelle) et pour ceux qui ne proposent qu'un seul créneau de livraison quotidien ou se contentent d'une livraison « dans la journée ». Au contraire, nous avons récompensé les sites qui donnaient le choix entre plusieurs créneaux (Au nom de la rose, Bebloom et L'agitateur floral) et ceux qui nous ont fait parvenir la facture par e-mail et nous ont prévenus que le bouquet avait été livré. ♦

LIRE LE TABLEAU



LE MEILLEUR SITE



LE MOINS BON

AQUARELLE.COM

AQUARELLE
COLLECTIONS DE BOUQUETS

► Cette centrale compose ses bouquets dans un village de l'Oise (60) puis les envoie dans toute la France par transporteur. Avec un beau résultat. Les deux bouquets commandés ont été reçus dans les temps. En plus, ils étaient beaux, frais et parfaitement conformes à la description. Cerise sur le gâteau, une photo du vrai bouquet nous a été envoyée. Son point faible: comme la plupart des centrales, Aquarelle ne livre pas le dimanche (sauf Paris et région parisienne).

FLORAQUEEN.FR

FloraQueen

► Avec ce site basé en Espagne, les ratages s'accumulent. L'un des bouquets a été livré avec un jour de retard et aucun ne nous a convaincus. Les lys du bouquet destiné à la province étaient tous fermés et ceux de l'autre bouquet sont arrivés défraîchis. Nous avons fait part de notre déception à Floraqueen, qui nous a seulement proposé le remboursement des frais de livraison (crédité 10 jours après) et une réduction de 20% sur notre prochaine commande. Insuffisant à nos yeux.

DOC FABRICANTS

12 SITES DE FLEURISTES

		APPRECIATION GLOBALE		QUALITE DU BOUQUET		MESSAGE	
		dont frais de livraison (Paris)		Tenue dans le temps			
		PRIX TOTAL DU BOUQUET		Conformité			
		NOTE SUR 20		Aspect			
www.		€	€	COMMANDE	LIVRAISON	APPRECIATION	MESSAGE
1	aquarelle.com	cent.	50,60	10,60	17,6	★★★	★
2	aunomdelarose.fr	cent.	45,90	10,90	16,3	★★★	★
3	florajet.com	ré.	49,90	12,90	16	★★	★
4	hipper.com	cent.	39,98	0	15,8	★★	★
5	lilasroseboutique.com	prod.	47,90	10,90	15,4	★★	■
6	interflora.fr	ré.	46,80	9,90	14,8	★★	★
7	bebloom.com	cent.	44,90	10,90	14,8	★★	★★
8	123fleurs.com	ré.	50,90	10,90	14,1	★★	■
9	agitateur-floral.com	ré.	47,50	12,50	13,8	★★	★★★
10	telefleurs.fr	ré.	42,80	9,80	13,1	★★	★
11	lesfleursdenicolas.com	prod.	47,50	10	11,7	★	★
12	floraqueen.fr	cent.	50	11	9,5	★	★

(1) cent.: centrale; ré.: réseau; prod.: producteur. ★★★ TRÈS BON ★★ BON ★ MOYEN ■ MÉDIOCRE ■ MAUVAIS

12 fleuristes en ligne ont été testés, dont 5 réseaux qui s'appuient sur des fleuristes indépendants, 5 centrales qui réalisent elles-mêmes les bouquets et 2 producteurs faisant pousser tout ou partie des fleurs avec lesquelles ils créent les bouquets.

COMMANDE

Sur chaque site, 2 commandes ont été passées: une dans la matinée du 9 février et l'autre dans celle du 13 février. Pour chaque commande, un bouquet valant entre 30 et 40 € hors frais de livraison a été sélectionné, accompagné d'un message. Les bouquets devaient être livrés le 14 février 2017, jour de la Saint-Valentin (si possible le matin), l'un dans un pavillon d'une ville de la Manche (50) et l'autre dans un appartement parisien (13^e arrondissement). Les destinataires étaient présents.

LIVRAISON

Respect du créneau de livraison annoncé à la commande, mais aussi amabilité du vendeur ont été jugés.

QUALITE DU BOUQUET

Pour chaque bouquet, nous avons évalué l'aspect général, sa fraîcheur ainsi que sa conformité avec le descriptif et la photo d'origine (types de fleurs, couleurs...). Chaque bouquet a ensuite été conservé jusqu'à ce qu'il ne soit plus présentable, dans la limite de 10 jours.

MESSAGE

Nous avons noté la présentation.

MINI TEST

Les ratés de la livraison express

L'anniversaire de votre conjointe, c'est aujourd'hui et vous l'aviez oublié? Ne comptez pas sur les fleuristes en ligne pour rattraper le coup. Si la plupart d'entre eux proposent bien une livraison dans la journée, le résultat est très aléatoire. Sur les 8 sites testés, seul Florajet a tenu parole. La commande passée à 10h30 a été

livrée à 12h35 à l'adresse indiquée, en région parisienne. En plus, le bouquet était très beau et la fleuriste sympathique. Avec ses concurrents, les déconvenues se sont multipliées. Le bouquet commandé chez L'agitateur floral est arrivé 8 h plus tard au lieu des 4 h promises. Sur Bebloom, il nous a été impossible de choisir la

livraison dans la journée, alors que nous étions dans les temps, et sur Hipper, les prix se sont soudainement affichés en livres sterling! Sur 123Fleurs, Floraqueen et Téléfleurs, la commande a bien été passée mais les sites nous ont téléphoné respectivement 1h30, 3h30 et 5h30 plus tard pour nous avertir qu'aucun fleuriste ne pouvait livrer le

bouquet. Le fait que la commande ait été passée un lundi, jour de fermeture de nombreux fleuristes, leur compliquait visiblement la tâche. Quant à Interflora, le bouquet n'est jamais arrivé alors que l'espace client stipulait qu'il avait bien été livré. Contacté, Interflora a présenté ses excuses, remboursé le bouquet et envoyé un à-valoir de 10 €.

1 commande livrée dans les temps

Florajet

1 commande livrée en retard

L'agitateur floral

1 commande jamais reçue

Interflora

3 commandes annulées

123Fleurs, Floraqueen, Téléfleurs

2 commandes qui n'ont pu être passées

Bebloom, Hipper

ROSES ÉQUITABLES

Un marché en éclosion

Il était longtemps resté dérisoire, presque anecdotique. Mais l'année dernière, le marché des roses équitables s'est envolé.

En 2016, 22 millions de roses labellisées Max Havelaar ont été vendues en France, soit presque trois fois plus que les années précédentes. À l'origine de cette accélération, la signature de deux partenariats stratégiques : à quelques semaines d'intervalle, le groupe Système U (Super U, Hyper U) et le fleuriste en ligne Aquarelle.com se sont engagés à ce que toutes leurs roses en provenance d'Afrique de l'Est soient labellisées Fairtrade Max Havelaar. Une première. *« Cela faisait longtemps que nous nous approvisionnions dans des fermes certifiées respectant des règles strictes en matière de protection de l'environnement et des conditions de travail des ouvriers mais, l'année dernière, nous avons voulu aller plus loin en faisant labelliser nos roses par Max Havelaar »,* explique François de Maublanc, le président d'Aquarelle. Surtout

connue pour son soutien aux petits producteurs de café et de cacao, l'association aide aussi les fermes horticoles du Kenya et d'Éthiopie, pays d'où viennent la majorité des roses que nous achetons en France. Les fermes certifiées s'engagent à réduire leurs recours aux pesticides, à se passer des produits chimiques les plus dangereux et à optimiser leur consommation d'eau. Dans ces exploitations, les salaires sont un peu plus élevés qu'ailleurs, les ouvriers jouissent d'une sécurité sociale et les femmes bénéficient d'un congé maternité de huit semaines. Le respect de ces engagements est contrôlé par un organisme indépendant. Mais surtout, pour pouvoir afficher le label Max Havelaar sur leurs produits, Système U et Aquarelle se sont engagés à reverser au producteur une prime équivalente à 10% du prix des fleurs. *« Cet argent est placé sur un compte indépendant*

et ce sont les travailleurs eux-mêmes qui choisissent comment l'utiliser. Il peut ainsi servir à financer des bourses d'éducation pour les enfants, à créer des dispensaires, des écoles, des cantines, etc. », détaille Nicolas Dutois, responsable de la filière fleurs chez Max Havelaar France.

La balle est dans le camp des acheteurs

Rien qu'en 2016, Aquarelle aurait dépensé 200 000 € au titre de cette prime, en plus du prix d'achat des fleurs. Mais pour le vendeur en ligne, le jeu en vaut la chandelle. *« Aujourd'hui, on ne peut plus s'abstraire des conditions dans lesquelles sont fabriqués les produits que l'on consomme »,* précise François de Maublanc, qui compte également sur la labellisation pour nouer avec ses producteurs une relation de confiance. Le vendeur assure par ailleurs ne pas avoir augmenté le prix de vente de ses bouquets. *« Notre pari, c'est de vendre plus de fleurs et pendant plus longtemps »,* déclare-t-il. Mais encore faut-il que les consommateurs se tournent en nombre vers ces produits. À l'heure actuelle, seules 3,5% des roses vendues en France sont équitables. Chez nos voisins suisses ou allemands, elles représentent un tiers des ventes. ♦



Une très grosse partie des roses que nous achetons vient du Kenya.

M. NASCIMENTO/REA

COMMERCE RESPONSABLE

LES 3 PRINCIPAUX LABELS



Fairtrade Max Havelaar
C'est le plus répandu.

Il certifie que les fleurs ont été produites dans le respect des normes environnementales et sociales, et qu'une prime de 10% a été versée pour la mise en place de projets destinés à la communauté (école, bourses, etc.)



Fair Flowers Fair Plants (FFP)

Il impose notamment un usage raisonnable des produits phytosanitaires, des engrais, de l'énergie et de l'eau, exige un salaire minimum, le respect des horaires de travail et interdit l'embauche des enfants. On trouve les fleurs FFP notamment dans les magasins Lidl.



MPS
Les fermes ayant ce label s'engagent surtout à

contrôler les intrants de leurs exploitations : eau, énergie, fertilisants...

IMPACT CARBONE

Ça se discute

Si les fleurs d'Afrique de l'Est respectent les ressources locales et les producteurs, quel est leur impact sur l'environnement ? Contre toute attente, il serait plutôt bon. Alors que les fleurs des Pays-Bas poussent dans des serres énergivores,

les roses d'Afrique profitent, elles, d'un ensoleillement toute l'année et d'une chaleur optimale. Résultat : selon une étude de 2007, une rose du Kenya générerait moins de CO₂ qu'une rose produite aux Pays-Bas, transport compris.

CHOISIR

TEST LABO

TOUS LES TESTS
DE CE NUMÉRO

34 **LESSIVES** LIQUIDES
ET EN CAPSULES

37 **ROBOTS** CUISEURS
ET PÂTISSIERS

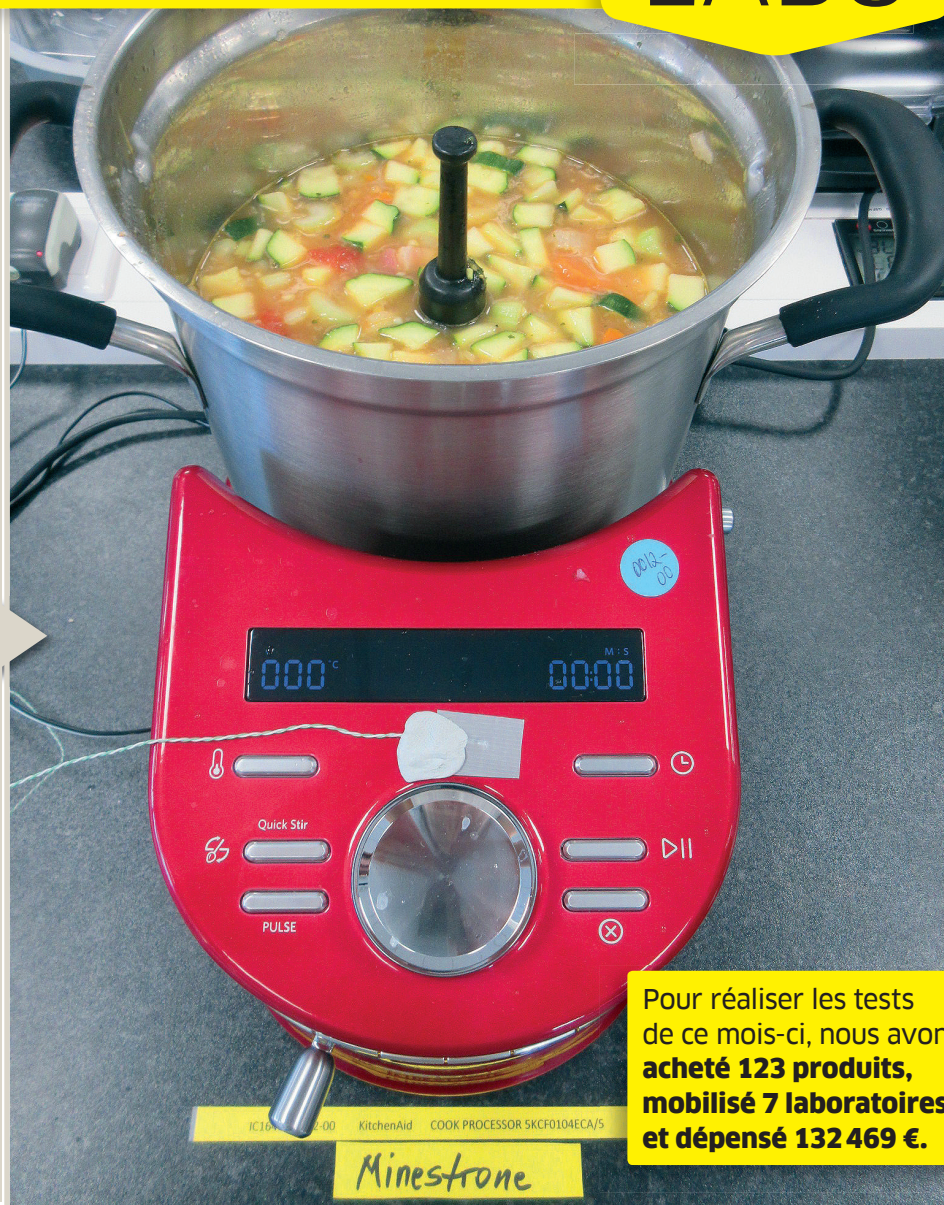
40 **VINS** HORS AOC

43 **MATELAS**
À MÉMOIRE
DE FORME

46 **OUTILS**
MULTIFONCTIONS

Tous nos tests sont disponibles
et régulièrement mis à jour sur
<http://ufcqc.link/test558>

ACCÈS PAYANT



Pour réaliser les tests
de ce mois-ci, nous avons
acheté 123 produits,
mobilisé 7 laboratoires
et dépensé 132 469 €.

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.

LESSIVES

LIQUIDES ET EN CAPSULES

Liquides ou en capsules, ultraconcentrées ou pas, 20 lessives au banc d'essai. Si leur efficacité prime, leur capacité à préserver le blanc et le respect des couleurs a aussi été pris en compte. La présence d'allergènes est pénalisante.



ÉLISABETH **CHESNAIS**, RÉDACTRICE TECHNIQUE MÉLANIE **MARCHAIS**

Les allergènes nous gênent

Les lessives liquides et en capsules représentent plus de 80 % des ventes. Ce test leur est consacré et nous le compléterons avec les nouvelles formulations qui sortent sur le marché de la lessive en poudre en fin d'année. Notre sélection correspond d'ailleurs assez bien à vos habitudes de lavage. En effet, vous avez été près de 5 000 à participer à notre enquête Web sur le sujet l'automne dernier et 78 % d'entre vous utilisent de la lessive liquide, même si 29 % des sondés recourent aussi à la poudre et 21 % aux capsules. Côté marques, celles estampillées écologiques remportent un joli succès avec 31 % d'utilisateurs, talonnées par Ariel, avec 30 %, devant Skip et Le Chat à égalité à 19 %; les marques de distributeur convenant de leur côté à 26 % d'utilisateurs.

Ne pas se fier aux publicités

Autre enseignement, parmi tous les critères de choix d'une lessive, c'est au « respect de la peau » que vous accordez le plus d'importance, jugeant ce critère « essentiel » à 33 % devant l'efficacité à 28 %. Mais, avec lucidité, vous estimez à 88 % qu'il est difficile d'identifier la présence d'allergènes. *Que Choisir* confirme : impossible de les éviter en se fiant aux publicités et aux emballages, certaines lessives osant s'afficher « peaux sensibles » ou « sensitive » alors qu'elles contiennent des allergènes! ♦

20 LESSIVES

CAPSULES			€							
1	Le Chat L'expert, duo efficacité	30	0,39	11,7				★	★★	★★ ★
2	Auchan Fraîcheur lagon	20	0,28	11,6				★	★★	★★ ★
3	Super Croix Bora Bora	20	0,38	10,7				★	★★	★ ★
4	Dash 2 en 1 Fleurs de lotus et lys	30	0,38	10,2				★	★	★ ★
5	Persil Au savon de Marseille, bouquet de Provence	20	0,20	9,5				★	■	■ ★
6	Skip Sensitive avec Aloe vera	32	0,33	8,7				★	■	■ ★
7	Apta Liquidoses écolabel (Intermarché)	24	0,27	7,5				■	■	■ ■
8	Leader Price Doses solubles	20	0,30	4				■ ■	★★	★★ ★

LIQUIDES

1	Le Chat Sensitive 0%	40	0,30	12,9	★★	★★	★	★
2	Ariel Sensitive	23	0,37	11,3	★	★★	★★	★★
3	Skip Ultimate Fresh Clean	36	0,31	11,1	★	★★	★	★★
4	Rainett Aloe vera	45	0,22	11	★	★	■	★
5	L'Arbre Vert Au savon végétal	30	0,28	10,8	★	★	■	★
6	Casino Fraicheur	40	0,19	10,2	★	★	★★	★
7	Maison Verte Fraicheur d'été	32	0,22	9,6	★	■	■	■
9	Tandil Savon de Marseille peaux sensibles (Aldi)	40	0,10	9,1	★	★	★	★
8	Dash 2 en 1 Coquelicot et fleurs de cerisier	23	0,34	8,7	★	★	★	★
10	Biocoop Lavande écologique	60	0,17	5,5	■	■	■	■

LIQUIDES ULTRA-CONCENTRÉS

1	Omo Fleurs des tropiques et magnolia	42	0,20	8,4								★	★	■	★
2	U Savon de Marseille	30	0,14	8,3								★	★	■	★

LIRE LE TABLEAU

PRIX AU LAVAGE

Le prix payé en caisse est divisé par le nombre de lavages possibles au dosage recommandé par le fabricant.

EFFICACITÉ DE LAVAGE

Des bandes de tissu imprégnées de 17 taches différentes sont mélangées à 3 kg de linge propre, puis on fait tourner le programme à 40°C. Ce test est reproduit six fois par lessive. La quantité de lumière réfléchie par le tissu est mesurée avant et après chaque lavage.

l'écart traduit le taux
d'élimination des taches.

MAINTIEN DU BLANC

Le degré de blancheur et le grisaillement sont mesurés sur du linge blanc après six lavages à 40 °C.

TRANSFERT DE COULEURS

Des coupons de couleur sont mélangés à des tissus blancs en coton et en polyamide, puis lavés 30 min. L'essai est effectué à 4 reprises avec une couleur différente à chaque fois. Les mesures colorimétriques sont faites sur les tissus blancs avant et après lavage.

MAINTIEN DES COULEURS (DÉCOLORATION)

14 tissus de couleur différente et intense (noir, vert, bleu, jaune, rouge...) sont ajoutés à du linge. Le tout est lavé 20 fois. Des mesures, avant et après ces lavages, déterminent le degré d'adassissement des couleurs.

ALLERGÈNES

Les 26 parfums allergisants qui doivent figurer sur la liste d'ingrédients s'ils sont ajoutés à plus de 100 mg/kg et 3 conservateurs très allergisants (MIT, MCIT,

BIT) sont recherchés, et leur concentration dosée.

ÉTIQUETAGE

Nous avons comparé les parfums étiquetés à ceux que nous avons dosés dans les produits.

SÉCURITÉ DES CAPSULES

On s'assure que les capsules sont conçues pour éviter tout contact des enfants avec leur contenu. Un dynamomètre les comprime progressivement et elles doivent résister jusqu'à une force définie par la réglementation, chaque lessive est testée sur au moins 15 capsules.



PHOTOS A. LECONTE/QC

CHOISIR

Résultats de nos tests de lave-linge
sur <http://ufcqc.link/linge558>

WWW
WWW
WWW

CAPSULES

Le Chat L'expert, duo efficacité

0,39 €/lavage | ★ | 11,7/20

Auchan Fraîcheur lagon

0,28 €/lavage | ★ | 11,6/20



► Si les formulations de ces deux lessives sont très différentes, leurs résultats sont, en revanche, assez similaires sur l'ensemble des critères testés, que ce soit en efficacité de lavage, en tenue des couleurs ou en ingrédients allergisants. Elles enlèvent la plupart des taches, mais elles contiennent toutes les deux au moins un parfum classé allergène à plus de 100 mg/kg. Comme toutes les lessives en capsules, elles doivent être stockées hors de portée des enfants. Les capsules Auchan sont nettement plus économiques, 11 centimes de moins par lavage que pour Le Chat.

Apta Liquidoses ecolabel

0,27 €/lavage | ■ | 7,5/20

► Cette lessive présente deux défauts majeurs : d'une part, elle a du mal avec les taches, en particulier celles de graisse ; d'autre part, elle grisaille le polyester blanc et ternit les couleurs.



Leader Price Doses solubles

0,30 €/lavage | ■■ | 4/20

► **UNE LESSIVE DANGEREUSE.** Suite aux nombreux accidents de jeunes enfants provoqués par des capsules de lessive (QC n° 528), la réglementation européenne s'est durcie. Depuis juin 2015, toutes les capsules doivent avoir réussi le test de résistance à la compression pour être mises sur le marché. Or, un bon nombre de capsules de Leader Price ont éclaté lors de cette épreuve de sécurité : 7 sur 24 lors du test, 11 sur 24 sur un autre lot. L'UFC-Que Choisir a aussitôt alerté l'enseigne et saisi la répression des fraudes. En principe, ces doses solubles Leader Price ont été retirées de la vente et l'enseigne procède à un rappel. Soyez très vigilants si vous y faites vos achats.



