

# QUE CHOISIR

WWW.QUECHOISIR.ORG

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

TEST LABO

## CHAISES HAUTES

La sécurité de bébé  
prise à défaut P. 38



N°559 • JUIN 2017

### TESTS LABO

TABLETTES  
TACTILES  
p. 35



ASPIRATEURS  
ROBOTS p. 30



POLOS p. 44

Quelle qualité  
et à quel prix



TEST LABO

Que valent les  
**SMARTPHONES  
D'OCCASION** p. 22



## HUILES D'OLIVE BIO

La qualité  
en question P. 26



**6 huiles sur 15** n'ont pas droit  
à l'appellation «vierge extra»

## SECOURS D'URGENCE

Sont-ils rapides  
dans votre  
département? P. 46



L 12260 - 559 - 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 COMPARATEUR 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...

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.

### 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



## 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, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Staname, Perrine Vennetier

• Secrétariat de rédaction: Ginette Labiche (1<sup>re</sup> SR), Laurent Suchowiecki, Élizabeth Négrel (QC Argent et QC Spécial), Leslie Schmitt (QC en ligne) • Conception graphique: Véronique Puvillard

• 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, Sélia Redjadj

**OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girallet, Romain Grégoire et Ingrid Stierner

**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 Vieu • Informatique: Régis Ghozlan (directeur), Thibault Kummer (directeur technique), Damien Bidault, Jean-Baptiste Goupille, Marion Hémery, Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • Logistique: Philippe Ballon, Charlène Bouthier, Fabienne Dorlet, Mikael Le Goudivéze, Grégory Selve

**DIFFUSION/PROMOTION** • Thierry Duqueroy (directeur), Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaule, Laurence Kramer, Aline Ladefoux, Jean-Philippe Machanovitch, Jan Simon, Raphaëlle Vincent

• Courrier: Brigitte Boutilier, Hortense Rossi • Information juridique:

Sophie Herbreteau, Laure Littardi, Mansour El Houssine, Murielle Baily, Raphaël Bartlomé, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Jonathan Duc, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Raphaëlle Grégoire, Nadia Mamri, Krystèle Mensah, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Poza, 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 réalisations diffuses: Sip/Gérard Ribaux • Tarifs: 1 an, soit 11 numéros: 44 €; 1 an + 4 hors-série: 62 €; 1 an + 4 hors-série + 4 spéciaux: 90 €

**UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil

- Président: Alain Bazot - Vice-présidents: Daniel Bideau, Joël Dufour

- Trésorier: Jean-Yves Hervez - Trésorier adjoint: Jacques Robert

- Secrétaire: Martial Verschaeve - Conseil d'administration: Jacques Blidauer, 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 Mouchino, Matthieu Robin et Christelle Leduc • Relations institutionnelles: Cédric Musso (directeur), Karine De Crescenzo, Guilmel Fenies et Élisabeth Pinto • Relations associatives: Béatrice Delpach, Myriam Bos, Christine Chaton, Olivier Dejeufosse, Aymeric de Goussencourt, Catherine Guillerm, Marie-Christine Mélé, 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<sup>e</sup> de couverture, un encart « carte d'information juridique » et une enveloppe. Édition déposée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO<sub>2</sub>/T papier. Origine papier: Norrköping-Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.





T. BREGARDIS/MAXPPP

P. 16

## VINS EN BIB

Le segment est encore occupé par des produits médiocres. Mais ce n'est pas le conditionnement qui est en cause. Explications.

P. 22

## SMARTPHONES RECONDITIONNÉS

Vendus de 30 à 50% moins chers que les appareils neufs, ils sont en principe contrôlés avant d'être remis sur le marché. Nous l'avons vérifié.



C. TRIBALLEAU/AFP



P. 26

## HUILES D'OLIVE BIO

Notre test révèle que sur 15 références, 6 ne sont pas classées vierge extra contrairement à ce qui est indiqué sur leur étiquette.

P. 38

## CHAISES HAUTES

Stabilité, facilité d'emploi, confort de l'enfant, risque de coincement des doigts... 2 des 15 modèles de notre banc d'essai sont à éviter!



M. JAKOUBE (2)



G. ROLLE/REA

P. 46

## SECOURS D'URGENCE

D'un département à l'autre, les délais d'intervention des pompiers pour un incendie ou un secours à personne font le grand écart. Bilan.

## LES TESTS DU PROCHAIN NUMÉRO

Climatiseurs • Congélateurs • Casques audio pour sportifs • Vélos électriques • Sièges auto enfants • Mozarella • Sancerres blancs

## ACTUALITÉ

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

## COURRIER

- 14 FAITES-LE SAVOIR

## DÉCRYPTER

- 16 VINS EN BIB Trop bon marché pour être honnêtes ?
- 19 AUTOMOBILE Un carrossier brise la glace
- 20 TÉLÉPHONE MOBILE EN EUROPE La fin des factures salées
- 22 SMARTPHONES RECONDITIONNÉS Est-ce vraiment une bonne affaire ?

## TEST LABO

### CHOISIR

- 26 HUILES D'OLIVE BIO
- 30 ASPIRATEURS ROBOTS
- 32 BOÎTIERS ET APPLIS GPS
- 35 TABLETTES TACTILES
- 38 CHAISES HAUTES
- 40 LE PEUGEOT 2008
- 44 POLOS

## ALERTER

- 46 SECOURS D'URGENCE Des délais qui s'allongent
- 49 TÉLÉPHONE FIXE Fin du RTC: les premiers couacs
- 50 PESTICIDES Les pommiers à l'épreuve
- 53 COPROPRIÉTÉ Les syndics forcent l'Alur
- 54 RÉSERVATION SUR INTERNET Les hôteliers pris en otage
- 57 EXPERTISES DE CRÉDITS IMMOBILIERS Gare aux faux espoirs !

## AU QUOTIDIEN

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

## HISTOIRE DE CONSO

- 66 Déçue par TGV Max

Le numéro 558  
de *Que Choisir*  
a été tiré à 493 800  
exemplaires

## CRÉDITS DE COUVERTURE:

A. LECOMTE • G. DILIBERTO-CAIAIMAGES/PNS • ICRT  
• S. GAUTIER/SAGAPHOTO • ZHEKOSS/SHUTTERSTOCK

# L'ÉDITO

JEAN-PAUL GEAI  
RÉDACTEUR EN CHEF



## Double fracture

**P**eu présente dans le débat de la campagne présidentielle, la fracture médicale est pourtant une réalité. Déserts médicaux, dépassements d'honoraires... ses causes sont multiples et bien identifiées. Mais les réponses à ces maux n'ont que trop tardé. La désertification médicale n'est pas nouvelle. Il y a dix ans, la question se posait déjà, principalement en milieu rural. Depuis, les petites villes et les communes de banlieue sont touchées, y compris Paris. Ses causes s'expliquent autant par le départ à la retraite de nombreux médecins généralistes qui n'ont pas été anticipés que par le choix des jeunes praticiens qui aspirent à exercer différemment de leurs ainés. Lutter contre les déserts médicaux était déjà une des promesses de campagne de François Hollande. Cinq ans plus tard, le sujet reste d'actualité. Pourtant, le nombre de médecins en activité en France n'a jamais été aussi élevé, 285 640 au 1<sup>er</sup> janvier 2016, selon l'Ordre des médecins, mais leur répartition sur le territoire est inégale. Les aides à l'installation des jeunes médecins et la création de maisons de santé pluridisciplinaires ne résolvent qu'en partie le problème. Un temps envisagée, l'idée d'encadrer la liberté d'installation des médecins a été vite écartée devant l'hostilité farouche des professions médicales, qui lui préfèrent une augmentation du numerus clausus. Sauf que le relèvement de 11 % du nombre de places au concours d'entrée en médecine annoncée cette année ne fera pas sentir ses effets avant une dizaine d'années, le temps de former les nouveaux praticiens. En attendant, de plus en plus de Français sont à la recherche d'un médecin traitant, sésame obligatoire pour un meilleur remboursement par l'assurance maladie et la mutuelle. Ces difficultés d'accès géographique aux soins se doublent alors d'un reste à charge du patient plus important ou de dépassements d'honoraires inexorables, notamment chez les spécialistes (pédiatres, gynécologues...). Les délais d'attente pour un rendez-vous s'allongent de plusieurs mois et les refus de soins à tarifs conventionnés sont en hausse. Garantir l'égalité de tous dans l'accès aux soins, le défi n'est pas mince pour le nouveau gouvernement. ♦

### Les déserts médicaux, un défi à relever

## ACTUALITÉ

### LOCATION DE VOITURES

## Les enfants sont mal protégés

**Q**uand on loue une voiture, on peut demander à ce qu'un siège auto pour enfant soit fourni, une option en général facturée une dizaine d'euros par jour. Mais lorsque les parents prennent possession du véhicule, leur visage se crispe souvent à cause de l'état du siège. Passe encore sur sa propreté.

Beaucoup plus ennuyeuse est la protection qu'il offre. Siège d'une autre époque, siège qui ne se fixe plus ou qui ne retient pas correctement l'enfant parce que des pièces sont cassées... les témoignages

qui parviennent à *Que Choisir* sont légion. «Les loueurs ne pensent pas à la sécurité mais à la marge qu'ils peuvent réaliser avec cette option, tempête ainsi Frédéric R., de Paris. Je me suis plaint auprès du service client d'Avis.

### Les sièges auto sont d'un autre âge ou cassés

Ils ont pris ma réclamation à la légère en m'accordant une remise de 10 €, sans m'apporter de réponse sur le problème que j'avais soulevé.» Et c'est comme cela que certains parents préfèrent se déplacer avec leur propre siège auto, ce qui, convenons-en, est tout sauf pratique! ♦

### POUR UN MÉDECIN DE GARDE, VOUS FEREZ LE 116 117

Actuellement en phase de test dans trois régions (Corse, Pays de la Loire et Normandie), le 116 117 est le numéro d'appel unique gratuit pour contacter un médecin de garde. Il doit être étendu à toute la France d'ici la fin de l'année. Ce numéro, qui vise à soulager le 15, réservé aux urgences graves et disponible 7j/7, 24 h/24, ne sera pas accessible en journée la semaine, mais uniquement le soir à partir de 20 h, le week-end à partir du samedi midi et les jours fériés. ♦

### ÉTIQUETAGE NUTRITIONNEL

## C'est parti!

**C'**'est désormais officiel, le logo Nutri-Score (basé sur un code de 5 couleurs, QC n° 554), pour lequel la ministre de la Santé, Marisol Touraine, annonçait sa préférence à la mi-mars, sera bientôt apposé en face avant des produits Auchan, Fleury-Michon et Intermarché. Ces trois sociétés se sont engagées, le 27 mars, à adopter le système sans délai. De son côté, Leclerc promet d'associer le logo aux produits vendus sur les sites



L'équipe du Pr Hercberg, de l'Inserm, a élaboré le Nutri-Score.

Internet de ses magasins drive. Une décision qui, espère *Que Choisir*, incitera les autres fabricants et distributeurs à adopter cette vignette, d'autant plus utile au consommateur qu'elle lui permet de choisir un produit en fonction de sa valeur nutritionnelle de manière très simple. ♦

**ÉPILATION DÉFINITIVE**

# Appareils dangereux

**U**ltrasons, lasers, lumière pulsée, radiofréquences : les nouvelles techniques d'épilation définitive et de lipolyse (à visée amincissante) font florès. Mais aucune réglementation n'encadre la mise sur le marché des appareils au regard de leurs effets potentiels sur la santé. L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a donc étudié la question. À la suite d'une épilation, des effets indésirables bénins (légères réactions inflammatoires localisées et passagères notamment) sont fréquents. Mais des brûlures cutanées profondes et des brûlures oculaires peuvent survenir après un usage inadapté. La lipolyse entraîne fréquemment inflammations importantes et douleurs et, plus rarement, modification de la pigmentation, acné ou croûtes. L'Anses



A. POPOV/AGE

**L'épilation définitive peut, dans certains cas, occasionner des brûlures profondes.**

remarque au passage que l'efficacité de certains de ces appareils n'est pas démontrée. Elle souligne la nécessité de mieux encadrer leur commercialisation, pour protéger les usagers et les informer des risques d'effets indésirables. ♦

**CONSULTATIONS MÉDICALES**

**D**epuis le 1<sup>er</sup> mai, on paie 2 € de plus la consultation chez un généraliste, soit 25 €. Exception : pour les enfants de moins de 6 ans, c'est 30 €. Auparavant, c'était 28 € jusqu'aux 2 ans de l'enfant, et 26 € entre 2 et 6 ans. Cette revalorisation en annonce d'autres, qui s'échelonneront jusqu'en 2018. Pour les spécialistes, la première échéance arrivera le 1<sup>er</sup> juillet. Un patient qui consulte régulièrement un spécialiste sur le conseil de son médecin traitant pour une pathologie particulière (maladie cardiaque, par exemple) donnera 2 € de plus qu'aujourd'hui, soit 30 €, à chaque fois, sauf dépassements d'honoraires. Les psychiatres, neuropsychiatres et neurologues factureront, eux, 39 € la consultation, au lieu de 37 €. Au 1<sup>er</sup> octobre, l'avis ponctuel d'un spécialiste passera à

# Ça augmente

48 €, avant d'atteindre 50 € au 1<sup>er</sup> juin 2018. Au 1<sup>er</sup> novembre 2017 entreront en vigueur non pas des augmentations mais des tarifications spécifiques pour des consultations complexes. Ainsi, la première consultation pour contraception,

une consultation de suivi de l'obésité pour un enfant de 3 à 12 ans et les trois consultations obligatoires entre la naissance et les 2 ans d'un enfant

couteront 46 €. La consultation d'annonce et de mise en place d'un traitement pour cancer, pathologie neurologique grave, infection par le VIH, maladie auto-immune occasionnera une majoration de 30 €, soit au final 60 €. Enfin, pour inciter les spécialistes à recevoir vite les cas exigeant un avis sans délai, la consultation réalisée dans les 48 h à la demande du médecin traitant sera renchérie de 15 €. ♦

## Des tarifications spécifiques sont mises en place

**DIVORCE SANS JUGE LE NOTAIRE PREND 50,40 €** Le divorce par consentement mutuel peut être réalisé sans passer devant le juge depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Les deux conjoints, assistés chacun par leur avocat, s'entendent sur une convention signée sous seing privé. Le notaire est chargé de son enregistrement. Le tarif de cette mission est fixé à 50,40 € TTC (JO du 26 janvier 2017). L'administration fiscale perçoit, de son côté, un droit de partage de 2,5 % sur les biens répartis. ♦

**BOISSONS ÉNERGISANTES**

## Le marketing contrôle les cerveaux

«Red Bull donne des ailes», dit le slogan de la boisson énergisante, dont le marketing valorise la prise de risque. Les jeunes sont souvent persuadés que le mélange de taurine (que beaucoup croient à tort issue des testicules du taureau) et de caféine démultiplie les effets de l'alcool avec lequel il est souvent mélangé. D'ailleurs, les études ne montrent-elles pas que, comparativement à ceux qui boivent seulement de l'alcool, les personnes qui y adjoignent des boissons énergisantes ont deux fois plus de risque d'être impliquées dans des agressions sexuelles et des accidents de la circulation ? L'équipe de Pierre Chandon, chercheur à l'Institut européen d'administration des affaires,

a exploré les ressorts psychologiques du phénomène. Un mélange de vodka, Red Bull et jus de fruits a été servi à 154 jeunes hommes en n'indiquant la présence de Red Bull qu'à un tiers d'entre eux. Puis ces jeunes ont



Sans Red Bull, la fête est aussi folle. Et moins chère.

passé des tests évaluant la confiance sexuelle et la prise de risque. Ceux ayant bu la boisson identifiée «Red Bull» avaient nettement plus de propension à prendre des risques (type jeux d'argent) et une confiance sexuelle supérieure, mais ils voulaient attendre plus longtemps avant de conduire. Bref, ils croyaient être plus ivres alors qu'ils ne l'étaient pas. Un effet placebo révélateur de la puissance du marketing sur nos comportements.



R. DAMORET/REA

**DÉCHETS MÉNAGERS****Il y a assez d'incinérateurs**

Dans un avis portant sur «l'avenir du traitement des ordures ménagères résiduelles», l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) prévoit une réduction significative des quantités à traiter d'ici à 2025 en raison du développement du tri à la source, du recyclage et du compostage. Alors que les conseils régionaux travaillent sur la réduction et la gestion des déchets, l'Ademe leur recommande donc «de repenser la gestion d'un flux amené à diminuer», et conseille aux collectivités locales de s'associer entre voisines «afin d'utiliser au mieux les capacités existantes en mutualisant leurs besoins». Il est en effet inutile de créer de nouvelles usines d'incinération, l'agence juge les capacités existantes suffisantes. Elle confirme par ailleurs son opposition aux unités de prétraitement des ordures ménagères résiduelles, le tri mécanique de ces déchets représentant «un risque technique et un pari économique». Reste à espérer que conseils régionaux, collectivités locales et préfets s'appuient sur cet avis pour amplifier la politique de réduction des déchets au lieu de planifier de nouvelles usines de traitement.

**Avec le recyclage et le compostage, moins besoin d'incinérer.**

**COMPTEUR LINKY**

# Un rapport critique

**L**e rapport du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) sur «le déploiement du compteur Linky» a été publié fin avril. On est loin du brûlot remettant en cause le programme Linky mais il émet de sérieuses critiques, qui portent surtout sur une approche trop centrée sur la gestion du réseau et pas assez sur les clients. «Si le compteur est une réussite technique pour la gestion du réseau, son utilisation pour la maîtrise de l'énergie reste largement insuffisante», déplorent notamment

**Le suivi en temps réel est impossible**

les auteurs. Ils justifient ainsi le bien-fondé du combat mené par l'UFC-Que Choisir pour que Linky permette des suivis de consommation avec un affichage en temps réel, afin d'inciter les ménages à réduire leur consommation d'électricité. Quant aux champs électromagnétiques, le rapport tacle une «désinformation évidente de certains sites opposés à Linky». Il réclame toutefois une prise en compte «des configurations d'installations atypiques pouvant générer des expositions de durées longues». ♦

**TAMPONS PÉRIODIQUES**

# Le documentaire s'égare...

**F**in avril, France 5 a diffusé un documentaire sur les tampons périodiques qui a fait grand bruit en établissant un lien supposé entre la composition de ces protections et deux pathologies, le syndrome du choc toxique (SCT) et l'endométriose. Le premier (une vingtaine de cas l'an dernier) se caractérise par une fièvre, des symptômes de gastro-entérite, une éruption cutanée et un malaise intense. Il peut être grave comme en témoigne le cas d'une mannequin américaine amputée (QC n° 546). La deuxième, liée à la présence de tissu utérin hors de l'utérus, peut être très douloureuse et entraîner l'infertilité. Nous avons contacté deux des chercheurs cités par le documentaire: ils ne soutiennent pas la thèse selon laquelle la composition chimique des tampons serait liée à ces deux maladies. L'endométriose est une pathologie aux ressorts sans doute multiples et mal connus, et la piste du lien avec le port de

tampons s'est révélée fausse. Le SCT reste aussi à explorer mais le facteur que l'on retrouve toujours est le port prolongé de protection. Il semble que la cause soit mécanique – le flux empêché de s'évacuer jouant le rôle de bouillon de culture – plutôt que chimique. D'ailleurs, la coupe menstruelle, adoptée par de plus en plus de femmes, a été elle aussi mise en cause dans plusieurs cas de SCT. Il est urgent que les fabricants détaillent la composition des tampons. Mais il est aussi utile que les femmes sachent que tampon ou coupe menstruelle doivent être changés au maximum toutes les 4 heures. ♦

STOCKBROKER XTRA/AGEFOTOSTOCK



**Coupe ou tampon, c'est le port prolongé qui est à bannir.**

**CÔTÉ WEB**

**ABONNÉE À DU VENT** Pour obtenir un extrait d'acte de naissance, Nina T. s'est connectée à un site qui lui a facturé l'opération 1 €, payé avec sa carte bancaire. Sur son relevé de compte, elle a ensuite découvert qu'un prélèvement de 47,90 € avait été effectué par une société basée à Rotterdam (Pays-Bas). La somme correspondait à un abonnement au site veniravis.com, vers lequel elle avait été redirigée. Ce dernier indique «assurer le service après-vente de sites partenaires». En l'occurrence, on se demande bien quel était le «service» qu'il pouvait, éventuellement, rendre... ♦

## BILLETS EN LIGNE

# Coup d'arrêt aux pratiques abusives

**S**ouvent, la réservation de vacances ou de billets d'avion en ligne confronte les consommateurs à des pratiques abusives : prix qui grimpent au dernier moment, frais supplémentaires masqués... Un arrêté visant à limiter ces pratiques vient d'être publié au *Journal officiel*. À compter du 1<sup>er</sup> juillet, les sites de vente devront afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation et dès l'étape de présentation des différentes offres. Les suppléments de prix optionnels devront être communiqués clairement dès le début de toute procédure de réservation et les réductions de prix préciser d'entrée à quel moyen de paiement elles sont liées. L'arrêté prévoit aussi une information systématique du consommateur sur

les taxes/redevances que les agences de voyages et les compagnies aériennes doivent rembourser si le transport n'a pas lieu, soit parce qu'il est annulé, soit parce que le passager a choisi d'y renoncer.

Retenez en effet que si vous souhaitez annuler un vol et que celui-ci est «non remboursable», la compagnie aérienne doit tout de

même vous rembourser les taxes et redevances perçues. Dans le cas des vols low cost, elles peuvent représenter la majorité du prix du billet. ♦



Les vols seront plus détaillés.

## PERSONNES ÂGÉES

## La Poste au chevet des seniors

**C**ela fait plusieurs années que la Poste charge certains de ses facteurs d'assurer divers services annexes à la distribution du courrier (portage de proximité, par exemple). Elle complète aujourd'hui cette gamme avec la prestation « Veiller sur mes parents »<sup>(1)</sup>. En fait, un service commercial qu'elle facture de 39,90 € par mois (hors offre promotionnelle) pour une visite par semaine, à 139,90 € pour six visites. On est loin de l'image du facteur qui prenait le temps de parler, de manière désintéressée, avec des usagers vivant dans des endroits reculés. Certes, la personne âgée qui opte pour ce service peut profiter d'une réduction ou d'un crédit d'impôt (si elle n'en paie pas). Un avantage qui est également ouvert aux enfants du bénéficiaire de cette prestation,

à condition que ce dernier soit éligible à l'APA (Allocation personnalisé d'autonomie). Après chacun de ses passages, le facteur informe les proches préalablement désignés du déroulement de la visite, via une application dédiée installée sur smartphone. Il fait, en outre, remonter les

éventuels besoins de la personne qu'il a visitée. La Poste propose aussi une option sans supplément de prix. Si la personne la souscrit, on lui remet un équipement connecté à un centre d'assistance 7 j/7. Celui-ci pouvant appeler, en cas d'alerte, des proches ou les secours. Cette plateforme fournit aussi des coordonnées de professionnels à contacter pour les petits dépannages du quotidien. ♦

(1) Souscription au 01 41 85 97 91, du lundi au samedi de 8h30 à 19 h, ou sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents).