COULEURS	ALLERGÈNES					SÉCURITÉ ENFANT			
	BLANC	Transfert	Maintien	Conservateurs	Parfums	Etiquetage	Coherence marketing		
Appréciation Note									

12,2	★★	★★	★	★	■	★★★	★★★	★★★	★★★
12,1	★★	★★	★	★	■	★★★	★★★	★★★	★★★
10,8	★	★★	★	★★	■	★★★	■	★★★	★★★
10,6	★	★★	★	★	■■	★★★	■	★★★	★★★
8,7	★	★★	★	★★	■	★★★	■■	★★★	★★★
8,5	★	★	★	★★	■	★★★	■■	■■	★★★
6,6	■	■	★	■	★	★★★	★★★	★★★	★★★
12,5	★★	★	★	★★	■	★★★	★★★	★★★	■■

11,5	★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	nc
13,4	★★	★	★	★★	★	■■	★★★	■■	nc
12,8	★★	★★	★	★	■■	■	★★★	★★★	nc
8,7	★	★	★	★★	★★	★★★	★★★	★	nc
8,2	★	★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	nc
11,4	★	★★	★	★	■	■	★★★	★★★	nc
6,8	■	★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	nc
10,1	★	★★	★	★	★	■■	★★★	■■	nc
10,2	★	★	★	★★	■■	■■	■■	★★★	nc
3,7	■■	■	★★	★★	■■	★★★	★★★	★★★	nc

8,7	★	★	★	★★	■■	■	★★★	★★★	nc
8,2	★	★	★	★★	■■	★	★★★	★★★	nc

La présence d'un agent amérissant est vérifiée. Plongées 30 secondes dans l'eau, les capsules ne doivent pas se dissoudre.

nc : non concerné.

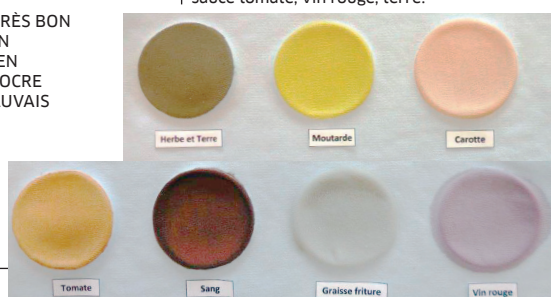
★★★ TRÈS BON
★★ BON
★ MOYEN
■ MÉDIOCRE
■■ MAUVAIS

Types de salissures

ENZYMATIQUES. Chocolat, moutarde, pot de carottes bébé, sauce salade, herbe, sang.

GRASSES. Maquillage, huile de cuisson, huile moteur.

OXYDABLES. Thé, café, jus de fruits, sauce tomate, vin rouge, terre.



LIQUIDES

Le Chat Sensitive 0%

0,30 €/lavage | ★★ | 12,9/20

► Sans être d'une efficacité exceptionnelle, elle détache à peu près bien, de plus elle préserve le blanc et l'intensité des couleurs. Elle ne contient ni parfums ni conservateurs allergisants, c'est une lessive réellement hypoallergénique. Il s'agit d'un excellent compromis entre innocuité et efficacité. Attention, il est très facile de confondre cette lessive Le Chat sensitive 0% avec l'autre Le Chat sensitive qui, elle, est au savon de Marseille. Mais ce serait fâcheux, cette dernière contient en effet des conservateurs, dont un est très allergisant.



Biocoop Lavande écologique

0,17 €/lavage | ■ | 5,5/20

► Cette lessive de l'enseigne Biocoop n'a aucune efficacité, elle ne lave pas mieux que l'eau seule. En prime, elle contient une forte teneur de parfums allergisants ; le linalol est même présent à 1210 mg/kg, c'est le record de ce test.



Composition: 5 à 15% agents de surface anioniques. Moins de 5%: agents de surface non ioniques, savon, phosphonates. Contient également: enzymes, azurants optiques, **methylothiazolinone, **benzothiazolinone**, parfum.**

PEAUX SENSIBLES

Trois lessives à l'index

Trois lessives qui désinforment les consommateurs, dont deux grandes marques parmi les plus distribuées, Ariel et Skip, c'est inadmissible! Avec son intitulé, la lessive liquide Ariel sensitive inspire confiance aux allergiques et aux parents soucieux de la santé de leurs enfants. Elle contient pourtant un des conservateurs les plus allergisants du marché, la MIT (méthylthiazolinone) ainsi que la BIT (benzothiazolinone) qui possède aussi un potentiel sensibilisant. Ils sont d'ailleurs étiquetés en fin de liste des ingrédients au dos de l'emballage, en parfaite contradiction avec son intitulé

très rassurant. De leur côté, les capsules Skip sensitive portent tout aussi mal leur nom. Elles contiennent en effet plusieurs parfums classés allergisants, dont le benzyl alcool à 239 mg/kg. Plus grave, cet allergène n'est même pas étiqueté. Enfin, la lessive liquide Tandil savon de Marseille d'Aldi s'affiche pour peaux sensibles alors qu'elle ne leur convient pas du tout. Elle cumule la présence de MIT et de BIT. *Que Choisir* déconseille donc vivement d'acheter une lessive les yeux fermés en faisant confiance aux allégations des fabricants mises en avant sur les emballages.

Capsules

Des allergènes et pas de grande réussite

Contenir des parfums allergisants semble une évidence pour les lessives en doses au vu de nos analyses. Seule l'Apta liquidose, qui porte l'écocycle, force un peu moins sur les teneurs en allergènes, aucun des parfums allergisants qu'elle contient n'ayant été mesuré à plus de 74 mg/kg. À l'autre extrémité, la Dash 2 en 1 fleurs de lotus et lys cumule 9 parfums classés allergènes, tous présents à plus de 100 mg/kg, l'un d'eux frôlant même les 700 mg/kg! De plus, les capsules testées ne brillent pas par leur efficacité, seules la Le Chat et la Auchan s'en sortent correctement sur une majorité de taches, la Leader Price, qui s'en tire bien, étant déclassée pour son grave défaut de sécurité. Enfin, *Que Choisir* déconseille ce type de lessive aux familles ayant de jeunes enfants, ils peuvent en effet se blesser

gravement en cas d'éclatement de capsules. Inconscients du danger, ils sont attirés par ces miniformats qui se triturent comme de la pâte à modeler. Si la capsule craque, c'est la catastrophe. La réglementation s'est durcie à la suite de nombreux accidents, mais le risque n'est pas nul. Alors que toutes les lessives en capsules doivent passer avec succès le test de résistance à la compression pour être mises en vente, les capsules Leader Price de notre sélection ont échoué. On ne peut d'ailleurs pas exclure qu'il y ait d'autres références dangereuses en rayon, même si toutes les autres références de ce test sont conformes. L'UFC-Que Choisir a saisi la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pour qu'elle lance un contrôle d'envergure.

PHOTOS A. LECOMTE/QC



Lessives liquides

Le grand écart

De 13,4/20 en efficacité de lavage à seulement 3,7/20, c'est ce qu'on appelle le grand écart! Plusieurs références sont vraiment à la peine pour enlever des taches... ce qui reste pourtant la première mission d'une lessive! Si l'Ariel sensitive surclasse la concurrence en efficacité de lavage, elle n'est pas pour autant recommandable, elle contient des conservateurs hautement allergisants. La Skip Ultimate fresh clean, en deuxième position sur ce critère essentiel, est encore plus déconseillée. Avec

un conservateur à forte teneur et trois parfums allergisants, elle cumule les ingrédients indésirables. D'autres lessives liquides testées sont, en revanche, exemptes de substances allergènes. À trois exceptions près, les lessives liquides confirment que leur bonne réputation en matière de respect de l'intensité des couleurs est justifiée. Elles conviennent aux couleurs vives et foncées. Leurs résultats sur le maintien du blanc sont beaucoup plus disparates, elles sont en majorité inadaptées au lavage des couleurs claires.

Marques vertes

Une belle déception

Alors que le trio de tête de notre test de l'automne dernier sur les nettoyeurs multi-usages était constitué de trois marques vertes (QC n° 552), la lessive ne réussit pas aux marques qui se revendiquent écologiques. Sans parler de Biocoop lavande écologique qui ne lave pas du tout, Maison Verte ne lave pas du tout, Rainett Aloe vera et l'Arbre Vert au savon végétal ne brillent pas par leur efficacité sur les taches. Maison Verte et l'Arbre Vert sont en revanche exemplaires

du point de vue santé, elles sont totalement exemptes de parfums et de conservateurs allergisants. Quant à la lessive Rainett, elle ne contient du parfum qu'à teneur très minime, ce n'est pas problématique. Ces lessives ne viendront jamais à bout d'habits maculés de taches, mais Rainett et l'Arbre Vert peuvent à la rigueur convenir si on lave pour rafraîchir le linge et les vêtements de couleur qui ne sont pas vraiment tachés, d'autant qu'elles préservent bien l'intensité des couleurs.

ROBOTS CUISEURS ET PÂTISSIERS

Nous avons testé 5 nouveaux robots cuiseurs. Les résultats des modèles précédemment testés restent valables et sont consultables sur notre site quechoisir.org. Nous avons aussi mis à l'épreuve 11 robots pâtisseries.

ANNE-SOPHIE STAMANE, RÉDACTEUR TECHNIQUE LAURENT BAUBESTE

Ils dopent le fait maison

Malgré leur prix, les robots cuiseurs ont depuis plusieurs années le vent en poupe. Ont-ils suivi la vague du fait maison ou l'ont-ils nourrie? Difficile à dire mais ils font indéniablement de plus en plus d'adeptes. Anne Legrand fait partie du vaste club des convaincus. Heureuse détentrice d'un Thermomix TM31, elle lui doit de s'être remise à concocter des petits plats simples, sains et goûteux. Et sept ans après, elle se souvient encore de sa rencontre avec le célèbre robot cuiseur de Vorwerk. «*Ma cousine Emmanuelle nous avait toutes invitées à une démonstration chez elle. J'y allais en observatrice, bien décidée à ne pas l'acheter. Il était trop cher.*» À l'époque, Anne avait perdu le goût de la cuisine : «*Je travaillais à temps plein, j'avais une enfant encore petite, alors j'allais au plus simple, c'est-à-dire que j'achetais du tout fait : des plats préparés, de la purée en sachet, des soupes en brique, de la pâte à tarte et des croque-monsieur sous plastique.*

Je n'étais pas satisfaite de ça, mais je n'avais pas le choix.» Elle ne cherche pas spécialement à changer la situation mais, lors de la réunion chez sa cousine, les plats que prépare la démonstratrice en un

Ces appareils redonnent le goût de cuisiner

tour de main l'épatent : «*Je me suis dit que c'était vraiment pas mal, très pratique. J'ai tout de suite vu que j'allais gagner du temps et qu'on se nourrirait mieux.*»

Fini les plats préparés!

De fait, elle saute le pas et, ce faisant, Anne Legrand bouleverse la façon de manger de sa famille. À la grande satisfaction de son entourage, elle se lance dans des purées maison, toutes sortes de soupes à la texture parfaite, des sorbets à l'ananas, réalisés en 2 minutes. «*Plus je l'utilisais et plus j'en voyais l'intérêt. L'avantage, c'est que c'est toujours réussi,*



GMVOZD/GETTY IMAGES

on ne peut pas rater, affirme-t-elle. Quand je reçois du monde, quelques crevettes sur une très bonne soupe font forte impression.»

N'en déplaise aux puristes de la cuisine maison, pour qui les robots cuiseurs ne sont que des gadgets fort coûteux, ces appareils ont ramené dans le giron du fait maison des milliers d'utilisateurs. Les forums où s'échangent recettes et astuces à appliquer avec ces robots montrent toute l'ampleur de la dynamique. Certains en sont arrivés à donner des surnoms à leur robot!

Aujourd'hui, Anne Legrand ne lâcherait son TM31 pour rien au monde. Elle s'en sert tous les jours. Brioche au sucre, lasagnes, kouglof : les plaisirs se sont raffinés et elle n'achète plus rien de tout prêt. Son robot a sa place réservée sur le plan de travail, d'ailleurs, il a été customisé! «*Pour moi, il est aussi indispensable qu'un lave-linge. S'il tombait en panne, j'en rachèterais un tout de suite.*» ♦

>>>

ROBOTS PÂTISSIERS

**MEILLEUR
CHOIX**


Bosch Mum50123

249 €
★★ | 15,8/20

► C'est un pâtissier dans l'âme, et ça se voit. Blancs en neige et crème fouettée sont parfaitement montés. Ce robot réalise aussi correctement les pâtes à gâteaux et pâtes à pain. En prime, un blender se charge de préparer des smoothies onctueux et de piler de la glace. Le moteur n'a pas flanché lors de nos essais et les accessoires se sont montrés endurants malgré les dizaines de passages au lave-vaisselle. Ils

sont, en outre, faciles à assembler. Le Mum50123 fait peu de bruit, comparé à d'autres. Il est stable, peut-être même trop: il faut un peu de force pour décoller les ventouses qui arriment le socle quand le plan de travail est lisse! À noter, le nettoyage du blender est un peu fastidieux quand il y a des résidus au fond, car les lames ne s'enlèvent pas. Enfin, avant de l'utiliser, il faut impérativement ôter le bol du robot.

**BON
CHOIX**


PHOTOS (C) RT

11 ROBOTS PÂTISSIERS

	PRIX	NOTE SUR 20	PERFORMANCES										APPRECIATION GLOBALE			ENDURANCE		
			Blancs en neige et crème fouettée	Pâte à gâteau	Pâte à crêpes	Mayonnaise	Mixer un smoothie	Pâte à pain	Glace pilée	Presser des agrumes	Râper	Émincer	Appréciation	Construction	Endurance	Fonctionnement	Lavage en lave-vaisselle (bol et accessoires)	Endurance
1 Bosch Mum50123	249	15,8	★★	★★★	★★	★	★★	★★	★★	★	n. a.	n. a.	■	★★	★★	★★★	★★	★★
2 Kenwood Chef XL Elite KVL6325S	599	14,7	★★	★★	★★	■	★★	★★★	★	■	n. a.	n. a.	n. a.	★★	★★★	★★	★★	★★
3 Kitchenaid Mini 5KSM3311X	599	14,1	★★	★★★	★★	■	★★	■	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	★★	★★★	★★	★★	★★
4 Kitchenaid Artisan 5KSM175PS ⁽¹⁾	649	13,9	★★	★★	★★	■	★	★	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	★	★★★	★★★	★★	★★
5 Kenwood Chef Titanium KVC7325S	649	13,8	★★	★★★	★★	■	★★	★	★★	■	n. a.	n. a.	n. a.	★★	★★★	★★	★★	★★
6 Kitchenaid Artisan 5KSM125	549	13,6	★★	★★	★★	■	★	★	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	★	★★	★★★	★★	★★
7 Moulinex QA502GB1 Masterchef Gourmet	399	13,5	★★	★★★	★★	■	★★	■	★★★	■	★	★	n. a.	★★	■	★★★	★★	★★
8 Moulinex QA203810 Masterchef Compact	149	13,4	★★	★★★	★★	★	★★	■	n. a.	n. a.	■	★	n. a.	★★	■	★★★	★★	★★
9 WMF Profi Plus	499	12,4	★★	★	★	■	★★	★★	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	★	★★★	★★★	★★	★★
10 Brandt KM845BR	199	11,7	★	★★	★★	★	★	★	★★	★★	★★	★★	■	n. a.	★★	■	■	■
11 Brandt KMT1255BS	249	11,6	★	★★★	★★	■	★	★	★★	★★	■	■	n. a.	★★	■	■	■	■

5 ROBOTS CUISEURS

	PRIX	NOTE SUR 20	PERFORMANCES										APPRECIATION GLOBALE			ENDURANCE		
			Blancs en neige et crème fouettée	Pâte à gâteau	Pâte à crêpes	Mayonnaise	Purée pour bébé	Broyer et hacher	Râper	Émincer	Riz au lait	Cuisson	Appréciation	Construction	Endurance	Fonctionnement	Lavage en lave-vaisselle (bol et accessoires)	Endurance
1 Moulinex I-Companion HF900110	899	14,8	★★	■	★	★	★★★	★	★	★	n. a.	n. a.	★★★	★★	★★	★★	★★	★★
2 Kenwood Cooking Chef Gourmet KCC9063S	1299	11,7	★	★★	★★	■	★	★★	★	★	★★	★★★	■	★★	★★	★★	★★	★★
3 Kenwood kCook Multi CCL405WH	799	10,5	★	★	★★	★★★	■	★★	★	■	★	★★★	★	★★	★★	★★	★★	★★
4 Kitchenaid Cook Processor 5KCF0104	999	10,2	★	★	■	★★	■	★	■	★	n. a.	n. a.	★	★	★	★	★	★
5 Migo Maestro	499	7,5	■	■	★★	★★	■	★★	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	■	■	■	■	■	■

LIRE LES TABLEAUX

Depuis notre dernier test, le protocole s'est un peu durci. Un critère de stabilité du robot a été introduit, l'essai de pâte à pain se fait uniquement à capacité maximale et nous ne réalisons la glace pilée

et les smoothies que si un blender équipe le robot. **PERFORMANCES** Le temps de réalisation et la qualité du résultat sont appréciés à partir d'un socle commun de préparations: blancs en neige, crème fouettée,

pâte à gâteau et à crêpes, mayonnaise, pâte à pain (capacité maximale). Quand c'est possible, nous pressons des agrumes, et nous pilons de la glace et mixons un smoothie si l'appareil comprend un blender. Pour les cuiseurs,

on ajoute la purée pour bébé, le persil et les oignons hachés, le riz au lait, l'île flottante, le bœuf en sauce, les soupes et la cuisson vapeur. **CONSTRUCTION** La fabrication fait l'objet d'une évaluation par des

experts. Résistance et assemblage des pièces, solidité de la sérigraphie, stabilité de l'appareil, vibrations, résistance des joints, résistance et fixation des sélecteurs, usage des touches sont les éléments examinés.

ENDURANCE Accessoires, bols et couvercles passent 50 fois au lave-vaisselle sur un programme éco à 50 °C avec détergent, liquide de rinçage et sel. Objectif: évaluer leur vieillissement à la suite

Kenwood Chef XL Elite KVL6325S**599 €**★★ | **14,7/20**

► Comme le Bosch, il est équipé d'un blender mais attention: il se fixe en hauteur et, en plus, il est en verre, donc lourd. Voilà qui risque de rendre l'usage de cet accessoire délicat, surtout pour les personnes mesurant moins de 1,70 m! Pour le reste, Kenwood confirme ses compétences historiques sur le créneau des pâtisseries. Pâtes à gâteau et à pain, blancs

en neige et crème fouettée, mayonnaise, toutes les recettes sont maîtrisées, à l'exception de la pâte à crêpes, et encore: il n'y reste pas de grumeaux, elle est fluide mais elle est longue à préparer et pas assez légère. L'utilisation est simple, les commandes faciles à activer et le bol, pratique, aussi bien à remplir qu'à vider. De plus, la stabilité du robot est très bonne.

FACILITÉ D'UTILISATION											
CONSTRUCTION				NIVEAU SONORE				APPRECIATION			
Préparation du robot	Clarté du bandeau	Remplissage et vidage	Mise en route	Stabilité	Visibilité	Nettoyage	Déplacement et rangement	Nettoyage	Stabilité	Visibilité	Nettoyage
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	■	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	■	★ ★ ★
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★	★ ★ ★	■	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	■
★	★ ★	★	★ ★ ★	★ ★	★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	■
★ ★	★ ★	★	★ ★	★ ★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★	■
★ ★ ★	★ ★ ★	★	★ ★ ★	★ ★	★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	■	★ ★ ★
★	★ ★	■	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	★ ★ ★	★ ★	★ ★	★ ★	★ ★	■
■	★	■	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	■	★ ★	★ ★	★
★ ★ ★	★ ★ ★	★	★ ★	★ ★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	■	★ ★
★ ★ ★	★ ★	★	★ ★	■	★ ★ ★	★ ★ ★	★	★ ★	■	■	★
★ ★ ★	★ ★	★	★	■	★ ★ ★	★	★ ★	★	★ ★	■	★

FACILITÉ D'UTILISATION											
CONSTRUCTION				NIVEAU SONORE				APPRECIATION			
Ministone	Cuisson vapeur	Lavage en lave-vaisselle (bol et accessoire)	FONCTIONNEMENT	Moteur	Cuisson	Préparation du robot	Clarté du bandeau	Remplissage et vidage	Mise en route	Stabilité	Visibilité
★ ★	★ ★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	★ ★	★ ★
★ ★ ★	★ ★	★ ★ ★	★ ★	★	★ ★ ★	★ ★	★ ★	★ ★	★	■	★ ★
★ ★ ★	★	★ ★	★	★ ★	★ ★	★ ★ ★	★	★	■	★ ★	■
★	★	★ ★	★	★ ★	★ ★	■	n. a. (2)	■	★	★ ★	★ ★
★ ★	★	★	★	★	★ ★	■	n. a. (2)	■	■	■	■

des agressions subies lors des lavages (chocs thermiques, effets du détergent...). Plusieurs dizaines de cycles de fonctionnement avec une charge servent à évaluer le vieillissement du moteur.

FACILITÉ D'UTILISATION
Notice, préparation du robot, clarté du bandeau, mise en route, remplissage et vidage, stabilité, niveau sonore, visibilité, nettoyage,

etc., sont jugés par des utilisateurs.

ROBOTS PÂTISSIERS
(1) Modèle chrome 5KSM175PSECR plus salissant.
(2) Si blender fourni.
(3) Si accessoire fourni.

ROBOTS CUISEURS
(1) Si accessoire fourni.
(2) Fonctionnement défaillant en amont du test d'endurance cuisson.

n. a.: non applicable

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

ROBOT CUISEUR**Moulinex I-Companion HF900110****899 €**★★ | **14,8/20**

► Pourvu des mêmes accessoires que le Cuisine Companion, notamment un panier vapeur en Inox qui se loge dans le bol, l'I-Companion excelle dans tout ce qui nécessite une cuisson, comme le riz au lait, l'île flottante, le bœuf en sauce ou les soupes. La cuisson vapeur est aussi un succès. La crème fouettée pourrait être plus réussie: une partie de la préparation est projetée sur les côtés et échappe au fouet. Contrairement à certains de ses concurrents, l'I-Companion n'est pas trop bruyant. Son moteur a passé avec succès les essais d'endurance et les dizaines de passages au lave-vaisselle n'ont affecté ni les plastiques ni les parties métalliques. Cerise sur le gâteau, la connexion en Bluetooth et l'interface qui va de pair fonctionnent bien, à condition de disposer d'une tablette ou d'un smartphone équipés de versions récentes d'Android ou iOS. Une fois l'application dédiée installée,



la connexion établie et la recette choisie, on est guidé «pas à pas». Les étapes sont clairement détaillées et le robot se règle tout seul à chaque stade de la recette. Vitesse de rotation, température et durée s'affichent automatiquement: il suffit d'appuyer sur «start» quand les ingrédients ont été introduits. S'il faut ajouter quelque chose en cours de route, une alerte retentit.

BON À SAVOIR Il est possible de transformer un Cuisine Companion en I-Companion, moyennant 199 €. Pris en charge à votre domicile par Moulinex, votre robot vous sera retourné après changement du bandeau (photo ci-dessous).



Moulinex donne la possibilité de transformer son Cuisine Companion en I-Companion. Une démarche innovante.

VINS HORS AOC

L'AOC n'étant plus, à leurs yeux, gage de qualité, de plus en plus de viticulteurs s'affranchissent des règles de l'Inao pour produire des vins plus en phase avec leurs exigences. Test de dégustation de 13 vins rouges sortis ou exclus de l'AOC.

PASCAL SELLIER ET MARC MIANNAY



C. MOIRENC/HEMIS

Vignoble autour de Banyuls-sur-Mer (66).

Des vigneronns sortent des sentiers battus

Pour beaucoup de vigneronns, pouvoir apposer la mention AOC (appellation d'origine contrôlée) sur l'étiquette de leurs bouteilles reste un sésame, à la fois gage de qualité à leurs yeux et opportunité de vendre leur vin plus cher. Sans faire de généralisation excessive, force est de reconnaître qu'aujourd'hui l'AOC n'est plus synonyme de la qualité qu'attendent les consommateurs, de plus en plus exigeants. De très nombreux viticulteurs ne se reconnaissent plus dans la définition actuelle de l'AOC, la jugeant trop laxiste et en déphasage avec les préoccupations environnementales. *Que Choisir* avait déjà pointé cette évolution ⁽¹⁾.

Tout comme l'agriculture en général, la viticulture est à un tournant : les consommateurs sont de plus en plus nombreux à rechercher de vraies expressions, des vins qui sont porteurs de mémoire, d'émotions, des vins qui « parlent la langue de leur terroir ».

À l'inverse, pour accéder aux marchés hexagonal ou mondial, trop de viticulteurs ont accepté les diktats de la grande distribution : augmentation des volumes, réduction des coûts, technologies au chai pour compenser la faiblesse du raisin (porte ouverte aux copeaux et autres apports exogènes), standardisation du goût... Pour parvenir à ce triste résultat, la permissivité est grande dans les cahiers des charges permettant de prétendre à l'AOC, les contrôles sont absents et la volonté manque pour protéger la marque commune. Comme les consommateurs commencent à se détourner de ces produits

Trop de viticulteurs ont accepté les diktats de la grande distribution

production des coûts, technologies au chai pour compenser la faiblesse du raisin (porte ouverte aux copeaux et autres apports exogènes), standardisation du goût... Pour parvenir à ce triste résultat, la permissivité est grande dans les cahiers des charges permettant de prétendre à l'AOC, les contrôles sont absents et la volonté manque pour protéger la marque commune. Comme les consommateurs commencent à se détourner de ces produits

sans caractère ni typicité, la grande distribution alimentaire tente de se refaire une virginité autour du bio, de la biodynamie ou des « vins nature ». Il convient toutefois de rester vigilant : les mêmes causes produisant les mêmes effets, il y a un risque réel de voir se dégrader ces nouveaux signes de qualité s'ils ne sont pas assez rentables.

L'AOC jugée rigide

Si on ajoute que le réchauffement climatique rendra caduques, à plus ou moins long terme, certains cépages sur certains terroirs, on comprend que des viticulteurs exigeants sortent d'eux-mêmes d'une AOC coercitive ou s'en font exclure pour des pratiques jugées hérétiques par l'Inao (Institut national de l'origine et de la qualité). Ce sont ceux-là que nous avons voulu rencontrer. Ce test de dégustation a donc porté sur des vins hors AOC, 13 cuvées issues de producteurs qui ont choisi de rompre avec les règles définies par l'Inao. Autant le dire tout de suite, les volumes produits par ces puristes ne permettent pas une diffusion très large. On ne les trouvera pas en grandes surfaces mais plutôt à la propriété et chez des cavistes aussi sourcilieux qu'eux sur la qualité des vins, aussi soucieux que nous de l'environnement et de la santé des consommateurs. Évidemment, cette exigence a un prix.

Auteur d'une expérimentation réussie sur du cabernet franc en Roussillon, Hervé Bizeul revendique l'AOC pour la majorité de sa production mais n'en porte pas moins un regard critique. *« L'appellation d'origine contrôlée a été et reste le modèle de développement du vignoble français, déclare-t-il, mais en elle-même l'AOC est mortifère, car elle a besoin de tuer tous les autres signes de qualité. L'AOC fige une tradition ancestrale qui a certes réussi mais freine ou interdit toute innovation comme un cépage n'ayant pas pu rencontrer un terroir qui ne l'a pas vu naître. »* >>>

suite p. 42



Domaine Richeaume, cuvée Columelle 2014 bio, vins de pays de la Méditerranée

37 € | 14,5/20

► Robe grenat sombre, violacée. Le nez est d'une

belle complexité sur des notes de cassis, de fruits rouges et d'épices. La bouche, à l'attaque franche et nette avec du volume et du gras, finit tout en fraîcheur. Cette cuvée remarquable se revendique « vin de pays de la Méditerranée ». Le domaine se situe en effet sur l'aire d'AOC Côtes-de-Provence Sainte-Victoire mais, dans le cahier des charges de l'appellation, le cabernet ne peut excéder 30% de l'assemblage et le merlot noir en est exclu. Sur ce millésime 2014, l'assemblage à dominante syrah (54%), cabernet (42%) et merlot (4%) est séduisant et représente 9000 bouteilles. Syrah et cabernet sauvignon font ici un joli pied de nez au conformisme provençal et se marient pour donner un vin rouge complexe et harmonieux. L'expérimentation fait de ce vin la tête de cuvée du domaine. Qui a un prix.

OÙ LE TROUVER Caves Taillevent (Paris 8^e)



Un faune avec son fifre sous les oliviers sauvages Clos des Fées 2014, IGP des côtes-catalanes

35 € | 14/20

► Robe grenat, brillante et soutenue.

Nez élégant sur des notes de petits fruits de myrtille et mûre confite. L'attaque en bouche est franche avec de beaux tannins, du volume et de la matière, une belle structure et de la fraîcheur. Un joli vin, puissant et élégant. Cette cuvée de cabernet franc et merlot a été pensée par son propriétaire à partir de ses dégustations en Loire et à Bordeaux. Disposant d'une parcelle au sol et sous-sol argilo-calcaires et partant du principe que le cabernet franc réussit bien sur ce type de terroir, il dédie 70 ares à ce cépage et 70 ares au merlot pour compléter l'assemblage. La vigne, sur ces terres pauvres, se règle à 20 hectolitres à l'hectare et les raisins n'ont pas besoin d'élevage. Preuve qu'une réponse globale est insuffisante sur une mosaïque de terroirs différents.

OÙ LE TROUVER www.lacavedelisa.com



Astelia cabernet sauvignon 2015, Jean-Claude Mas, IGP pays-d'Oc

30 € | 13/20

► La robe grenat, brillante, est profonde avec des teintes rubis. Le nez est complexe: de la fraîcheur sur des arômes de cassis, violette et mûres. En bouche, le vin se montre généreux, bien équilibré, fruité, et la salivation est immédiate. Cette cuvée de 5800 bouteilles, pur cabernet sauvignon, est issue des deux meilleurs terroirs de Jean-Claude Mas, tous deux conduits selon des principes durables et biodynamiques. L'élevage est court, 9 mois en fût (70% chêne américain et 30% de chêne français). En laissant dans les IGP la possibilité de modérer l'alcool par la présence de sucre résiduel, on fait ici beaucoup mieux que certaines appellations plus septentrionales, où la chaptalisation corrige les sous-maturités et où les copeaux viennent tenter de masquer l'ingratitude des tannins.

OÙ LE TROUVER Direct propriété, Les Domaines Paul Mas, tél.: 046790 16 10.



Cuvée Arlequin 2012, Domaine de l'Arjolle vin de pays des côtes-de-Thongue

30 € | 13/20

► Belle robe grenat brillant. Le nez est intense sur des notes de cassis et de tabac,

signe d'un élevage soigné. La bouche est souple en attaque, gourmande, grasse, révélant des raisins mûrs. Un vin élégant, sapide et fin, arrivé à la bonne maturité. Sur cette cuvée, le domaine assemble des cépages bordelais (cabernet franc 40%, cabernet-sauvignon 10%) et méridionaux (syrah 30% et grenache 10%). Les soins apportés au vignoble, à la vendange, au chai avec des fermentations en petites cuves de 600 litres, un élevage de 14 mois en muids traduisent une volonté de produire un vin de qualité. La possibilité de planter des cépages originaux, d'associer sans contraintes excessives des cépages autochtones et internationaux est une latitude qui devrait pouvoir exister, au moins en partie, sur certaines AOC.

OÙ LE TROUVER Caves Notre-Dame à Montpellier

13 VINS ROUGES

	APPELLATION	LIEUX D'ACHAT	PRIX en €	NOTE sur 20
► Domaine Richeaume, cuvée Columelle 2014, bio	Vin de pays de la Méditerranée	Caves Taillevent Paris 8 ^e	37	14,5
► Un faune avec son fifre sous les oliviers sauvages, Clos des Fées 2014	IGP des côtes-catalanes	La cave de Lisa (St-Jean-de-Fos, 34)	35	14
► Astelia cabernet sauvignon rouge 2015, J.-Cl. Mas	IGP pays-d'Oc	Domaine de Nicole (Montagnac, 34)	30	13
► Cuvée Arlequin 2012, Domaine de l'Arjolle	Vin de pays des côtes-de-Thongue	Caves Notre-Dame (Montpellier, 34)	30	13
Le merle aux alouettes 2012, merlot, Alain Chabanon (AB)	IGP pays-d'Oc	La cave de Lisa (St-Jean-de-Fos, 34)	28	12,5
Cuvée sans titre n° 6, mourvèdre, Olivier Calix Sarrat de Goundy 2015	Vin de France	Vie d'Oc (Narbonne, 11)	24,90	12,5
Domaine Gourt de Mautens 2012	Vin de pays du Vaucluse	Trésors des Vignes (Uzès, 30)	48	12,5
Joséphine Terre Rouge 2011, Terre de Pérignan	IGP coteaux-de-Narbonne	Vie d'Oc (Narbonne, 11)	20,90	12
Domaine des Deux Clés, cuvée réserve 2015, bio	IGP Vallée-du-paradis	La vinothèque de St-Jean (St-Jean-de-Védas, 34)	25,90	12
Domaine de la Marfée, Les vignes qu'on abat 2013, bio	IGP pays-d'Hérault	La vinothèque de St-Jean (St-Jean-de-Védas, 34)	29	11,5
Le Pilou 2014, carignan, Olivier Pithon (AB)	IGP des côtes-catalanes	Vie d'Oc (Narbonne, 11)	33	10,5
Carignator 2014, Domaine Rimbart	Vin de table de France	Vie d'Oc (Narbonne, 11)	16,80	10,5
La Baronne, cuvée Pièce de Roche 2013, bio	IGP Hauterive	La vinothèque de St-Jean (St-Jean-de-Védas, 34)	28	10,5

LIRE LE TABLEAU

LA DÉGUSTATION. Elle a été réalisée à l'aveugle, en mars, par plusieurs clubs œnologiques amateurs regroupés au sein de l'association Bien choisir son vin.

LA NOTATION. Elle intègre le niveau du terroir, la complexité aromatique, la longueur en bouche, la présence de défauts liés au raisin, à la vinification, à l'élevage ou à la mise en bouteilles.

Au-dessus de 13/20. Beau vin, aucune faute de vinification, belle expression du fruit. La typicité est établie.
De 10 à 13/20. Cuvée honorable, issue d'une vendange d'une

certaine qualité, plus ou moins fruitée. Avec un peu plus d'ambition accéderait au niveau supérieur.
De 7 à 10/20. Vinification honnête mais qualité de vendange faible ou diluée.

En dessous de 7/20. Qualité de la vendange médiocre et défauts de vinification.

» Un avis que ne partage pas Christian Paly, président de la Cnaoc (Confédération nationale des appellations d'origine contrôlée), pour qui *«l'inconvénient d'une AOC est qu'elle ne peut être que codifiée, sinon c'est le libéralisme et seuls les plus originaux et les plus dynamiques s'en sortent.»*

Quand l'exigence et l'originalité paient

Justement, pour ces vignerons *«dynamiques et originaux»*, se rapprocher de son terroir, de ses vignes est bien plus pertinent que s'accrocher à un cahier de charges théorique et souvent dépassé. Sylvain Hoesch, au Domaine Richeaume dans les Bouches-du-Rhône, n'a pas hésité à déclasser sa cuvée *«premium»* en vin de pays de la Méditerranée pour se laisser l'opportunité de choisir le pourcentage de cabernet sauvignon nécessaire à son assemblage. En Roussillon, Hervé Bizeul estime qu'il était intéressant, sur un terroir argilo-calcaire ne convenant qu'au cabernet franc, de créer une nouvelle expression de ce cépage. Pour se donner toutes les chances, il a choisi une sélection de qualité, a adapté la conduite de la vigne afin qu'elle se règle naturellement sur 18 hectolitres à l'hectare. Ce type d'expression du cabernet n'a pas eu besoin d'être rehaussé par de l'élevage en barrique. Résultat : des tannins naturels et une belle économie.

Autre exemple prouvant que l'originalité et l'exigence paient : les blancs de Collioure. Il fallut aux viticulteurs le temps de la réflexion, le temps d'éviter les pièges de la recherche de nouveaux cépages plus *«adaptés»* au goût moderne et international. Pendant plus de vingt ans, du milieu des années 70 à la fin du siècle dernier, ce fut dans tout le Midi la chasse au carignan, vieux cépage sudiste à qui, du temps du gros rouge de table, on

N. THIBAUT/PHOTONONSTOP



Les vendanges à Banyuls-sur-Mer (66).

Mieux vaut coller à son terroir et ses vignes qu'à un cahier des charges

faisait produire plus de 200 hectolitres à l'hectare. Il fallait à tout prix le remplacer par de la syrah ou d'autres cépages. Marc Parcé, viticulteur à Collioure et président de l'association Sève, association pour la refondation des AOC, critique sévèrement cette dérive. *«On s'est aperçu, explique-t-il, que ces autres cépages résistaient mal au climat et que le carignan taillé court et rabaissé à une production de 30 hectolitres faisait merveille.»* Ici, le grenache gris que l'on associe au grenache noir pour la produc-

tion des banyuls, vinifié en blanc, c'est-à-dire récolté et pressé directement sans macération, donne un vin étonnant. Un blanc incisif, minéral, légèrement tannique en finale. Ce grenache gris, second rôle pour ne pas dire troisième couteau des vins doux naturels, est devenu la vedette de ces blancs secs remarquables. Certains le vinifient en solitaire, d'autres préfèrent lui ajouter un soupçon de vermentino. *«D'avoir opté pour les cépages traditionnels nous a compliqué la vie, souligne Marc Parcé. Le grenache gris peut être nul si on ne maîtrise pas les rendements, mais le résultat de notre démarche, c'est un vin d'une grande originalité par rapport à ce qui peut se faire avec les habituels chardonnays ou sauvignons qu'on a implantés à tort et à travers dans nos régions.»* Pour lui, *«limiter les contrôles d'un vin à sa seule dégustation comme le fait l'AOC est une aberration.»* Il ne faut pas occulter ses conditions de fabrication ni ses conséquences sur les paysages et l'environnement. Ce qui ne l'empêche pas de penser que, paradoxalement, les appellations restent toujours le meilleur moyen pour lutter contre la mondialisation à l'échelle paysanne, et ce malgré un système perverti par le manque d'exigence et le corporatisme. *«Certains vins n'ont plus aucun lien au terroir et ne sont que des ersatz d'appellations. On ne parvient plus à distinguer ceux qui font un travail de qualité de ceux qui ne respectent pas les exigences. L'appellation AOC n'est plus suffisante pour assurer la qualité aux consommateurs.»* ♦

(1) QC n° 550, «L'AOC, chef-d'œuvre en péril» et QC n° 553, «Cépages bordelais à Bordeaux et en Languedoc».

DÉGUSTATION

Le prix de l'excellence

Cette dégustation est atypique. Pour ces vins sortis de l'AOC, nous avons porté notre choix sur des cuvées d'un volume plutôt restreint, dont les bouteilles ne peuvent être achetées que directement à la propriété ou auprès de distributeurs assez haut de gamme. Pour plusieurs raisons : les volumes produits sont faibles, leur élaboration suppose un travail constant dans la vigne et le chai ; cela entraîne des prises de risque. Enfin, les vignerons qui font ces vins jouissent le plus souvent d'une réputation supérieure à l'appellation.

Ces cuvées ne peuvent donc provenir que de viticulteurs élaborant déjà des *«premium»* (moins de 10% de la production globale de vins) et qui, voulant pousser plus loin la recherche, entrent souvent en opposition avec les coopératives ou le négoce. Leurs prix, leurs volumes de production, les efforts nécessaires sont comparables, voire supérieurs à certains crus classés de Bordeaux, de Bourgogne ou du Rhône. Il faut donc *«lire»* ce test très particulier avec ces données, parce que le plaisir gustatif qu'apportent ces vins est à la hauteur des très grandes appellations.

MATELAS À MÉMOIRE DE FORME



WHITEJACK/SHUTTERSTOCK

Nous avons testé 14 matelas à mémoire de forme. Le confort du dormeur en position sur le dos et sur le côté, la fermeté et le maintien du matelas sont prépondérants, tant à l'état neuf qu'après un test de vieillissement qui simule 8 à 10 ans d'usage.

ÉLISABETH CHESNAIS, RÉDACTRICE TECHNIQUE NADÈGE MAZERY

Tendance ne rime pas avec performance

Le marché de la literie se porte bien, les ventes de matelas ont progressé de plus de 5 % l'an dernier. Pourtant, les magasins font grise mine : les ventes explosent sur le Web, avec de nouveaux acteurs qui s'y font une place à coups de publicités ronflantes. En matière de literie, Internet est devenu le lieu de tous les superlatifs. Ils sont sans doute indispensables pour tenter de convaincre puisqu'il est impossible d'essayer le matelas avant de l'acheter. Cette étape demeure le point fort des enseignes ayant pignon sur rue, et les résultats de ce test prouvent qu'elle reste incontournable pour trouver le modèle le plus adapté à son sommeil. On risque en effet d'avoir de drôles de déconvenues à la réception d'un des modèles sélectionnés si on ne l'a pas essayé au préalable...

Qu'ils soient vendus sur le Web ou en magasin, les matelas sont de plus en plus nombreux à se dire à mémoire de forme. Alors, même s'ils n'ont jamais brillé dans nos tests comparatifs, nous avons choisi de tester ce créneau très tendance. Tous les

modèles sélectionnés possèdent une ou plusieurs couches viscoélastiques, des mousses qui assurent la mémoire de forme. Les matelas testés se doivent donc d'épouser parfaitement le contour du corps tout en lui assurant un soutien et sans entraver les mouvements.

L'autre mode qui se confirme, c'est le traitement antibactérien et anti-acariens. Mais les fabricants se gardent bien d'informer les consommateurs, aucune étiquette commerciale n'indique à ces derniers les substances chimiques utilisées. C'est regrettable,

car elles n'ont rien d'anodin. Véronique peut en témoigner. Allergique depuis son enfance, elle a fait très attention au choix de son nouveau matelas et a opté pour un Epeda Écume. « *Le dépliant de la marque indiquait matières nobles, j'ai pensé que je n'aurais pas de problème, précise-t-elle. Mais, dès la première nuit, j'ai été réveillée par des sensations de brûlures aux jambes et de fortes démangeaisons. Trois nuits plus tard, je faisais en plus une crise d'asthme. Le médecin m'a prescrit de la cortisone et j'ai mis mon Epeda, payé 1 200 €,*

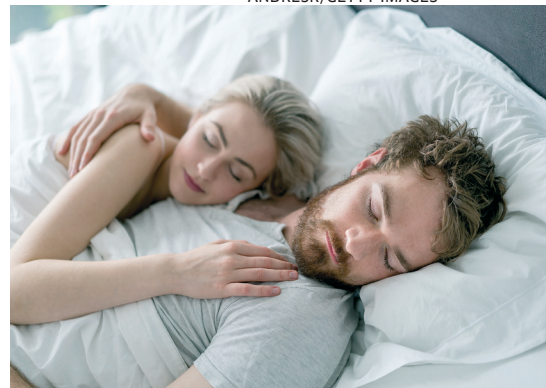
de côté. En l'examinant, j'ai découvert une petite étiquette adhésive qui indiquait « cou-til traité au biocide pyrithione de zinc ». Je n'aurais jamais acheté ce matelas si l'information avait figuré sur le dépliant commercial d'Epeda. »

Des substances chimiques nocives

La réglementation est effectivement très lacunaire, les fabricants n'ont aucune obligation de mentionner les substances chimiques qui traitent leurs matelas. Face à la nocivité de certaines et tant que la réglementation n'aura pas évolué, *Que Choisir* déconseille les matelas traités antibactérien et anti-acariens. ♦

**Il faut essayer
un matelas
avant l'achat!**

ANDRESR/GETTY IMAGES



OFFRE WEB DE REPRISE

Si vous êtes patient...

Comme on ne peut pas essayer leurs produits avant d'acheter, Simba, Eve, Made.com et Ilobed, les quatre spécialistes de la vente de matelas sur Internet de notre sélection, tentent de convaincre avec un argument choc : la reprise gratuite sous 100 jours en cas d'insatisfaction, avec un remboursement intégral et immédiat. Vous avez donc 3 mois pour tester votre matelas

et décider de le garder ou pas. Si vous n'êtes pas convaincu, la société vient le récupérer chez vous et vous rembourse intégralement. Pour évaluer ce service et vérifier que la promesse était bien tenue, nous avons fait livrer un matelas Simba, le numéro un du secteur, à domicile à la mi-décembre 2016. L'ayant trouvé trop mou, nous l'avons

très vite mis de côté avant de contacter Simba par e-mail au bout de 60 jours pour qu'il soit repris. Un message nous est parvenu assez rapidement, nous demandant 3 photos du matelas. « *S'il est abîmé, il sera recyclé ; s'il est en bon état, nous en ferons don à une association caritative* », précisait l'e-mail. Sans nouvelles 15 jours plus tard, début mars, nous relançons.