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Les nouveaux parents disposent désormais de 5 jours (au lieu de 3) pour déclarer une naissance, hors jour de l'accouchement (décret du 2 mars 2017). Le délai passe même à 8 jours dans certaines communes excentrées. ♦

## PET OPAQUE

### Bientôt un malus

Enfin! Après les actions de Zero Waste et l'appel au boycott lancé par *Que Choisir* (QC n° 556), c'est décidé, un malus s'appliquera aux bouteilles de lait et autres contenants en PET opaque en 2018. Cette décision, prise par l'ex-ministre de l'Environnement, Ségolène Royal, est un signal fort envoyé aux nouvelles bouteilles de lait qui ne sont pas recyclables et qui perturbent toute la filière de tri. L'arrêté est paru le 22 avril, il dispose qu'«une majoration de 100% de la contribution est appliquée aux emballages en PET opaque».

*Que Choisir* aurait évidemment préféré l'interdiction pure et simple de ce matériau non recyclable. Surtout qu'avec une éco-contribution doublée mais qui ne devrait pas dépasser 50 centimes par kilo de PET opaque, il n'est pas sûr que les marques déjà passées à ce matériau y renoncent.

*Que Choisir* maintient donc son appel au boycott du lait vendu dans des bouteilles en PET opaque.

On les reconnaît facilement. Elles sont plus lisses, plus brillantes et plus fines que les habituelles bouteilles recyclables en PEHD. Autres repères, un emballage qui vante du plastique en moins, le dessous de la bouteille qui porte le chiffre 1 ou rien. Des laits de marque Carrefour, Casino, Intermarché, Monoprix, U et des marques de lait bio sont vendus en bouteilles de PET opaque. N'achetez pas!

SOFOFO/PHOTONONSTOP



Fuyez les bouteilles de lait en PET opaque, non recyclables !

## ACHETER OU PAS?

## SAMSUNG GALAXY S8

# Puissant mais fragile

**A** près le fiasco du Galaxy Note 7 (batterie explosive), Samsung revient sur le devant de la scène avec son nouveau smartphone haut de gamme, le Galaxy S8. Décliné en deux tailles (5,8 pouces pour le S8 et 6,2 pour le S8+), il intègre 64 Go de stockage interne, un processeur puissant (Exynos Octocore 2,3 GHz + 1,7 GHz), 4 Go de mémoire vive, du Bluetooth 5.0 (qui porte plus loin et consomme moins que le 4.0). L'appareil photo avec capteur 12 Mpx est pensé pour une utilisation à une seule main. Pour la charge, Samsung a choisi un connecteur USB C au lieu du micro-USB. Plus pratique, il peut faire passer du son et de l'image en plus de l'électricité. Et, comme son équivalent Lightning chez Apple, il suffit à remplacer tous les autres connecteurs: jack pour le son, HDMI pour l'image et micro-USB pour la charge. A l'inverse d'Apple, qui l'a supprimée de son iPhone 7, Samsung a conservé la prise jack. En plus du capteur d'empreintes digitales, les Galaxy S8 et S8+ peuvent se déverrouiller par la reconnaissance de l'iris.

#### La batterie assure

Bonne nouvelle, nos tests n'ont rien révélé d'anormal concernant la batterie. L'autonomie est bonne: ★★, 26 h sur le S8 et 25h30 sur le S8+, qui se chargent complètement en 150 minutes. Leur format



#### FICHE TECHNIQUE

**Le Galaxy S8 est décliné en deux versions:**

- écran de 5,8 pouces (S8), 809 €;
- écran de 6,2 pouces (S8+), 909 €.

**Stockage: 64 Go.**

**Appareil photo: 12 Mpx.**

**Autonomie: 26 h (S8), 25h30 (S8+).**

allongé (18,5/9<sup>e</sup>) assure une excellente prise en main et un bon confort en lecture vidéo. La qualité des photos et des vidéos dépasse celle du Galaxy S7. En revanche, elle demeure en retrait par rapport à celle de l'iPhone 7 d'Apple. Nos experts ont aussi apprécié le son des haut-parleurs AKG intégrés. Les très belles performances du Galaxy S8 lui assurent la première place de notre test (16,2/20), mais il faut y mettre le prix (809 €). Noté 16,1/20, le S8+ coûte 909 €. Attention, la housse de protection est indispensable. Le S8 et le S8+ sont en piètre état après 50 chutes de 80 cm de haut, alors que d'habitude les smartphones résistent facilement à une centaine!◆

**NOTRE AVIS** Le format allongé du Galaxy S8 apporte un réel confort d'usage pour les vidéos mais aussi lors des appels: la prise en main est agréable. Le design de ces nouveaux smartphones est réussi. Mais leur tarif est exorbitant et ils sont trop fragiles.

Retrouvez notre test complet sur  
<http://ufcqc.link/galaxy559>

## BNP-PARIBAS

## Les prêts Helvet Immo jugés

Nouvel espoir pour les milliers de clients de BNP-Personal Finance pris au piège d'Helvet Immo, ces prêts immobiliers contractés en francs suisses mais remboursables en euros commercialisés en 2008 et 2009. Le TGI de Paris vient de se saisir du dossier. Il se confirme que les risques de ces prêts n'ont pas été bien présentés aux clients. Le cours du franc suisse s'est envolé par rapport à

celui de l'euro et les remboursements des emprunteurs ont explosé. Le dossier a pris une nouvelle dimension en décembre 2015, lorsqu'une ancienne directrice régionale de BNP Personal Finance a révélé que la banque avait délibérément caché les risques inhérents au prêt. Cela confirmait des informations données par *Que Choisir* en mai 2015 (QC n° 536). Par ailleurs, la Cour de cassation a rendu, fin mars, un arrêt jugeant abusive l'une des clauses essentielles du contrat Helvet Immo, celle d'indexation liant le taux du prêt immobilier

## INDICATEURS

## CRÉDIT

Taux moyen<sup>(1)</sup> Seuil de l'usure<sup>(2)</sup>

## CRÉDITS IMMOBILIERS

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

## AUTRES PRÊTS

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

(1) Taux effectif pratiqué au 1<sup>er</sup> trimestre 2017.

(2) Applicable à compter du 1<sup>er</sup>/4/17 (JO du 27/03/17).

## IRL (INDICE DE REVALORISATION DES LOYERS)

4<sup>er</sup> trimestre 2016 + 0,18%

## INDICE DU COÛT DE LA CONSTRUCTION

Variation annuelle moyenne, 3<sup>er</sup> trimestre 2016 + 2,18%

SMIC (AU 1<sup>er</sup>/1/2017)

Brut horaire	<b>9,76</b> €
Brut mensuel	<b>1480,27</b> €

## PRIX À LA CONSOMMATION INDICE INSEE

Mars 2017	+ 0,6%
Sur 12 mois (03/16-03/17)	+ 1,1%
Avril 2017	+ 0,6%
Sur 12 mois (04/16-04/17)	+ 1,2%

## PLAFOND SÉCURITÉ SOCIALE

Par mois (au 1<sup>er</sup>/1/2017) 3269 €

TAUX D'INTÉRÊT LÉGAL (1<sup>er</sup> SEMESTRE 2017)

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

## Cigarette électronique Usage restreint

À partir du 1<sup>er</sup> octobre, il sera interdit de vapoter dans certains lieux accueillant du public, comme les établissements scolaires ou les transports en commun. Si vous y êtes surpris, la cigarette électronique aux lèvres pourra vous coûter entre 35 € et 150 € d'amende.

à l'augmentation du franc suisse. Conséquence, cette clause est nulle et seul le montant initial de l'échéance s'applique. La BNP doit donc supporter le surcoût lié à la valorisation du franc suisse. L'impact de cet arrêt de la Cour de cassation est considérable, car il s'impose aux nombreuses juridictions civiles saisies de semblables litiges. «*Dans les contrats internes, la clause obligeant le débiteur à payer en monnaie étrangère [porte] atteinte au cours légal de la monnaie*», a statué la Cour d'appel de Metz le 6 avril à l'encontre du Crédit agricole.

# LA POSTE Zones interdites

**P**our déterminer les lieux dans laquelle elle refuse de livrer les colis, la Poste doit respecter deux critères cumulatifs: une agression d'un agent assez récente et un secteur très limité. Il faut en outre que l'autorité de police compétente et le maire soient informés. Mais l'entreprise publique prend parfois des libertés avec ces règles fixées par son médiateur interne. Au point que certains usagers pensent qu'elle le fait pour alléger des tournées qu'elle sait surchargées. Cyril R., de Paris, a adressé un colis à Lyon (quartier de La Guillotière) qui n'a jamais été présenté au domicile de son destinataire. «Pour toute justification, la Poste a d'abord allégué la survenue de nombreux incidents dont elle n'a jamais été en mesure de préciser la date et la nature», explique Cyril à *Que*

## Les agressions invoquées ont parfois bon dos

*Choisir. Elle s'est ensuite retranchée derrière un prétexte classement en zone urbaine sensible (ZUS).» Il apprend cependant que la portion de rue n'est pas concernée. Le médiateur de la Poste est saisi. Dans une décision rendue il y a quelques semaines, il estime que l'entreprise publique «n'a apporté aucune justification sérieuse au motif qu'elle invoque pour justifier l'interruption partielle du service universel postal». Un dédommagement de 20 € a donc été accordé au client mécontent.◆*



BIGOT/ANDIA

**La Poste n'a pas pu justifier son refus de livrer un colis dans une rue de Lyon.**

## ARKORELAX SOMMEIL

### Ne vous laissez pas endormir

« Relaxation & endormissement facilité », « Diminution des réveils nocturnes », « Réveil sans somnolence »... ArkoRelax Sommeil promet une nuit de rêve! À base de 5 plantes (valériane, houblon, passiflore, mélisse et eschscholtzia) associées à de la mélatonine et de la vitamine B6, ce complément alimentaire des laboratoires ArkoPharma revendique 75% d'efficacité. Hélas, alors que les troubles du sommeil sont difficiles à soigner, ce pourcentage tient surtout de la manipulation marketing. Normalement, pour évaluer un produit de santé, il faut comparer deux groupes de personnes. Le premier prend le produit actif, l'autre un placebo, sans que ni médecins ni patients ne sachent qui prend quoi. Ensuite, on établit la différence de résultats sur des critères mesurables (par exemple, le

temps d'endormissement en minutes) et objectifs. C'est d'autant plus important pour l'insomnie que le conditionnement et les attentes ont beaucoup d'influence. Avec ArkoRelax Sommeil, on est loin de ces standards. L'étude menée a consisté à recruter sur Internet des volontaires. Avaient-ils des problèmes de sommeil? Mystère, ArkoPharma n'a pas répondu à nos questions. Ils ont pris le complément alimentaire et 71% ont déclaré avoir mieux dormi. Mais ce chiffre ne signifie pas grand-chose: il résulte d'une évaluation subjective, influencée par le fait que ces testeurs étaient des «ambassadeurs». Ils s'engageaient en effet à promouvoir le produit. Un argumentaire leur avait été fourni et il leur était demandé d'«écrire des avis en ligne [...] sur les plateformes bien-être et santé». Bref, ne vous berbez pas d'illusions!◆

## LES RAPPELS DU MOIS

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

### CHAUFFE-EAU THERMODYNAMIQUES DE DIETRICH

**PROBLÈME:** risque de départ de feu. **OÙ S'ADRESSER:** 0825 120520 ou [www.dedietrich-thermique.fr/](http://www.dedietrich-thermique.fr/) contacts pour identification du produit et si nécessaire intervention.

### OUTILLAGE REDSTONE

vendu par Leroy-Merlin. Sont concernés: visseuses plaquistes, 450 W Intradeq, lot 2016-W07 00052, réf. 69319992; perforateurs SDS Max 1010W Intradeq, lot 2015-W27 00173, réf. 66855502; meuleuses 230 MM MBA 2400W Intradeq, lot 2015-W13 00217, réf. 68680234; tronçonneuses Scheppach, MT100 2 200 W Scheppach, lot 0163-05320, réf. 69227865; rabots Leroy Merlin 1PX 450 W, lot 08506962361040, réf. 70891625.

**PROBLÈME:** sécurité défaillante. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Leroy-Merlin pour remboursement. Tél. 0 800 100 261.

### VÉLOS ÉLECTRIQUES XDURORACE

Superrace et Urban de la marque Haibike. Réf. Haibike Xduro Urban (gammes 2014, 2015), Haibike Xduro Urban RC (gamme 2016), Haibike Xduro Race (gammes 2014, 2015), Haibike Xduro Superrace (gamme 2014, 2015), Haibike Xduro Race S RX (gamme 2016), Haibike Xduro Race S PRO (gamme 2016), Haibike Xduro Urban S RX (gamme 2016), Haibike Xduro Urban S Pro (gamme 2016). **PROBLÈME:** risque de fissures, voire de casse de la fourche. **OÙ S'ADRESSER:** <http://www.haibike.com/fr/FR/service/recall>.

### LAMPES DE LUMINOTHÉRAPIE NATURE ET DÉCOUVERTES

vendues depuis septembre 2016, lot 05916 H (0001 à 2246).

**PROBLÈME:** risque de choc électrique et de brûlure. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Nature et découvertes pour remboursement. Tél. 0183 770000 ou sur <http://www.naturedecouvertes.com/wecare-form>.



**CASQUES ROLLERS SKATE** pour enfant de marque Aldi vendus depuis le 5 avril 2017, modèle n° SP38. **PROBLÈME:** défaut du système de fixation. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Aldi pour remboursement. Tél. 0 800 201053.



### TABLES À LANGER BABY'R'US

Babies'R'Us Open et Babies'R'Us Open «Practic».

**PROBLÈME:** défauts des tubes en plastique à insérer à l'intérieur des tubes en métal pour assurer la rigidité des anciennes versions. Ils peuvent se casser et provoquer l'affondrement de la table. **OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour remboursement. Tél. 09 69 39 9494.



Des centaines de produits rappelés sur notre site <http://ufcqc.link/rappel559> Vous pouvez aussi consulter la banque de données européenne: [http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex\\_rapex\\_archives\\_fr.cfm](http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex_rapex_archives_fr.cfm).

**Choc frontal de la Ford Fiesta en 1997 (à gauche) et en 2012 (à droite).**

## SÉCURITÉ AUTO



EIIBONCAP

---

**MOTEUR 1.9 DCI**

## **Renault condamné**

*«Le plus diffusé des moteurs turbo diesel de Renault n'est pas fiable», écrivait Que Choisir début 2006, fort de dizaines de témoignages d'automobilistes victimes d'une défaillance du moteur 1.9 Dci équipant des Scénic, des Laguna, des Mégane, des Espace. À l'époque, nous pointions un vice de conception du moteur: les coussinets de bielle s'usaient prématurément, entraînant la casse du moteur. Saisi, Renault refusait de procéder à un rappel et gérait les litiges au cas par cas. «Nous acceptons de prendre en charge 80% du montant des réparations sur les véhicules victimes d'une casse turbo entre 80000 et 120000 km.» De quoi agacer les clients pour qui un diesel se doit d'avaler plus de 200000 km.*

Propriétaire d'un Scénic II acheté d'occasion 9 200 € en 2008, Jean-Louis tombe en panne en janvier 2012, son 1.9 Dci cassé. Le dépanneur n'est pas surpris: «*C'est un défaut courant sur ce genre de véhicule!*» Des propos qui conduisent le propriétaire à se retourner contre le garage lui ayant vendu le véhicule. Mais pas plus ce dernier que Renault n'entendent prendre en charge la réparation, qui dépasse 5 000 €. Jean-Louis les assigne en justice pour vice caché. Après des années de procédure au cours desquelles les experts ont conclu que la panne était bien due à un défaut de qualité des coussinets de bielle, le tribunal de grande instance de Grenoble a reconnu que les conditions de la garantie des vices cachés étaient réunies et qu'il convenait d'annuler la vente. Renault a été condamné à rembourser le prix de la voiture (9 200 € contre sa restitution), augmenté de 400 € de dommages et intérêts<sup>(1)</sup>. Il n'a pas fait appel, ce qui confirme implicitement les faiblesses du 1.9 Dci et ouvre la voie à d'autres automobilistes confrontés à pareille avarie.

(1) TGI de Grenoble, 4<sup>e</sup> ch. civ.,  
n° RG 14/02109, 23 mai 2016.

# Les crash tests ont 20 ans

**L**ors de leur parution dans *Que Choisir* en mars 1997, les premiers résultats des crash tests d'Euro NCAP, dont l'UFC-Que Choisir est membre depuis le début, furent sévèrement critiqués par les constructeurs automobiles. Aujourd'hui, alors que plus de 630 véhicules ont été évalués, ces essais sont reconnus par tous et devenus la référence en termes de sécurité automobile. En vingt ans de mannequins malmenés et de tôle froissée, la sécurité des véhicules s'est considérablement améliorée et les crash tests, en

devenant de plus en plus sévères, n'y sont pas étrangers. Arrivée en tête du premier test en 1997 avec 3 étoiles sur 4, ex aequo avec la Volkswagen Polo, la Ford Fiesta avait pourtant un mannequin de conducteur bien abîmé et l'état de la voiture après le choc frontal se passait de commentaires: habitacle déformé, d'où un risque d'écrasement pour le conducteur.

En 2012, la cellule de la nouvelle Fiesta reste quasiment intacte (5 étoiles sur 5), l'énergie du choc étant absorbée par la partie avant de la voiture. ♦

## VÉHICULES **AU RAPPEL**



Renault Mégane 4



Dacia Dokker



Fiat Panda

**RENAULT CLIO IV** fabriquées en France jusqu'au 11 juin 2015 ou en Turquie jusqu'au 18 avril 2015. **PROBLÈME:** mécanisme d'essuie-glace avant défectueux.

**RENAULT MÉGANE 4**  
fabriquées du 20 mai au  
18 juillet 2016. **PROBLÈME:** le  
système de verrouillage de  
sécurité enfant peut se  
désengager au moment de la  
fermeture de la porte arrière.  
**OÙ S'ADRESSER:** réseau Renault.  
Les propriétaires ont été avertis.

**DACIA DOKKER** fabriqués du 30 août au 11 octobre 2016.  
**PROBLÈME:** dysfonctionnement du verrouillage des serrures des portes latérales coulissantes.  
**OÙ S'ADRESSER:** réseau Dacia. Les propriétaires ont été prévenus.

**OPEL ADAM ET CORSA,**  
millésime 2017. **PROBLÈME:** le  
mécanisme de verrouillage du  
frein de stationnement peut être  
lâche. Les véhicules avec une  
transmission manuelle peuvent  
ne pas être immobilisés

correctement et se mettre à bouger si le véhicule est garé au point mort dans une pente.

**OÙ S'ADRESSER:** réseau Opel. Les propriétaires ont été informés.

**MERCEDES CLASSE C ET GLK**  
construits entre janvier 2013 et octobre 2014. **PROBLÈME:** l'accouplement de la colonne de direction sur la crémaillère peut ne pas avoir été correctement serré. Le véhicule peut devenir impossible à diriger si celui-ci se détache. **OÙ S'ADRESSER:** réseau Mercedes. Les propriétaires ont été informés.

**FIAT PANDA** produites entre septembre et novembre 2016. **PROBLÈME:** en raison d'une panne dans le système de commande des airbags, la deuxième étape de gonflage de l'airbag latéral pourrait ne pas se dérouler correctement. **OÙ S'ADRESSER:** réseau Fiat. Les propriétaires ont été avertis.

 Tous les rappels  
de véhicules  
sont sur notre site  
[http://ufcqc.link/  
rappelauto559](http://ufcqc.link/rappelauto559)

## BANQUE

## Nouveau jeu de cartes

**A** près le Compte-Nickel chez les buralistes, et en attendant le compte mobile Orange Bank, les distributeurs se lancent. Carrefour propose la carte C-zam. Pour 5 €, on a un coffret contenant une carte bancaire Mastercard à débit immédiat et un code permettant d'ouvrir un compte alimenté par virement ou carte Bleue. Une fois le feu vert obtenu sur Internet, la carte permet d'effectuer quasiment toutes les opérations bancaires en ligne. La gestion du compte et de la carte C-zam est facturée 12 € par an (20 € chez Nickel). Avec la carte Nickel, un retrait coûte 0,50 € dans un point Compte-Nickel ou un 1 € en distributeur. À la différence des banques en ligne (Boursorama

Bank, ING...), les comptes Nickel ou C-zam n'exigent pas de revenus mensuels ou un minimum d'épargne et peuvent représenter une solution d'attente pour les jeunes ou les personnes en interdit bancaire. À noter qu'ils n'autorisent pas de découvert, mais cela permet le contrôle des dépenses. La Fnac lance également une carte.

### Une solution pour les jeunes notamment

Gratuite, elle est le fruit d'un partenariat avec le Crédit agricole Consumer Finance. C'est une carte de paiement classique ou à crédit, rattachée au compte bancaire du client et utilisable en France et à l'étranger dans le réseau Mastercard. Elle innove en offrant une «cagnotte» aux porteurs d'une carte de fidélité de la Fnac: 1% du montant des achats payés avec la carte (y compris dans les enseignes concurrentes ou sur Internet) est crédité sur un compte fidélité. La cagnotte est utilisable en chèques cadeaux et autres avantages.◆

## MÉDECINS La rémunération sur objectifs progresse

**V**oilà cinq ans qu'une partie de la rémunération des médecins dépend d'objectifs de santé publique. L'assurance maladie vient de publier un bilan montrant que le taux d'atteinte des objectifs augmente chaque année. La somme qui est versée aux médecins en contrepartie augmente donc et s'établit, pour 2016, à 6 900 € en moyenne par praticien. Les critères de l'assurance

### Les praticiens touchent 6 900 € en moyenne

maladie concernent entre autres le suivi du diabète, la limitation de la prescription de benzodiazépines, d'antibiotiques ou de vasodilatateurs, ou encore le dépistage du cancer du col de l'utérus par la réalisation de frottis. Certains sont contestables, comme la vaccination contre la grippe ou le dépistage du cancer du sein par mammographie, dont l'intérêt est loin d'être évident.◆



Carrefour lance la carte bancaire C-zam.