Simba répond en nous remerciant de notre patience et nous déclare « *chercher un particulier travaillant pour une association avec une camionnette qui pourra vous enlever votre matelas rapidement* ». Deux personnes sont enfin passées le chercher le 10 mars et le matelas nous a été remboursé trois jours plus tard. Promesse tenue, donc, mais il aura fallu de la patience.

COUP DE MOU SUR LES RÉSULTATS

► Décidément, la mémoire de forme n'est pas gage de confort, bien au contraire. La première fois que nous avons testé des matelas à mémoire de forme en 2014 (QC n° 525), nos résultats étaient décevants. La sélection comptait pourtant des modèles haut de gamme avec des prix allant jusqu'à 2 390 €. Cette fois, nous avons ciblé des

modèles vendus jusqu'à 1 200 €, et les résultats sont à nouveau médiocres. Impossible de sortir un meilleur choix, la mémoire de forme assouplit tant les matelas qu'ils en sont mous. Ils ne soutiennent pas assez le corps des dormeurs, en particulier au niveau des épaules et du bassin, la courbe de la colonne vertébrale est modifiée.

Duvivier Floreal

450 € | ★★ | **12.4**

▶ Ce matelas a les défauts de la mémoire de forme: il est souple et soutient moyennement. Mais il assure une bonne indépendance de couchage et vieillit très bien. Sa mémoire de forme est d'intensité moyenne et elle est peu sensible aux changements de température. C'est un



matelas réversible, il a réussi nos tests d'inflammabilité mais il est d'un accueil froid que les frileux n'apprécieront pas. À 450 €, il est d'un bon rapport qualité-prix.

UN MATELAS TESTÉ EN 2016

Simmons Fitness

829 € | ★★ | **14,1/20**

▶ Ce matelas testé en 2016 (QC n° 547) est à ressorts ensachés. Plus étonnant, il est à mémoire de forme et ça ne l'empêche pas d'être bien noté en confort et en maintien, tant à l'état neuf qu'après les tests de vieillissement accéléré. Ferme, il assure une bonne indépendance de couchage tout en amortissant



correctement malgré un cœur en ressorts. Attention, son accueil est froid, les frileux ne l'apprécieront pas et nous le déconseillons aux fumeurs. Il est régulièrement en promotion chez But à 499 €.

Des matelas plus ou moins adaptés à votre profil

► **Vous transpirez beaucoup?**

Le matelas Duvivier Floreal est le plus adapté du test, il est très bien ventilé.

À ÉVITER Le matelas Ikea Matrand, pour la raison inverse (trop peu ventilé).

► **Vous êtes frileux ?**

Le matelas Merinos Feel Good procure une sensation de chaleur quand il est sur sa face hiver.

À ÉVITER

Floreal et Epeda Coruscant.
Leur accueil est froid.

► **Vous fumez au lit?**

Non seulement c'est mauvais pour la santé, mais en prime c'est dangereux si la literie peut prendre feu. Gare aux matelas qui échouent au test de l'allumette.

À ÉVITER Bultex Freshly, Ilobed Double, Merinos Feel good, Ikea Matrand, Epeda Coruscant

FERMETÉ ET CONFORT

C'est loupé

La fermeté annoncée par les fabricants n'a rien à voir avec la fermeté réelle. Merinos se dit équilibré, sept modèles s'affichent ferme. Les autres ne disent rien, et ce n'est pas pire. Car après avoir mesuré leur fermeté, le laboratoire est formel: tous les matelas sélectionnés sont souples. Bultex, Epeda, La Compagnie du Lit, Rêverie et Eve sont même «très souples». Autant dire que les acheter sans les essayer peut réserver de mauvaises surprises. Il est même étonnant que les quatre acteurs du Web testés (Ilobed, Simba, Made.com, Eve) se soient tous engouffrés dans cette catégorie de matelas souples. Cette souplesse n'augure rien de bon côté confort, elle favorise *a priori* la déformation de la colonne vertébrale et préserve mal le dos.

Les essais de laboratoire le confirment, aucun matelas n'atteint l'excellence sur ce critère. C'est une grosse déception par rapport à nos résultats de test des années précédentes, le marché de la literie évolue mal... C'est tout juste moyen dans l'ensemble pour les petits gabarits féminins: aucun ne soutient parfaitement le dos. Pour les hommes corpulents, c'est carrément la catastrophe, le dos n'est jamais assez soutenu, les notes oscillent entre mauvais (■ ■) et moyen (★), et ce n'est guère mieux pour la colonne vertébrale. Les performances étaient très supérieures dans nos tests précédents, au moins pour une



14 MATELAS À MÉMOIRE DE FORME

(140 x 190 CM)

		€					
1	Dunlopillo Nid d'amour	1 199	12,6	★	F	S	★★
2	Bultex Freshly	1 100	12,5	★★	-	TS	★★
3	Duvivier Floreal	450	12,4	★★	-	S	★★
4	Ilobed Double	550	12,1	★★	-	S	★
5	Nightitude Premium Vitaly 45	758	11,9	★	F	S	★
6	Simba Double	699	11,9	★	-	S	★
7	Merinos Feel Good	779	11,6	★	E	S	★★
8	Ikea Matrand	329	11,1	★	F	S	★★
9	Epeda Coruscant	1 161	11,1	★	F	TS	■
10	Simmons Rendez-Vous	799	10,8	★	-	S	★★
11	Made.com Matelas One by Made Double	675	10,7	★	-	S	★★
12	La Compagnie du Lit Confort Memory	699	10,4	★	F	TS	★
13	Réverie Premium, ressorts ensachés Grand Confort Luxe	980	10,4	★	F	TS	★
14	Eve Matelas Double	599	10,3	★	F	TS	★★

LIRE LE TABLEAU

PERFORMANCES ÉTAT NEUF

Fermeté. Le matelas est classé de «très souple» à «très ferme» selon sa résistance à l'application successive de points de pression de diverses forces. **Confort.** Deux personnes de taille et de corpulence opposées s'allongent tour à tour sur le matelas, nos

résultats sont ainsi valables pour plus de 90 % de la population. Pour mesurer le soutien, l'enfoncement du corps est évalué par photogrammétrie en position dorsale, et l'absence de déformation de la colonne vertébrale en position latérale.

Maintien. L'affaissement est évalué par l'application de

deux points de pression, la résistance à l'enfoncement par une force progressive appliquée au centre du matelas; la stabilité, simulée par la chute d'un poids, renseigne sur la capacité du matelas à amortir les mouvements sans les gêner.

Effet mémoire de forme. On mesure l'intensité viscoélastique du matelas.



Tous les matelas de notre sélection sont souples, ce n'est pas bon pour la colonne vertébrale.

partie des matelas sélectionnés. Cette fois, aucun ne se distingue, la couche mémoire de forme dégrade leurs performances, elle soutient moins bien que les mousses classiques. Ils font mieux côté maintien, tous résistent à l'enfoncement. Ils offrent par ailleurs une bonne indépendance de couchage et même si leur soutien laisse à désirer, ils épousent parfaitement le corps. C'est la preuve que l'effet enveloppant de la mousse à mémoire de forme fonctionne, parfois au point de rendre les mouvements difficiles, notamment avec les matelas de La Compagnie du Lit, de Merinos et d'Eve.

VIEILLISSEMENT

10 ans et bien plus

Si les matelas ne sont pas formidables à l'état neuf, la plupart ont le mérite de résister à l'usure du temps. À quelques exceptions près, leurs performances sont à peine modifiées par notre test d'endurance qui simule 10 années d'utilisation. Attention néanmoins à l'Epéda Coruscant et au Simmons Rendez-Vous, qui perdent en fermeté alors qu'ils étaient déjà souples à l'origine, au modèle Confort Memory de La Compagnie du Lit, qui se tasse de plus de 7 mm et qui présente quelques coupures, tout comme le Merinos Feel Good. Ces dernières sont néanmoins sans impact sur le confort. Nos essais de vieillissement démontrent une nouvelle fois que le mot d'ordre martelé par la profession, « 10 ans, il faut changer », n'a aucun sens. C'est du pur marketing destiné à gonfler les ventes. À l'exception du Confort Memory de La Compagnie du Lit, les matelas sélectionnés peuvent aller bien au-delà, comme ceux de nos tests précédents.

EFFET MÉMOIRE DE FORME

Pas la panacée

Se fier aux promesses des fabricants sur l'effet mémoire de forme n'apporte pas grand-chose. En réalité, l'intensité de la mousse viscoélastique dépend à la fois de son épaisseur, de sa densité et de sa structure (son nombre de bulles). L'effet mémoire de forme mesuré en laboratoire est important sur les matelas Dunlopillo, Ikea et Simba, il est moindre sur les autres mais très perceptible. Les matelas sont enveloppants, le corps est bien calé, ce qui ne rime pas forcément avec confort ! Attention aux matelas notés ■ ou ★ en fermeté à 13 °C ou à 30 °C, ils gagnent en fermeté s'il fait frais, s'assouplissent quand il fait chaud. Le Dunlopillo Nid d'amour assure offrir une mousse à mémoire de forme « thermorégulante ». Nous avons évalué cet effet thermorégulant à la caméra infrarouge, il s'avère inexistant, la caméra n'a relevé aucune différence entre ce modèle et d'autres matelas testés.

PERFORMANCES À L'ÉTAT NEUF										APRÈS VIEILLISSEMENT				UTILISATION		INFLAM- MABILITÉ		CARACTÉRISTIQUES										
MAINTIEN			EFFET MÉMOIRE DE FORME				VARIATION DU CONFORT				VARIATION		Facilité de manipulation		Aptitude au recyclage		CARACTÉRISTIQUES											
à l'enfoncement			Stabilité à 13 °C				CHALEUR				Dos		Côté		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine					
Affectement			Résistance à l'enfoncement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	
Côté			Affectement				APPRÉCIATION				Dos		Côté		PERTE DE HAUTEUR		APPRÉCIATION		Cigarette		Allumette		Épaisseur		Type		Pays d'origine	

OUTILS MULTIFONCTIONS

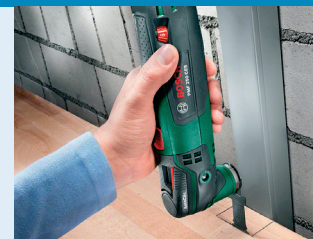
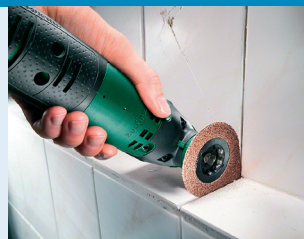


Destiné aux travaux de finition ou de reprise de travaux anciens, l'outil multifonction est indispensable à tout bricoleur amateur ou professionnel.

YVES MARTIN, RÉDACTEUR TECHNIQUE LARS LY

À SAVOIR AVANT L'ACHAT

Couper, poncer, gratter, racler... les appareils multifonctions offrent de larges possibilités aux bricoleurs. Mais chacune de leurs fonctionnalités impose un outil spécifique, pas forcément livré d'office.



DOC FABRICANTS

Nombre d'accessoires et fixation

DEUX POINTS À BIEN VÉRIFIER

Les fabricants ne livrent pas tous le même nombre d'outils avec leurs appareils multifonctions. Les plus généreux vont jusqu'à six (Bosch et Makita) quand certains se limitent à deux (Einhell et Fein). Avec des prix allant de 10 à 30 € par outil, compléter l'équipement peut revenir cher. Plus ou moins pratique, le système de fixation est également important. Seuls quatre des modèles testés (Makita, Bosch, Fein et Black & Decker) disposent d'une fixation rapide sans clé. Enfin, si tous les appareils sont compatibles avec les outils de la marque Bosch (qui offre le plus large choix dans ce domaine), certains imposent l'usage d'un adaptateur.

Vibrations et bruit

QUASI INÉVITABLES

De par leur conception, les appareils multifonctions vibrent beaucoup et sont bruyants. Si la plupart sont munis de zones de préhension qui diminuent le ressenti des vibrations dans les mains, ce n'est pas la panacée. Le seul de notre test vraiment confortable est le Bosch, grâce à une seconde poignée dotée d'une entretoise amortissante.

Poids À SURVEILLER!

À moins d'avoir des bras solides, au-delà de 1,5 kg, manier un outil multifonction est vite fatigant. Avec respectivement 2 et 1,9 kg, le Makita TM3010C et le AEG OMNI 300-PB demandent des efforts.

Variateur de vitesse

PRÉFÉREZ-LE INDÉPENDANT

Tous les modèles testés possèdent un variateur de vitesse et, dans la majorité des cas, il est indépendant (molette ou bouton circulaire). L'AEG fait exception: la variation s'effectue *via* la gâchette de commande, ce qui en complique la gestion.

Aspiration de poussière

PEU CONVAINCANTE

Plusieurs appareils disposent d'un branchement pour l'aspiration des poussières. Mais le système ne fonctionne que pour le ponçage et n'est guère efficace. En outre, travailler avec un tuyau d'aspirateur relié à l'appareil n'est pas très confortable et peut même devenir impossible dans les endroits difficiles d'accès.

10 OUTILS MULTIFONCTIONS

		APPRÉCIATION GLOBALE		SCIAGE/ Bois/agglo	
		PRIX		NOTE SUR 20	
		€			
1	Makita TM3010C	293	14,8	★★	★★
2	Bosch PMF 250 CES	140	14	★★	★★
3	Fein MultiTalent 250 QSL QuickStart	215	13,3	★★	★★
4	Carrefour DY 71948	60	13,1	★★	★★
5	Titan TTB 627 HTL	50	11,6	★	★
6	Mac Allister MSMT 300	65	11,6	★	★
7	Auchan DB 5803	57	10,1	★	★
8	Black & Decker MT 300 KA	105	6,3	■	■
9	AEG OMNI 300-PB	140	2	■	■
10	Einhell TC-MG220E	40	2	■	■

LIRE LE TABLEAU

SCIAGE/TRONÇONNAGE

L'aptitude à la fonction et la vitesse d'exécution ont été notées pour 5 familles de matériaux: bois, aggloméré et dérivés, aluminium/métal, PVC, cloison et carrelage.

PONÇAGE

La quantité de matière retirée, la vitesse de réalisation et l'état de la surface ont été notés pour les ponçages de peinture et de finition de contreplaqué.

RACLAGE/DÉCOLLAGE

Avec la spatule, nous

jugeons subjectivement l'efficacité et la vitesse pour décoller du silicone sur du carrelage et de l'ancienne moquette.

COMMODITÉ D'EMPLOI

Elle est notée par 3 bricoleurs confirmés en fonction du poids, de l'équilibre de la machine,

Makita TM3010C**293 €** | ★★ | **14,8/20**

► Le Makita TM3010C se détache du lot en termes de performances et permet des coupes souvent deux fois plus rapides qu'avec ses concurrents. Puissant (320 W), solide et très bien équipé (système de fixation d'outil pratique, valise, dispositif d'aspiration et nombreux outils), cet appareil s'adresse aux bricoleurs exigeants. Son cordon d'alimentation est en caoutchouc,

MEILLEUR
CHOIX

un matériau résistant et souple, et d'une longueur appréciable (4,80 m). L'appareil est, en outre, le moins bruyant de notre sélection. Un bémol toutefois: un risque d'électrocution si on coupe un fil électrique sous tension par inadvertance.

Carrefour DY 71948**60 €** | ★★ | **13,1/20**

► Carrefour propose un appareil complet aux performances homogènes. Il montre toutefois ses limites dans certaines épreuves à cause de la faible puissance de son moteur. Cela concerne notamment la découpe du bois ou du MDF (panneau de fibres de bois) de 19 mm d'épaisseur. À l'usage, ce modèle se révèle plutôt fonctionnel, grâce à la bonne longueur de son câble (3,10 m) et à un set

MEILLEUR
RAPPORT
QUALITÉ
PRIX

d'outils assez complet. Si le changement de l'outil nécessite une clé (fournie), celle-ci, assez longue, est pratique. Pour étendre les possibilités de l'appareil, il faudra acheter des outils Bosch, car Carrefour n'en vend pas.

Bosch PMF 250 CES**140 €** | ★★ | **14/20**

► Voici un modèle robuste, performant et très bien équipé avec 6 outils proposés de série. Livré dans un coffret en plastique, c'est aussi le seul à recevoir une seconde poignée (antivibration) et une butée de profondeur. La fixation de la lame se révèle simple et aisée. Cet appareil permet d'effectuer des coupes rapides et propres, et c'est le plus performant en découpe de

BON
CHOIX

carrelage. Trois petits reproches néanmoins: il fait beaucoup de bruit, le câble d'alimentation est trop court et la prise électrique se débranche trop facilement.

AEG OMNI 300-PB■■■ | **2/20****Einhell TC-MG220E**■■■ | **2/20**

► L'appareil d'entrée de gamme de Einhell n'a que 2 lames et pas de housse de transport. Ses performances moyennes sont dues à un moteur sous-dimensionné, sans doute aussi en cause dans le double échec du test d'endurance qui lui vaut sa disqualification. De son côté, l'AEG remplit sa fonction de manière juste

NE PAS
ACHETERNE PAS
ACHETER

moyenne. Son système de commande par une gâchette variateur de vitesse est inadapté pour un outil multifonction. En outre, ce modèle est fragile et ne résiste pas au test d'endurance. Son plateau de ponçage a été anéanti après 10 h de marche.

PERFORMANCES							CARACTÉRISTIQUES													
TRONÇONNAGE							ÉQUIPEMENT				FONCTIONNALITÉS									
Alu/métal	PVC	Cloison	Carrelage	PONÇAGE	RACLAGE	APPRECIATION	ÉQUIPEMENT	Nombre d'outils livrés	(nbre de feuilles)	Papier abrasif	Serrage rapide	sans adaptateur	Compatible outils Bosch	Puissance	Poids	Lieu de fabrication				
																	W	kg		
★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	6	50	●	–	320	2	Chine
★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★★	★★	6	6	●	●	250	1,3	Hongrie
★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	■	★	★	★★	2	9	●	●	250	1,7	Allemagne
★	★★	★	★★	★	★	★	★	★★	★	★★	★	★★	★★	5	5	–	–	220	1,4	Chine
★	■	★	★	★	★★	★	★	★	★	★	★	★★	★★	3	15	–	●	200	1,5	Chine
★	■	★	★	★	★	★	★	★	★	★★	■	★★	★★	4	10	–	–	300	1,3	Chine
★★	★★	★★	★★	★	■	★★	★	★	★	★	■	★	★★	4	3	–	●	220	1,4	Chine
★★	★★	★	★★	★	★★	★	★★	★★	★★	★	★★	■	★★	4	6	●	–	300	1,6	Chine
★	★	★	★	■	■	★	★	■	★	■	■	■	★★	3	10	–	–	300	1,9	Chine
★	★★	★	★★	■	★	★★	★	★	■	★	■	■	★★	2	1	–	●	220	1,3	Chine

de la préhension et de l'ergonomie des commandes, de la longueur du cordon et de son matériau, de la facilité à changer l'outil, des vibrations émises, etc.
BRUIT
Il est apprécié par les 3 mêmes bricoleurs confirmés.

INSTRUCTIONS
Présentation, exhaustivité des informations et des consignes de sécurité du mode d'emploi de chaque appareil sont notés.
ÉQUIPEMENT/POLYVALENCE
Nous tenons compte de la richesse des outils et

accessoires fournis et de la variété des possibilités offertes par les appareils (variateur de vitesse, verrouillage, type de serrage d'outil, compatibilité avec les outils Bosch, présence d'extracteur de poussière, d'une poignée...).

ENDURANCE
La résistance à l'usure est mesurée en fonction ponçage. Le test est constitué d'une série de cycles qui doivent totaliser 50 h de fonctionnement (en charge et à vide). Un test de chute (dans trois positions: dessus, dessous

et sur le côté) d'une hauteur de 1 m sur une dalle en béton complète cet essai. Puis l'appareil est inspecté et testé.
SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE
Les points essentiels de la norme en sécurité électrique EN 60745-1 sont vérifiés.

● : oui; – : non.

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

Omniprésents dans notre vie quotidienne, susceptibles de favoriser de nombreuses pathologies, les perturbateurs endocriniens sont des substances au comportement très particulier. Un véritable défi pour les scientifiques qui tentent de cerner leurs effets, afin de protéger notre santé.

PERTURBATEURS ENDOCRINIENS

Un casse-tête à résoudre d'urgence

FABIENNE MALEYSSON

Jamais un terme scientifique ne se sera invité avec autant d'insistance dans une campagne électorale. Depuis qu'elle a débuté, Benoît Hamon n'a pas manqué une occasion de rappeler qu'il promettait, s'il était élu président, « d'interdire les perturbateurs endocriniens ». Un terme devenu familier depuis la mise en cause du bisphénol A (BPA) et son interdiction dans les biberons en 2010. Mais cette substance ne constitue qu'un exemple parmi des dizaines et peut-être des centaines de composés capables d'interagir avec notre système hormonal. En laboratoire, les chercheurs ont mis en évidence des propriétés de perturbation endocrinienne dans plusieurs familles de produits chimiques auxquels nous sommes quotidiennement exposés via l'alimentation, la pollution de l'air intérieur ou extérieur et le

passage transcutané (voir infographie p. 52). Résultat : en 2011, lorsque Santé publique France a étudié l'imprégnation des femmes enceintes à divers perturbateurs endocriniens (PE), toutes présentaient, dans leur sang ou leurs urines, des taux mesurables de phtalates, pesticides, dioxines et retardateurs de flamme, et le BPA était présent chez les trois quarts d'entre elles. Sans qu'on puisse en tirer de conclusions précises sur leur santé ou celle de leurs bébés, ces résultats reflètent clairement l'omniprésence des PE. Encore est-on loin de les avoir tous recensés : des soupçons pèsent sur plus

d'un millier des quelque 143 000 produits chimiques utilisés par l'industrie. Parallèlement, de nombreuses pathologies dont l'apparition peut être favorisée par l'exposition aux PE sont en augmentation. Cancer du sein chez la femme jeune, du testicule chez l'homme jeune, malformations génitales chez le petit garçon, troubles neurocomportementaux chez l'enfant, obésité et diabète : autant de cas dans lesquels un lien avec les PE a pu être évoqué. Mais, en réalité, il ne s'agit pour l'instant que de suppositions.