## LES RAPPELS DU MOIS

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

### CERNEAUX DE NOIX EN MORCEAUX

Carrefour Bio, 200 g, lot 47 018 0101, DLUO: 18/07/2017 et lot 47 024 0101, DLUO: 24/07/2017. **PROBLÈME:** présence possible de corps étrangers.

**CHAMPIGNONS DE PARIS ÉMINCÉS** pauvres en sel (3 x 200 g) Carrefour. DLUO 31/10/2020, fabriqués en Espagne par Grupo Riberebro.

**PROBLÈME:** présence de sulfites non indiquée.

**CHILI CON CARNÉ ET RIZ** Carrefour Bio, barquette de 300 g, lot 1702200901, DLUO: 20/02/2018. **PROBLÈME:** présence de soja non mentionnée sur l'étiquette. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Carrefour pour remboursement. Tél. 09 69 39 7000.

**FRAMBOISES SURGELÉES** Thiriet (entières, 450 g, DLUO: 08/2018) ou Leader Price (entières, 600 g, DLUO: 07/2018). **PROBLÈME:** suspicion de la présence de norovirus.

**OÙ S'ADRESSER:** magasins Thiriet ou Leader Price pour remboursement.



### PARCS HUGO AMAL 2

vendu chez Baby'R'Us. Réf. 709110. **PROBLÈME:** défaut de fabrication entraînant un risque de suffocation et de strangulation pour l'enfant. **OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour remboursement.

**CEINTURES ALAJANE**, marque Bréal, couleur taupe. Réf. 1904020. **PROBLÈME:** risque de réaction cutanée en raison de la présence de chrome VI. **OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour remboursement. Tél. service clients au 01 84 17 25 30.



**OURS EN PELUCHE** de couleur changeante vendus dans les magasins Action entre octobre 2015 et avril 2017.

**PROBLÈME:** le compartiment à piles peut sortir de la peluche et être ingéré par les enfants.

**OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour remboursement. Tél. 0031 40 4024360 (Allemagne) ou par mail sur cs@edco.nl.



### PACKS DVD LES BISOUNOURS + LE LORAX + PANDA EN BOIS

de la marque Match Point. **PROBLÈME:** le panda en bois peut avoir des parties qui se détachent (risque de suffocation). **OÙ S'ADRESSER:** retourner le produit pour remplacement à: Prod Dispatch pour Match Point, Zac des Brateaux, rue des 44 Arpents, Bât. E5, 91100 Villabé. Tél. 01 41 11 43 94.

### TAPIS PRINCESSE TMIMI

16 dalles, réf. TMMF16. **PROBLÈME:** des petites pièces triangulaires sont détachables et présentent un risque d'ingestion par les enfants. **OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour remboursement.



**LA PHOTO DU MOIS**

LA MONTAGNE/MAXPPP

**En avant marche!**

Le 7 mai, Emmanuel Macron est devenu le 8<sup>e</sup> président de la République. Il va devoir compter avec la nouvelle majorité à l'Assemblée nationale, qui sortira des urnes le 18 juin, à l'issue du second tour des législatives. Avant le scrutin présidentiel, le successeur de François Hollande avait détaillé ses habitudes de consommateur dans une vidéo diffusée sur notre site, quechoisir.org. Emmanuel Macron «pratique l'e-commerce» pour quelques achats, «préfère le fait maison», ou encore regarde des films «en streaming ou sur DVD». Sur la politique consumériste et environnementale qu'il entend mener, le nouveau président rappelle qu'il est «l'ennemi des intérêts constitués et des lobbies», et qu'il ne fait «pas de fausses promesses». Emmanuel Macron assure néanmoins qu'il donnera «un cadre concurrentiel (...) bon pour tous les consommateurs avec des règles et objectifs clairs». L'UFC-Que Choisir y veillera! ♦

**AUTOMOBILE Les tarifs de l'expert font foi**

**M**ême si un automobiliste est libre de faire réparer sa voiture accidentée où il veut, son assureur peut ne régler qu'une partie de la facture a statué la Cour de cassation<sup>(1)</sup>. Un carrossier, non agréé par l'assureur, a assigné un expert automobile qui, dans son rapport, avait retenu un tarif horaire inférieur à celui qu'il pratiquait. De fait, l'assureur n'a réglé que partiellement la facture, laissant l'automobiliste régler la différence. Pour la Cour de cassation, qui confirme l'arrêt de la cour d'appel, l'assureur paie le coût de la remise en état du véhicule en général déterminé par une expertise (qui peut être

contradictoire à la demande de l'assuré). La pratique de l'agrément des réparateurs par les assureurs évite ce type de contestation. Hors réseau, le réparateur peut fixer librement ses tarifs, au risque de devoir demander le surplus (au-delà des conclusions de l'expert) à son client, sans que l'expert n'ait fauté. Une décision lourde de conséquences. L'expert a intérêt à minorer le montant de la réparation pris en charge par l'assureur l'ayant missionné. Quant au garagiste, il peut être tenté de s'aligner sur le tarif proposé par l'expert au risque de réaliser une réparation de moindre qualité. ♦

(1) C. cass. civ. n° 16-13505 du 2/2/2017.

**La Cour de cassation a tranché**

**CONTRÔLE TECHNIQUE** Les voitures de collection dont la première mise en circulation est antérieure à 1960 n'ont plus à passer de contrôle technique. Pour les autres, c'est toujours 2 ans. ♦

**RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE****Une aide pour les copropriétés fragiles**

L'Anah (Agence nationale de l'habitat) propose une nouvelle aide aux travaux énergétiques pour les copropriétés les plus fragiles. Sont concernées celles construites avant le 1<sup>er</sup> juin 2001, dont la classe énergétique est comprise entre D et G, et dont

le budget affiche un taux d'impayés de charges compris entre 8 et 25% selon la taille de la copropriété.

Chaque logement peut bénéficier d'une aide aux travaux pouvant aller jusqu'à

5 250 €. S'y ajoute la prise en charge d'une assistance à la maîtrise d'ouvrage (AMO), jusqu'à 180 € par logement. Ce nouveau dispositif doit permettre de rénover 30 000 logements en 2017 (dossier d'information sur [www.anah.fr](http://www.anah.fr)). Pour tout connaître de la rénovation énergétique, les matériaux, les prix et les aides (TVA réduite, crédits et réductions d'impôts...),

**Que Choisir Spécial** n° 112, en vente dès le 3 juin, 6,95 €.

**APPEL À TÉMOIGNAGES****AUTOMOBILE**

Vous êtes propriétaire d'une Citroën C4 Cactus (photo) ou d'une Golf VII, votre jugement nous intéresse. Pour recevoir notre questionnaire, envoyez vos nom et adresse à **Que Choisir, Isabelle Bourcier, 233, bd Voltaire 75011 Paris** ou via notre site [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org), rubrique «Appels à témoignages».



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

## NOS ACTIONS, NOS COMBATS

### ON A GAGNÉ Audioprothèses: numerus clausus en hausse

**A** lors que l'UFC-Que Choisir dénonce depuis des années la pénurie d'audioprothésistes (3 264 professionnels quand il en faudrait 7 000), le nombre d'étudiants du secteur va progresser de 22 % à la rentrée prochaine. La mesure réglementaire, fraîchement publiée, prévoit l'ouverture d'une nouvelle école et l'augmentation de la capacité de certaines autres. C'est un début pour lutter contre la rente de situation des professionnels et le

#### Les prothèses auditives restent trop chères

renchérissement du prix des prothèses, qui nuit à l'appareillage des 6 millions de malentendants. Le coût prohibitif des prothèses auditives est la première raison du sous-équipement des Français. Il aboutit à un renoncement aux soins pour 2,1 millions d'entre eux. Au-delà de la relève du numerus clausus, les pouvoirs publics seraient bien inspirés d'avancer aussi vers la dissociation du remboursement de l'audioprothèse et des prestations associées... ◆

**ÉTIQUETAGE NUTRITIONNEL** L'arrêté fixant le Nutri-Score (code à 5 couleurs), soutenu par l'UFC-Que Choisir, comme modèle officiel d'étiquetage nutritionnel a été notifié à Bruxelles. Auchan, Fleury-Michon, Intermarché et Leclerc se sont déjà engagés à l'apposer sur leurs produits (voir aussi p. 4). ◆

### NOUS AGISSEONS PAC: vers une réforme ambitieuse?

**L**ors de la consultation de la Commission européenne sur l'avenir de la PAC (politique agricole commune), la FNSEA a adressé à ses fédérations départementales «un guide de réponses» avec les cases à cocher, des réponses pré-écrites et des invitations à multiplier les retours... Un «bourrage d'urnes», souvent utilisé par les lobbys, dont l'objectif est de mettre «un accent fort sur l'intérêt uniquement agricole afin de contrebancer les positions des ONG», notamment environnementales. Ce type d'opération ne rend pas service à ceux qu'elle est censée défendre. Il faut cesser d'opposer agriculture et environnement. Soucieuse de promouvoir

#### L'environnement doit être au cœur de la PAC

une agriculture saine et respectueuse de ce dernier, l'UFC-Que Choisir a aussi fait entendre sa voix en répondant à la consultation, afin de rappeler la nécessité de mettre en place une agriculture permettant de mieux satisfaire les demandes des consommateurs (prix modérés et/ou bon rapport qualité prix et/ou qualité) et les exigences d'une reconquête environnementale de nos territoires. Les résultats de la consultation se-

ront publiés en ligne en juillet. Quel sera l'impact réel des réponses collectées? Nul ne le sait! La seule certitude est que les débats et le lobbying autour de l'avenir de la PAC risquent, eux, de durer encore longtemps... ◆

### LE BILLET

d'Alain Bazot  
Président  
de l'UFC-Que Choisir



### SYNDICS

## Toujours aussi voraces!

**A** lors que la loi Alur était censée déloger les mauvaises pratiques des syndics et contenir les envolées tarifaires, force est de déplorer que, trois ans après, les excès du secteur font que les copropriétaires sont toujours mal lotis! La réactualisation des résultats de l'Observatoire des syndics, mis en place avec l'Arc (Association des responsables de copropriété), pointe ainsi une myriade de dysfonctionnements et de petits arrangements avec les avancées législatives ou réglementaires (voir p. 53). Les syndics ont su habilement jouer des modalités d'application du décret instaurant un contrat type censé inclure toutes les prestations relevant de la gestion courante d'une copropriété. Soit les tarifs de ce contrat ont explosé, soit sa relative stabilité tarifaire masque une baisse du niveau des prestations avec, à la clé, l'envolée des prix des prestations particulières facturées hors forfait. Dans tous les cas, les charges de copropriété prennent l'ascenseur. Par ses lacunes ou ses imprécisions, la généralisation d'un contrat type n'a pas permis d'endiguer les excès tarifaires dont les syndics sont coutumiers. Au-delà de la nécessaire action de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) pour sanctionner les abus manifestes, il importe que la future Assemblée nationale reprenne le dossier pour encadrer plus efficacement encore le secteur, afin de couper court au martaquage incessant des copropriétaires! ◆



Retrouvez Alain Bazot sur son blog  
[www.alain-bazot.fr](http://www.alain-bazot.fr)

# FAITES-LE SAVOIR

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

## BILLETS SNCF Validité variable

Pour ne pas être dans l'urgence, j'ai toujours sur moi deux ou trois billets SNCF d'avance pour le TER que j'emprunte régulièrement. La dernière fois, j'ai été verbalisé de 100 € alors que je voyageais avec un billet que j'avais payé au tarif normal une dizaine de jours avant. Pour le contrôleur, j'étais en infraction, car les billets achetés à l'unité ont une durée de validité de 7 jours, alors que les mêmes billets achetés par lot de 10 ont une validité de 4 mois. Ma réclamation a été rejetée par la SNCF, rejet confirmé par son médiateur. J'ai adressé mon dossier au défenseur des droits, sans grand espoir. ♦

GAËL MALOT, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE



## VENTE À DOMICILE

### Les personnes âgées, cibles faciles

Bien qu'inscrit à Bloctel, mon père (94 ans) a été démarché par une représentante de La cave des vins de France. Dès le lendemain de l'appel, elle se présentait chez lui sous prétexte de lui remettre un cadeau. Au passage, elle lui a soutiré une commande de vins pour 1 224 €. S'apercevant de son erreur, mon père m'a chargée d'annuler la commande dès le lendemain. Après deux courriers recommandés, j'ai enfin reçu un



appel du gérant de La cave des vins de France m'informant de l'annulation de la commande. Il n'était soi-disant pas au courant du forcing de sa représentante. Les personnes âgées sont des cibles de choix! ♦

NICOLE DE VADDER, LA CIOTAT (13)

## LOCATION DE VOITURES

### Mieux vaut ne pas être pressé

J'ai loué un véhicule chez Hertz l'été dernier, lequel a été impliqué dans un accident. La location avait été réglée avec ma carte Visa Infinite et le contrat prévoyait la suppression partielle de la franchise dommage (CDW), soit 1 100 €. En octobre, conformément aux garanties Visa Infinite, j'adresse une demande de remboursement à l'assureur (Europ Assistance), avec copie de la facture Hertz détaillant le montant de la franchise débitée. En réponse, j'ai reçu un mail exigeant 10 documents: justificatif du débit de la franchise, justificatif du paiement de la prestation ou du bien

assuré au moyen de la carte bancaire, facture des frais de réparation acquittés par le loueur... Hertz ayant ses propres réparateurs, cette facture a été difficile à obtenir. J'ai fini par l'avoir grâce à l'assistance de l'UFC-Que Choisir de Saint-Cloud. J'ai retourné tous les documents demandés à Europ Assistance et, avec les relances de l'association locale, le virement a finalement été effectué le 6 avril. Les assurances tant vantées par les cartes bancaires haut de gamme vous garantissent surtout un véritable parcours du combattant! ♦

OLIVIER RIPOCHE, SAINT-CLOUD (92)

## LIVRAISON Colis fantôme

Début janvier, mon fils, qui habite Genève, m'informe qu'il m'a commandé un vêtement chez Uniqlo. Peu après, l'enseigne me confirme que l'article va m'être livré par la société Colis Privé. Deux jours plus tard, cette dernière m'indique que mon colis va m'être remis soit en boîte aux lettres, soit en mains propres. Comme il n'y a pas de boîtes aux lettres individuelles dans mon immeuble, je choisis d'attendre la livraison. Ne voyant rien venir, je téléphone à 4 reprises à Colis Privé pour m'entendre répéter que le carton a été déposé le matin même à 10 h 30 dans ma boîte aux lettres. Je fais part de ma mésaventure à Uniqlo, pour qui ma commande doit être «*considérée comme perdue*». Elle a été remboursée et Uniqlo m'a proposé gratuitement une nouvelle livraison dans un de ses magasins parisiens. ♦

MICHEL DECLERCK, PARIS

## PERSONNES HANDICAPÉES Oui à l'accessibilité des logements

Votre article «Quand l'excès de loi tue la loi», publié dans *Que Choisir* de février, a mécontenté les 23 000 adhérents de l'Association des paralysés de France (APF). Le sujet des normes mérite d'être étudié, mais ne l'envisager que sous l'angle de ses contraintes, sans parler de l'enjeu de société qu'il représente, produit un déséquilibre au détriment des personnes. Si certaines normes peuvent produire des effets contre-productifs, il est fallacieux de faire l'impasse sur leurs bénéfices pour la société. Rappelons

que 9,6 millions de personnes sont en situation de handicap et privées de liberté de déplacement faute d'accessibilité. Présenter ce sujet complexe sous cet angle unique et réducteur contribue à promouvoir un message d'immobilisme et de résistance à une évolution sociétale indispensable. Un message porté par de nombreux lobbies et groupes de pression que l'article de *Que Choisir* entend paradoxalement dénoncer. Des millions de personnes en situation de handicap sont privées d'accès à la consommation en

raison du manque d'accessibilité des établissements recevant du public et des transports en commun. La Banque mondiale évalue à 15 à 20% la perte de marché touristique en France liée à l'inaccessibilité des infrastructures. Une information qui vient confirmer que l'accessibilité est moins un coût qu'un moteur de développement, créateur d'emplois et de recettes supplémentaires, en plus d'être un véritable enjeu sociétal.♦

**ALAIN ROCHON**, PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION DES PARALYSÉS DE FRANCE

## HOSPITALISATION 3 journées qui en valent 4 !

J'ai récemment dû subir une petite intervention. Je suis entré un mercredi après 14 h, et suis sorti le samedi à 10 h 30. La clinique m'a facturé 4 journées et non pas trois nuitées. Curieuse pratique, très rémunératrice pour les établissements de santé. Moins pour l'assurance maladie, qui m'a confirmé que cette manière de calculer était conforme. Pendant ce temps, on abaisse le taux de certains remboursements, voire on les supprime !♦

**GUY ROUAUD**, VERNON (27)



## BANQUES La plainte du client abandonné

Il était une fois deux retraités qui avaient apprécié tout au long de leur vie leur banque, le CIC. Près de chez eux, il y avait une agence dont ils avaient plaisir à rencontrer le personnel. Un renseignement? Un chèque à déposer? Cela s'effectuait

avec une qualité relationnelle appréciable. Mais un jour de 2016, l'agence ferma. Et les comptes avaient été transférés dans une agence installée dans de vieux locaux. À l'accueil, il y avait juste une secrétaire. Elle informait



**M. ET M<sup>ME</sup> DOMINIK**, BREST (29)

## SANTÉ Lentilles défectueuses

J'ai acheté des lentilles de contact de la marque Air Optix du laboratoire Alcon sur lentillesmoinschères.com. Date d'expiration sur la boîte: 01/02/2020. Avec ces lentilles, mes yeux ont fatigué rapidement, rougi. J'ai dû reprendre mes lunettes. Mais mes yeux ont continué de me piquer, étaient tout rouges et me brûlaient. Consulté, un ophtalmologue m'a dit que j'avais plusieurs lésions oculaires sur les deux yeux. Il m'a parlé d'infection de la cornée. J'ai été arrêtée 7 jours et mise sous antibiotiques. Puis l'ophtalmologue m'a autorisée à porter des lentilles. J'ai utilisé des lentilles neuves. Au bout d'une heure, mes yeux sont redevenus rouges. Visiblement, le problème venait bien des lentilles. J'ai effectué une réclamation au site, précisant le numéro de lot des produits achetés. On m'a répondu qu'un souci avait bien été détecté sur ce lot, le laboratoire ayant omis de faire certains contrôles. On m'a proposé de retourner les lentilles à titre gratuit et de me rembourser. Puis on m'a demandé de renvoyer les lentilles toujours en ma possession ainsi que les justificatifs liés à mon infection. Bien sûr, je demande le remboursement et aussi une indemnisation. Mais ce qui me choque le plus, c'est qu'au courant du problème, ils n'ont pas recontacté leurs clients pour les prévenir du risque du port de lentilles défectueuses.♦

**FATIMA DEROUICHE**, NANTES (44)

## DÉCRYPTER

► Les produits médiocres à provenance incertaine dominent encore le segment des vins vendus en poche encartonnée. Mais le conditionnement lui-même n'en est pas le responsable. Il présente, au contraire, des avantages insoupçonnés.



T. BREGARDIS / DÉPÈCHE DU MIDI/MAXPPP

### VINS EN BIB

# Trop bon marché pour être honnêtes ?

ERWAN SEZNEC

**I**mpossible de ne pas les remarquer. Au rayon vin des grandes surfaces, les boîtes en carton occupent une place de plus en plus importante. Elles contiennent une poche en plastique souple, d'où leur appellation de bag-in-box (sac-en-boîte), ou BiB. En 2015, selon le cabinet Euromonitor, ces BiB représentaient 39 % des volumes de vin vendus en grandes surfaces, avec une pointe à 50 % pour les rosés. Leur part de marché progresse inexorablement, à raison de 5 à 6 % chaque année. Il faut dire que les prix sont remarquablement attractifs. Chez Géant Casino, le BiB de 5 litres de vin de pays de l'Hérault rouge JL Parsat est à 10,90 €, soit

**La provenance est indiquée, mais en tout petits caractères...**

1,60 € les 75 cl. Le listel gris s'affiche à peine plus cher : 11,40 € les 5 l, soit 1,71 € les 75 cl. Difficile de trouver une bouteille de vin à ce tarif en magasin. Les grands noms des petits prix, Gévéor ou Kiravi, ont disparu depuis longtemps des rayonnages. Le coût moyen d'une bouteille de vin en France, tous canaux de distribution confondus, était de 6,30 € l'an dernier. En dessous de deux euros, hors promotion, on tombe dans les bouteilles d'un litre assez peu engageantes. D'où une question, face aux BiB, que boit-on, à ce prix-là ?

En ce moment, le plus souvent, il s'agit de vin espagnol ! Nos voisins ont occupé un espace laissé vacant par les viticulteurs français sur les entrées de gamme (voir encadré, pp. 17-18). Ils exportent massivement. Sans mentir ouvertement, grossistes et distributeurs ont tendance à entretenir le flou sur la provenance des vins, laissant croire qu'ils sont français, alors que ce n'est pas le cas. Malgré son nom, le rosé en BiB Adrien Cham-paud, marque Repère de Leclerc, est espagnol. Chez Système U, les BiB « Vin de France rosé » et « Vin rosé » espagnol se ressemblent furieusement. Il faut être vraiment attentif, retourner le BiB et lire les indications de provenance, pour ne pas se laisser induire en erreur. « Les services de la répression des fraudes se sont emparés du problème et ont sanctionné des abus », signale Florian Bèze, chargé de mission à la Coordination rurale. Dans l'immense majorité des cas, il n'y a pas de tromperie. La provenance du vin est indiquée... mais en petits caractères, sur le côté ou à l'arrière.