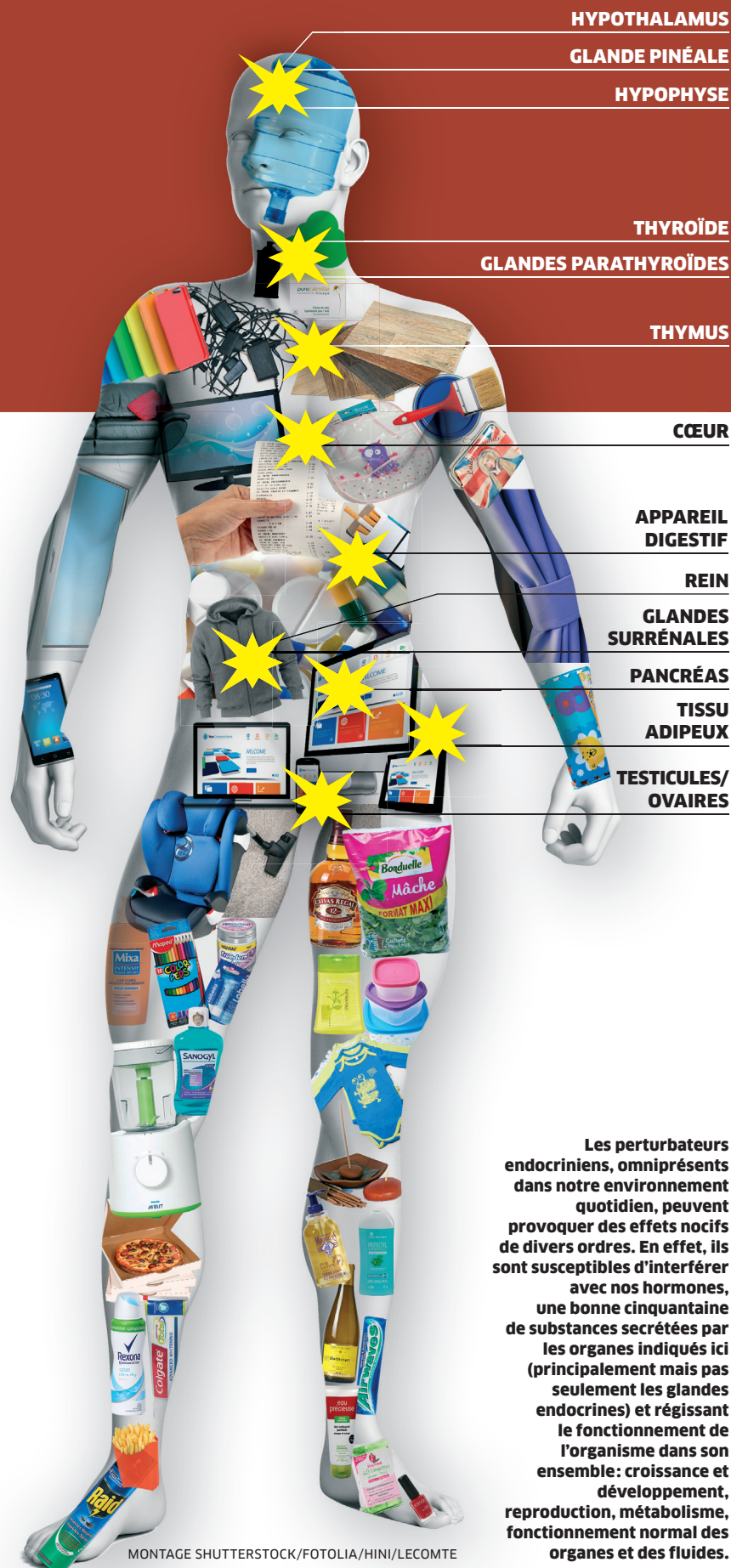
Des signaux qui interpellent

« Il faut se garder des extrapolations parfois simplistes et s'en tenir aux faits », met en garde Bernard Jégou, directeur de recherches à l'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale) et à l'École des hautes études en santé publique, l'un des premiers scientifiques à s'être intéressé aux PE. Voir les perturbateurs endocriniens derrière toutes les pathologies, même quand les données ne sont que partielles, voire incertaines, donne des arguments aux négationnistes, qui voudraient faire croire qu'il n'y a aucun problème. Cela dit, certaines constatations nous mettent en alerte, par exemple, le fait que dans certaines régions du monde, on observe à la fois une baisse de la qualité du sperme et une augmentation des malformations génitales à la naissance et des cancers du testicule. On soupçonne un lien de l'ensemble avec une exposition in utero. » Établir un lien entre des pathologies constatées au sein des populations et les PE est une véritable gageure. D'abord parce qu'elles sont toujours multifactorielles : outre l'aspect génétique, nous sommes

Des soupçons pèsent sur plus d'un millier de produits chimiques



Dossier complet sur
<http://ufcqc.link/pe558>



Les perturbateurs endocriniens, omniprésents dans notre environnement quotidien, peuvent provoquer des effets nocifs de divers ordres. En effet, ils sont susceptibles d'interférer avec nos hormones, une bonne cinquantaine de substances secrétées par les organes indiqués ici (principalement mais pas seulement les glandes endocrines) et régissant le fonctionnement de l'organisme dans son ensemble : croissance et développement, reproduction, métabolisme, fonctionnement normal des organes et des fluides.

exposés à tout un panel de polluants, PE ou non, sans compter les facteurs liés au mode de vie (équilibre alimentaire, exercice physique, stress, etc.). Comment déterminer de façon certaine, lorsqu'une pathologie se déclare, à quel(s) facteur(s) elle est due ? Mais cette limitation générale se double dans le cas de PE de leurs particularités qui en font de véritables casse-tête pour les scientifiques.

Les scientifiques face à l'imprévisible

Primo, dans bien des cas, de très faibles doses suffisent à provoquer des effets visibles en laboratoire. Cela se vérifie, par exemple, pour le bisphénol A ou les phtalates. « *Par définition, les hormones sont des substances qui peuvent agir à très faible concentration*, explique Catherine Viguié, directrice de l'équipe « gestation et perturbation endocrinienne » à l'unité Toxalim de l'Inra (Institut national de la recherche agronomique). *C'est la même chose pour les PE. On voit des effets à des doses de l'ordre du nanogramme [un millième de microgramme, ndlr] par millilitre de sang.* » Même si on interdit telle substance dans les produits alimentaires par exemple, les quantités infimes migrant depuis l'emballage peuvent suffire à poser problème. Pour corser l'exercice, certains PE se comportent de façon tout à fait extravagante aux yeux d'un toxicologue. « *Jusqu'à présent, toute la toxicologie était basée sur le principe de Paracelse : c'est la dose qui fait le poison*, rappelle Catherine Viguié. *Le problème, avec les perturbateurs endocriniens, c'est que cela ne se vérifie pas. Parfois, la substance sera plus toxique à une certaine concentration qu'à une concentration plus forte.* » Le bisphénol A est un des spécialistes de ces réponses erratiques, ce qui fait dire à un toxicologue aguerri qu'il n'a « *jamais rencontré une substance aussi ch...* » et nous conduit à conclure que l'Union européenne ferait mieux d'interdire un composé aussi imprévisible. « *Sur les cellules de cancer du testicule, nous avons mis en lumière un effet antiprolifératif du BPA à forte dose mais prolifératif à faible dose*, appuie Patrick Fénichel, gynécologue et endocrinologue au CHU de Nice et chercheur à l'Inserm. *Au niveau du nanogramme par millilitre de sang, il stimule les cellules cancéreuses dans le testicule. Or c'est à ce taux que nous l'avons retrouvé dans le sang de cordon des nouveau-nés.* » Cette particularité des PE constitue un véritable défi pour qui cherche à fournir une base scientifique au législateur. « *Quand on évalue une molécule, on ne sait pas si un virage va se produire et où. Il faut tester un très grand nombre de doses, cela complexifie énormément l'évaluation* », soupire Catherine Viguié.

Troisième difficulté, l'effet cocktail possible. Dans un mélange de PE, ce à quoi nous pouvons en pratique être exposés, les effets de chacun peuvent

>>>

s'additionner (ce n'est pas propre à ces composés), mais aussi agir en synergie. Le mécanisme a été démontré *in vitro*: deux PE très faiblement actifs par eux-mêmes ont «coopéré» pour activer un récepteur, si bien que la toxicité du mélange était beaucoup plus forte que l'addition des deux. Aujourd'hui, des chercheurs travaillent à démontrer cet effet sur l'homme. Or, la réglementation encadre le plus souvent composé par composé, comme s'ils n'étaient pas susceptibles d'interagir.

Tous les concepts sont à remettre à plat

Last but not least, nous ne sommes pas également sensibles aux PE à toutes les périodes de la vie. «C'est in utero, lorsque se développent tous les organes, qu'ils sont le plus susceptibles d'effets délétères. On a beaucoup de données là-dessus», constate Robert Barouki, médecin et directeur de recherche en toxicologie à l'Inserm. Car, contrairement à l'âge adulte où les hormones ont un effet transitoire, chez le fœtus et le nouveau-né, elles ont une fonction de programmation de l'organisme. Une interférence peut donc produire des dégâts irréversibles, d'où l'importance pour les femmes enceintes d'être vigilantes. Ensuite, pendant toute l'enfance, se poursuit le développement du système nerveux. Puis la puberté – incluant la prépuberté qui commence avant 10 ans chez les filles – est une période particulièrement vulnérable pour le développement du système reproducteur. Conséquence: «Si une étude n'a pas couvert une période critique, on peut passer à côté d'un effet toxique, met en garde le scientifique. Lorsqu'on étudie le rapport entre exposition à la dioxine et cancer du sein, on ne trouve rien tous âges confondus, mais une association forte chez les filles exposées avant 14 ans.» Une difficulté supplémentaire pour les chercheurs, qui doivent tenir compte de cette importance de la fenêtre d'exposition. «Nous avons besoin de remettre à plat tous les concepts admis jusque-là en toxicologie pour établir la manière la plus pertinente de gérer les perturbateurs endocriniens», résume Robert Barouki. Il y a donc encore beaucoup de pain sur la planche pour les scientifiques. Mais, comme le soulignait le Parlement européen en 2013, le fait que les connaissances soient encore fragmentaires ne doit pas faire obstacle à des mesures de protection sanitaire pour éviter des conséquences potentiellement graves pour la santé humaine et l'environnement. ♦



F. PONCELET/ONOKY/PNS

En 2011, une analyse a montré l'imprégnation des femmes enceintes par les PE.

LÉGISLATION

Quand Bruxelles joue avec notre santé

Officiellement, la Commission européenne planche depuis des années sur une régulation des perturbateurs endocriniens susceptible de protéger les citoyens. Endormie par les sirènes de l'industrie, elle tergiverse et a pris un retard intolérable.

Bientôt huit ans que les autorités européennes ont promis de prendre à bras-le-corps le problème des perturbateurs endocriniens. Huit ans et, concrètement, rien n'a changé pour les citoyens, qui continuent à y être exposés quotidiennement. C'est par un règlement publié en octobre 2009 que tout commence. Il concerne les pesticides et interdit que soient approuvées pour cet usage les substances «considérées comme ayant des effets perturbateurs endocriniens pouvant être néfastes pour l'homme». Dans les années qui suivent, des restrictions similaires apparaissent dans la réglementation sur les biocides⁽¹⁾, les produits cosmétiques ou les substances chimiques en général (Reach). Mais pour encadrer les perturbateurs endocriniens (PE), encore faut-il les identifier. La science qui étudie ces substances est jeune, en pleine construction, il n'existe pas de liste officielle et même pas encore de définition réglementaire. La Commission doit donc en établir une, qui servira de base aux réglementations à venir. C'est ce à quoi elle aurait dû

s'employer sans délai, avec le concours des scientifiques les plus reconnus, puisque l'Union est supposée «garantir la protection de la santé humaine dans toutes ses politiques». Mais «les institutions européennes n'ont pas le budget pour payer des experts indépendants, du coup elles travaillent avec quiconque veut bien faire profiter de son expertise gratuitement. Une aubaine pour les scientifiques payés par ailleurs par des industriels», déplore Martin Pigeon, chargé de l'agroalimentaire à l'association Corporate Europe Observatory, qui met au jour le pouvoir des groupes de pression.

Un sujet explosif

Pour ceux qui s'intéressent à la façon dont l'Union légifère, ce dossier va devenir un cas d'école. Car le sujet est explosif: si la définition des PE est large, de très nombreuses substances chimiques pourraient en faire partie, avec les contraintes réglementaires et les impacts économiques que cela implique. Mois après mois, le processus va s'enliser, pris en otage par des luttes d'influence sans fin aux dépens des citoyens européens. Conflits entre directions de la

RAWPIXEL/FOTOLIA



Pour l'heure, les lobbies industriels ont réussi à préserver leurs intérêts auprès de Bruxelles.

Commission et entre États membres, selon qu'ils préfèrent préserver la santé ou le business, coups tordus des différents lobbies (produits chimiques, matières plastiques, pesticides, cosmétiques...): tout concourt à retarder la décision, comme le détaille de façon très précise le journaliste Stéphane Horel dans son livre *Intoxication*⁽²⁾.

Fruit d'une enquête minutieuse, l'ouvrage décrypte les stratégies des lobbies industriels pour instiller dans les esprits le doute sur la nocivité des PE et se prémunir contre des réglementations trop rigoureuses. Le point culminant de cette guérilla réside dans une attaque aussi massive qu'inédite: à l'initiative de scientifiques largement financés par l'industrie, une lettre ouverte paraît simultanément dans 14 revues de toxicologie, remettant en cause la particularité des PE et invoquant, de façon très surprenante de la part de scientifiques, le «bon sens».

Les chercheurs indépendants spécialistes de la question ont beau réagir vertement, appelant à la transparence sur les conflits d'intérêts et fustigeant le mélange entre science et politique, le mal est fait. En septembre 2013, la Commission décide de demander une étude d'impact pour mesurer l'effet des différentes options réglementaires qui s'offrent à elle. «En général, nous estimons que de telles études constituent un outil pour améliorer les politiques publiques», précise Pelle Moos, responsable de ce dossier au Beuc (Bureau européen des unions de consommateurs), dont l'UFC-Que Choisir est membre fondateur. *Mais en l'occurrence, il s'agit d'une manœuvre de l'industrie et de*

certaines personnes au sein de la Commission pour retarder et finalement faire dérailler le processus démocratique. C'est inacceptable!»

La Commission condamnée pour avoir failli

Un avis partagé par de nombreuses parties prenantes, à commencer par le gouvernement suédois qui, soutenu par plusieurs pays, dont la France, et par le Parlement européen, traduit la Commission devant la Cour de justice de l'Union européenne au motif du retard pris à légiférer sur la définition des PE. Fait rarissime, en décembre 2015, la Cour condamne la Commission pour avoir failli à son obligation. Démontant un à

un mode d'action endocrinien, un effet indésirable sur la santé humaine et l'existence d'un lien de causalité entre les deux. Cette troisième condition est inacceptable aux yeux des experts indépendants, car la preuve est quasi impossible à apporter scientifiquement. Ou alors cela peut prendre des générations comme le montre le cas du distilbène, dont les effets délétères ne sont apparus que dans la descendance des femmes qui en ont pris pendant leur grossesse. «Les critères exigés par la Commission sont trop stricts pour protéger les populations. Elle a mis la barre si haut que même les produits chimiques pour lesquels il existe des preuves sérieuses de leur toxicité auront des difficultés à l'atteindre», s'inquiète alors

Le retard pris par l'Union pour légiférer sur les PE est criminel

un tous ses arguments, elle l'invite à respecter l'équilibre entre le bon fonctionnement du marché intérieur et le niveau élevé de protection de la santé humaine, animale et de l'environnement prévu par les textes, et souligne que l'impact économique ne doit influencer en rien sur la définition de critères scientifiques. La Commission ne peut plus reculer. En juin 2016, elle présente une proposition de définition des PE... et déclenche un concert de protestations. Le projet prévoit que soient considérées comme PE les substances qui répondent à trois conditions:

l'Endocrine Society, une société savante regroupant des médecins et chercheurs de tous pays. De fait, avec cette définition, même le bisphénol A (voir p. 54), dont aucun scientifique sérieux ne conteste les propriétés de perturbation endocrinienne, passerait entre les mailles du filet!

Un projet de règlement favorable à l'industrie

Comme le gouvernement français, le Beuc et bien d'autres, l'Endocrine Society préconise une classification semblable à celle des cancérogènes (certain, probable ou possible). Un moyen de taper

vite et fort sur les PE les plus préoccupants et de prévoir des contraintes réglementaires adaptées aux évolutions des connaissances scientifiques pour les autres. Las, Bruxelles fait la sourde oreille: par deux fois, en décembre et février dernier, elle publie un nouveau projet de règlement mais sans prendre en compte cette proposition. «Refuser la classification graduée est très choquant, s'indigne le Pr Bernard Jegou, directeur de recherches à l'Inserm et à l'École des hautes études en santé publique. *S'il faut que des preuves formelles soient apportées avant que la réglementation se mette en place, on va attendre 20 ans! Les preuves scientifiques sont au centre de mon travail et de mes convictions, mais l'incertitude est consubstantielle à la science. Au lieu d'en tenir compte, la Commission s'embourbe dans les contre-feux mis en place par l'industrie. Le poids des lobbies et le cynisme de ce qu'elle est en train de mettre en place sont intolérables.*» Le mot est faible: loin de dessiner des critères plus protecteurs pour la santé humaine, la proposition de décembre prévoit, contre toute logique, (à part celle du lobby phytopharmaceutique) une tolérance pour les pesticides conçus pour agir comme perturbateurs endocriniens sur les ravageurs! Une dérogation qui n'a «aucune raison d'être» selon les autorités françaises, qui ont fait savoir leur opposition. Reste à espérer que la vigilance de notre gouvernement sur ce dossier perdurera quel que soit le résultat de l'élection présidentielle. ♦

(1) Produits exerçant une action contre les nuisibles, hors agriculture (répulsifs, antiparasitaires, produits de traitement du bois, etc.).

(2) Ed. La Découverte, 2015, 19 €. >>>

AU QUOTIDIEN

Où peut-on les trouver?

Certains pesticides détectés dans les fruits et légumes sont des perturbateurs endocriniens (PE)

- Un ou plusieurs résidus PE présents dans 30 des 150 fruits testés (QC n° 551)
- 6 des 28 salades en sachet renferment un résidu PE (QC n° 549).

Désormais interdit au contact alimentaire, le BPA peut être présent dans d'anciens ustensiles et récipients ou échapper aux contrôles

- Un babycook concerné (QC n° 536).

Des PE peuvent être présents dans divers produits ou emballages alimentaires

- 8 huiles, 21 vins, 12 whiskies contaminés par des phtalates, en l'occurrence c'est la chaîne de fabrication qui est soupçonnée (QC n° 545).
- Des composés perfluorés dans les emballages en carton ou papier de fast-food (test de nos homologues européens).
- De nombreux chewing-gums contiennent du BHT (plusieurs références Hollywood ou Mentos entre autres) ou, plus grave, du BHA sur lequel les soupçons pèsent plus lourd (Airwaves, Freudent, New R de Leclerc).

Les phtalates peuvent être utilisés dans l'enrobage des gélules et comprimés à libération retardée.**Sept PE ou familles de PE figurent dans notre liste d'ingrédients indésirables dans les cosmétiques.**

Plus de 200 produits de notre liste en contiennent (QC n° 556).

Les phtalates sont souvent présents dans les plastiques destinés à divers usages, notamment le PVC

- Des PE dans 5 sacs ou accessoires, un tapis de souris, un clavier, des dalles PVC (QC n° 517).

Jouets ou matériels pour enfants peuvent contenir phtalates et plusieurs autres perturbateurs endocriniens.

- Des phtalates dans le flocage d'un body et dans 3 tapis-jeux, du BPA dans une tétine, un retardateur de flamme dans un matelas à langer (QC n° 533)
- Des phtalates dans 8 crayons, probablement présents dans les vernis et/ou le « faux bois » composé de résine synthétique (QC n° 550).

Plusieurs insecticides sont soupçonnés d'effets PE.

POUR S'Y
RETROUVER

Comment s'en prémunir ?

Même si les perturbateurs endocriniens (PE) sont omniprésents, quelques bonnes habitudes permettent de limiter notre exposition. Il faut notamment être vigilant pour les femmes enceintes et les enfants.

L'effet des perturbateurs endocriniens est particulièrement délétère pendant certaines «fenêtres d'exposition» : la vie fœtale (d'où l'importance pour les femmes enceintes d'être vigilantes), les premières années de vie et la puberté,

qui débute parfois dès huit à neuf ans. L'enfant n'est pas à l'abri, car son système nerveux est en développement. On peut donc considérer que la période à risque s'étend de la conception à la post-puberté. Celles et ceux qui projettent d'avoir un enfant doivent aussi

être prudents, car l'exposition préconceptionnelle des parents pourrait avoir des répercussions sur l'enfant. Pour les autres périodes de la vie, la littérature scientifique est moins abondante. Voici les bons réflexes pour circonscrire l'exposition aux PE.

ALIMENTATION

• **N'utilisez pas de récipients en polycarbonate.** Ils contiennent du bisphénol A. Ils portent parfois le sigle PC ou le chiffre 7 à l'intérieur d'un triangle (ce marquage n'est cependant pas obligatoire). Ils sont désormais interdits à la vente. Si vous en avez, ne vous en servez pas.

• **Ne faites pas chauffer les aliments dans du plastique.** Transférez sur une assiette les plats préparés du commerce et utilisez une casserole en Inox plutôt qu'une bouilloire en plastique pour faire bouillir

de l'eau. Préférez les récipients (biberons inclus) en verre.

• **N'abusez pas des produits type fast-food car leurs emballages en carton ou papier** (carton à pizza, cornet de frites, étui à sandwich) peuvent aussi être contaminés par les PE.

• **Consommez moins d'aliments transformés.** En effet, la chaîne de fabrication et/ou l'emballage peuvent donner lieu à des contaminations. Limitez les chewing-gums avec BHA (E320) ou BHT (E321).

• **Préférez les fruits, légumes et céréales biologiques.** Vous diminuez l'exposition aux pesticides potentiellement perturbateurs endocriniens. À défaut, pelez les végétaux qui peuvent l'être.