#### En rayon, les vins moyens, voire très moyens, dominent

Quant au contenu, parlons-en ! « Il faut bien distinguer la question des vins de table et celle des BiB, tempère Nadine Franjus, conseil en vin et créatrice du blog-du-BiB. Actuellement, les premiers prix dominent le marché des boîtes, même si quelques



pionniers tentent de tirer les BiB vers le haut de gamme. En attendant qu'ils réussissent, il faut bien admettre que l'essentiel des BiB contient des vins moyens, voire très moyens. À partir de 5 €/l (l'équivalent de 3,75 € la bouteille, ndlr), les bonnes surprises sont possibles. À un euro le litre, non. Sur le vin de table, tous les coups sont permis. Mes collègues acheteurs professionnels sont confrontés à des demandes de prix d'achat aburissants. Quand le seul critère est le prix, la qualité n'y est pas, fatallement.» Pour autant, les rumeurs de vins totalement artificiels ou de bibine de provenance inconnue, débarquée nuitamment de vraquiers dans des cuves du port de Barcelone, ne reposent sur rien, même

### À 1 € le litre, il est impossible d'avoir une bonne surprise

si elles circulent beaucoup dans le Languedoc, à la faveur de la crise. Sur le marché de gros européen, le vin en vrac s'échangeait, au printemps 2017, à 30 € l'hectolitre, soit 0,30 € le litre. Il n'est, dès lors, pas nécessaire d'enfiler la blouse du chimiste ou de se lancer dans la contrebande pour proposer des BiB de 5 litres à 5 €.

#### Le BiB, parfait pour la conservation

Ce format, par ailleurs, permet de sérieuses économies. Contrairement à une idée reçue, le BiB n'est pas moins cher que les bouteilles de verre léger, premier prix. Il fait plutôt la différence sur le transport et la manutention. Une bouteille en verre traditionnelle pèse 750 grammes environ. Un BiB de 3 litres, qui contient l'équivalent de quatre bouteilles (soit 3 kg de verre), pèse, quant à lui, 160 grammes seulement, poche et carton compris. Les boîtes carrées sont faciles à stocker et à manipuler. Et comme elles sont moins fragiles que les bouteilles, il y a, en outre, moins de casse. Du point de vue des consommateurs, il n'y a aucune

&gt;&gt;&gt;

## VINS EN PROVENANCE D'ESPAGNE

### Une concurrence pas si déloyale

**Moins cher, le vin espagnol fait de l'ombre aux vigneron français, qui le jugent médiocre et dénoncent une concurrence déloyale. La réalité est-elle aussi simple ?**

**F**in mars 2017, le syndicat des vignerons du Gard organise une action musclée dans des grandes surfaces de Nîmes, détruisant devant les journalistes, prévenus à l'avance, des bouteilles de vins espagnols. «*Nous produisons l'excellence, ils vous vendent la médiocrité. Non aux vins d'importation*», soutiennent les tracts distribués. En 2016, le vin de table espagnol arrivait en France à 0,40 €/l, prix de gros, contre plus de 0,70 €/l pour le vin de table français. Difficile de lutter. Concurrence déloyale, qualité massacrée? Ce n'est pas du tout l'avis de l'expert Michel Rémondat, fondateur du site Internet d'information professionnel Vitisphère: «*Le vin de table espagnol soutient la comparaison avec le vin français, tous les professionnels en conviennent. Il est moins cher parce que les Espagnols ont fait des progrès considérables dans la rationalisation de leur vignoble et dans la vinification, au moment où le Languedoc délaissait le segment des vins de table, pour monter en gamme.*»

Les distributeurs français achètent en Espagne faute d'offre locale. La marque Vieux Papes (groupe Castel) a basculé sur des vins espagnols en 2011, mais en déplorant publiquement l'absence de fournisseurs dans l'Hexagone. «*La France a de plus en plus de difficultés à satisfaire la demande en vins sans indication d'origine sur son propre marché*», regrette l'organisme officiel FranceAgriMer dans sa note de conjoncture de novembre 2016.

#### La France mise sur les appellations

L'historique des cotations officielles des vins sans indication géographique protégée (VSIGP) est très clair. Jusqu'en 2008, les Français fournissent du vin à des prix allant de 0,30 €/l à 0,45 €/l, avec un record à 0,28 €/l en août 2007. En 2016, les cours oscillaient plutôt entre 0,75 € et 0,80 €/l. «*Nous n'avons plus d'offre de base*, résume Michel Rémondat. *Notre vignoble se resserre sur les appellations. La filière s'étiole. La viticulture faisait vivre*»

&gt;&gt;&gt; suite p. 18

## VINS EN PROVENANCE D'ESPAGNE (suite)

*162 000 personnes en 2005, nous sommes descendus à 78 000 actuellement.*» Les vins sans indication sont devenus le déversoir des surplus de vins à appellation. La montée en gamme était-elle une erreur stratégique? Personne ne va jusqu'à l'admettre, mais la réflexion est en cours. L'Anivin, organisme des vins sans appellation, s'est penché sur le problème. L'idée serait de dédier certaines régions à la production de vins de table. «*Tout le monde pense à la plaine de l'Aude, dont c'est la vocation historique*», commente Nadine Franjus, conseil en vin. Cela supposerait probablement d'assouplir les règles strictes encadrant l'irrigation des vignes. «*Les surfaces irriguées représentent 50% du vignoble espagnol et 5% du vignoble français*», précise Michel Rémondat. Mise en place pour juguler la surproduction, la réglementation actuelle aurait un train de retard sur les méthodes modernes d'irrigation par goutte à goutte, qui permettent de contrôler assez finement le rendement des pieds de vigne. Il faudrait aussi que les producteurs de vin sans indication géographique passent des contrats pluriannuels avec les distributeurs, pour éviter la course au moins-disant. Loin des caméras, les discussions entre les enseignes et les viticulteurs ont déjà commencé. Dans le monde agricole, casser

R. ROIG/AFP ; L. CHASSIER/MAXPPP



**Mars 2017. À Narbonne, les vignerons manifestent contre la concurrence espagnole. À Nîmes, ils s'attaquent au vin d'Espagne d'un supermarché.**

des produits en rayon fait souvent partie de la négociation! «*Les Espagnols, de leur côté, cherchent également à vendre leur vin en vrac le plus cher possible*, complète Michel Rémondat. *Ils pourraient bien avoir touché un prix plancher en 2016.*» La crise actuelle pose aussi la question du coût et des services rendus par certaines appellations. C'est du moins l'avis de Bernard Bouchon, viticulteur et président de la Coordination rurale de Gironde. «*L'appartenance à l'interprofession des vins de Bordeaux représente exactement 4,71 € par hectolitre*, explique-t-il. *Si vous ajoutez divers frais de dossier, la rémunération des organismes de certification, le travail administratif, vous arrivez à un total avoisinant les 10 €/hl pour porter une appellation.* Si elle permet de vendre le vin plus cher, très bien, on s'y retrouve. En ce moment, hélas, ce n'est pas forcément le cas.»◆

raison de les snobber. «*C'est un marché dont personne n'est fier mais, pourtant, les BiB sont mieux adaptés que les bouteilles aux habitudes actuelles de consommation*, constate Michel Rémondat, expert en économie du vin. *Les buveurs quotidiens deviennent rares. Quand vous ouvrez une bouteille, il faut la finir. Avec le BiB, vous n'avez pas ce problème.*»

Le secret, c'est le robinet Vitop, aujourd'hui marque du groupe mondial Smurfit Kappa. Son brevet a été déposé par le français René Erb, en 1997. Dans les cubitainers à l'ancienne, il fallait laisser entrer de l'air pour que le liquide coule. Le vin s'oxydait. Le robinet Vitop, couplé à une poche de plastique rétractable, a permis de s'affranchir de cette contrainte. Le vin se conserve pendant des semaines après ouverture.

### Quand le contenu est de qualité...

Quant au goût, «*il est rigoureusement impossible de distinguer un verre du même vin issu d'une bouteille ou d'un bag-in-box*», assure le négociant bordelais Jean-Paul Lafage. Il ajoute: «*Quand vous commandez du vin au verre au restaurant, il sort d'un BiB, neuf fois sur dix!*»

Enthousiasmé par les atouts du BiB, il a créé, au début des années 2000, la gamme de BiB AOC Verre après Verre (société Sopardis), qui propose des médoc, des bordeaux, des côtes-du-Rhône, etc. Son BiB de 3 litres de Château Brisey (Médoc) est disponible chez Carrefour à 25,95 € (6,50 € les 0,75 cl).

Jean-Paul Lafage a investi 700 000 € dans une unité de mise en BiB montée sur camion, qui va de château en château. «*J'ai rencontré au moins 700 vignerons*, raconte notre homme. *Les mentalités évoluent lentement, mais elles évoluent. Il faut être lucide sur les inconvénients de la tradition. Le vin en bouteille s'oxyde plus vite, sans parler des goûts de bouchon, qui touchent pratiquement une bouteille sur douze avec les bouchons en liège.*» Et le vieillissement

### En BiB ou en bouteille, le vin a le même goût

en bouteille des bons crus? «*Bonne question*, répond Jean-Paul Lafarge. *La vinification évolue. Autrefois, on vendangeait des raisins encore un peu verts. C'est moins vrai aujourd'hui: il n'est pas certain qu'il faille garder les millésimes récents plus de cinq ans en cave.*»

Poser un carton sur la table est encore un peu délicat mais les BiB ne sont pas fatallement voués à la laideur. La marque BiBoVino, qui a ouvert à ce jour 24 magasins en France, spécialisés dans les BiB haut de gamme, soigne tout particulièrement les emballages, avec une certaine réussite. Et si le carton est vraiment trop moche, il reste la carafe.◆

► Les enseignes spécialistes du pare-brise n'alourdiraient-elles pas la facture qu'elles adressent aux assureurs ? Des indépendants se posent la question.



A. BURGI/MAXPPP

## AUTOMOBILE

# Un carrossier brise la glace

ARNAUD DE BLAUWE (adeblauwe@quechoisir.org)

**C'**est un curieux lièvre qu'a soulevé Thierry Goggia, un carrossier des Alpes-Maritimes... En étudiant les devis que des clients ont obtenus chez l'enseigne spécialiste du pare-brise Carglass, il a relevé que si les temps d'intervention préconisés pour un remplacement ou une réparation étaient respectés, les prix

des pièces étaient, eux, gonflés par rapport au tarif constructeur. La clé de ce «mystère» se trouve, selon lui, dans les relations plutôt opaques que les enseignes du pare-brise

entretiennent avec les assureurs. «Beaucoup d'entre elles sont agréées par eux», explique Thierry Goggia. *Les automobilistes sont en général couverts pour le bris de glace. Lorsqu'il y a intervention sur leur pare-brise, la facture est directement payée par l'assureur ou la mutuelle, déduction faite de la franchise supportée par le client. Sauf s'il demande une facture, celui-ci ne sait pas combien l'opération a coûté.*» Une situation préjudiciable au consommateur, car lorsque les coûts

## Les réparateurs agréés seraient enclins à surfacturer

dérivent, les primes d'assurance augmentent. De plus, les assureurs n'hésitent pas à se débarrasser des clients qui déclarent trop de bris de glace, sinistres non pris en compte dans le calcul du bonus/malus. Et ce n'est pas tout, notre carrossier dénonce aussi une différence de traitement qui pose la question d'une concurrence déloyale. «Quand on choisit son propre réparateur, ce qui est fréquent, l'assureur répond: "Ok mais il faudra qu'un expert vienne chiffrer la réparation", témoigne-t-il. Et il s'en tiendra strictement au tarif du constructeur pour les pièces.»

### Vérifications aléatoires

Les experts seraient-ils plus ou moins «pointilleux» selon qu'un réparateur possède ou non un agrément? «Certes, les experts de l'assureur ne se déplacent pas dans nos centres, reconnaît Sébastien Guyot, l'un des responsables de Carglass, le réseau principalement mis en cause. Mais ils contrôlent les factures a posteriori, afin de relever d'éventuelles surfacturations.» Propos qui sont loin de convaincre Claude Alzina, membre de la Fédération nationale de l'artisanat automobile (FNAA) dans les Alpes-Maritimes: «Il s'agit de vérifications aléatoires. Et puis, si une irrégularité est constatée, probablement l'enseigne l'impute-t-elle à une erreur.» Concernant «les prix excessifs des pièces», Sébastien Guyot les justifie par le travail que son entreprise effectue pour le compte de l'assureur (gestion d'une partie du dossier), un service qui se paie. «Sans compter que les prix sont libres», ajoute-t-il. «Elle a bon dos la liberté des prix, riposte Claude Alzina. Dans l'automobile, il est de tradition de respecter les tarifs du constructeur.» Carglass met en avant une autre de ses spécificités. «Nous privilégions la réparation plutôt que le remplacement du pare-brise, insiste Sébastien Guyot. Cela représente 30% de notre activité. D'ailleurs, si nous réparons, nous facturons moins cher l'heure de main-d'œuvre quand il y a prise en charge par une assurance.»

Arbitres de ce match entre carrossiers et spécialistes du pare-brise, les assureurs se veulent rassurants! La Maif précise ainsi: «Il y a un contrôle systématique des factures. Nous ne travaillons pas avec Carglass mais avec d'autres enseignes de dimension nationale avec lesquelles nous signons des accords qui nous semblent offrir le meilleur compromis service/qualité.» Pas de quoi, néanmoins, dissiper la buée qui entoure le sujet! ♦

### RESTE À CHARGE

## Une question d'agrément

Les automobilistes ne sont pas obligés de s'adresser à un professionnel agréé par leur assureur pour faire réparer leur voiture. Mais lorsque c'est le cas, la Cour de cassation précise que la compagnie ou la mutuelle n'est pas

obligée de régler intégralement la facture, alors même qu'elle a donné son accord pour l'intervention<sup>(1)</sup>. Dans l'affaire jugée par la Cour, l'expert avait retenu un tarif horaire inférieur à celui pratiqué par le carrossier non agréé qui

avait effectué la réparation. Il était dès lors légitime que la différence reste à la charge de l'automobiliste, sans qu'aucune faute ne puisse être reprochée à l'expert.

(1) Cour de cassation, civ. n° 16-13505 du 2/2/2017.

Appeler ou surfer sur Internet avec son mobile depuis l'Italie ou l'Espagne ne coûtera bientôt pas plus cher qu'en France. Dès le 15 juin, les frais d'itinérance (ou roaming) au sein de l'Union européenne disparaissent. À condition que les opérateurs jouent le jeu.

## TÉLÉPHONIE MOBILE EN EUROPE



# La fin des factures salées

CYRIL BROSSET

**R**evenir de vacances avec la crainte de recevoir une facture de téléphonie exorbitante ne sera bientôt plus qu'un mauvais souvenir. À partir du 15 juin, tous vos appels, SMS et MMS émis depuis un autre pays de l'Union européenne (UE) seront décomptés de votre forfait exactement comme si vous vous trouviez dans votre pays d'origine. Même chose pour les connexions à Internet. Elles aussi ne feront plus l'objet d'aucun surcoût quel que soit le pays dans lequel on se trouve. L'abonné n'aura rien à faire pour profiter de ces nouvelles

### Émis depuis l'UE, appels, SMS et data seront décomptés du forfait

conditions : elles s'appliqueront automatiquement à tous les forfaits, anciens ou nouveaux. En revanche, rien ne change pour les appels/SMS/MMS passés depuis la France vers un autre pays de l'UE (voir encadré p. 21).

La mise en place, en 2007, d'un plafonnement des tarifs (l'eurotarif) avait déjà contribué à faire baisser les prix des communications au sein de l'UE. Alors qu'elle était facturée autour de 1 euro au début des années 2000, la minute d'appel en itinérance ne dépassait plus les 49 centimes hors

taxes en 2007, pour atteindre un plafond de 19 centimes en 2014. Mais jusqu'à aujourd'hui, ces communications étaient systématiquement facturées hors forfait.

### Des restrictions incompréhensibles

Après des années de lobbying intense, les opérateurs ont fini par céder aux exigences de Bruxelles, non sans avoir au préalable réussi à introduire un certain nombre de restrictions allant à l'encontre des intérêts des consommateurs. Ainsi, à partir du 15 juin, les opérateurs pourront, dans certains cas, plafonner l'utilisation de la data à l'étranger. Ils auront également la possibilité, s'ils le souhaitent, de demander à leurs abonnés de leur fournir la preuve qu'ils résident bien dans le pays dans lequel ils ont souscrit leur abonnement et de faire payer le roaming à leurs clients qui ne feraient pas un usage « raisonnable » de leur smartphone à l'étranger. Les opérateurs pourront même, sous certaines conditions, continuer à facturer le roaming hors forfait. Bien sûr, dans ce cas, ils devront en informer clairement leurs abonnés et ceux-ci auront le choix de l'accepter ou non, mais rien ne dit que tout sera fait de manière transparente. Destinées à éviter les usages abusifs et à empêcher une guerre fratricide entre opérateurs,

## Pour comprendre les nouvelles règles du jeu

### CE QUI CHANGE À PARTIR DU 15 JUIN

ces restrictions ne sont pas forcément choquantes, et ce d'autant plus que l'accord signé par Bruxelles prévoit des mesures pour qu'aucun opérateur ne puisse abuser de son pouvoir. Néanmoins, cet encadrement est tellement compliqué à comprendre qu'il sera bien souvent difficile pour le consommateur de savoir si son opérateur a le droit ou non de le sanctionner.

#### Au final, tout le monde s'y retrouve

Du côté des opérateurs, la fin du roaming n'est pas forcément une si mauvaise affaire que cela. Certes, le fait de ne plus facturer les appels passés à l'étranger risque de leur coûter de l'argent. Chez l'opérateur alternatif Prixtel, par exemple, la facturation du roaming rapportait jusque-là quelque 600 000 € par an. Désormais, ce sera zéro. La perte pourrait même se révéler plus importante dans la mesure où, baisse des prix oblige, les abonnés utiliseront de plus en plus leur smartphone à l'étranger. Face à ce manque à gagner, certains opérateurs pourraient être tentés de revoir les tarifs de leurs forfaits à la hausse. La plupart d'entre eux assurent qu'une augmentation généralisée des tarifs n'est pas à l'ordre du jour, mais rien ne dit qu'elle ne le sera pas demain.

Il y a toutefois peu de risque. Car si la fin du roaming fera perdre de l'argent aux opérateurs, la baisse des prix de gros qui y est associée pourrait, elle, leur en faire gagner. Explication : à chaque fois qu'un abonné français se sert de son smartphone hors des frontières de l'Hexagone, son opérateur reverse de l'argent au réseau étranger auquel il se connecte sur la base de «prix de gros» encadrés par Bruxelles. Ces «prix de gros» étant revus à la baisse, la facture sera moins salée. Les opérateurs disposant de leur propre réseau (SFR ou Orange, par exemple) pourraient même gagner de l'argent dans la mesure où eux-mêmes facturent les communications des étrangers employant leur smartphone en France. Quant aux opérateurs alternatifs (qui ne possèdent pas de réseau propre), ils pourraient profiter de la faiblesse des prix de gros pour s'approvisionner en minutes de communication et en gigaoctets auprès d'opérateurs européens plutôt qu'auprès des opérateurs français. À l'arrivée, la fin du roaming pourrait bien profiter à tout le monde et pas seulement aux abonnés. ♦

### La fin des frais d'itinérance bénéficiera aussi aux opérateurs

Tous les appels, SMS et MMS émis depuis les 28 pays de l'Union européenne (y compris, pour le moment, la Grande-Bretagne) et des départements d'outre-mer seront systématiquement décomptés des forfaits ou des cartes prépayées, exactement comme si l'abonné se trouvait en France. Toutes les communications sont concernées, quelle que soit leur destination (France, pays dans lequel on se trouve ou autre pays de l'UE). Les connexions Internet établies depuis son mobile seront aussi décomptées du forfait data, sans surcoût.

**ATTENTION** Contrairement aux appels et aux SMS, l'usage de la data pourra être plafonné par l'opérateur dans certains cas. Cette limite variera selon le prix du forfait et le prix de gros applicable. Par exemple, du 15 juin au 31 décembre, un opérateur pourra interdire au possesseur d'un forfait 10 Go à 19,99 €/mois d'utiliser plus de 4,32 Go en roaming dans le mois. Au-delà, un surcoût sera susceptible de leur être facturé. Cette limite deviendra plus élevée au fur et à mesure que le prix de gros du gigaoctet baissera.

### CE QUI NE CHANGE PAS

Les appels, SMS et MMS émis depuis un pays n'appartenant pas à l'UE (Suisse, Serbie, Turquie, USA, Canada, etc.) resteront facturés hors forfait sauf précision contraire de l'opérateur. Les appels, SMS et MMS émis depuis la France à destination d'un pays de l'Union européenne ne seront pas concernés non plus. Les appels au-delà du forfait et vers des numéros surtaxés

continueront également à être facturés hors forfait.

**ATTENTION** Lorsque vous voyagez près des frontières extérieures de l'UE, votre smartphone est susceptible de capter le réseau du pays voisin. Dans ce cas, la communication sera facturée au tarif appliquée dans ce pays. Méfiance aussi si vous empruntez des ferries. Ils ont leur propre réseau et les tarifs sont élevés.

### DES LIMITES POUR CERTAINES CATÉGORIES D'UTILISATEURS

#### Vous êtes un grand voyageur

Un opérateur qui détecterait une consommation plus importante à l'étranger qu'en France sur une période d'au moins 4 mois consécutifs pourra donner un délai de 14 jours à l'abonné pour changer de comportement. Il pourrait, le cas échéant, facturer les communications suivantes dans la limite des prix de gros fixés par les opérateurs, soit 3,2 centimes par minute d'appel, 1 centime par SMS et 7,70 € par Go de data (tarifs HT 2017).

Bruxelles veut ainsi éviter qu'un Français puisse souscrire un forfait à très bas coût à l'étranger en sachant qu'il l'utilisera le plus souvent dans son pays d'origine.

**Vous devez passer plusieurs mois à l'étranger (dans le cadre de votre travail ou de vos études, par exemple)**

Le mieux est de prendre une carte Sim locale. Sachez que l'opérateur sera en droit de vous demander de lui fournir une preuve de votre «lien» avec le pays (justificatif de résidence, contrat de travail, convention Erasmus, etc.).

#### Votre opérateur vous propose une offre «alternative»

Chaque opérateur pourra continuer à proposer des offres comprenant des frais de roaming (en échange des appels vers les États-Unis ou vers le Canada inclus, par exemple). Dans ce cas, il devra expliquer au client les avantages qu'il perdrat à choisir cette offre et ce dernier sera en droit d'accepter ou non. Dans tous les cas, les communications en roaming seront plafonnées au prix de gros (3,2 centimes/min, 1 centime/SMS et 7,70 € par Go de data en 2017).