• **Consultez notre carte interactive de la qualité de l'eau** (<http://ufcqc.link/eau558>). Si vous habitez une des rares communes desservies par une eau contaminée en pesticides, préférez l'eau en bouteilles.

SANTÉ ET BEAUTÉ

• **Si vous êtes enceinte, évitez autant que possible les antalgiques** (paracétamol, aspirine, ibuprofène). En tout cas, ne prenez pas d'ibuprofène pendant le premier trimestre de grossesse.

• **Consultez notre dossier** (<http://ufcqc.link/cosm558>) pour éviter les cosmétiques

contenant des PE. Évitez surtout ceux qui ne se rincent pas ou ont un long temps de pose avant rinçage. Pour votre bébé, soyez sobre : bannissez le parfum, utilisez eau et savon plutôt que lingettes et produits pour le change.

• **Si votre enfant a des poux, n'utilisez pas un insecticide**

neurotoxique. Choisissez un produit étouffeur.

• **Préférez le dispositif intra-utérin (stérilet) à la pilule contraceptive.** La pose d'un stérilet est envisageable même chez la jeune fille.

• **N'achetez pas de vêtements antibactériens.** Ils contiennent souvent du triclosan, un PE.

AIR INTÉRIEUR ET EXTÉRIEUR

• **Ne fumez pas** et évitez les atmosphères enfumées.
• **Bannissez tous les produits supposés parfumer** ou assainir l'atmosphère et préférez une bonne aération.
• **Passez l'aspirateur très régulièrement** puis la serpillière humide pour que les enfants jouent sur un sol dépoussiéré.

• **Peignez et meublez la chambre d'un bébé à naître bien à l'avance et aérez abondamment.** Si vous êtes la maman, laissez les travaux de peinture à d'autres.
• **Luttez contre les mouches avec des moyens mécaniques** (bandes collantes, tapette).
• **Portez des gants si vous**

devez utiliser des biocides (antiparasitaires pour animaux domestiques, produits de traitement du bois). Éloignez les enfants et aérez ; faites-le dehors si c'est possible.

• **Jardinez sans pesticides,** de nombreuses techniques sont efficaces (associations de plantes, rotations, paillage, etc.).

INFOGRAPHIE GUILLAUMIT/LEZILUS

Les PE sont relargués depuis des équipements qui semblent inertes : notre test dans les poussières d'aspirateur (QC n° 502) montre une omniprésence des phtalates à des teneurs non négligeables et une présence dans la moitié des logements de retardateurs de flamme bromés. Tout le monde est exposé et encore plus les bébés qui jouent par terre et portent les mains à leur bouche.

Les retardateurs de flamme sont très largement utilisés, notamment dans les meubles rembourrés et les équipements électriques.

ALERTE

PERTURBATEURS
ENDOCRINIENS

TEST
LABO



A. LECOMTE/QC

Bisphénol A: pas si indispensable!

Sept ans après nos analyses montrant une omniprésence du BPA dans les aliments testés, ce composé a quasiment disparu. Alors que les industriels le présentaient comme irremplaçable et tentaient de bloquer son interdiction, ils ont appris à s'en passer.

Le bisphénol A (BPA) est un des perturbateurs endocriniens dont les effets sont les mieux documentés. On l'emploie notamment dans la fabrication d'un plastique dur, le polycarbonate, et dans les résines qui recouvrent les parois intérieures des boîtes de conserve et canettes. Voilà sept ans, nous avions analysé sa présence dans les aliments contenus dans des conserves, canettes ou encore dans le lait chauffé au biberon. Tous les échantillons ou presque en contenaient. Ce perturbateur endocrinien a ensuite été interdit dans les biberons (en France puis en Europe) puis, par étapes, en France uniquement, dans tous les contenants au contact avec des aliments. Avant l'entrée en vigueur de la loi, la profession a freiné des quatre fers. Plastics Europe, le lobby du plastique dans l'Union européenne, invoquait «une substitution inutile et artificielle qui perturberait fortement le marché». Le très libéral Institut Molinari osait avancer que l'interdiction du BPA serait comparable à celle des voitures ou des couteaux qui peuvent eux aussi être dangereux. Les professionnels de la conserve s'inquiétaient du délai nécessaire pour modifier leurs habitudes. Finalement, les industriels ont relevé le défi et même s'ils affirment que la substitution leur a coûté «plusieurs dizaines de millions d'euros», le consommateur n'a pas vu les prix flamber. Le BPA avait l'avantage de s'adapter à

tous types d'aliments et de boîtes. Les substituts, essentiellement des résines de polyester utilisées avant la généralisation de ce composé, sont moins polyvalents, il faut donc jongler avec l'un ou l'autre. Dans bien des cas, ils ne permettent pas une conservation aussi longue et il a fallu raccourcir certaines durées de vie. Passer de trois à deux ans, par exemple. Pas très gênant pour le client.

Manque de transparence

Reste la question de l'innocuité de ces substituts. Là-dessus, les industriels de la conserve se fient aux assurances des fournisseurs de boîtes, qui se fient aux assurances des fournisseurs de vernis, qui se fient aux assurances des fournisseurs d'ingrédients pour vernis, qui se retranchent derrière le secret industriel. Même si, théoriquement, les autorités de contrôle veillent au respect du règlement européen qui encadre les matériaux au contact avec les aliments, cette opacité donne des arguments aux opposants à l'interdiction du BPA, qui soulignent qu'au moins ce composé était bien connu. En réalité, il était surtout bien connu pour ses propriétés de perturbation endocrinienne et son comportement imprévisible. Son interdiction était nécessaire notamment pour protéger les femmes enceintes. Même si les substituts peuvent difficilement être pires, davantage de transparence ne nuirait pas.

F. M. avec les essais comparatifs

RECHERCHE DE BPA ET AUTRES BISPHÉNOLS dans 25 contenants

APPRECIATION

CONSERVES

Bonduelle Haricots verts extra-fins & rangés	★★★
Bonduelle vapeur Carottes en rondelles préparées	★★★
Casagrain Ratatouille cuisinée à la provençale	★★★
Connétable Filets de maquereaux au muscadet	★★★
D'aucy Haricots beurre extra-fins	★★★
Freshona (Lidl) Haricots verts extra-fins	★★★
Géant Vert Mais extra tendre	★★★
Leader Price Petits pois extra-fins à l'étuvée	★★★
Liebig La bisque de Homard	★★★
Mont Blanc Crème dessert chocolat	★★★
Petit Navire Thon entier au naturel	★★★
Raynal et Roquelaure Saucisses de Toulouse lentilles	★★★
Saupiquet Filets de sardines huile d'olive	★★★
William Saurin Le Cassoulet mitonné	★★★
Zapetti Ravioli pur bœuf	★★★
Auchan Haricots beurre très fins	★
Carrefour Champignons de Paris entiers	★
Notre Jardin (Leclerc) Petits pois à l'étuvée extra-fins	★
Panzani Sauce aux tomates fraîches	★
Saint Mamet Cocktail de fruits, 5 fruits	★
Saint Eloi (Intermarché) Champignons de Paris entiers	■ ■

CANETTES

Coca-Cola	★★★
Orangina	★★★
Red Bull	★★★
1664 bière blonde	■

NOS ANALYSES

RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

Nous avons analysé les mêmes produits qu'en 2010 (QC n° 481) à quelques ajustements près. Nos recherches ont porté sur le BPA et sur d'autres bisphénols (S, F, BADGE) soupçonnés d'effets similaires et que l'Agence française de sécurité sanitaire déconseille fermement d'employer comme substituts. Aucun aliment ne contient trace de ces composés. Nous

avons recherché les mêmes substances dans le revêtement intérieur des boîtes, en utilisant une solution propice à leur libération qui simule l'effet du temps. 5 boîtes (★) relarguent du BADGE, le bisphénol le moins préoccupant. La canette de bière 1664 libère du BPF et la boîte de champignons Saint-Eloi du BPA. Le BPF a une analogie de structure avec le BPA et une activité œstrogénique semblable, il est indésirable dans les

revêtements au contact avec les aliments. Quant au BPA, il est interdit. Sa présence dans le vernis des champignons Saint-Eloi est-elle intentionnelle ou issue d'une contamination? Difficile de trancher. Mais il est regrettable que cette marque ne maîtrise pas ce risque et se contente de nous faire part de son étonnement.

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

► Une montre de luxe à prix sacrifié ? Prudence ! Derrière des noms à consonance française ou germanique et un discours marketing bien rodé, de nombreuses marques se contentent de vendre des tocantes chinoises de piètre qualité.

MONTRES



XINHUA/ZUMA/REA

Fausse marques de luxe made in China

MORGAN BOURVEN

L'aspect clinquant cache un mécanisme qui lâchera très vite

Une aubaine quotidienne. Visitez un site de vente privée ou un mastodonte de la vente en ligne et vous pourrez trouver une « montre de luxe » à un tarif défiant toute concurrence. À moitié prix et jusqu'à -80%, les marques l'assurent :

pour quelques centaines d'euros seulement, vous aurez à votre poignet un garde-temps vendu habituellement à plus de 1500 euros. L'occasion de se faire plaisir, ou de faire plaisir, en profitant d'un prix sacrifié ? Pas si sûr ! « Jusqu'à -30%, vous pouvez trouver de vrais produits ; à -80%, c'est douteux », prévient Didier Bévillon, président de la Fédération de l'horlogerie jusqu'en mars dernier. « Comme dans tous les secteurs, il faut se méfier de la trop bonne affaire : à un tel niveau de prix bas, la qualité ne peut pas être suisse », abonde Laurent Baup, son délégué général.

Si la fabrication n'est pas helvète, elle n'est pas non plus française ou allemande, malgré des patronymes évocateurs : Constantin X, Louis Y, Graf von Z, avec parfois la précision « & Fils » ou « & Söhne », qui renverrait à une tradition familiale... La réalité est moins glamour. Ces tocantes ne valent pas plus de quelques euros et proviennent de Shenzhen, mégapole industrielle du sud de la Chine. Elles sont dites « sino-germaniques ».

« Cette appellation tente de définir une catégorie de garde-temps aux noms européens mais produits en sous-main par des firmes chinoises », explique Jimmy Watch, créateur du blog Montres bonnes affaires (MBA). Ce collectionneur du sud de la France, spécialisé dans les produits de milieu de gamme (350 à 1500 €), reçoit « cinq e-mails par jour » d'acheteurs tentés par ces faux bons plans. « Les consommateurs qui ne connaissent pas le secteur font leur choix par rapport aux allégations des marques, sans se rendre compte que, même à -80%, les prix affichés sont trois fois trop élevés », souligne-t-il. Le plus souvent, ces pièces sont clinquantes avec profusion de couleurs et d'effets fastueux mais possèdent des mécanismes de très basse qualité et sont mal finies. Le risque est grand de voir sa tocante perdre ses aiguilles, se bloquer ou prendre l'eau.

Des Européens tirent les ficelles

Difficile pour les acteurs du secteur de chiffrer l'ampleur du phénomène, qui aurait débuté « dans les années 60 ou 70, avec des marques comme Javelle, Trias ou Elysee », indique Jimmy Watch. Ces marques échappant aux statistiques officielles européennes, les indices sur l'importance de cette industrie sont indirects. « Les Chinois ont déposé comme marques commerciales la quasi-totalité de l'annuaire des horlogers suisses des XVI^e et XVII^e siècles », relève Grégory Pons, éditeur du site Business Montres. La Suisse a même, un temps, été inondée par ces produits. Mais, au pays de l'horlogerie, >>>

RETROUVEZ CE DOSSIER
**Le jeudi
4 mai 2017**
DANS

LA
QUOTIDIENNE



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

» » « ces marques ont été à peu près éliminées. Elles prétendaient faire du Swiss Made et changeaient trois fois d'adresse avant qu'on ne les trouve. Les forces de l'ordre sont désormais mieux formées ». En revanche, elles prolifèrent en France et surtout en Allemagne, où les contrôles sont moins stricts. Et derrière les montres chinoises se cachent fréquemment des donneurs d'ordre européens. « Il s'agit souvent de professionnels ayant travaillé pour des marques suisses, allemandes ou françaises, qui ont tissé de bonnes relations avec les usines chinoises », détaille Grégory Pons. Ils se disent « je vais faire fabriquer des montres à 15 euros et les vendre à 200 en faisant croire qu'elles en valent 2 000 ». Ou bien c'est le responsable d'une usine de Shenzhen qui propose à son copain européen de lui vendre 20 000 montres à un prix dérisoire. » Pour rentabiliser leur outil, les responsables d'usines qui produisent en journée pour de véritables marques européennes (lire p. 57) peuvent ainsi fabriquer à la demande des produits non griffés. Leur cargaison en main, les donneurs d'ordre n'ont plus qu'à racheter une marque disparue, broder autour d'un horloger oublié et lancer leur produit. Affiché à un tarif exorbitant sur le site officiel de la marque, il trouvera preneur chez les discounteurs. « C'est le miracle d'Internet : les marques se lancent discrètement, écoutent leur stock et disparaissent », résume Damien Koch, gérant de la société de distribution de montres suisses Watch & Strap et créateur des montres françaises Hof Watches.

La qualité à prix raisonnable

Dans l'atelier francilien où il dessine chaque pièce de ses garde-temps, Damien Koch s'empare contre ces industriels qui « se fichent » du client. « Une marque qui ment crée de la déception chez le consommateur et gâche la magie de l'horlogerie », regrette le créateur. Dans un monde où l'heure s'affiche partout, « l'utilité d'une montre est de générer du plaisir », insiste-t-il. Et l'émotion procurée n'est pas forcément liée à un prix élevé. « Pourquoi acheter une montre médiocre à 100 €, quand il est possible d'avoir de la qualité à ce prix ? », lance Jimmy Watch. Les marques japonaises Seiko, Orient ou Citizen sont les plus prisées à ce niveau de prix, mais le spécialiste du milieu de gamme rappelle que « 400 à 500 » marques différentes existent dans le segment. « Autran & Viala prouve même que l'on peut avoir de la qualité germanique pour une centaine d'euros », précise-t-il. Même des fabricants chinois peuvent donner entière satisfaction. Une situation pas si paradoxale : habitués à travailler avec les plus grandes marques, les Chinois ont gagné en qualité. « Le produit fourni dépend de la stratégie de

**Une montre
valant 15 € est
revendue 200 €**

REPÉRER LES TRICHEURS

Les signes qui ne trompent pas

Difficile pour un néophyte de se repérer parmi les centaines de marques de montres et de séparer le bon grain de l'ivraie. Si aucune

« liste noire » ne peut être exhaustive, les marques changeant régulièrement, il est possible d'éviter les pièges.

LES AVIS DES PASSIONNÉS DE MONTRES

De nombreux sites regroupent des passionnés de montres qui décortiquent les marques et mettent en garde contre

celles à éviter. Ils tiennent également à jour des « listes noires ». Si une marque semble inconnue, prudence.

LES GROSSES FLUCTUATIONS DE PRIX

Un prix variant du simple au quintuple entre différents sites

est révélateur d'un manque de sérieux de la marque.

LES SITES TROP PEU PRÉCIS

Les sites officiels des marques de luxe proposent systématiquement une chronologie de leur histoire, avec des exemples de brevets déposés et des photos de

leurs anciens modèles, là où ceux des marques sino-germaniques se contentent de mentionner un « savoir ancestral » ou une « tradition centenaire », sans précisions.

L'ABSENCE D'ADRESSE OU DE SAV

Comme pour tout achat sur Internet, les sites n'ayant ni

adresse physique ni numéro de téléphone sont à bannir.

DES CARACTÉRISTIQUES PEU PRÉCISES

Si le modèle du mécanisme de la montre n'est pas précisé, c'est qu'il est probablement chinois.

Un fabricant sérieux n'oublierait pas de mettre en avant l'utilisation d'un mécanisme suisse !

1019€
d'économie



LOUIS COTTIER Montre Automatique Tradition Bracelet Cuir Homme

★★★★★ 52 avis dont 29 ont la note maximale 5/5

Donnez votre avis | Posez une question sur ce produit | Voir les 5 questions/réponses

1180,00 € - **160€50**

Quantité : 1

AJOUTER

ou

Connectez-vous pour activer l'achat rapide

Si on vous promet la lune, revenez sur terre : une montre « de luxe » passant de 1 180 à 160 €, ce n'est pas sérieux !

la marque : il y aura toujours des montres chinoises bas de gamme, mais on trouve également des fabricants qui font des efforts et savent s'adapter à nos exigences, souligne Didier Bévilion. On voit même apparaître des marques chinoises dans les salons suisses d'horlogerie, ce qui était inimaginable il y a 20 ans. » La marque Fiyta, dont les exemplaires sont vendus entre 100 et 500 €, est ainsi unanimement saluée pour sa qualité. Preuve que pour convaincre les amateurs de belles mécaniques, les montres chinoises n'ont pas besoin de s'inventer une ascendance genevoise ou jurassienne. ♦

MONTRES SUISES

L'Asie à la rescousse

Produire une montre 100 % européenne est aujourd'hui une gageure. Même les marques suisses estampillées «Swiss Made» font appel à des sous-traitants asiatiques.

«**S**i l'on vous disait que du vin de Bordeaux était vieilli à

Bordeaux mais ne provenait pas du bordelais, vous vous indigneriez.» La comparaison choisie par Grégory Pons, éditeur du site Business Montres, résume la perte de crédibilité du label Swiss Made. «C'est un label purement administratif basé sur la valeur des

composants, pas sur leur origine géographique», tacle-t-il. Le Swiss Made est né en 1971 pour tenter de préserver la légitimité de l'industrie horlogère suisse face à la révolution des montres à quartz japonaises. Ce label stipule qu'une montre est considérée comme suisse si 60 % de sa valeur est créée en Suisse, mais aussi 60 % de la valeur des pièces de son mouvement, son emboîtement et le contrôle final. Or, la différence du coût du travail entre un ouvrier suisse et un Chinois, pour fabriquer les pièces autant que pour les assembler, est telle qu'elle rend possible d'atteindre ce taux même quand très peu d'opérations sont réalisées en Suisse. «Démontez certaines montres suisses et vous aurez 5 ou 6 composants suisses d'un côté, 60 ou 80 composants étrangers de l'autre», assure Grégory Pons. En 2013, un rapport du Crédit suisse

chiffrait à 2,1 milliards de francs suisses les importations de pièces de l'industrie horlogère. «Différents fabricants suisses de mouvements disposent de sites de production en Thaïlande et importent les mouvements incomplets en Suisse, où ils les assemblent, [satisfaisant] ainsi aux critères d'obtention du label Swiss Made», décrit le rapport. Jusqu'à 75 % des

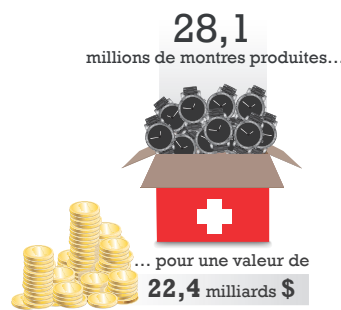
« Les Chinois ont évolué pour satisfaire aux exigences des marques »

boîtiers de montres seraient importés d'Asie. Ces pratiques ont poussé les autorités helvétiques à renforcer le label: les taux minimaux pour s'en prévaloir sont passés en janvier de 50 à 60 % de la valeur du mouvement et de la montre. «Nous voulions au départ un taux de 80 % pour les mouvements mécaniques, mais cela était contraire aux accords de l'Organisation mondiale du commerce et au traité de libre-échange avec la Chine», a expliqué, fin 2016, Yves Bugmann, chef de la division juridique de la Fédération de l'industrie horlogère suisse, lors d'un colloque à l'Université de Neuchâtel.

Disparition des sous-traitants européens

Si les marques européennes se sont tournées vers l'Asie, c'est pour une question de coût du travail, mais pas seulement.

La Chine* produit plus mais gagne moins



*Chine hors Hong-Kong. Source: Fédération de l'industrie horlogère suisse, chiffres 2015.

Magie du Swiss Made, la Suisse produit bien moins de montres que la Chine mais elles lui rapportent plus qu'aux industriels chinois.

La disparition de nombreux sous-traitants européens, à l'arrivée des montres à quartz, se fait toujours ressentir. En dehors de l'Asie, il n'existe par exemple pas de fabricant de verres pour montres en saphir. Pour les marques suisses ou françaises, produire en Chine n'est donc pas un défaut mais une évidence industrielle, d'autant que leurs fournisseurs asiatiques disposent aujourd'hui des mêmes machines-outils, processus, matières premières et parfois des mêmes ingénieurs suisses que les manufactures européennes. «Les Chinois sont arrivés avec un coût de main-d'œuvre infime, mais ont évolué pour satisfaire aux exigences des marques et ont maintenant une

capacité d'adaptation digne de celle des Japonais il y a 30 ans», souligne Didier Bévilion, ancien président de la Fédération de l'horlogerie. Pour autant, «c'est compliqué d'être transparent sur ce point, car les Chinois ont une réputation de produire de la piètre qualité, ce qui n'est vrai que si vous tentez de réduire au maximum les prix», regrette Damien Koch, créateur des montres françaises Hof Watches. La transparence, c'est pourtant ce que réclame Grégory Pons: «Le jour où les 700 millions de Chinois qui ont été fiers d'acheter à prix d'or leur montre suisse se rendront compte qu'elle provient à 90 % de Shenzhen, ils ne le pardonneront pas aux marques», prédit-il. ♦

▶ La Bonne source est à bout ! Menacée par une surexploitation persistante, la nappe du sud-ouest des Vosges perd chaque année près d'un million de mètres cubes d'eau. Et la tension monte entre élus, industriels et associations autour des solutions envisagées pour préserver la précieuse ressource.

RESSOURCE EN EAU

Inquiétude en Lorraine

MARIE-NOELLE DELABY

Figurant parmi les principales ressources en eau souterraine de la Lorraine, la nappe GTI (grès du Trias inférieur) s'étend du bassin parisien, à l'ouest, au Luxembourg et à l'Allemagne, à l'est. Cette nappe, dite captive, circule entre deux couches de terrains imperméables. Ce qui préserve la qualité de l'eau, protégée de l'impact des activités de surface. Mais son alimentation, qui provient quasi uniquement des eaux de pluie tombant sur sa partie libre, là où les grès affleurent en surface, est très restreinte. Plusieurs milliers d'années sont nécessaires pour que l'eau tombée sur les grès atteigne la zone de Vittel (88). Or, chaque année, son niveau baisse en moyenne de 30 centimètres et pourrait chuter de 4 mètres d'ici à 2050,

selon les scénarios d'une étude du Bureau de recherches géologiques et minières (BRGM). « Nous sommes ici dans une région de forte exploitation commerciale des eaux », constate Philippe Vi-

gouroux, hydrogéologue au BRGM. Dès les années 50, l'essor des activités d'embouteillage d'eaux minérales a entraîné la multiplication des forages, en particulier dans le sud-ouest des Vosges (Vittel, Contrexéville, Bulgnéville). Puis, la qualité des eaux de surface utilisées pour couvrir les besoins en eau potable se dégradant, les prélèvements dans la nappe GTI se sont encore intensifiés. Jusqu'aux premiers constats de baisse dans les années 70. Mais cette découverte n'a pas freiné la pression économique pour autant.