► Le prix exorbitant des smartphones à la mode a dopé le «reconditionné». Vendus 30 à 50% moins cher, ces appareils sont en théorie contrôlés et remis en état. Nous avons mis les vendeurs et leurs mobiles à l'épreuve.



### SMARTPHONES RECONDITIONNÉS

# Est-ce vraiment une bonne affaire ?

CAMILLE GRUHIER,  
RÉDACTEUR TECHNIQUE VINCENT ERPELDING

**A** lors que l'offre se cantonnait jusqu'alors aux petites annonces entre particuliers, les smartphones de seconde main ont conquis, en quelques années, tous les commerces. Grandes surfaces, opérateurs mobiles, enseignes multimédias, de bricolage, sites Web spécialisés... Au moment de changer de smartphone, le consommateur se voit désormais proposer une alternative aux smartphones neufs et, du même coup, à leurs prix exorbitants. En moyenne, les prix sont inférieurs de 30 à 50% pour les modèles récents, et plus encore pour les smartphones sortis il y a plusieurs années. On

trouve facilement un iPhone 6S à moins de 500 €, un iPhone 6 à moins de 400 €, un iPhone 5S à 170 €, un Samsung Galaxy S6 à moins de 300 € ou un Galaxy S5 à 150 €. Les iPhone d'Apple sont les plus demandés, ils représentent 80% du marché. Pour savoir ce que valent ces smartphones de seconde main, nous avons choisi de concentrer nos tests sur ce modèle (lire ci-contre).

#### Consommateur parfois berné

Au cours des achats, nous avons constaté que les informations portées à la connaissance de l'acheteur sont très insuffisantes. D'abord, difficile de savoir précisément ce qu'on achète. Les smartphones d'occasion sont tantôt présentés comme des appareils «comme neufs», tantôt comme des

#### APPAREIL DE SECONDE MAIN

#### Comment bien acheter

► **Annonces entre particuliers.** Les smartphones d'occasion pullulent sur les sites comme Leboncoin.fr. Attention aux annonces mal rédigées ou suspectes (produit pas encore commercialisé déjà proposé en occasion, par exemple). Si le vendeur demande un acompte, est basé à l'étranger ou exige un

paiement par mandat cash ou Western Union, fuyez. Mieux vaut payer en liquide après avoir inspecté le téléphone, en face-à-face.  
► **Passer par un professionnel.** Cela apporte des garanties (smartphone remis à neuf, garantie légale de conformité ou garantie commerciale en cas de problème). Encore faut-il

que le professionnel soit sérieux! Adressez-vous à une enseigne connue.  
► **Commander sur Internet.** Assurez-vous que le site affiche toutes les mentions légales (adresse postale, e-mail de contact, numéro de téléphone, etc.), préférez les sites basés en France ou dans l'Union européenne (démarches facilitées en cas de

problème), contactez le site avant de commander (la rapidité, la précision et l'orthographe de la réponse donnent de bonnes indications sur le sérieux de la société). Vérifiez la renommée du site sur les forums. Beaucoup d'internautes dénonçaient les pratiques de MyMobile-Store (qui ne nous a jamais livré) sur le forum

de Que Choisir. Méfiez-vous des offres trop alléchantes. Enfin, vérifiez que le site propose un paiement sécurisé.  
► **Les informations indispensables.** Assurez-vous que le vendeur vous renseigne sur l'état du téléphone («grade»), le déblocage réseau, l'état de la batterie, la garantie commerciale, les accessoires livrés.

TEST  
LABO

## Nos iPhone passés au crible

## Bonnes et mauvaises surprises

Acheter du reconditionné, c'est s'offrir un smartphone dernier cri à moindre coût en ayant la satisfaction de «consommer durable». Nous avons voulu savoir ce que valent ces smartphones. Nous avons donc acheté divers iPhone (le smartphone d'Apple représente 80% du marché d'occasion) en variant les vendeurs: opérateurs mobiles, grandes surfaces, spécialistes du multimédia, boutiques en ligne, spécialistes du reconditionné. Nous les avons ensuite envoyés au laboratoire, où ils ont été passés au crible et soumis à des tests sévères.

14 iPhone  
RECONDITIONNÉS

	PRIX DU MODÈLE ACHETÉ	PRIX DU MODÈLE AU LANCEMENT	APPRÉCIATION GLOBALE	PROMESSE OFFRE	CONFORMITÉ PAR RAPPORT À UN IPHONE NEUF										PRÉSENCE ACCESOIRES	CAPACITÉ MÉMOIRE	
					Etat du smartphone	Inventaire des accessoires	Batterie	Qualité de l'écran	Qualité écran tactile et boutons	Photo/Vidéo	Baladeur MP3	Dorigine	Adaptateur secteur	Câble USB	Guide de démarrage		
			NOTE SUR 20														
<b>9 iPhone 6</b>																Go	
1 Boutique.orange.fr	549,90	919	19,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	128	● ● ● ● ●
2 Matériel.net	505	709	19,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16	● ● ● ● ●
3 RemadeInFrance.com	549	809	17,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	64	- ● ● ● ● ●
4 Auchan	429	709	16,3	★★★	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16	- ● ● ● ● ●
5 Darty.com	529	809	16	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	64	- ● ● - (1) ●
6 Boutique.love2recycle.fr	344	709	15,3	★★	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16	- ● ● ● ● -
7 Pixmania.fr	399,90	709	15,3	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16	- ● ● ● ● -
8 Amazon.fr	476,10	709	13,9	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16	- ● ● - - ●
9 Backmarket.fr	389	809	11,7	★	★★★	■	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	64	● ● - - -
<b>5 iPhone 6S</b>																	
1 MacManiack.com	589	859	16,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	64	- ● ● ● -
2 Backmarket.fr	530	859	15,8	★★	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	64	- ● ● ● -
3 Econectik.com	490	749	13,6	★★	★★★	★★★	★★★	■■	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16	- ● ● ● ● -
4 Legsm.com	463,15	859	12,8	★★	★★★	★★★	★★★	■	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	64	- ● - (1) ● -
5 Mobile-occasion.bouyguestelecom.fr	529,99	859	11,4	★	★★	★	■	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	64	- - (1) ● ● -

★★★ TRÈS BON ★★ BON ★ MOYEN ■ MÉDIOCRE ■■ MAUVAIS ●: oui; -: non. (1) Fourni mais défectueux.

## Cruel manque d'informations

Les smartphones reçus étaient globalement bien emballés et fidèles à leur description sur le site marchand (traces d'usure, microrayures sur l'écran, etc.). Chez Auchan, l'iPhone 6 de 16 Go n'était pas exposé en rayon, nous avons dû solliciter le vendeur, qui n'avait aucune information sur le produit. Et chez Orange, nous avons eu la surprise de recevoir un

iPhone bloqué sur son réseau, ce qu'indiquait l'opérateur mais en tout petit. Peu de marchands donnent cette précision pourtant essentielle. Ils ne fournissent pas souvent non plus d'information sur l'origine du téléphone, la garantie, l'effacement des données personnelles du précédent propriétaire... L'acheteur n'est pas vraiment mis en confiance.

## Autonomie décevante

Les vendeurs mentionnent rarement l'état d'usure de la batterie (deux exceptions: Bouygues Telecom et Backmarket). Voilà pourtant un point très sensible! Plusieurs modèles testés offrent une autonomie bien

inférieure à celle du neuf, voire très médiocre. Bouygues annonçait une batterie offrant 80% des capacités d'une batterie neuve... Nous avons mesuré 38% de différence en veille avec le modèle choisi (iPhone 6S) neuf!

## Accessoires: la jungle!

Adaptateur secteur, câble, écouteurs, épingle nécessaire à l'ouverture du tiroir de la carte Sim... Les accessoires livrés avec le smartphone sont rarement au complet. Souvent de qualité inférieure à ceux d'origine et assimilables, même, à de la contrefaçon. Et parfois carrément défaillants. Les écouteurs fournis avec

l'iPhone 6 acheté chez Darty ne restituaient qu'un son très faible avec de fortes distorsions à l'oreille gauche. Amazon n'a fourni ni les écouteurs ni l'épingle. L'adaptateur secteur livré par MacManiack ressemble à celui d'Apple (qui est un modèle déposé), mais quid de la garantie de sécurité ou de qualité de fabrication?

## Performances au rendez-vous

Bonne nouvelle, à part la batterie, peu de différences distinguent ces appareils reconditionnés du neuf (dans notre tableau, ★★★ signifient un niveau équivalent au neuf). Deux écrans se sont révélés très

légèrement moins lumineux, mais ils sont tout aussi réactifs, les boutons sont fonctionnels, les photos d'autant meilleure qualité. Nous n'avons pas observé de différence de qualité sonore. Une bonne surprise.

&gt;&gt;&gt;

## FAIRE RÉPARER SON SMARTPHONE

### La solution antigaspi

Plutôt que de reléguer votre smartphone défaillant au fond d'un tiroir, le mieux est peut-être de le faire réparer. Nous avons contacté plusieurs réparateurs ayant pignon sur rue, dont une chaîne, pour savoir ce qu'il nous en coûterait de réparer un smartphone récent type Apple iPhone 6 ou Samsung Galaxy S6.

#### PRIX MOYEN DES PRINCIPALES RÉPARATIONS

**Le plus souvent, la recherche de panne est gratuite, mais certains réparateurs facturent 20 €. Les réparations sont garanties en général 3 mois et leur prix varie avec la cote des téléphones et la disponibilité des pièces détachées. Enfin, dans la mesure du possible, mieux vaut vous adresser à un réparateur agréé par la marque de votre smartphone.**



Aujourd'hui, selon l'institut GfK, 3 % des smartphones vendus en France sont des appareils reconditionnés et le marché s'est professionnalisé. Les vendeurs achètent les appareils à des «reconditionneurs», qui les ont théoriquement réparés, nettoyés, vidés de toutes les données du précédent utilisateur avant de les remettre en boîte avec un chargeur et des écouteurs (dans le meilleur des cas). Recommerce Solutions s'est lancée dans la reprise-revente de téléphones dès 2009, mais c'est aujourd'hui RemadeInFrance (et sa marque SLP) qui détient 70 % du marché. Dans son usine située près du Mont-Saint-Michel, dans la Manche, l'entreprise reconditionne 4 500 smartphones par jour. Pour tenir le rythme, elle doit s'approvisionner en France, mais aussi dans toute l'Europe. «*La taille du marché est insuffisante pour alimenter la demande*», analyse Samy Alaoui Hassini, chef de produits smartphones chez Darty. Peu d'appareils reconditionnés sont issus de la filière de recyclage. Les retours clients dans le cadre du droit de rétractation ou du service après-vente constituent près de la moitié de l'offre, le rachat des parcs de smartphones déployés dans les grandes entreprises l'autre moitié.

>>> appareils «reconditionnés» ou «remis à neuf»... Ensuite, rares sont les vendeurs qui précisent l'état d'usure de la batterie. Certains ne mentionnent même pas le «grade» du téléphone, c'est-à-dire son classement en fonction de son état général (grade A pour les appareils impeccables avec quelques microrayures éventuelles, grade B si des rayures sont visibles ou des coins abîmés, etc.). Les vendeurs précisent que les appareils sont garantis 6 ou 12 mois, ce qui se veut rassurant. Mais le commerçant ne vous fait pas une fleur : la garantie légale de conformité d'une durée de 2 ans s'applique pour les produits neufs comme pour les produits d'occasion. Et malheureusement, il faut parfois y recourir. «*J'ai acheté un smartphone "reconditionné à neuf" chez Save, raconte Lisa, de Pouilly-les-Vignes (25). La batterie ne tenait pas plus de 4 heures ; l'écran, mal fixé, laissait apparaître un jour ; il y avait du jeu dans le bouton d'accueil. Et l'appareil m'a été vendu sans boîte et sans adaptateur secteur !*» Sans être totalement exclues, les mauvaises expériences semblent pourtant assez peu fréquentes, même si l'une de nos commandes passées pour les achats de notre test, bien que payée, n'a jamais été honorée. Le vendeur, MyMobileStore, semble coutumier du fait : de nombreux consommateurs s'en plaignent sur notre forum Internet. Ce marché à fort potentiel attire des margoulin, prudence (lire nos conseils pour bien acheter, p. 22).

### La demande est supérieure à l'offre

*un smartphone "reconditionné à neuf" chez Save, raconte Lisa, de Pouilly-les-Vignes (25). La batterie ne tenait pas plus de 4 heures ; l'écran, mal fixé, laissait apparaître un jour ; il y avait du jeu dans le bouton d'accueil. Et l'appareil m'a été vendu sans boîte et sans adaptateur secteur !*» Sans être totalement exclues, les mauvaises expériences semblent pourtant assez peu fréquentes, même si l'une de nos commandes passées pour les achats de notre test, bien que payée, n'a jamais été honorée. Le vendeur, MyMobileStore, semble coutumier du fait : de nombreux consommateurs s'en plaignent sur notre forum Internet. Ce marché à fort potentiel attire des margoulin, prudence (lire nos conseils pour bien acheter, p. 22).

#### 100 millions de smartphones dans nos tiroirs

Mais le potentiel de croissance est ailleurs. «*Personne n'a trouvé la martingale pour collecter les appareils auprès des particuliers, alors que 100 millions de téléphones dorment dans nos tiroirs*», explique Marc Simeoni, fondateur associé de la société Volpy, qui ambitionne de relever le défi. Nos anciens smartphones ont pourtant de la valeur, quand bien même il faut changer l'écran ou réparer un bouton. Une soixantaine de sites Internet se sont spécialisés dans leur reprise. En quelques clics, le consommateur décrit l'état de son appareil et obtient un prix de rachat. E-Recycle propose ainsi 183 € pour un iPhone 6 de 16 Go pleinement fonctionnel avec quelques microrayures sur la coque ou l'écran. MagicRecycle reprend, lui, votre iPhone 6S de 64 Go pour 290 €. Et Love2Recycle offre 130 € pour un iPhone 6 de 16 Go comme neuf. Reste que nous avons acheté, sur ce site, exactement le même iPhone à... 344 €. L'entreprise a donc empoché 214 € pour passer un coup de chiffon et effacer les données personnelles. Coquette marge ! «*Quelque chose ne tourne pas rond au pays du smartphone d'occasion*, confirme Marc Simeoni. Si les acteurs en place n'étaient pas si gourmands, tout le monde y trouverait son compte et on économiserait les 70 kg de ressources naturelles nécessaires à la fabrication d'un seul téléphone.» Faire réparer son smartphone (voir encadré ci-dessus) et le mener au terme de ses dix ans d'espérance de vie (hors batterie) demeure sans doute le meilleur moyen de «consommer responsable». ♦

# TEST LABO

# CHOISIR

TOUS LES TESTS  
DE CE NUMÉRO

26 **HUILES D'OLIVE BIO**

30 **ASPIRATEURS  
ROBOTS**

32 **GPS**

35 **TABLETTES  
TACTILES**

38 **CHAISES HAUTES**

40 **LE PEUGEOT 2008**

44 **POLOS**

Tous nos tests sont disponibles et régulièrement mis à jour sur <http://ufcqc.link/test559>

ACCÈS PAYANT



A. Lecomte/QC

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté 113 produits, mobilisé 12 laboratoires et dépensé 153 937 €.

## 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 prodigues 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.** 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.



# HUILES D'OLIVE BIO

MARIE-NOËLLE DELABY, RÉDACTRICE TECHNIQUE CLAIRE GARNIER

## Des produits pas toujours à la hauteur

**R**égulièrement, l'or jaune fait couler l'encre de *Que Choisir*, qui teste la qualité des huiles d'olive vierge extra, très appréciées des Français et censées regrouper le haut de gamme. Dans cette catégorie reine, la sous-famille des huiles bio creuse son sillon. En France, la production bio représente aujourd'hui 25 % des cultures. Mais à 25 € le litre en moyenne, elle reste un produit de luxe. Les principaux huiliers et distributeurs se fournissent donc chez les grands producteurs étrangers (historiquement surtout l'Espagne et l'Italie) où le nectar est bien moins coûteux.

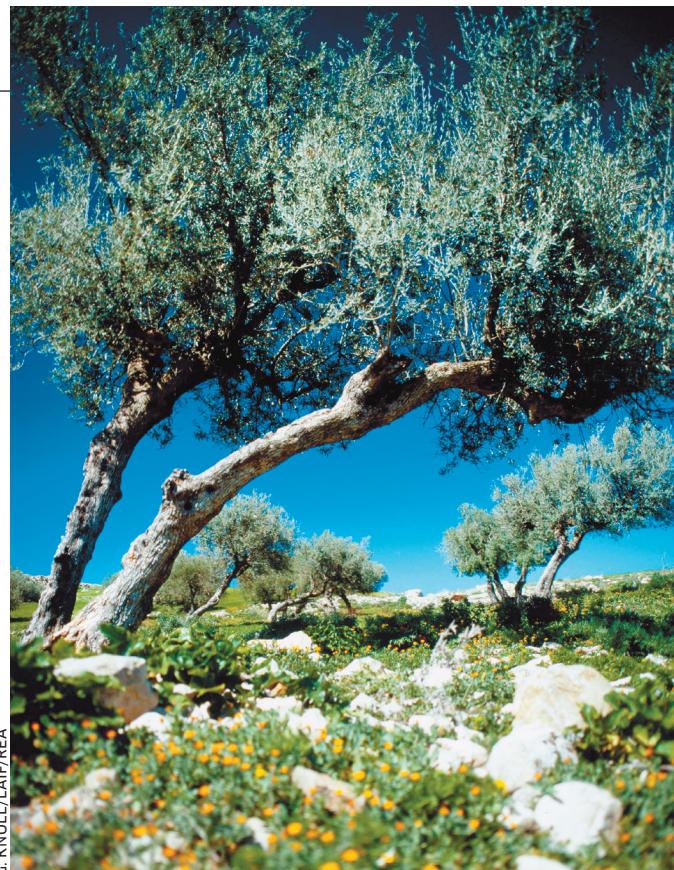
### La Tunisie en plein essor

Lors de nos précédents tests, beaucoup de produits bio n'ont pas été à la hauteur du statut « extra » vierge. Cette année encore, pour 6 références de notre sélection, les échantillons analysés sont déclassés en catégorie vierge. À côté de cette qualité en pointillé, on remarque l'essor d'un acteur jusqu'à présent discret : la Tunisie. Alors que les cultures européennes subissent de plein fouet les 7 plaies d'Égypte (voir encadré p. 28), les grands producteurs se tournent vers le quatrième fournisseur mondial derrière l'Espagne, la Grèce et l'Italie, et désormais leader du bio.

### Le déclassement en vierge est sans impact pour la santé

«En Tunisie, il est facile de produire en bio, car le climat très sec limite les attaques de nuisibles et donc les traitements phytosanitaires», explique Christian Pinatel, directeur du Centre technique de l'olivier (CTO). À cela s'ajoute la saveur douce au fruité mûr peu intense de l'huile locale, qui plaît au plus grand nombre, et son coût de production si bas qu'il est parfois inférieur à celui de l'huile espagnole conventionnelle. Résultat, 9 de nos 15 bouteilles sont composées, pour tout ou partie, d'huile tunisienne ou non UE (union européenne), qui a toutes les chances

Nous avons testé 15 huiles d'olive vierge extra bio. Des analyses physico-chimiques et sensorielles ont permis de vérifier si la mention « extra » figurant sur leur étiquetage était chaque fois justifiée. Ce n'est pas toujours le cas.



G. KNOLL/LAIF/REA

d'y correspondre. Mais, à côté de ces atouts, l'huile d'olive tunisienne possède une spécificité problématique, celle d'être plus enclue au rancissement. «Ce problème est lié aux variétés d'olives tunisiennes, particulièrement riches en acides gras poly-insaturés (AGPI)», détaille Christian Pinatel. Des olives cueillies très mûres, ce qui renforce le risque de goût rance. Un défaut organoleptique qui pénalise les 5 dernières huiles de notre classement, 4 se composant d'huiles non UE. Bien sûr, la moins bonne qualité de certaines bouteilles ne peut être imputée à leur seule origine (certaines huiles tunisiennes obtiennent d'ailleurs de bons résultats et l'absence de défaut n'est pas garantie par d'autres origines). Ainsi, un mauvais assemblage (lire encadré, p. 28) ou un stockage défectueux peuvent également être catastrophiques pour un produit aussi fragile que l'huile d'olive. Mais si le déclassement en huile vierge ne présente aucun danger pour la santé, la question de la loyauté commerciale se pose. À trop faire baisser les coûts, la qualité en prend parfois un coup.◆

MEILLEUR CHOIX

**Tramier Bio, huile d'olive vierge extra****8,53 € le litre**  
| ★★ | 14,3/20

► De bonne facture, elle n'usurpe pas sa qualité « vierge extra ». En bouche, son fruité mûr d'intensité moyenne offre des notes de fruits rouges et de tomate. Amertume et piquant sont soutenus. Les résultats d'analyses témoignent de la qualité des olives avant leur trituration et laissent penser que, stockée dans de bonnes conditions, l'huile devrait bien se conserver. Enfin, l'échantillon testé ne présente quasiment aucune trace des contaminants recherchés.

**À NOTER** Le site de la marque annonce une origine espagnole mais l'étiquetage indique UE.



## NOS ANALYSES

**6 huiles ne sont pas extra**

► Fragile, l'huile d'olive a la particularité d'être l'unique aliment dont la qualité est définie réglementairement par des analyses physico-chimiques mais aussi sensorielles, les premières ne suffisant pas à détecter tous les éventuels défauts, et inversement. Pour afficher la mention « vierge extra », une huile doit notamment être exempte de défaut et présenter un minimum de fruité, qualifié de mûr ou vert selon ses notes aromatiques.

**ÇA SENT LE RANCI !**

Sur nos 15 échantillons d'huile s'affichant « vierge extra », six ont été déclassés en catégorie inférieure, vierge. Trois sont

vendus en supermarchés (Soleou, Cauvin, Bjorg), les trois autres en magasins spécialisés (Emile Noël, La vie claire, Naturalia). Parmi ceux-ci, cinq sont déclassés en raison d'un défaut rancissement détecté lors de l'évaluation sensorielle. Un défaut lié au vieillissement. La variété d'olive peut être un facteur de risque. La chemalali tunisienne, très riche en AGPI (acides gras poly-insaturés), est par exemple plus sensible au rancissement. Mais d'autres causes sont possibles, comme de mauvaises conditions de manutention, de transport et de stockage après l'embouteillage ou des assemblages à base d'huiles d'anciennes récoltes. Les analyses physico-chimiques confirment un degré d'oxydation avancé pour ces échantillons qui, d'après les fabricants, étaient encore vierge extra à leur sortie de l'usine. Enfin, La vie claire est déclassée en raison d'un taux d'esters éthyliques trop élevé, signe d'une fermentation des olives.



A. LECONTE/QUE CHOISIR

**15 HUILES D'OLIVE VIERGE EXTRA BIO**

	PRIX AU LITRE	NOTE SUR 20	APPÉCIATION GLOBALE		ANALYSES PHYSICO-CHIMIQUES (PARAMÈTRES DE QUALITÉ)					DÉGUSTATION		Type de fruité ou défaut majoritaire
			Origine	Classement	Indice de peroxyde	Acidité oléique	Absorbance UV	Esters éthyliques	CONTAMINANTS	APPRÉCIATION		
<b>1 Tramier</b>	UE	<b>8,53</b>	14,3	★★	Vierge extra	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	fruité moyen (mûr)
<b>2 Monini</b>	Italie	<b>9,27</b>	13,9	★★	Vierge extra	★★★	★★	★	★★★	★★	★★	fruité moyen (mûr)
<b>3 Bio Planète douce classic</b>	UE	<b>11,89</b>	13,5	★★	Vierge extra	★★★	★★	★	★★★	★	★★	fruité moyen (mûr)
<b>4 Carapelli Classico</b>	UE	<b>7,41</b>	13	★★	Vierge extra	★★	★★	★★	★★	★★	★★	fruité moyen (mûr)
<b>5 Bio village (Leclerc)</b>	Tunisie	<b>5,53</b>	12,9	★★	Vierge extra	★★	★★	★	★★★	★★★	★★	fruité léger
<b>6 Carrefour bio</b>	UE et non UE	<b>5,60</b>	12,8	★★	Vierge extra	★★	★	★	★★	★★	★★	fruité léger
<b>7 Puget</b>	UE et non UE	<b>8,47</b>	12,1	★★	Vierge extra	★★	★	★	★★	★	★★	fruité léger (mûr)
<b>8 Primadonna</b>	Esp. et Tunisie	<b>5,58</b>	10	★	Vierge extra	★★	★★	★	★★★	★★	★	fruité léger (mûr)
<b>9 Leader Price Bio</b>	UE et non UE	<b>5,59</b>	10	★	Vierge extra	★★	★	★	★★	★★	★	fruité léger
<b>10 La vie claire Au quotidien</b>	Espagne	<b>9,25</b>	8	■	Vierge	★★	★★	★★	■	★★	★★	fruité moyen (mûr)
<b>11 Bjorg</b>	UE et non UE	<b>7,88</b>	8	■	Vierge	★★	★	★	★★★	★★	■	rance
<b>12 Naturalia</b>	UE	<b>8,99</b>	8	■	Vierge	★★	★	★	★★★	★	■	rance
<b>13 Emile Noël Douce</b>	non UE	<b>11,99</b>	8	■	Vierge	★★	★	■	★★★	★★	■	rance
<b>14 Cauvin Délicate</b>	Tunisie	<b>6,65</b>	8	■	Vierge	★★	★	■	★★	★★	■	rance
<b>15 Soleou Fruttato</b>	UE et non UE	<b>7,87</b>	6	■	Vierge	★★	★	■	★★★	★★	■	rance

## LIRE LE TABLEAU

L'huile d'olive est un produit très réglementé dont la qualité (catégorie vierge extra, vierge ou lampante, c'est-à-dire impropre à la consommation) est jugée par des analyses physico-chimiques et sensorielles. Les critères et les analyses sont encadrés par une réglementation européenne et le Conseil

olécole international (COI). Tout mauvais résultat au plan physico-chimique et/ou sensoriel entraîne le déclassement.

**ANALYSES PHYSICO-CHIMIQUES**

L'acidité oléique, l'indice de peroxyde, l'absorbance UV (K232) et les teneurs en esters éthyliques permettent d'évaluer la qualité des olives et la fraîcheur de l'huile. Nous

vérifions aussi l'absence de fraudes (adjonction d'autres huiles ou raffinage).

**CONTAMINANTS**

Nous recherchons la présence éventuelle de résidus de traitements phytosanitaires, de phtalates et d'huiles minérales.

**Pesticides.** 12 des 15 échantillons sont totalement exempts des molécules recherchées.

Seule l'une d'elles (le chlорpyrifos-éthyl) a été retrouvée dans 3 échantillons: Bio Planète, Emile Noël et Cauvin. Compte tenu des niveaux faibles mesurés, il s'agit certainement de contaminations croisées: contamination par un verger conventionnel à proximité, lors de la récolte, du transport ou de la transformation.

**Phtalates.** Aucun des phtalates recherchés n'a été quantifié dans les 15 échantillons testés. **Huiles minérales.** Cette famille rassemble un mélange complexe de composés aux toxicités variées et encore souvent inconnues. Pas de résultat alarmant, quelques faibles contaminations ont été relevées (\*). **A noter.** Un échantillon Bio Village obtient ★★★.

aucun contaminant n'ayant été trouvé.

**DÉGUSTATION**

Deux jurys agréés par le COI mènent l'évaluation organolettique. En cas de non-concordance entre eux, nous faisons appel à un troisième jury agréé.

★★★ TRÈS BON

★★ BON

★ MOYEN

■ MÉDIOCRE

■■ MAUVAIS

&gt;&gt;&gt;

## FRAUDES

**Moins d'olives,  
moins de scrupules****Abattage d'oliviers dans la région des Pouilles.**

F. SERINO/ROPI/REA

**S**ale temps pour les olives italiennes et françaises. Des deux côtés des Alpes, alors que le millésime 2016 arrive en magasin, les oliviers ont livré une récolte maigrichonne. Certes, les vergers italiens luttent depuis deux ans contre la bactérie *Xylella fastidiosa*, qui attise les tensions autour d'un hypothétique arrachage de millions d'arbres. Mais c'est surtout la météo, avec un été caniculaire suivi d'un automne rigoureux, qui a rendu les rameaux miséreux. L'Italie a, selon le COI (Conseil oléicole international), produit deux fois moins d'olives à presser en 2016 qu'en 2015. Un chaos climatique répété ces dernières années et qui, selon le syndicat agricole Coldiretti, aurait causé des pertes agricoles s'élevant à 14 milliards d'euros ces dix dernières années en Italie. Dans l'Hexagone, la petite production, autour de 5000 tonnes annuelles (0,2% de la production mondiale contre 57% pour l'Espagne), est loin de combler notre soif d'huile d'olive, la consommation française avoisinant les 110000 tonnes. De plus, nos récoltes ont également subi les foudres du climat, le volume produit en

2016 ayant chuté à environ 3000 tonnes, selon l'interprofession de l'olive (Afidol).

**Attention en faisant votre marché**

Cette raréfaction a conduit à une hausse des cours. Les opérateurs les moins scrupuleux n'hésitent alors pas à s'approvisionner dans des pays moins touchés (Tunisie, Turquie, Espagne) et à frauder sur l'origine de leurs produits. La répression des fraudes n'a pas encore dévoilé les chiffres de sa dernière campagne. Mais, en 2015, ses contrôles dans 301 établissement (moulins, grossistes ou marchés régionaux) ont révélé un taux d'échantillons non conformes de 41%. Ils ont notamment mis en lumière «une fraude de grande ampleur, consistant à commercialiser en AOP/AOC françaises des huiles obtenues dans des moulins des Bouches-du-Rhône, du Var et du Gard, à base d'olives d'Espagne». Sur les marchés de Provence, la vigilance s'impose, le prix moyen des huiles d'olive d'origine française est de 18 à 20 € environ et autour de 25 € pour les huiles bio. Les prix trop alléchants sont rarement gages d'authenticité.

## ASSEMBLAGE

**La qualité peut en pâtir**

**E**n bio comme en conventionnel, les grands huiliers sont soucieux de proposer des huiles d'olive à prix attractifs, susceptibles de plaire au plus grand nombre et de qualité constante. Pour cela, ils peuvent recourir à des assemblages d'huiles de différentes récoltes, régions et même pays. Et rien ne leur interdit d'utiliser d'anciennes récoltes pour, par exemple, «neutraliser» l'ardence trop intense d'olives cueillies tôt, mais aussi pour écouler des stocks plus anciens et moins chers. Avec un risque: commercialiser des produits qui peuvent s'oxyder et perdre très vite leurs qualités sensorielles. Au point, parfois, de ne plus correspondre au critère «virgin extra» assez vite après leur mise sur le marché. Or, d'un point de vue

légal, la date de durabilité minimale (DDM, anciennement DLUO) d'une huile, de 18 mois habituellement, est calculée à partir de sa mise en bouteille et non de sa récolte! Impossible donc, à sa seule lecture sur l'étiquette, de savoir si producteur ou coopérative ont fait usage de récoltes vieilles d'une, voire de plusieurs saisons. En revanche, lorsque nos analyses révèlent, dans des échantillons d'huile, un défaut rance et de forts indices de peroxyde et/ou de K232 (deux paramètres en lien fort avec le vieillissement), tandis que leurs DDM indiquent une mise en bouteille d'à peine quelques mois, c'est une possibilité que nous pouvons sérieusement envisager. Une pratique légale mais peu transparente et au détriment quelquefois de la qualité.

## SANTÉ

**Du baume au cœur**

**L'**huile d'olive est au cœur de la diète méditerranéenne ou crétoise, dont les bénéfices pour la santé cardio-vasculaire et contre le diabète et l'obésité ont été démontrés par de nombreuses études (QC Santé n° 95). Sa composition en acide gras (80% d'oméga 9 et peu d'oméga 3) ne présente pas d'intérêt particulier pour la santé mais elle est un concentré de polyphénols et de tocophérols (extraits de vitamine E). Des antioxydants

produits par l'olive pour protéger ses acides gras de l'oxydation, acides gras également protecteurs pour nos cellules. Mais attention, il ne suffit pas d'arroser d'huile d'olive son beefsteak pour en tirer des bénéfices! Le modèle alimentaire crétois repose sur plusieurs autres piliers: les légumes, les légumineuses, les céréales, les fruits frais et les fruits à coque. Le tout associé à une consommation limitée de produits laitiers, viande et matières grasses animales.



ANALUMENKO/FOTOLIA

**De l'huile d'olive, oui, mais associée aux légumes, légumineuses, céréales, fruits frais et à coques et avec très peu de produits et sous-produits animaux.**



## INTERVIEW

**Cécile Le Gaillard, oléologue, et Olivier Baussan, directeur de l'écomusée de l'Olivier à Volx (04), fondateur d'Olivier and Co et Maison Brémont 1830, nous en disent plus sur l'huile d'olive.**

**QC** Comment reconnaître une huile de qualité ?

**Cécile Le Gaillard:** À l'exception de quelques huiles d'olives maturées (les fruités noirs<sup>(1)</sup>), elle doit être vierge extra. Les huiles vierges sont obtenues par procédé mécanique, sans traitement chimique ni chauffage susceptible d'altérer leur qualité. Mais pour décrocher le qualificatif d'«extra», il faut aussi répondre à des critères chimiques et sensoriels précis, garants du moins d'altération possible du fruit entre la récolte et le pressage. Il s'agit de préserver les composés volatiles qui lui donnent ses qualités aromatiques. Mais les meilleures huiles doivent développer d'autres qualités comme de la complexité en bouche, une persistance du goût ou une harmonie des saveurs. Côté pratique, ne vous fiez pas à votre nez, une huile au parfum puissant ne sera pas forcément riche au palais et inversement. En revanche, sa texture est un bon indicateur, car les huiles de très bonne facture ne sont pas grasses en bouche. Enfin, contrairement au vin, l'huile ne se bonifie pas avec l'âge ! Pour limiter son rancissement mieux vaut la protéger de la lumière et de la chaleur en transvasant dans un huilier ce qui est nécessaire à table ou en cuisine et laisser la bouteille à l'abri du placard.

**QC** À chaque pays son huile d'olive ?

**Cécile Le Gaillard:** Dans chaque pays, on trouve des huiles aux goûts très variés en fonction des variétés et du moment de la récolte. Ainsi, l'Italie compte une trentaine d'appellations d'origine protégée, au point qu'il est parfois difficile de distinguer une différence notable entre deux AOP proches géographiquement. La plus connue est l'huile toscane, très réputée pour son fruité vert obtenu en pressant les olives



CÉCILE  
LE GAILLARD  
OLÉOLOGUE

M.-N. DELABY

*“Les huiles de très bonne facture ne sont pas grasses en bouche”*

avant leur pleine maturité. En bouche, elle est dominée par les sensations herbacées avec un final poivré, parfait avec une glace à la vanille pour les audacieux. En Tunisie, au Portugal et en Espagne, on a plutôt des huiles au fruité mûr, douces et rondes en bouche avec une légère amertume. Mais, en Andalousie, on peut trouver des huiles très intenses et amères, intéressantes pour des plats à cuisson lente comme un pot-au-feu revisité. Toutefois, les huiles de caractère sont chères et les grands huiliers qui vendent des produits à moins de 10 € le litre proposent en général des huiles sans grande typicité issues d'assemblages entre différentes zones de production (UE et hors UE...), pour obtenir une huile au goût semblable toute l'année.

*“Il n'y a pas de différence gustative entre des huiles conventionnelles ou bio de qualité”*

OLIVIER  
BAUSSAN  
DIRECTEUR  
DE L'ÉCOMUSÉE  
DE L'OLIVIER  
À VOLX (04)



L. BONAVENTURE/AFP

**Olivier Baussan:** En France, la production, très modeste (moins de 1% de la production européenne), est ancrée dans la tradition. Nos sept AOP, des Baux-de-Provence à la Corse, traduisent un lien fort avec les territoires mais on trouve aussi de très belles huiles hors label, notamment dans le Var, qui fut le grenier à huile des Romains. Les olives y sont majoritairement ramassées à peine purpurines et donnent des fruités assez verts. À Nyons ou à Nice, elles sont au contraire cueillies noires pour obtenir des fruités mûrs aux arômes de fruits, parfois de pomme ou d'artichaut. Enfin, j'ai beaucoup d'admiration pour les producteurs de fruités noirs qui, dans la vallée des Baux ou vers Aix-en-Provence, perpétuent une tradition ancienne consistant à stocker les olives à pleine maturité quelques jours dans des caisses où, à l'abri de l'air, elles fermentent légèrement. Cette technique est périlleuse, car la récolte tardive peut être menacée par le gel et une maturation mal maîtrisée virera au rance. Bien travaillée, l'huile perd son ardence initiale pour prendre des arômes puissants et compotés d'olive noire.

**QC** L'huile d'olive bio est-elle gage de qualité ?

**Olivier Baussan:** Soyons clairs, de l'aveu même des producteurs, il n'y a pas de différence gustative entre des huiles conventionnelles ou bio de qualité. Les secondes ont surtout le mérite de proposer des méthodes de culture plus respectueuses de l'environnement. En France, l'émergence de la filière bio il y a une vingtaine d'années a été difficile, les producteurs ne disposant pas à l'époque d'outils de lutte contre les ravageurs aussi efficaces que dans le conventionnel, en particulier contre la mouche de l'olivier. Les récoltes n'étaient donc pas toujours de qualité. Mais aujourd'hui, notamment grâce au développement de la lutte biologique, les producteurs en bio ont les outils nécessaires pour faire une huile de bonne qualité. ♦

(1) Leurs paramètres physico-chimiques propres à leurs méthodes de fabrication ne leur permettent pas de remplir le critère extra.

# ASPIRATEURS ROBOTS

ANNE-SOPHIE STAMANE, RÉDACTEUR TECHNIQUE / LAURENT BAUBESTE



JTA/FOTOLIA

## Chers et peu efficaces

**A**leur arrivée il y a une dizaine d'années, les aspirateurs robots ont fait un carton. Aujourd'hui, le charme n'opère plus. Les consommateurs préfèrent les aspirateurs balais, utilisés comme appareils d'appoint casés dans un coin de la cuisine. Il faut dire que, depuis le début, les aspirateurs robots affichent des performances au mieux moyennes, au pire décevantes. Au fil des années, les progrès

ont été ténus. Quelques-uns s'en sortent sur carrelage, mais sur parquets à fente, tapis et moquette, 15 des 17 modèles testés écopent de ■■, les deux autres, en raison d'une puissance d'aspiration plus importante, font un peu mieux, d'où ■. Autre faiblesse, les aspirateurs robots sont rarement à l'aise pour aspirer le long des murs et dans les angles. Nous avons également constaté qu'ils étaient gourmands : laissés en permanence sur leur

station de charge, ils consomment autant, si ce n'est plus, qu'un aspirateur traîneau. Pour un prix élevé, leur efficacité laisse donc à désirer. En outre, la promesse de faire le ménage sans lever le petit doigt n'est pas tout à fait tenue. Les appareils ayant tendance à se bloquer au premier obstacle ou à déplacer les objets qu'ils trouvent sur leur chemin, mieux vaut faire place nette (chaises en hauteur, lampadaires et jouets rangés...) avant de lancer un aspirateur robot. Au final, étant donné la faiblesse des résultats, nous ne distinguons qu'un bon choix. ♦

## 17 ASPIRATEURS ROBOTS

	PRIX	APPRECIATION GLOBALE	PERFORMANCES		TAPIS ET MOQUETTES		BORDURES		NETTOYAGE LOCALISÉ <sup>(2)</sup>	APPRECIATION NAVIGATION <sup>(3)</sup>	NIVEAU SONORE		
			SOLS DURS	POUSSIÈRES	Miettes	PARQUET <sup>(4)</sup>	POUSSIÈRES	Miettes					
		NOTE SUR 20									Mesuré à 1,6 m		
1 Vorwerk Kobold VR200 <sup>(4)</sup>	749	12,7	★★	★★★	★★★	■■	■■	★★	★★★	★★★	★	★★	★★
2 Neato Botvac Connected	799	12,4	★★	★★	★★★	■■	■■	■	★★★	★★★	★★	★	★★
3 Neato Botvac D75	529	11,3	★	★	★★★	■■	■■	★★	★	★★★	★★★	★★	★★
4 Samsung SR20K9350W Powerbot	1 199	10,8	★	★★★	★★★	■	■	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★
5 iRobot Roomba 866	599	10,7	★	★	★★	■■	■■	★★	★	■■	■■	★	★
6 LG VR8600RR Home-Bot Turbo	699	10,6	★	★	★★	■■	■■	■	★★	■■	■	★★	★
7 iRobot Roomba 681	459	10,5	★	■	★	■■	■■	★	★★	■■	■■	★★	★
8 iRobot Roomba 616	369	10,4	★	★	★★	■■	■■	★	★	■■	■■	★	★★
9 LG VR9647PS Home-Bot Homeguard	1 099	10,4	★	★	★★★	■■	■■	★	★★	■■	■	★	★
10 Dyson 360 Eye	999	10,1	★	★★★	★★★	■	■	★★	★★	★★★	★★★	n. a. <sup>(5)</sup>	★★
11 iRobot Roomba 966	899	10	★	★	★★	■■	■■	★★	■■	■■	■	★	★★
12 iRobot Roomba 886	699	10	★	★	★★	■■	■■	★★	★	■■	■■	★★	★
13 iRobot Roomba 980	999	9,2	★	★★	★★★	■■	■■	★★	★★★	■■	■■	★	★
14 Neato Botvac D3 Connected	499	9,1	★	★★	★★★	■■	■■	★★	■	★★	★★★	★	■
15 Philips FC8776/01 SmartPro Compact	349	8,5	★	★★★	★★★	■■	■■	★	■■	■■	■■	★	■
16 Dirt Devil M612 Spider 2.0	199	8,2	★	■■	★★	■■	■■	■■	■■	■■	n. a. <sup>(5)</sup>	■	★
17 Miele Scout RX1 Red SJQL0	649	8,1	★	■	★	■■	■■	■	■	■■	■■	★★	■

### LIRE LE TABLEAU

#### PERFORMANCES

L'efficacité est évaluée en conditions réelles. Le mode de nettoyage automatique est privilégié. Si plusieurs positions existent, on sélectionne le réglage d'aspiration le plus élevé.

**Sols durs.** 35 g de poussière sont répartis sur du carrelage. La quantité aspirée est mesurée à l'arrêt du robot et/ou après 5 minutes. *Idem* avec 35 g de biscuits émiettés.  
**Parquet.** Trois fentes en bois placées dans des

directions différentes sont remplies de poussière.  
**Tapis et moquettes.** Une quantité définie de poussière est incrustée. Le taux d'aspiration est mesuré à l'arrêt du robot et/ou après 5 minutes. Pour les miettes, la

méthode est la même que sur sols durs. De plus, 1 g de fibres est réparti et incrusté sur un tapis Wilton. Des experts donnent leur avis après 5, puis 10 minutes d'aspiration.  
**Bordures et angles.** De la poussière est répartie sur

un tapis. On mesure la bande de poussière qui reste après aspiration.  
**Nettoyage localisé.** Si l'appareil est doté d'un mode de nettoyage localisé (spot), nous le testons en versant 30 g de céréales par terre.

#### NAVIGATION

Les robots doivent éviter câbles électriques, vases, mobilier... Dans une pièce avec sol en linoléum et un tapis épais, nous contrôlons aussi la surface parcourue. Après avoir réparti 20 petits tas



BON CHOIX

**Vorwerk Kobold VR200****749 €** | ★★ | **12,7/20**

► Sur carrelage, lino ou parquet lisse, cette 2<sup>e</sup> version du Kobold de Vorwerk élimine sans peine poussières ou déchets plus grossiers. *Idem* pour les fibres et autres poils ou cheveux incrustés dans les tapis. En revanche, il n'est pas à l'aise du tout avec la poussière sur tapis, moquette ou parquet à fentes. L'aspiration le long des murs est très correcte, mais perfectible dans les angles. Côté pratique, la vidange rapide *vía* un aspirateur traîneau est un plus – à condition d'être équipé – mais ne dispense pas de nettoyer régulièrement les filtres. La poignée de transport, sur le dessus, est large et repliable. Attention, l'autonomie n'atteint pas une heure. C'est faible, mais la durée de charge (un peu plus d'une heure) est acceptable.