Le niveau de la nappe phréatique baisse de 30 cm chaque année

Aujourd'hui, la nappe est essentiellement sollicitée par deux entreprises. D'une part, le groupe l'Ermitage, qui se sert de l'eau pour fabriquer des fromages et des ingrédients dérivés (lactosérums). De l'autre, Nestlé Waters, qui embouteille l'eau de la nappe sous la marque Vittel Bonne source vendue à l'étranger, principalement en Allemagne. Le leader mondial de l'eau en bouteilles l'emploie également comme eau de fonctionnement pour son usine. À elles deux, ces entreprises représentent 47 % de l'eau puisée dans la nappe (contre 22 % pour les usages domestiques et associés) et bénéficient d'autorisations préfectorales de prélèvement très généreuses, au grand dam des associations environnementales regroupées dans le collectif Eau88, auquel l'UFC-Que Choisir des Vosges a pris part.

La poule aux eaux d'or

« Alors que la nappe GTI perd annuellement de 0,9 à 1,15 million de mètres cubes, Nestlé est autorisé à prélever 1 million de mètres cubes par an. Soit près d'un tiers des prélèvements totaux (3,2 millions de mètres cubes en 2010). Plus surprenant encore, l'Ermitage, qui dépassait largement son autorisation de 438 000 m³ accordée en 1998, a vu sa situation "régularisée" par la préfecture, en 2014, laquelle a rehaussé son quota à 650 000 m³ ! », relate Dominique Piller, président de l'UFC-Que Choisir des Vosges. Une situation qui n'a pas manqué d'alerter le Conseil économique social et environnemental régional (Ceser) du Grand Est, qui vient de s'autosaisir du problème. Dans un projet de rapport que nous nous sommes procuré, il évoque « un contre-exemple flagrant, qui

D. BRINGARD/HEMIS





DOMINIQUE PILLER,
PRÉSIDENT
DE L'UFC-
QUE CHOISIR
DES VOSGES



« La ressource en eau est un bien commun. La priorité doit rester de satisfaire aux besoins d'alimentation en eau potable des habitants avant de répondre aux besoins de l'économie et du commerce. Les industriels doivent faire un réel effort de réduction de leurs prélèvements. »

doit motiver les acteurs politiques pour plus d'interventionnisme, car ne faire que constater pendant près de 50 ans que les prélèvements sont supérieurs à la recharge est irresponsable, y compris pour les acteurs économiques».

Répartition inégale des efforts

Face à l'hémorragie, l'État décide pourtant, en 2010, la mise en place d'un schéma d'aménagement et de gestion de l'eau (Sage), dont l'élaboration est confiée à une commission locale de l'eau (CLE), chargée de trouver des solutions pour combler le déficit de la nappe. Mais, en 2016, les scénarios présentés par la CLE provoquent la consternation des associations. La stratégie retenue par la CLE consiste à privilégier l'usage industriel en faisant peser le poids des économies d'eau sur les usagers. Pour couvrir les besoins des collectivités locales, le Sage envisage en effet des transferts d'eau de territoires voisins, situés à une vingtaine de kilomètres. En épargnant tout ou partie des quotas d'eau des industriels. Autre grief: le financement de ces investissements devrait être quasi exclusivement public. Un coût estimé entre 12 et 18 millions d'euros, selon le rapport du Cesser, qui constate que «*l'on se réfugie trop rapidement vers la solution la plus simple: pomper l'eau "chez les voisins" à grand renfort de financements publics sans appréhender complètement les solutions locales*».

Pression sur l'emploi?

«*Une telle tolérance vis-à-vis des industriels n'est pas étrangère au poids économique des entreprises*», estime Jean-François Fleck, président de Vosges nature environnement, qui n'hésite pas à parler de pression économique. On peut ainsi lire dans un rapport émis par le BRGM, en 2014, que «*la position de Nestlé Waters est de dire que s'ils sont limités en production, ils risquent de passer sous un seuil critique de rentabilité qui les obligerait à abandonner l'ensemble*

de la production de cette marque». Même son de cloche du côté de l'Ermitage, dont le directeur général, Jean-Charles Le Squeren, juge «*déraisonnable d'imposer une limite d'utilisation d'eau potable à la fromagerie de l'Ermitage sauf à prendre simultanément la responsabilité d'en limiter la taille et ainsi d'oublier les contraintes globales de l'économie de marché*». À noter que la hausse de production de Nestlé Waters Vosges n'a pas empêché la diminution des effectifs, passés de 1 350 salariés en 2010 à 950 en 2016. Mais la menace sur l'emploi n'en est pas moins palpable dans la région, où «*tout le monde a un proche ou un cousin qui travaille pour ces industriels*», reconnaît un habitant.

Ce à quoi s'ajoutent des contraintes réglementaires liées aux eaux minérales. «*L'eau Bonne source est soumise à un règlement très spécifique, qui lie l'embouteillage à une source définie. La substitution semble donc délicate*», constate l'hydrogéologue Philippe Vigouroux. *Cela n'empêche pas Nestlé d'utiliser d'autres sources d'eau, souterraine ou non, pour son procédé industriel.*»

Soupçons de corruption

L'impartialité de la commission de l'eau a aussi été remise en cause par des soupçons de conflits d'intérêts pesant sur son bureau, et en particulier sur son ex-présidente, Claudie Pruvost. Mariée à un directeur en recherche et développement chez Nestlé, la conseillère avait fait l'objet d'un signalement de l'association anticorruption Anticor au procureur de la République en novembre 2016. Si l'affaire est en cours d'instruction, la principale intéressée a, depuis, été remplacée à la tête de la CLE, qui a également mis en place des instances de concertation ouvertes aux associations. De leur côté, les entreprises annoncent des mesures illustrant leurs efforts. En 2016, la fromagerie Ermitage déclare n'avoir utilisé que 519 000 m³ d'eau de la Bonne source contre 620 000 m³ en 2010, tout en invoquant des exigences sanitaires qui lui imposent l'emploi d'eau potable pour certains de ses procédés de fabrication. Nestlé Waters met aussi en avant une politique d'économie qu'elle qualifie de «volontariste», avec un objectif de prélèvement pour 2017 de 750 000 m³, soit 25 % de moins que son autorisation. Un «effort» qu'elle devrait compenser par au moins une autorisation de forages supplémentaire dans la nappe d'où sont déjà extraites Contrex et Vittel Grande source. L'année 2017 va être consacrée à explorer des solutions en concertation avec les usagers et citoyens, promet-on du côté de la CLE. L'enjeu est de taille et il faudra certainement bien des discussions animées pour parvenir à un accord équilibré. ♦

CONSO PRATIQUE

IMMOBILIER LOCATIF

Le dispositif Pinel prolongé

En vigueur depuis septembre 2014, le dispositif d'investissement locatif Pinel était initialement prévu jusqu'à fin 2016. Il est prolongé jusqu'au 31 décembre 2017. Rappel du principe.

Tout contribuable domicilié en France, qui acquiert cette année un logement neuf ou en état futur d'achèvement pour le louer peut, sous conditions, bénéficier d'une réduction d'impôt. Calculé sur le montant du bien, cet avantage fiscal varie en fonction de la durée de la location.

LE LOGEMENT

Pour être éligible, le bien doit être construit aux normes BBC (bâtiment basse consommation) RT2012 ou BBC2005 et situé dans une ville appartenant à l'une des zones définies par la loi: zone A bis: Paris et 1^{re} couronne; A: villes de plus de 250 000 habitants; B1: villes de 150 000 à 250 000 habitants; B2: villes de 50 000 à 150 000 habitants, sous réserve que la commune ait reçu un agrément du préfet de région. Le reste du territoire est en zone C, non éligible au dispositif Pinel. Sont pris en compte: les investissements dans la construction d'un logement, dans l'acquisition d'un logement inachevé en vue de son achèvement, dans un logement neuf ou vendu en état futur d'achèvement (Vefa), ou encore dans la souscription au capital de SCPI (société civile de placement immobilier).

Les logements se situent dans des zones définies par la loi.

LES CONDITIONS LOCATIVES

Le propriétaire est tenu de louer le logement en résidence principale d'un locataire. La durée de location doit être de 6 ans minimum. Le logement doit être loué dans les 12 mois qui suivent la livraison du bien (date d'achèvement des travaux). Le propriétaire s'engage à respecter les plafonds de loyer au mètre carré définis selon les zones de localisation du bien et de ressources des locataires. Depuis le 1^{er} janvier 2015, il peut louer le bien à l'un de ses enfants ou parents, dès lors que les conditions de plafond de loyers et de ressources de l'occupant sont respectées et que les locataires n'appartiennent pas au même foyer fiscal que lui.

LA RÉDUCTION D'IMPÔT

Ces conditions remplies, l'investisseur obtient une réduction d'impôt de 12% du montant du bien pour un engagement de location de 6 ans; de 18% pour une durée de location de 9 ans et de 21% pour 12 ans. Cette réduction n'est pas cumulable avec celles autorisées par les autres lois favorisant l'investissement locatif (lois Duflot, Scellier, Censi-Bouvard) ni avec la loi Malraux ou monuments historiques. Le dispositif est concerné par le plafonnement des niches fiscales, fixé à 10 000 € par an. ♦



P. TURPIN / PHOTONONSTOP

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Obtenir ses papiers

La carte nationale d'identité est biométrique depuis mars 2017. Mais seules certaines mairies ont l'équipement nécessaire.

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

Après le passeport en 2009, la carte nationale d'identité (CNI) devient biométrique. Désormais, vos empreintes digitales sont enregistrées sur une puce. Objectif: lutter contre la fraude, la falsification et l'usurpation d'identité.

SEULEMENT 2 000 MAIRIES ÉQUIPÉES

Environ 2 000 mairies ont l'appareil qui scanne et numérise les empreintes. Auparavant, la demande de CNI s'effectuait à la mairie du domicile, à présent elle se fait dans toute mairie équipée (liste sur <https://passeport.ants.gouv.fr/Services-associes/Ou-faire-une-demande-de-passeport-CNI>).

GAGNER DU TEMPS AVEC LA PRÉDEMANDE EN LIGNE

Vous pouvez remplir une pré-demande de titre d'identité sur <https://passeport.ants.gouv.fr/>, pour une première demande ou un renouvellement. Il faut créer un compte sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), puis fournir état civil, adresse, photo, etc. Rendez-vous ensuite dans une mairie équipée et présentez votre numéro de pré-demande. La prise des empreintes et le dépôt des justificatifs se font à ce moment. Le titre arrive quelques jours après dans la mairie où la demande a été déposée. À terme, l'obtention de la CNI devrait prendre, en moyenne, 7 jours. La pré-demande s'étendra aux permis de conduire et cartes grises en novembre 2017.

CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ

Les justificatifs réclamés (original + photocopie) dépendent de votre situation. Pour une première demande, si vous avez un passeport valide ou périmé depuis moins de 5 ans, présentez-le avec 2 photos d'identité identiques et un justificatif de domicile. Sans passeport, il faut un acte de naissance de moins de 3 mois (copie intégrale ou extrait avec filiation). En cas de renouvellement, l'ancienne carte d'identité suffit ou, si elle est périmée depuis plus de 5 ans, un acte de naissance. La CNI d'un adulte est valable 15 ans, celle d'un mineur 10 ans. Son renouvellement est gratuit, sauf en cas de perte ou de vol (25 € + déclaration de perte ou de vol). Le timbre fiscal peut s'acheter en ligne.

PASSEPORT

Même principe que pour la CNI. Pour une première demande, si vous avez une pièce d'identité valide ou expirée depuis moins de 5 ans, un justificatif de domicile et une photo d'identité suffisent. Sans titre d'identité, il faut un acte de naissance. Le coût du passeport pour un adulte est de 86 € (43 € en Guyane), 42 € pour un mineur entre 15 et 17 ans, et 17 € s'il a moins de 15 ans. Il est valable 10 ans pour un adulte et 5 ans pour un mineur. Le timbre fiscal peut s'acheter en ligne. ♦



THALASSOTHÉRAPIE

Du bon usage de l'eau de mer

Dans une société de plus en plus anxiogène, la thalassothérapie offre une parenthèse de bien-être et soulage nos petits maux grâce aux vertus de l'eau de mer.

QU'EST-CE QUE LA THALASSOTHÉRAPIE ?

Afin de combler l'absence de définition réglementaire, une nouvelle norme Afnor (la XP X50-844) a vu le jour fin 2013, en réaction à la multiplication d'établissements revendiquant des activités de thalassothérapie sans même utiliser d'eau de mer. En expérimentation jusqu'à la fin 2017, cette norme volontaire définit le concept de thalassothérapie comme « *l'utilisation combinée des bienfaits du milieu marin, qui comprend le climat marin, l'eau de mer, les boues marines, les algues, les sables et autres substances extraites de la mer* ». Rien à voir, donc, avec les autres soins à base d'eau comme le thermalisme, la balnéothérapie ou le spa. Alors que le thermalisme emploie des eaux minérales aux indications thérapeutiques reconnues par l'Académie de médecine, la balnéothérapie, comme le spa, se pratiquent avec de l'eau du robinet. Depuis ses premiers balbutiements à la fin du XIX^e siècle, avec les centres de rééducation fonctionnelle du Dr Louis Bagot, la thalassothérapie a connu de profondes mutations. D'abord spécialisée dans le traitement des rhumatismes, la thalassothérapie a aujourd'hui une visée plus large, moins médicalisée, orientée vers le bien-être, dans des centres de plus en plus luxueux. Il s'agit donc d'une médecine de confort, dont l'intérêt principal est de conjuguer des bienfaits pour le corps comme pour l'esprit.

Y A-T-IL UNE PRISE EN CHARGE ?

Contrairement aux centres de rééducation fonctionnelle ou aux établissements thermaux, les centres de thalassothérapie ne sont soumis à aucune autorisation ou agrément de l'assurance maladie. En conséquence, les prestations dispensées, notamment les actes de kinésithérapie et les consultations médicales préalables, ne sont pas remboursées par la Sécurité sociale.

EN QUOI CONSISTE LA CURE DE THALASSOTHÉRAPIE ?

Elle comporte généralement quatre soins par jour, à base d'eau de mer, d'algues et de boues marines. Selon les attentes des clients, les centres de thalasso concoctent des formules personnalisées : bien-être, esthétique et minceur, anti-âge, antistress, mal de dos, sport/traumatologie, jeune maman/bébé, etc. Chacun a ses spécialités. « *En fait, la base des soins est toujours la même, ils sont simplement modulés en fonction de l'indication de la cure* », reconnaît Marie Perez-Siscar, présidente du syndicat français de thalassothérapie, France Thalasso.

QUELLE DURÉE ?

Tous les centres proposent des formules à la journée ou des forfaits week-end, mais il faut bien une semaine pour casser le rythme du quotidien et profiter vraiment des bienfaits de la cure.



BURGER/PHANIE

Comptez en moyenne 100€ par jour pour les soins (non remboursés), auxquels il faudra ajouter les frais hôteliers.

COMMENT S'ASSURER DE LA QUALITÉ DES SOINS ?

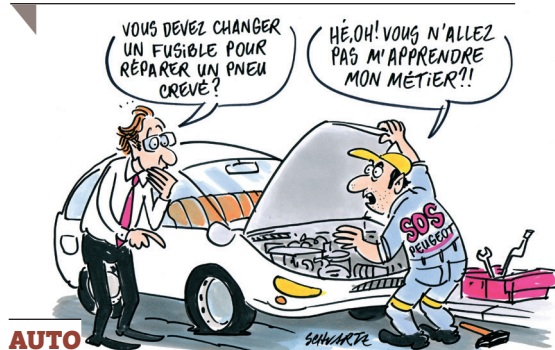
Les centres référencés par France Thalasso doivent adhérer à la charte qualité du syndicat et respecter l'ensemble des engagements de la nouvelle norme NF en matière de soins, d'hygiène, de sécurité et de compétence du personnel. Par exemple, un centre de thalasso doit proposer *a minima* des soins individuels comme des enveloppements de dérivés marins dans des baignoires adaptées programmables équipées de jets, ou des douches à distance, ainsi que des soins collectifs en bassin et/ou piscine. Côté hygiène, il faut que les baignoires soient vidangées et désinfectées après chaque client. Les compétences minimales du personnel sont aussi précisées, avec le rappel des métiers existants, tels que ceux d'hydrothérapeute, d'esthéticienne, d'hydro-esthéticienne et de masseur kinésithérapeute. Bien sûr, il s'agit de standards minimaux qui ne permettent pas de faire le tri entre les établissements. Le bouche-à-oreille ainsi que les avis des clients sur Internet (Tripadvisor et autres sites...) peuvent donc se révéler utiles pour guider votre choix.

COMBIEN ÇA COÛTE ?

Le tarif des 4 soins de base (gymnastique en piscine ou rééducation spécifique, douche au jet ou sous-marine, bain de boue, massage, etc.) tourne en moyenne autour de 100 € par jour. Mais les frais hôteliers font inévitablement grimper la note. Il faut compter au moins 1 500 € par personne pour un forfait d'une semaine en demi-pension soins compris, dans un hôtel de catégorie supérieure. Mais tous les centres pratiquent des tarifs réduits (de 15 à 30%) durant les périodes creuses (entre novembre et janvier) et les sites spécialisés comme Thalasseo.com ou Thalasso n° 1 proposent en permanence des formules à prix cassés. Méfiez-vous toutefois des offres trop alléchantes (jusqu'à moins 70%) proposées par ces sites, car elles sont calculées sur un prix fort hypothétique. Enfin, rien n'interdit de trouver un hébergement plus économique, en dehors du centre de thalasso. ♦

VOS DROITS

Nos experts vous répondent et nos associations locales vous aident.
Coordonnées sur <http://ufcqc.link/a1558>,
rubrique «Où s'adresser en cas de litige?»



AUTO

Peugeot impose son diagnostic

Suite à une crevaison, j'ai fait appel à SOS Peugeot. Lors de son intervention, l'agent a dû enlever un fusible qu'il a oublié de remettre. Par la suite, persuadé que la panne de mon véhicule Peugeot provenait de ce fusible manquant, je me suis rendu chez un concessionnaire de la marque. Là, le garagiste a exigé malgré tout un diagnostic complet à 139 €, lequel s'est avéré négatif, le problème venant bien du fusible manquant. Ai-je un recours sur la facture de ce diagnostic imposé?

ALAIN BARBILLON, ROMAINVILLE (93)

Q C Au titre de son obligation de résultat, un garagiste doit trouver l'origine d'une panne et y remédier (ex: Cass. Com., 6 septembre 2011, n° 10-30647). Les véhicules doivent, en outre, être réparés de manière à garantir la sécurité de tous sur la route (art. L. 311-1 code de la route). L'origine d'un dysfonctionnement n'est pas toujours facile à déceler. Mais, dans votre cas, le garagiste était informé qu'un fusible avait été enlevé par erreur. Et, sauf à démontrer que le diagnostic préalable était nécessaire, le garagiste doit vous rembourser son coût. Adressez-lui une demande en ce sens par lettre recommandée avec AR. En cas de refus, vous pouvez signaler ces faits à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) et porter plainte pour tromperie (art. L. 441-1, code conso). Pour être aidé, contactez l'association UFC-Que Choisir proche de chez vous. ♦

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

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Remboursements bloqués

Depuis juin dernier, j'attends des remboursements de soins de mon ancienne mutuelle d'entreprise, UMC. Les remboursements seraient bloqués du fait que mon employeur ne payait plus les cotisations, alors qu'elles étaient bien déduites de mes bulletins de salaire. Mon entreprise a fermé début novembre. Que faire?

VANESSA FRANÇOISE,

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Q C Le contrat de complémentaire santé UMC souscrit par votre employeur est un contrat collectif soumis au code de la mutualité. L'employeur prélève votre cotisation et l'envoie à l'organisme de mutuelle. À défaut de règlement d'une cotisation, la mutuelle peut suspendre la garantie. Mais elle doit d'abord mettre en demeure l'employeur de régler la cotisation dans les 30 jours. Elle doit aussi vous informer du risque de résiliation et de la possibilité de vous substituer à l'employeur pour

payer les cotisations (art. L. 221-8 du code de la mutualité). Par lettre recommandée avec AR, demandez à la mutuelle de vous prouver que cette information vous a été envoyée. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez engager sa responsabilité et invoquer l'irréversibilité de la résiliation du contrat. L'objectif étant d'obtenir le versement d'une indemnité correspondant au montant des soins dont vous attendez le remboursement. Nous ignorons pourquoi votre entreprise a fermé. En cas de faillite, le régime de garantie des salaires ne vous remboursera pas ces sommes. Vous devrez déclarer votre créance au passif de l'entreprise. Si vous soupçonnez votre employeur d'avoir poursuivi les encaissements des cotisations alors qu'il savait qu'il n'allait pas s'exécuter, vous pouvez porter plainte pour abus de confiance (art. 314-1 et s. du code pénal). Une enquête sera déclenchée par le procureur de la République. ♦

ORDINATEUR PORTABLE

Obsolescence programmée?

Possesseur d'un ordinateur portable Ordissimo depuis 4 ans, je viens de recevoir un message me disant qu'il ne peut plus être mis à jour. Comment est-ce possible?