**ENTRETIEN****DEUX POINTS À SURVEILLER****Le réservoir**

Le réservoir qui recueille poussières et débris est, sur les aspirateurs robots, d'une capacité très limitée: entre 0,2 et 0,9 litre parmi notre sélection. La contenance la plus courante se situe entre 0,4 et 0,6 litre. On est

loin des 2,5 litres d'un aspirateur traîneau classique. Autant dire qu'il est vite rempli. Il faut vider et nettoyer très régulièrement, ce qui occasionne un contact récurrent avec la poussière. Allergiques s'abstenir!

**Les brosses**

Pour compenser leur faible puissance d'aspiration, les aspirateurs robots sont équipés de brosses tournantes, qui s'actionnent en rasant le sol pour ramasser cheveux et poils d'animaux. Mais ces derniers finissent

par s'entortiller et par compromettre la rotation des brosses. Là encore, pour préserver le bon fonctionnement de l'appareil, il est impératif de veiller à débarrasser régulièrement les brosses des résidus.

	CONSOMMATION		FACILITÉ D'UTILISATION						CARACTÉRISTIQUES									
	Durant le chargement	En veille	PROGRAMMATION	Utilisation	Brosses et système d'aspiration	Filtre moteur	Station de charge	Mode d'emploi	APPRECIATION	Hauteur maximale du réservoir	Poids «prêt à l'emploi»	Autonomie mesurée	Durée de charge	Nombre de murs virtuels	Télécommande	Connecté		
dB									kg	cm	l	min	min					
63	★	★★	■■■	■	★★★	★★	■	■■■	★	★★	★	4,2	9,1	0,3	40	69	0	
63	★	★★★	■	★	★★	★	■■■	■■■	★	★★	★	3,7	10,3	0,4	50	59	0	
61	■	★★★	■■■	★	★★	★	■	■■■	★	★★	★	4,1	10,3	0,7	50	55	0	
67	■	■■■	■■■	■■■	■	■	■	■■■	★	★★★	■	4,9	13,6	0,9	42	160	1	
57	★	★	■■■	■	★★★	★★	■	★	★★	★★	★★	3,8	9,2	0,5	161	146	0	
58	★	★★	■■■	■	★★	★	★	■■■	★	★★	★	3,1	9,2	0,5	65	126	0	
62	★	★★	★	★	★	★	■	■	■■■	■■■	■	3,6	9,2	0,4	149	102	1	
61	★	★★	■	★	★★	★★	■■■	■■■	■■■	■■■	■■■	3,5	9,1	0,4	118	109	0	
59	★★	★★	■■■	■	★★	★	■	■	★	★★	★	3,2	9,4	0,5	62	171	0	
63	★	■■■	■■■	■■■	■■■	■	■	■■■	★	★★	■	2,5	12,1	0,3	43	120	0	
59	★★	★★	■■■	■	★	★	■	★	★	★★	■	3,8	9,1	0,5	78	103	1	
57	★★	★	■■■	■	★★★	★★	■	★	★	★★	★★	3,8	9,1	0,5	163	153	1	
70	■■■	★	■■■	■	■	★	■	■	★	★★	★	3,9	9,2	0,5	58	206	2	
62	★	★★★	■■■	★	■	★	■■■	■■■	★	★★	■	3,4	10	0,6	42	55	0	
59	★★	★★	★	★	■	★	★	★★★	■	★	■	1,9	6	0,2	104	278	0	
54	★★★	★★★	★★★	★★★	■■■	■	■■■	■■■	n.a. <sup>(6)</sup>	★★★	■	1,6	6,9	0,2	106	225	0	
53	★★★	★★	■■■	★	★	★	■■■	■■■	★	★★	■	2,9	8,7	0,2	112	79	0	

de céréales, on mesure le temps nécessaire au nettoyage et la qualité du résultat. Si un mur virtuel (ou une bande magnétique) est fourni, nous le testons. Enfin, on vérifie le système censé éviter la chute dans les escaliers.

**NIVEAU SONORE**

Le niveau sonore sur tapis est mesuré avec un sonomètre, à quoi s'ajoute l'appréciation d'un panel.

**CONSOMMATION**

Nous mesurons entre autres la consommation en chargement et en veille.

**FACILITÉ D'UTILISATION**

Des experts jugent programmation, manipulation du réservoir et des brosses, station de charge, etc.

(1) Poussières dans les fentes d'un parquet.

(2) Si mode «nettoyage localisé» ou «spot» présent.

(3) Couverture de zone et évitement d'obstacles.

(4) Uniquement via vente à domicile ou sur le site Web de Vorwerk.

(5) Pas de mode de

nettoyage localisé sur le robot.

(6) Pas de station de charge (le chargeur se branche manuellement sur le robot).

(7) Uniquement si version du logiciel du robot égale ou supérieure à 2.1.

n. a.: non applicable.

●: oui; -: non.

★★★ TRÈS BON

★★ BON

★ MOYEN

■ MÉDIOCRE

■■ MAUVAIS

# GPS BOÎTIERS ET APPLIS

CYRIL BROSSET, RÉDACTEUR TECHNIQUE FRANÇOIS PALEMON



MARIUS/ANDIA

Plus qu'un comparatif complet, nous vous proposons une sélection de six boîtiers GPS et les meilleures applications gratuites ou payantes pour iOS ou Android.

Si les applications GPS sur smartphone séduisent de plus en plus de conducteurs, les bons vieux boîtiers tiennent toujours la route. Pour ne pas vous perdre dans cette offre pléthorique, voici une sélection des meilleurs systèmes de navigation et nos conseils pour faire le bon choix. ♦

## BOÎTIERS GPS Ils n'ont pas dit leur dernier mot

**On les pensait voués à disparaître et, pourtant, il faut toujours compter avec eux. Moins chers, plus pratiques et plus intuitifs qu'avant, ils sont aussi plus performants que les applications.**

### TomTom Via 135 M Europe 45

170 € | ★★ | 15,7/20

▶ Un modèle aux fonctionnalités basiques (il n'intègre pas de fonction Live, voir p. 34), mais au guidage très performant, que ce soit sur autoroute ou en milieu urbain. En plus, son utilisation est intuitive. On apprécie notamment sa fonction IQ Route, qui s'appuie sur l'historique pour proposer l'itinéraire le plus court, et son outil de reconnaissance vocale « Speak & Go », qui a gagné en efficacité. Si vous trouvez le Via 135 M trop simple, vous pouvez opter pour le Go 6200. Équipé d'une cartographie monde et des services Live, il est vendu 355 €.

PHOTOSICHT



### LEURS POINTS FORTS

- Un écran plus grand
- Dédiés à la navigation
- De très bonnes performances

### LEURS POINTS FAIBLES

- Le prix
- L'encombrement
- L'autonomie

### Garmin DriveLuxe 50 LMT

282 € | ★★ | 14,8/20

▶ Ce modèle haut de gamme brille par sa réactivité, l'ergonomie de ses menus et l'efficacité de son système de guidage sonore, notamment sur autoroute. Son écran de 5 pouces reste toujours très lisible et il peut accéder à l'info-trafic live et à la signalisation des zones de danger en se connectant en Bluetooth à un smartphone. On regrette juste que le guidage vocal n'indique que très rarement les distances et que la perspective déformée rende difficile l'évaluation des distances. Vous pouvez aussi vous tourner vers le DriveSmart 50 LMT, moins cher (159 €) mais sans accès aux informations Live.



## 6 BOÎTIERS GPS

	APPRÉCIATION GLOBALE			FACILITÉ D'EMPLOI			QUALITÉ DU GUIDAGE			VISIBILITÉ DE L'ÉCRAN			GESTION DES LIMITES		
	PRIX	Entrer une destination	Réactivité de l'écran	Menus	GUIDAGE VOCAL	GUIDAGE VISUEL	Zone urbaine	Zone urbaine	Zone urbaine	Couverture GPS	Gestion de vitesses	couverture GPS	Gestion des limites		
1 TomTom Via 135 M Europe 45	5 12,7 170	15,7	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	●		
2 TomTom Go 6200	6 15,2 355	15,5	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	●		
3 Garmin DriveLuxe 50 LMT	5 12,7 282	14,8	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	●		
4 Garmin DriveSmart 50 LMT	5 12,7 159	14,5	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	★★	●		
5 Mio Spirit 8670 LM	6,2 15,7 206	13	★★	★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	●		
6 Takara GP63	4,3 10,9 61	11,5	★	★★	★★★	★★★	★	★★	★★	■	★	★★	●		

### LIRE LE TABLEAU

#### FACILITÉ D'EMPLOI

Elle tient compte de l'ergonomie de la saisie, de la lecture à l'écran, de la qualité de l'aide et de la diversité des modes de choix de la destination.

Le cas échéant, la qualité du support de fixation et la facilité de montage sont aussi évaluées.

**QUALITÉ DU GUIDAGE**

Chaque produit est testé sur un parcours de 35 km comprenant des portions d'autoroute, des axes

rapides et des trajets urbains. Le guidage vocal (intelligibilité, précision, pertinence) et le guidage visuel (cohérence de l'affichage avec la réalité, choix des perspectives, des couleurs, des contrastes) sont évalués.

Le temps de calcul de l'itinéraire, sa pertinence, ainsi que le délai nécessaire pour recalculer un itinéraire si le conducteur ne suit pas le chemin proposé sont aussi pris en compte dans la note finale. Par ailleurs,

pour chaque solution, nous effectuons une vingtaine de recherches d'adresses et de lieux-dits potentiellement problématiques (changement d'adresse récent, adresse parfois incomplète, piscine,

centre commercial, etc.) pour évaluer la réaction des GPS.

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

## APPLIS GPS Elles ont pris le pouvoir

**Les applications GPS sur smartphone font fureur chez les conducteurs. Il faut dire qu'elles sont pratiques, peu chères ou gratuites, et simples à utiliser. Et les performances de certaines n'ont pas grand-chose à envier à celle des boîtiers. Nous avons fait le choix de vous présenter les meilleures d'entre elles. Vous pouvez retrouver les résultats de tous les modèles testés sur notre site <http://ufcqc.link/gps559>**

### LEURS POINTS FORTS

- Leur prix, voire leur gratuité
- Leur présence sur le smartphone
- Leur acquisition en quelques minutes

### LEURS POINTS FAIBLES

- Leur dépendance vis-à-vis des performances du smartphone
- La consommation de data (notamment à l'étranger)
- La présence de publicité sur les applis gratuites

## Les meilleures applis gratuites

### Here WeGo

Gratuit | ★★ | 13,6/20

► Here WeGo pour iPhone est l'une des très rares applis gratuites à permettre le téléchargement des cartes sur le smartphone et donc à pouvoir être utilisée sans connexion à Internet. Cela constitue un véritable atout pour ceux qui n'ont pas de data dans leur forfait mobile ou qui sont amenés à l'utiliser dans des endroits reculés ou à l'étranger. Qui plus est, les cartes peuvent être chargées pays par pays, ce qui évite de mobiliser tout l'espace de stockage. Here WeGo fonctionne bien. Les trois itinéraires qu'elle propose pour chaque recherche sont pertinents, l'interface est simple à utiliser et les instructions claires et fournies au bon moment. Son principal défaut est de vouloir parfois en faire un peu trop (une même instruction peut être donnée jusqu'à quatre fois!). Le guidage vocal sur autoroute manque de précision.



MEILLEUR CHOIX  
IOS

### Google Maps

Gratuit | ★★ | 13,1/20

► Google Maps reste une valeur sûre. Nous apprécions toujours autant l'affichage d'itinéraires alternatifs (avec, pour chacun d'eux, le retard correspondant), la clarté des indications d'aide au changement de voie, ou encore l'affichage des stations-service, restaurants ou supermarchés les plus proches. En plus, le guidage vocal a été amélioré par rapport aux versions précédentes et le réglage du niveau sonore a été facilité grâce à l'ajout d'un raccourci sur l'écran. En revanche, on est un peu déçu par l'absence d'historique, qui oblige à entrer à chaque fois la même adresse, et par le manque d'efficacité du TTS (voir p. 34) sur autoroute. De plus, les instructions vocales sont souvent données trop tôt en ville et les noms de rue sont trop nombreux. Quant aux informations liées au trafic, elles pourraient être plus riches.



MEILLEUR CHOIX  
ANDROID

## ZOOM SUR L'APPLI GRATUITE WAZE

### Bonne deuxième

Elle ne fait pas partie de nos meilleurs choix, mais Waze, l'appli gratuite de navigation la plus répandue, n'usurpe pas son succès. En version Android ou IOS, elle arrive à chaque fois deuxième à un cheveu (notée respectivement 13 et 13,5/20). Sa navigation est très performante, son guidage vocal satisfaisant et la reconnaissance vocale offre la possibilité de trouver sa destination sans taper l'adresse. Surtout, sa très large communauté permet de bénéficier rapidement d'informations fiables sur le trafic, les zones de danger ou la présence de policiers. On regrette, en revanche, l'absence d'historique des noms de ville ou de rue, les couleurs mal choisies, qui rendent la lecture parfois difficile, et le mauvais timing des instructions sur autoroute.

## Les meilleures applis payantes

### iGO Navigation

32,99 € | ★★ | 15/20

► C'est l'une des applications payantes de navigation les plus performantes de l'Apple Store. Nous apprécions notamment son moteur de recherche très efficace (l'utilisateur est prévenu lorsque la destination se situe dans un endroit inaccessible), sa perspective d'image bien étudiée et la pertinence de son zoom automatique, qui facilite le guidage visuel. Elle offre la possibilité de charger sur l'iPhone les cartes de 46 pays d'Europe (ensemble ou séparément). Elle dispose de nombreuses fonctionnalités, dont certaines peu fréquentes, comme l'option «route pour camions», utile si vous conduisez un véhicule encombrant. Sa fonction TTS (voir p. 34) efficace facilite vraiment le guidage vocal. Dommage qu'elle soit payante (5 €). Autres déceptions: l'absence de reconnaissance vocale, le trop grand nombre d'informations fournies en milieu urbain et l'échelle de cartographie trop petite. **BON À SAVOIR** Sous iOS, l'Alk Copilot Europe est aussi un bon choix (14,6/20 - 23,99 €).



MEILLEUR CHOIX  
IOS

### Alk CoPilot Europe Navigation

24,99 € | ★★ | 14/20

► Son prix a baissé par rapport à la version précédente mais pas sa qualité. L'appli CoPilot développée par Alk est particulièrement bien conçue. Ses menus sont clairs, les symboles explicites et la recherche d'adresses performante. Le guidage visuel se montre efficace et les recalculs des itinéraires rapides. Mais son principal avantage par rapport à la plupart des applis gratuites, c'est de pouvoir charger les cartes sur le smartphone, afin d'éviter toute consommation de data. Pratique, notamment si vous l'utilisez à l'étranger. Les informations vocales auraient néanmoins mérité d'être plus précises et répétées, et son assistant d'aide au changement de voie aurait pu être plus efficace. Quant aux informations écrites, elles sont petites et trop nombreuses. Autre déception: l'info trafic n'est gratuite que la première année.

**BON À SAVOIR** Bien qu'un peu chère (59,99 €), nous apprécions également l'application pour Android Navigon Europe de Garmin (13,6/20).



MEILLEUR CHOIX  
ANDROID

## FAIRE LE BON CHOIX

# Les fonctions qui changent tout

**Outre la qualité de la navigation, la facilité d'utilisation et la richesse de la cartographie, certaines fonctionnalités améliorent vraiment l'efficacité et le confort des systèmes de navigation.**

## Les systèmes « live »

### L'INFO TRAFIC

Grâce à elle, le GPS tient compte des ralentissements dans sa recherche d'itinéraire. C'est très pratique, même si toutes les infos trafic ne se valent pas. Préférez les systèmes diffusant, par le biais des réseaux mobiles, les données collectées par les fabricants (*via* les remontées de la communauté ou par la géolocalisation de leurs



**L'info trafic signale les bouchons.**

appareils). Certains fabricants de boîtiers incluent ce service dans leur prix de vente, alors que d'autres imposent un abonnement supplémentaire. Quant aux éditeurs d'applications, ils l'offrent ou font payer l'accès selon les cas.

**BON À SAVOIR** Ne pas confondre ces systèmes utilisant les réseaux mobiles avec le TMC (Trafic Message Chanel), qui diffuse les données par la bande FM et dont les informations sont moins complètes et mises à jour moins régulièrement.

### LA SIGNALISATION DES ZONES DE DANGER

Ou plutôt des « zones de radar ». Si les emplacements des radars fixes sont stockés sur le GPS, ceux des radars mobiles arrivent par les réseaux 3G/4G.



**La détection des radars est prisée des utilisateurs.**

Attention toutefois, car ces indications issues de la communauté d'utilisateurs ne sont pas totalement fiables (surtout lorsque la communauté est petite).

**BON À SAVOIR** L'utilisation de ces systèmes Live peut entraîner la consommation de data de votre forfait mobile. Sachez qu'à partir du 15 juin, vous pourrez utiliser votre appli GPS dans l'Union européenne sans surcoût, comme si vous étiez en France (lire p. 20).



## Les systèmes de navigation spécifiques

### LES GPS EMBARQUÉS

De plus en plus de véhicules sont équipés d'origine d'un GPS. Pratiques, puisqu'il n'y a pas à les installer ni à les brancher, ils bénéficient aussi d'un écran plus large. Néanmoins, nos tests montrent que leur qualité de navigation n'est pas aussi bonne que celle de la plupart des boîtiers. En plus, il s'agit d'options souvent chères à l'achat et les mises à jour des cartographies sont hors de prix.

### APPLE CAR PLAY, ANDROID AUTO, MIRRORLINK...

Ces nouveaux systèmes embarqués permettent de visualiser sur l'écran intégré au tableau de bord des

applications présentes sur le smartphone, notamment des applis de navigation, comme Plan d'Apple ou Google Maps, le tout piloté à la voix. Ils sont amenés à se généraliser même s'il existe pour l'instant un problème de compatibilité des applications.

### LES GPS POUR CAMPING-CAR

Ils fonctionnent comme les GPS pour voiture à ceci près qu'ils tiennent compte de certaines caractéristiques du réseau routier, comme la hauteur sous les ponts, l'accessibilité des parkings et des campings, etc. Il faut compter plus de 300 € pour en acquérir un.

## Les autres fonctionnalités utiles

### LES POI (POINTS OF INTEREST) OU POINTS D'INTÉRÊT

Il s'agit de restaurants, centres commerciaux, stations-service et autres parkings. Il suffit d'en choisir un pour que votre GPS vous y emmène. Comme pour l'info-trafic, préférez les modèles utilisant les réseaux 3G/4G plutôt que ceux qui s'appuient sur une liste stockée dans la mémoire de l'appareil.

### LA RECONNAISSANCE VOCALE

Grâce à cette fonctionnalité, il est inutile de taper l'adresse de destination, il suffit de l'énoncer pour que le GPS la trouve. Si les

applications bénéficient des systèmes de reconnaissance vocale performants d'Apple ou de Google, les boîtiers intègrent leur propre technologie. Celui de Garmin est particulièrement reconnu pour son efficacité. Quant à celui de TomTom, il a fait de gros progrès.

### LE TTS (TEXT TO SPEECH)

Cette fonctionnalité permet au GPS de remplacer un « Tournez à droite » par un « Dans 400 mètres, tournez à droite sur l'avenue du Général-Leclerc ». Pratique à l'usage, notamment à l'approche de carrefours complexes.

### IQ ROUTE ET TRAFFIC TRENDS

IQ Route chez TomTom, Traffic Trends chez Garmin. Grâce à ces fonctionnalités, le GPS tient compte de l'heure et du jour pour choisir l'itinéraire. Cela vous évitera de passer devant une école à 16h30, par exemple.

### LES MODES PIÉTON OU VÉLO

Avec eux, l'itinéraire est adapté en fonction du moyen de locomotion. Le GPS vous fera peut-être traverser un parc, si vous marchez, ou prendre une piste cyclable, si vous êtes à vélo. Néanmoins, la faible autonomie limite l'intérêt de cette fonctionnalité sur les boîtiers.

# TABLETTES TACTILES



CAMILLE GRUHIER, RÉDACTEUR TECHNIQUE VINCENT ERPELDING

Les nouvelles tablettes valent-elles mieux que les précédents modèles ? Facilité d'emploi, qualité de l'écran et performances multimédias priment pour la note finale.

## Oubliez les premiers prix

**L**e choix d'une tablette tactile est compliqué : tous les modèles se ressemblent, les prix vont du simple au sextuple, il existe plusieurs systèmes d'exploitation, les capacités de stockage, les connectiques et les processeurs varient... Désarmé, le consommateur succombe souvent aux marques «refuge» que sont Apple (iPad) et Samsung (Galaxy Tab). Malgré un marché en berne (- 12% selon le cabinet IDC), les deux géants renouvellement régulièrement leurs gammes pour garder leur avance. Les nouveaux modèles ne sont d'ailleurs pas toujours plus performants, vous le découvrirez p. 37. Pour qui cherche simplement une bonne tablette, les références haut de gamme de ces fabricants sont

### **Vous trouverez de bons modèles à partir de 200 €**

chères et surdimensionnées. Samsung occupe le terrain avec des modèles plus modestes très performants. Notre test en révèle plusieurs autres très corrects et moins chers que les vedettes. Un conseil cependant, évitez les tablettes premiers prix (100-150 €). Leurs piétres performances anéantiront le plaisir que procure cet

outil multimédia. Visez au moins un cran au-dessus. Un modèle à 200 ou 300 € offrira *a priori* un bel affichage, une bonne réactivité, assez de puissance pour jouer ou regarder des vidéos sans saccades et, avec un peu de chance, des photos satisfaisantes. Sony (voir notre tableau p. 36), pourtant spécialiste des capteurs photo, a manifestement négligé ce point sur sa Xperia Z4 (dont on attendait mieux).