JACQUES LEROY, ÉLOIE (90)

Q C Votre vendeur a l'obligation de vous fournir un appareil fonctionnel lors de votre achat. Il doit vous garantir contre les défauts de conformité auxquels vous seriez confronté pendant deux ans. Il répond aussi des vices cachés affectant l'appareil. Mais la loi ne lui impose pas la mise à jour de votre ordinateur. Pourtant, votre vendeur constate que «l'évolution continue d'Internet (...)



rendrait un ordinateur, sans mise à jour, inutilisable après 1 ou 2 ans» (information publiée le 27/01/2016 sur <http://www.ordissinaute.fr/ordissimo/> 2016-01-27-lettre-ouverte-concernant-les-mises-a-jour). N'hésitez pas à prendre contact avec le service client du vendeur. Celui-ci a pu connaître certains problèmes lors de la réalisation de mises à jour, empêchant des actualisations ultérieures. ♦



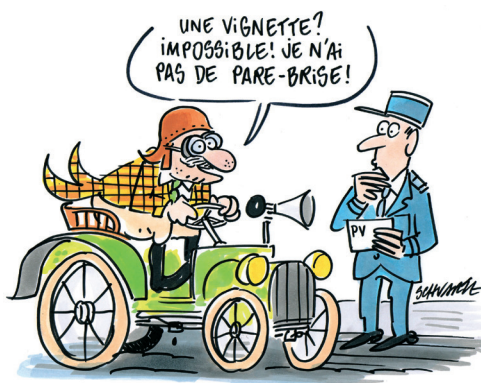
CRIT'AIR

Sans Internet, pas de vignette?

Déjà obligatoires pour circuler dans certaines grandes agglomérations en cas de pollution, les vignettes Crit'Air ne sont disponibles que sur Internet. Donc, si on n'a pas Internet, on n'a plus le droit de circuler?

C. DUSSOURT, SAINT-GEORGES-SUR-BAULCHE (89)

Q C Certains automobilistes n'ont pas d'accès à Internet ou de carte bancaire. C'est pourquoi le ministère de l'Écologie et des Transports permet, depuis le 05/01/2017, de commander par courrier la vignette Crit'Air. Il faut pour cela envoyer un formulaire disponible en mairie et en préfecture. Une fois rempli, celui-ci doit être adressé par courrier avec un chèque de 4,18 € par véhicule au service de délivrance des Certificats qualité de l'air, BP 50637, 59506 Douai Cedex. Pour plus d'informations, vous pouvez



aussi joindre le service Crit'Air au 0820 147 700 (0,40 €/appel + prix de l'appel, du lundi au vendredi de 9 h à 17 h). Attention, il s'agit d'un numéro surtaxé. Celui-ci ne peut donc pas être utilisé pour suivre une commande ou déposer une réclamation (art. L. 224-38 code de la consommation). ♦

DÉPANNAGE

99 € à payer d'office

Le bouton veille du téléviseur acheté chez Darty clignotant sans arrêt, j'ai appelé le service après-vente (SAV) du distributeur pour un dépannage à domicile. Avant d'entamer la moindre réparation, on m'a annoncé que cela me coûterait d'office 99 €. J'ai débranché mon téléviseur avant de le rebrancher et tout est rentré dans l'ordre. J'ai annulé le rendez-vous. Si le dépanneur était venu, il m'aurait facturé au moins les 99 €. Est-ce légal? Peut-on se faire dépanner ailleurs que par le SAV de l'enseigne?

M. DIMAR, CRÉTEIL (94),

Q C Darty avait l'obligation de vous informer du coût du service avant toute intervention (art. L. 112-1, code conso). Le montant annoncé de 99 € correspond à un forfait hors pièces pour le dépannage à domicile hors

garantie d'un appareil volumineux (machine à laver, téléviseur de plus de 80 cm...). Ce forfait peut vous être demandé d'office car il comprend le déplacement éventuel, le diagnostic et la réparation de l'appareil. Si des prestations de réparation forfaitaires sont facturées, Darty doit vous informer, par écrit, de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention et de celle des pièces changées (art. L. 217-20). Pour éviter des déplacements inutiles, certains réparateurs proposent une aide à distance (par téléphone, Internet...). Par ailleurs, votre téléviseur peut être réparé par un autre professionnel que le vendeur, sauf s'il est encore sous garantie. Dans ce cas, l'appareil doit être confié au professionnel désigné dans le contrat de garantie pour bénéficier d'une prise en charge (art. L. 217-15). ♦

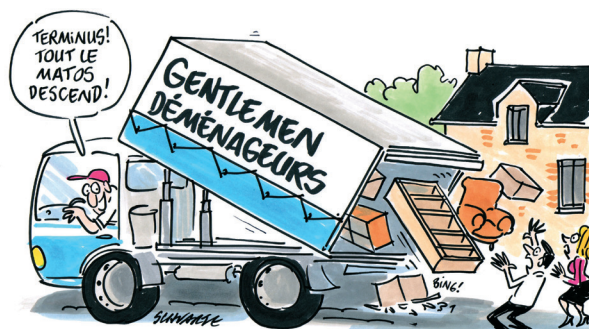
DÉMÉNAGEMENT

Pas si gentlemen que ça...

Pour notre déménagement de Palaiseau (91) vers Marmande (47), nous avons fait appel aux Gentlemen du déménagement. Or, une opération de transbordement (613,44 €), mentionnée sur le devis, n'a pas eu lieu. Une petite bibliothèque a été abîmée. Nous avons porté réclamation dans les dix jours et reçu un chèque uniquement pour le remboursement du transbordement. Nous venons, en plus, de constater que deux cartons de vêtements d'hiver manquaient. Sans doute un peu tard pour réclamer. Que faire?

CÉDRIC ANDRIANTAFIKA, MARMANDE (47)

Q C Dès lors que le déménageur a commis une faute dans l'exécution de ses prestations (art. 1147 code civil, art. 1231-1 pour les contrats souscrits à compter du 1/10/2016), vous pouvez engager sa responsabilité contractuelle afin d'être indemnisé. Il faut faire des réserves soit le jour du déménagement, soit au plus tard dans les 10 jours (art. L. 133-9 code de commerce). Ainsi, vous pouvez prétendre à une indemnisation pour votre bibliothèque, les dégradations ayant été signalées dans les délais. Vous avez un an à compter du jour où elle a été abîmée pour agir en justice (art. L. 133-6 code de commerce). En revanche, pour la perte des deux cartons de vêtements, si vous n'avez pas porté réclamation dans les 10 jours, impossible d'être indemnisé. Toutefois, si la lettre de voiture ne précise pas l'existence de ce délai de dix jours, celui-ci est porté à trois mois. Au besoin, l'association UFC-Que Choisir la plus proche vous aidera. ♦



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/AL558](http://ufcq.link/AL558) OU TÉLÉPHONEZ AU **01 43 48 55 48**

SAVOIE UFC-QUE CHOISIR D'ALBERTVILLE, MAISON DES ASSOCIATIONS, 21, RUE GEORGES-LAMARQUE, 73200 ALBERTVILLE

Pénalités injustifiées

Suite à la mutation de l'époux, un couple revend sa maison et solde son emprunt en cours. Le notaire et la banque réclament des pénalités pour remboursement anticipé. À tort.

Pour financer l'achat de leur maison, M. et M^{me} T. souscrivent un prêt auprès du Crédit mutuel. Quelques années plus tard, le mari sollicite une mutation auprès de son employeur. Elle lui est accordée et entraîne un changement de région qui le conduit en Savoie. Le couple revend sa maison et rembourse son emprunt par anticipation. L'acte de cession est régularisé devant notaire. Quelques mois plus tard, le notaire réclame aux époux 3 500 € au titre des pénalités de remboursement anticipé exigées par la banque. Surpris, ces derniers confient leur dossier à l'UFC-Que Choisir d'Albertville. L'association locale fait part de son étonnement au notaire, la revente de la maison étant due à un changement de région suite à une mutation professionnelle. Le notaire maintient son exigence, la mutation s'étant effectuée à la demande du salarié, pas de l'employeur. L'association locale



La banque interprétait à sa guise la notion de mutation professionnelle.

conteste cette interprétation. Selon le code de la consommation (art. L. 312-48), « aucune indemnité n'est due par l'emprunteur en cas de remboursement par anticipation lorsque le remboursement est motivé par la vente du bien faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint... ». Que ce changement soit voulu ou non, maintient l'UFC-Que Choisir d'Albertville. Or, pour justifier leur demande, le notaire et le Crédit mutuel argumentent que la mutation professionnelle de l'emprunteur n'était pas « forcée ». Une interprétation erronée, a rappelé l'association locale à la banque. Peu après, le Crédit mutuel informait le couple que son prêt était définitivement régularisé, sans pénalités. ♦

Seul compte le fait de changer de lieu

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

TOUCHÉ, COULÉ ! Son bateau bloqué au port en raison d'une panne du moteur, monsieur B., d'Orléans, contacte la société Ouest Marine Moteur, à laquelle il a confié l'entretien de l'embarcation. Les experts mandatés établissent que la panne est due au fait que la pompe de la cale n'avait pas été branchée en mode automatique sur la batterie. Le réparateur reconnaît sa responsabilité mais refuse d'indemniser l'intégralité du préjudice malgré plusieurs courriers. Le consommateur s'adresse alors à l'UFC-Que Choisir d'Orléans, laquelle conseille à monsieur B. de saisir le juge de proximité. Ouest Marine Moteur a été condamné à régler 2 670,69 €. ♦

VENDEE

UFC-QUE CHOISIR DE VENDEE, 8, BD LOUIS-BLANC, 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Abus de faiblesse

Démarchée par deux commerciaux, madame M., de Vendée, signe un bon de commande pour le changement d'une porte-fenêtre en aluminium. Coût : 4 991 € TTC. Sans attendre la livraison de la porte commandée, un des deux commerciaux revient chez sa cliente pour lui faire remarquer que la toiture de sa maison est « attaquée ». Et il la persuade de signer un nouveau contrat pour un traitement de la toiture. Montant : 8 500 €, financés par un crédit affecté sur sept ans. Des proches de M^{me} M. trouvent que l'état de la toiture n'est pas si catastrophique que cela et contactent l'UFC-Que Choisir de Vendée. De santé fragile, confirmée par un certificat de son médecin, la consommatrice a signé sans bien mesurer l'importance des documents remis par les commerciaux. L'association locale adresse un courrier recommandé à l'entreprise en question, réclamant l'annulation des deux commandes pour pratiques commerciales déloyales (art. L. 122-1 du code de la consommation) et défaut de consentement valable (art. 1109 du code civil). La société a répondu qu'elle annulait les commandes. ♦



De santé fragile, M^{me} M. avait signé pour plus de 13 500 € de travaux.

MOSELLE

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

Bailleur récalcitrant

Malgré l'état de sortie signé d'un commun accord avec le locataire, le bailleur retient une partie du dépôt de garantie.

Locataire d'un appartement à Grosbliedestroff (57), M. B. donne congé à son propriétaire. Un état des lieux de sortie contradictoire est rédigé et signé par les deux parties et ne comporte aucune remarque particulière concernant d'éventuels travaux de réparation à la charge du locataire. Le bailleur retient pourtant 385 € sur le dépôt de garantie pour la dépose et la pose de 6 m² de carrelage dans la salle de bains et pour la réparation du parquet du salon (devis établi plus de deux mois après la restitution des clés). Pas d'accord, l'ex-locataire demande la restitution totale de son dépôt de garantie. Devant le silence du propriétaire, il confie son litige à l'UFC-Que Choisir de Moselle-Est. L'association locale adresse un courrier



E. AUDRAS/PHOTONONSTOP

Le devis des travaux avait été établi plus de deux mois après la remise des clés.

au bailleur, lui rappelant la législation relative aux états des lieux d'entrée et de sortie et aux réparations locatives, ainsi que son obligation de restituer le dépôt de garantie dans les délais légaux, soit 2 mois à compter de la date de remise des clés.

385 € étaient retenus à tort au locataire

En réponse, le bailleur s'engage à rembourser 200 €, proposition que refuse monsieur B. Il faudra un second courrier de l'association locale, avec menace de saisie de la commission départementale de conciliation, pour que le bailleur rembourse enfin les 385 € indûment retenus. ♦

ILLE-ET-VILAINE

UFC-QUE CHOISIR DE SAINT-MALO ET ENVIRONS, GUICHET DES ASSOCIATIONS, 40 TER, SQUARE DES CARAÏBES, 35400 SAINT-MALO

Relance trop tardive

Un habitant de la région de Saint-Malo (35) reçoit un courrier d'huissier pour une dette de 748 € due à Direct Énergie. Étant en précarité financière, il se tourne d'abord vers un assistant social qui l'oriente vers la permanence de Pleurtuit de l'UFC-Que Choisir du Pays malouin. L'association locale constate que la dette date de 2012 et qu'à l'époque l'assistante sociale avait adressé une demande d'échelonnement des paiements à Direct Énergie,



HAMILTON/REA

Direct Énergie ne s'étant pas manifesté depuis 2012, la dette était prescrite.

qui n'a jamais donné suite. L'association locale rappelle à cette société que « l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par 2 ans », (art. L. 218-2, code de la consommation). Bref, la dette est effacée, le débiteur ayant trop tardé à réclamer son dû ! Trois mois plus tard, Direct Énergie répond qu'il cesse toute relance envers son client. ♦

DRÔME

UFC-QUE CHOISIR DE LA DRÔME, 10, RUE FRANÇOIS-PIE, 26000 VALENCE

CanalPlus joue la montre

Souhaitant résilier son contrat à CanalPlus, un couple de la Drôme envoie à l'opérateur un courrier recommandé avec accusé de réception le 5 avril 2016. Le ménage est largement dans les délais, l'échéance du contrat étant fixée au 31 octobre. CanalPlus n'ayant pas donné suite à cette lettre, le couple réitère trois fois sa demande en août, toujours par courrier recommandé. L'opérateur finit par répondre par deux SMS en date des 20 décembre 2016 et 12 janvier 2017, notifiant la prise en compte de la résiliation du contrat au 31 octobre 2017 ! Les services de CanalPlus ont visiblement ignoré les courriers recommandés d'avril et d'août, et ont continué à prélever les 37,50 € d'abonnement mensuel pour la période de novembre 2016 à février 2017. Le couple sollicite l'aide de l'UFC-Que Choisir de la Drôme, qui adresse un courrier rappelant les faits à l'opérateur. Dix jours plus tard, CanalPlus faisait amende honorable et remboursait les 150 € indûment perçus, augmentés de 15 € en dédommagement des frais postaux. ♦

APPELS À TÉMOIGNAGES

OFFRE DE REMBOURSEMENT

SAMSUNG. L'achat d'un téléphone Samsung était assorti d'une offre de remboursement (de 30 à 50 €). Vous avez sollicité le remboursement promis en joignant les différents justificatifs.

PROJET SANTÉ CORPS ESPRIT. Vous avez répondu aux propositions de Projet santé corps esprit, enseigne commerciale exploitée par la société suisse Biosanté Éditions.

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



temoignage@arnaques-infos.org

Haro sur Viagogo!

Un particulier, qui s'est fait avoir par le site de vente de billets en ligne Viagogo il y a plusieurs années, mobilise d'autres victimes *via*, notamment, une page Facebook.

PAR ARNAUD DE BLAUWE
(adeblauwe@quechoisir.org)

REPÈRE

Revente de billets

Le site Viagogo se présente comme une bourse d'échanges en ligne sécurisée «qui permet aux clients d'acheter et de vendre des billets pour des événements sportifs et de divertissement en direct même s'ils ne sont plus disponibles à l'achat». Ces places sont proposées, souvent à des tarifs plus élevés que leur valeur faciale, à l'initiative «de vendeurs tiers, notamment des particuliers». Plutôt flou... Le site flirte néanmoins avec les limites d'une loi de 2012 selon laquelle la revente de billets «ne doit pas être habituelle et ne doit pas s'opérer sans l'autorisation de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation» (15000 € d'amende encourus). Mais Viagogo étant immatriculé dans le Delaware (États-Unis) et ne disposant pas d'adresse officielle en France, toute action en justice à son encontre paraît difficile.

Qu'y a-t-il de commun entre l'État du Delaware (USA) où est implanté Viagogo (voir Repère ci-contre), site de vente en ligne de billets de concerts, de spectacles musicaux ou d'événements sportifs, et un lycée de Marseille? Réponse: Morgan Bénard, 37 ans. Professeur de maths dans les quartiers Nord de la cité phocéenne, il a placé Viagogo dans son collimateur.

Il raconte: «En 2011, des personnes de ma famille qui vivent en Normandie m'ont annoncé leur visite. Pour leur venue, j'ai commandé sur Viagogo quatre billets pour le match de foot OM/PSG. De belles places, dans la tribune Jean-Bouin, j'en ai eu pour 450 €. À leur réception, j'ai vérifié qu'il y avait bien quatre billets dans l'enveloppe, sans les regarder dans le détail.» Mais le jour du match, quelle déception! «Nous avons été orientés vers une tribune mal située par rapport au terrain. Il fallait rester debout et se tordre pour suivre la rencontre, ajoute-t-il. J'ai alors constaté qu'il ne s'agissait pas de billets affectés à la tribune Jean-Bouin. Et leur valeur faciale ne correspondait pas à ce que j'avais payé. Chaque place était à 63 €, soit un total de 252 €.»

Un dédommagement de 20 €!

De retour chez lui, Morgan Bénard contacte le site. En vain. Jusqu'au jour où Viagogo lui propose un dédommagement de 20 €. «Ils se payaient ma tête, estime-t-il. J'ai porté plainte pour escroquerie. Fin 2012, début 2013, j'ai appris qu'elle avait été classée sans suite, les faits n'étant pas constitués.» En parallèle, il alerte la DDPP (Direction départementale de la



protection des populations). Mais, là encore, il fait chou blanc: ce service lui indique qu'il ne peut rien faire, car Viagogo n'a pas d'adresse en France. Morgan persiste. «Cette technique qui consiste à abuser des consommateurs, à l'abri depuis l'étranger, m'est insupportable», déclare le trentenaire. Il crée une page Facebook (www.facebook.com/victimesiagogo), lance une pétition (sur www.avaaz.org). Les témoignages affluent⁽¹⁾.

«Les plaintes les plus fréquentes? Des personnes qui croient acheter leurs places au site alors que les vendeurs sont des particuliers, des prix multipliés par deux ou trois par rapport aux tarifs officiels,

des frais non indiqués, des billets ne correspondant pas à la commande ou jamais livrés... à moins que ce ne soit le jour de l'événement dans un lieu proche (hôtel, par exemple), détaille Morgan. Et quand il y a de gros concerts comme récemment avec Céline Dion, il y a un pic de fréquentation.» Il sait qu'il n'a aucune chance de récupérer quoi que ce soit auprès de Viagogo. «De toute façon, les faits me concernant sont probablement prescrits», précise-t-il. Son combat est aujourd'hui devenu «fédérateur». Morgan entend regrouper les consommateurs («En Allemagne et en Angleterre, la mobilisation est plus forte qu'ici», note-t-il), afin de mener une action collective contre Viagogo devant les tribunaux. Cela étant, si l'intention est louable, pas sûr qu'elle aboutisse. La faute aux contraintes juridiques qui se dresseront sur son chemin. Et derrière lesquelles le site de vente de billets a su habilement se cacher. ♦

(1) Que Choisir reçoit aussi de nombreux témoignages mettant en cause Viagogo.

Complétez votre collection

QUE CHOISIR MENSUEL 4,60 €



N° 557



N° 556



N° 555



N° 554

QUE CHOISIR ARGENT 4,85 €



N° 145



N° 144



N° 143



N° 142

QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides) 6,95 €



N° 110



N° 109

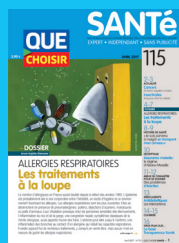


N° 108



N° 107

QUE CHOISIR SANTÉ 3,90 €



N° 115



N° 114



N° 113



N° 112

Pour conserver tous vos numéros



La reliure
QUE CHOISIR

10€



La reliure
QUE CHOISIR
SANTÉ

9,50€

Pour commander

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

QUE CHOISIR

Service Abonnements - 4, rue de Mouchy
60438 NOAILLES CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés	Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
-------------------	---------------	-----	--------------

QUE CHOISIR MENSUEL			
----------------------------	--	--	--

N° 554 <input type="checkbox"/>	N° 555 <input type="checkbox"/>	4,60 €	
---------------------------------	---------------------------------	--------	--

N° 556 <input type="checkbox"/>	N° 557 <input type="checkbox"/>	4,60 €	
---------------------------------	---------------------------------	--------	--

QUE CHOISIR ARGENT			
---------------------------	--	--	--

N° 142 <input type="checkbox"/>	N° 143 <input type="checkbox"/>	4,85 €	
---------------------------------	---------------------------------	--------	--

N° 144 <input type="checkbox"/>	N° 145 <input type="checkbox"/>	4,85 €	
---------------------------------	---------------------------------	--------	--

QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides)			
-------------------------------------	--	--	--

N° 107 <input type="checkbox"/>	N° 108 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
---------------------------------	---------------------------------	--------	--

N° 109 <input type="checkbox"/>	N° 110 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
---------------------------------	---------------------------------	--------	--

QUE CHOISIR SANTÉ			
--------------------------	--	--	--

N° 112 <input type="checkbox"/>	N° 113 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
---------------------------------	---------------------------------	--------	--

N° 114 <input type="checkbox"/>	N° 115 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
---------------------------------	---------------------------------	--------	--

LES RELIURES			
---------------------	--	--	--

Reliure Que Choisir	10 €		
---------------------	------	--	--

Reliure Que Choisir Santé	9,50 €		
---------------------------	--------	--	--

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE	
--	--

☐ M. ☐ Mme ☐ Mlle

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Localité _____

Je joins mon règlement

☐ par chèque bancaire ou postal à l'ordre de QUE CHOISIR

☐ par carte bancaire

N° _____

Date de validité _____ Signature _____

Notez les trois derniers chiffres
du n° au dos de votre carte _____

Offre valable en France métropolitaine.

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



Fatigué de passer le week-end à tondre?

Nos experts ont testé pour vous les tondeuses robots !



ufcqc.link/tondeuse558

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



quechoisir.org le site au service des consommateurs



En vente
4,85 €

Investir dans la pierre

Vous souhaitez vous loger, louer, vous procurer des revenus ou transmettre un patrimoine immobilier le moment venu ? L'investissement dans la pierre reste pour beaucoup la meilleure solution. Sans oublier tous les avantages fiscaux qui peuvent en découler. **Que Choisir Argent** n° 146 vous indique les astuces pour adapter votre projet immobilier à vos besoins et à vos capacités financières. 18 pages pour vous aider à bâtir un patrimoine en béton.

ÉGALEMENT AU SOMMAIRE

- > **Épargne.** Peut-on troquer un placement contre un autre ?
- > **Assurance vie.** Les lendemains des fonds en euros
- > **Bourse.** Êtes-vous prêt à investir ?
- > **Loi Sapin II.** Les impacts pour les épargnants

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
6,95 €

Vos droits, nos conseils pratiques