### **Attention aux mises à jour**

La taille de l'écran influe aussi sur le prix : un modèle de 7 pouces est logiquement moins cher que ses concurrents de 9 ou 10 pouces, mais il est également bien moins confortable. Ces tablettes correctes pèchent quand même sur quelques points. Leur autonomie est rarement aussi bonne que sur les références haut de gamme. De plus, elles ne fonctionnent pas toujours avec une version très récente du logiciel Android (Android 7 est la dernière en date) et ne bénéficient pas forcément d'une mise à jour. Cela vous prive de nouvelles fonctions du système et de certaines applications. Celles dédiées au contrôle parental (lire ci-dessous), par exemple.♦

### **CONSEIL AUX PARENTS**

**A**pprécier des parents, la tablette tactile l'est aussi des enfants. Elle leur donne accès à des jeux et des vidéos, mais aussi à tous les contenus Internet, sans filtre. Des précautions s'imposent. Sur les tablettes Android (versions 4.2 et ultérieures), on peut créer plusieurs comptes utilisateurs. Dans ce cas, les contenus de chaque compte sont distincts. Et depuis Android 4.3 (sorti en juillet 2013), il est possible de définir des restrictions

### **Vos enfants sont accros... Gardez le contrôle !**

d'accès aux applications selon la personne («Paramètres» puis «Contrôle parental»). Le système d'Apple, iOS, permet aussi de gérer des restrictions d'accès. Mais elles s'appliquent à tous, car créer plusieurs profils est impossible.

#### **Des applications dédiées**

Certains fabricants ont installé un mode Enfant spécifique (Samsung Tab S3, Lenovo Tab 3) pour paramétriser le type d'application approuvé, la durée maximale

d'utilisation, par session ou par jour, et interdire l'accès à Internet. Pour les moins de 13 ans (non autorisés à disposer d'un compte Google), vous pouvez aussi télécharger l'application Family Link depuis le Playstore. Vous contrôlez ainsi, avec votre tablette, tout ce que l'enfant consulte et télécharge (jeux, films, séries, musique, livres...) sur son propre appareil (smartphone ou tablette). Dommage que cette appli ne soit compatible qu'avec les



M. GAILLARD/REA

tablettes très récentes (Android 7). Si votre modèle est plus ancien, tournez-vous vers les applications de contrôle parental tierces comme Kids Place, Norton Family ou encore Kaspersky SafeKids.

## SANS SE RUINER

Lenovo Yoga Tab 3 Plus

300 € | ★★ | 14,4/20

Asus ZenPad 10

250 € | ★★ | 13,7/20



Plus de 150 tablettes testées sur  
<http://ufcqc.link/tactile559>



## Deux bonnes tablettes à prix correct

► On peut s'offrir une bonne tablette Android à prix correct sans passer par Samsung. La preuve avec l'Asus ZenPad 10 et la Lenovo Yoga Tab 3 Plus. Toutes deux offrent un écran précis et réactif, ainsi que des performances satisfaisantes grâce à de bons processeurs (Mediatek 8163 QC à 1,3 Ghz

pour l'Asus et Snapdragon 652 à 1,8 GHz pour la Lenovo). La différence avec les modèles haut de gamme vient surtout du temps de démarrage et de la durée de la copie de fichiers. Rien de rédhibitoire. La Yoga Tab 3 gère toutefois mieux le multitâche que la ZenPad 10, qui manque parfois de fluidité pour

passer d'une application à une autre. Aucun gros couac côté multimédia, avec un avantage pour la qualité des photos et des vidéos à la Lenovo. Cette dernière propose aussi une ingénieuse patte de maintien en position inclinée ou verticale. La ZenPad a un format plus classique, mais elle est livrée

avec un clavier qui facilite la saisie de texte. Soulignons, enfin, l'autonomie exceptionnelle de la Lenovo (près de 12 h en lecture vidéo et 14 h en navigation Internet), la seule de ce test à décrocher ★★★. Sachez quand même qu'une tablette de gamme moyenne n'est pas systématiquement mise à jour par son fabricant. Celles-ci fonctionnent heureusement avec une version récente d'Android (Marshmallow), qui écarte les problèmes de compatibilité avec certaines applications pour plusieurs années. Mais rien ne garantit qu'Asus et Lenovo migreront ces modèles vers Android 7 et les suivants.

## 20 TABLETTES TACTILES

	PRIX	NOTE SUR 20	APPRECIATION GLOBALE		APPAREIL		QUALITÉ DE L'ÉCRAN		PERFORMANCES		MULTIMÉDIA		CARACTÉRISTIQUES		Pouces	Go	
			Qualité de construction	Connexions	Appareil photo	Clavier virtuel	Facilité d'emploi	Arrière	Frontal	Navigateur Internet	Système d'exploitation	Diagonale d'écran	Capacité annoncée				
1	Samsung Galaxy Tab S2 9.7	500	17	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	Android 5.0.2	9,7	32
2	Samsung Galaxy Tab S3	690	16,6	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	Android 7.0	9,7	32
3	Apple iPad 2017	409	16	★★	■	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	iOS 10.3	9,7	32
4	Apple iPad Mini 4	489	15,7	★★	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	iOS 9.0	7,9	128
5	Apple iPad Air 2	480	15,3	★★	■	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	iOS 8.1	9,7	32
6	Asus ZenPad 3S (Z500M)	380	15	★★	■	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	Android 6.0	9,7	64
7	Samsung Galaxy Tab A 10,1 <sup>(1)</sup>	270	15	★★	★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	Android 6.0.1	10	16
8	Huawei MediaPad M2 10"	380	15	★★	★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	Android 5.1.1	10,1	16
9	Sony Xperia Z4	660	14,5	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★	★★	★	Android 5.0.2	10	32
10	Lenovo Yoga Tab 3 Plus	300	14,4	★★	★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	Android 6.0.1	10,1	32
11	Asus ZenPad 10 ZD300M	250	13,7	★★	★	★	★	★★	★★★	★★★	★	★	★★	★★	Android 6.0	10,1	32
12	Samsung Galaxy Tab E	180	13,4	★★	★	★★	★	★★	★★	★★★	★★	★	★★	★★	Android 4.4.4	9,6	8
13	Huawei MediaPad T1 7.0	140	12,4	★★	★	★★	★	★★	★★	★★	★	★	★★	★★	Android 4.4.2	7	8
14	Acer Iconia Tab 10 A3-A40	200	11,9	★	★	★★	■	★	★★	★★	★	■	★★	★★	Android 6.0	10	32
15	Archos 101b Oxygen	150	11,8	★	★★	★	★	★	★★	★★	★	■	★★	★★	Android 6.0	10	32
16	Lenovo Tab 3 8	200	11,8	★	★★	★★	■	★	★★	★★	★	★	★	★★	Android 6.0	8	16
17	Archos 70 Oxygen	100	11,6	★	★★	★	★	★	★★	★★	★	■	★	★★	Android 6.0	7	32
18	Acer Iconia One 7 B1-780	110	10	★	★	★	★	★	★★	★★	■	■	★	★★	Android 6.0	7	16
19	Alcatel Pixi 3 (10)	150	9,3	★	★★	★	★	★	★★	★★	★	■	★	★	Android 5.0.1	10,1	8
20	Archos 101b Xenon	140	6,8	■	★★	★	■	■	★★	★★	■	■	■	★	Android 5.1	10	16

## LIRE LE TABLEAU

## APPAREIL

Nous relevons les connexions et connectiques disponibles (USB, HDMI, Bluetooth, NFC, GPS, radio, fonction téléphone, lecteur de carte mémoire, possibilité de connecter un clavier ou un écran, etc.), évaluons la qualité de fabrication et mesurons la mémoire réellement disponible.

## PERFORMANCES

Elles sont passées au crible (processeur, partie graphique, navigateur, mémoire, etc.) et les temps de transfert et de démarrage mesurés.

## QUALITÉ DE L'ÉCRAN

Un jury évalue la qualité des écrans (lisibilité, rendu des couleurs) à divers niveaux de luminosité, avec et sans éclairage direct, et apprécie l'angle de vue et le niveau de

réflexion. L'écran tactile est ensuite jugé (précision, réactivité, sensation au toucher et usage du stylet s'il est fourni).

## FACILITÉ D'EMPLOI

Nos experts l'évaluent. Ils examinent les touches physiques et tactiles (allumage, volume, positionnement), puis se prononcent sur l'utilisation générale (prise à une et deux mains, emploi sur une

table, rotation de l'écran) et sur l'ergonomie du clavier tactile. La facilité de transfert de fichiers vers (et depuis) la tablette est également appréciée.

## MULTIMÉDIA

Appels vidéo (Skype), lecture de vidéos et baladeur MP3 sont évalués. Les appareils photo sont ensuite testés (qualité des clichés et des vidéos). On juge aussi la lecture de livre électronique et la

navigation sur Internet. La fonction e-mail est appréciée selon la facilité à créer et utiliser un compte de messagerie, la gestion des pièces jointes (sauvegarde, ajout) et la synchronisation des contacts.

## AUTONOMIE DE LA BATTERIE

On effectue plusieurs mesures après avoir réglé la luminosité de l'écran à un niveau défini. Nous

mesurons l'autonomie après 30 minutes de charge, puis l'autonomie globale de l'appareil en lecture de vidéo et en navigation Internet.

(1) 2016.

- : oui; - : non.
- ★★★ TRÈS BON
- ★★ BON
- ★ MOYEN
- MÉDIocre
- MAUVAIS

**GALAXY Tab S3****16,6/20****★★★**

Appareil photo 13 Mpx, f/1,9
Dos en verre
Autonomie moyenne 10h 36
690 €
Bluetooth 4.2
Stylet
USB type C
Charge rapide
4 haut-parleurs

**LE MATCH SAMSUNG**

ÉCRAN 9,7"
2048 X 1536
32 GO
CAPTEUR D'EMPREINTES

**GALAXY Tab S2****★★★****17/20**

Appareil photo 8 Mpx, f/1,9
Dos en plastique
Autonomie moyenne 9h 45
500 €
Bluetooth 4.1
Micro USB
2 haut-parleurs

**LE VAINQUEUR****MEILLEUR CHOIX ANDROID**

La toute récente Galaxy Tab S3 ne détrône pas la Galaxy Tab S2 (lancée en septembre 2015) de la tête de notre classement. Mais elle la talonne! Lors de nos mesures, nous avons constaté que l'angle de vue de l'écran était légèrement meilleur sur la Tab S2, et que la Tab S3 était plus longue au démarrage (29 secondes contre 17). Elle offre une qualité de photos et de vidéos identique, cependant le son des vidéos enregistrées est meilleur sur la Tab S2. Question son, Samsung se targue d'ailleurs d'avoir

**La dernière-née ne fait pas mieux**

intégré 4 haut-parleurs de marque AKG à sa Tab S3, mais notre jury d'écoute n'a pas été convaincu. La Tab S2 et ses deux haut-parleurs obtiennent même une meilleure note sur ce critère. Le dos en plastique de la Tab S2 est moins rutilant que celui en verre de la Tab S3, mais il glisse moins lorsqu'on pose la tablette sur ses genoux. Le poids de la Tab S3 (427 g contre 385) la rend moins pratique à une main. Cela dit, 30 minutes de charge

suffisent à la Tab S3 pour retrouver 2h58 d'autonomie (1h52 pour la Tab S2). En navigation Internet, elle culmine à 13h20 (12h20 pour la Tab S2). Elle fait un peu moins bien en lecture vidéo (12h20 contre 13h20), toutefois, au final, la Tab S3 offre une meilleure autonomie moyenne. Autre atout, elle délaisse le port de charge micro USB pour un format USB C (USB 3.1 Type-C précisément). Plus pratique (inutile de faire attention au sens d'introduction),

ce dernier est appelé à remplacer tous les connecteurs (prise casque, HDMI, charge), car il fait passer son et image en plus de l'électricité. La Tab S3 intègre aussi du Bluetooth 4.2 pour des connexions plus rapides et plus sûres. Surtout, ce standard permettra à un objet connecté au smartphone d'accéder directement à Internet. Enfin, la Tab S3 est livrée avec un stylet (addictif!). Attention, la Tab S2 risque d'être difficile à trouver dans le commerce dans les prochains mois. Dépêchez-vous...

**iPAD 2017****16/20****★★**

Puce A9/M9
Autonomie moyenne
13h 22
409 €

**LE MATCH APPLE**

APPAREIL PHOTO 8 MPX, F/2,4
ÉCRAN 9,7"
2048 X 1536
32 GO

**iPAD AIR 2****15,3/20**

Puce A8X/M8
Autonomie moyenne
8h 28
480 €

La nouvelle tablette d'Apple, simplement baptisée « iPad », met fin à la carrière de l'iPad Air 2. Lancé fin 2014, ce modèle n'est plus vendu neuf chez Apple mais on le trouve en reconditionné sur le site du fabricant. Les prix sont d'ailleurs intéressants, comptez 419 € pour un modèle 64 Go et 469 € pour un 128 Go. Quelques exemplaires de l'iPad Air 2 neufs peuvent encore être disponibles chez certains revendeurs. Le nouvel iPad ne révolutionne pas le genre. Il est un peu plus épais (7,5 mm contre 6,1 mm) mais affiche le même écran Retina de 9,7 pouces, dans

**La nouvelle génération prend le pouvoir**

le même boîtier en aluminium de 500 g (à quelques grammes près), avec le même capteur d'empreintes digitales intégré au bouton central. L'unique différence notable vient de l'intégration de la nouvelle puce A9 (déjà présente sur l'iPad Pro et les iPhone 6S, 6S Plus et SE). Mais ses avantages sont perceptibles: le nouvel iPad est globalement plus performant que l'iPad Air 2. Il se montre plus rapide au démarrage, son écran est encore plus réactif, la qualité audio des haut-parleurs est

meilleure, comme celle des appels vidéo par Skype.

Autre avantage: une meilleure autonomie. Lors de nos tests, l'appareil a atteint 16h09 en lecture de vidéo, 10h35 en navigation Web et 2h15 après 30 min de charge. L'iPad Air 2 reste derrière avec, respectivement, 8h45 (seulement!), 8h11 et 2h17. En cherchant la petite bête, on constate que l'iPad version 2017 prend un peu plus de temps pour la copie de fichiers et que son écran est un peu plus réfléctif.

Cependant, le prix en baisse balaye ces détails. Les capacités de stockage proposées au lancement n'étant pas les mêmes, difficile de comparer toutes les déclinaisons. Toutefois, la version 128 Go illustre bien la baisse des tarifs: alors que l'iPad Air 2 (Wi-Fi + 4G) était proposé 825 €, le nouvel iPad est vendu 669 €. Apple a aussi repositionné sa petite tablette: l'iPad Mini 4 n'est plus commercialisée qu'en versions 128 Go Wi-Fi à 489 € ou Wi-Fi + 4G à 639 €. Au lancement (septembre 2015), ces deux versions étaient respectivement à 605 et 725 €.

# CHAISES HAUTES

MORGAN BOURVEN, RÉDACTRICE TECHNIQUE GABRIELLE THÉRY

## La sécurité avant tout

**A**vec 820 000 naissances par an en France, le marché de la puériculture se porte bien et la chaise haute en est un incontournable. Puisqu'elle trônera dans le salon ou la cuisine, l'esthétique, la simplicité du rangement ou la facilité de nettoyage sont des critères importants. Mais le premier élément de choix doit rester la sécurité. Selon les chiffres de la base de données européenne sur les blessures (European Injury Data Base), les chaises hautes sont en effet responsables, chaque année dans les 28 États membres, de 7 700 accidents impliquant des enfants âgés de 0 à 4 ans, assez graves pour aller aux urgences. Aussi, le Conseil allemand des consommateurs (DIN) a proposé en mars un projet de réforme de la norme européenne applicable aux chaises hautes, notamment pour obliger les fa-

briques à adapter leurs pieds pour éviter les basculements. La norme française doit, elle, être révisée en 2017. Elle autorisera, par exemple, la présence

de 4 roues, avec freins obligatoires, comme sur la Peg Perego Siesta. En 2013, une étude américaine a dévoilé que deux tiers des chutes ont lieu alors que l'enfant tente de se hisser sur sa chaise haute ou s'y tient debout.

Lors de nos tests en laboratoire, nous avons relevé plusieurs non-conformités à la norme existante. Certaines sont mineures (marquages ou caractères trop petits...), mais d'autres sont plus gênantes, comme la présence d'ouvertures où peuvent se coincer les doigts (heureusement sans risque de blessure) sur la Nuna Zaaz, la Peg Perego Prima Pappa Zero 3, l'Ikea Blames et la Combelle. Plus grave, la Combelle se révèle instable lorsqu'on lui applique un poids à l'arrière. La Flexa se montre également instable en position haute sans tablette. Ces deux modèles écopent par conséquent de ■■ sur ce critère et nous les déconseillons.♦

**7700 accidents ont lieu chaque année en Europe**

Stabilité, confort de l'enfant, facilité d'emploi, sécurité... ce test de 18 chaises hautes montre qu'il est possible de s'équiper d'un bon produit quel que soit son budget. Attention toutefois à certains modèles, qui pourraient se révéler dangereux.



TETRA IMAGES/ANDIA

## NOS CONSEILS

### Se prémunir contre l'accident

**Même sanglé dans sa chaise haute, l'enfant doit rester sous la surveillance de ses parents et des mesures de sécurité simples limitent les risques.**

♦ **Utiliser toujours le harnais de sécurité.** Choisissez un modèle à système d'attache à 3 ou 5 points, avec une sangle d'entrejambe. De trop nombreux parents pensent que la tablette suffit à maintenir l'enfant en sécurité, or ce n'est pas son rôle.

♦ **Employer la chaise haute seulement pour les repas.**

Apprenez à votre enfant que sa chaise ne sert qu'à manger, pas à jouer. Et interdisez-lui de l'escalader, car elle risque de basculer.

♦ **S'assurer de la stabilité.** Les modèles larges sont en général plus stables. Si votre modèle est équipé de roues, vérifiez qu'elles sont bien bloquées par des freins.

♦ **Laisser de l'espace.** Si la chaise est trop proche d'une table ou d'un mur, l'enfant peut la faire basculer en

tapant des pieds. De même, les tout-petits étant naturellement curieux, évitez de laisser des objets à portée de bras, au risque que votre bébé gigote en tentant de les attraper.

♦ **Rester vigilant.** Ne laissez pas un enfant sans surveillance quand il se trouve sur sa chaise : il aura tendance à vouloir s'échapper.

♦ **Vérifier les rappels de produit<sup>(1)</sup>.** Entre 2008 et 2013, les chaises hautes ont fait l'objet de 43 rappels, souligne l'Alliance européenne pour la sécurité de l'enfant. Les raisons étaient variées : risque d'étouffement lié à des pièces amovibles ou cassables, stabilité insuffisante, harnais peu efficace, etc.

(1) Notamment sur notre site Web [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org), rubrique Produits au rappel.

**Chicco Polly Progres 5** 250 € | ★★★ | 16,9/20**Chicco Polly Magic** 209 € | ★★★ | 16,5/20

► Joli doublé de la marque italienne Chicco, dont les deux modèles sélectionnés décrochent ★★★. La Progres 5 excelle sur tous les critères. C'est la chaise la plus polyvalente du test, utilisable dès la naissance en position allongée, jusqu'à 3 ans comme chaise haute traditionnelle, voire en voyage en tant que réhausseur. L'assemblage, l'emploi et le rangement sont simples; le confort au rendez-vous. La Progres 5 est, en revanche, lourde (11,8 kg), à l'instar de la Polly Magic (10,2 kg). Cette dernière est modulable, sûre et solide, mais peu maniable, malgré deux roues. En outre, les plis du coussin se révèlent difficiles à nettoyer. La tablette est amovible: dans cette configuration, il faut bien se servir du harnais pour empêcher l'enfant de glisser, car il n'y a alors plus d'entrejambe.

**Joie Mimzy Snacker**

75 € | ★★ | 15,8/20

► Ce modèle a la particularité de se plier d'une seule main et d'être léger, ce qui facilite le déplacement malgré l'absence de roues. La tablette est amovible et ajustable, le dossier inclinable; mais la hauteur de l'assise et le repose-pieds sont fixes. Cela la destine aux enfants de 6 à 36 mois. Ce modèle répond parfaitement aux tests de sécurité avec son harnais 5 points et un entrejambe fixé à la tablette. Une fois montée (10 minutes d'assemblage), la chaise est plutôt encombrante.

**Flexa**

248 € | ■■ | 4/20

**Combelle Marcel**

99 € | ■■ | 4/20

► Ces deux modèles écopent de ■■ sur le critère sécurité à cause de leur instabilité. La célèbre chaise en bois Combelle Marcel (made in France) se renverse lorsque l'on applique un contrepoids à l'arrière, malgré la présence de supports en plastique aux 4 pieds. Cette faille par rapport à la norme a été repérée par deux laboratoires mandatés par *Que Choisir*. La Combelle présente d'autres non-conformités: risque de coincement de doigts entre la tablette et l'assise, arête de l'assise trop agressive, etc. Moins répandue en France, la Flexa chute lorsqu'elle est utilisée en mode chaise haute sans tablette et que l'on applique un contrepoids sur le côté. Averti de ce problème dès 2016 par nos partenaires danois, Flexa a modifié sa notice... mais pas la conception de la chaise.

## 18 CHAISES HAUTES

	Prix	Note sur 20	Appréciation globale	Utilisation						Caractéristiques						
				Polyvalence			Installation de l'enfant	Réglages	Harnais	Confort	Déplacement	Rangement	Nettoyage	Sécurité	Durabilité	Poids
1 Chicco Polly Progres 5	250	16,9	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	11,8 ● ● ●
2 Peg Perego Siesta	269	16,7	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	11,3 ● ● ●
3 Chicco Polly Magic	209	16,5	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	10,2 ● ● ●
4 Bloom Fresco	445	15,9	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	13,8 - ● ● ●
5 Joie Mimzy Snacker	75	15,8	★★ ■	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	6,4 ● ● -
6 Peg Perego Prima Pappa Zero 3	179	15,6	★★ ★★	★★ ★★	★★ ★★	★★ ★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	8,2 ● ● ●
7 Brevi Slex Evo	185	15,4	★★ ★★	★ ★★	★ ★★	★ ★★	★	★	★	★	★	★	★★★	★★★	★★★	9,2 - - ●
8 Stokke Tripp Trapp (babysize + tab.)	282	15,3	★★ ★	★★ ★★	★★ ★★	★★ ★★	★	★	★	★	★	★	★★★	★★★	★★★	7,90 - - ●
9 Stokke Steps (avec babysize)	278	15,2	★★ ■	★★ ■	★★ ★★	★★ ★★	★	★	★	★	★	★	★★★	★★★	★★★	7,95 - - -
10 Hauck Alpha +	75	14,8	★★ ■	★★ ■	★★ ★★	★★ ★★	★	★	★	★	★	★	★★★	★★★	★★★	7,2 - - ●
11 Babybjörn	245	14,4	★★ ■	★★ ■	★★ ★★	★★ ★★	★	★	★	★	★	★	★★★	★★★	★★★	4,7 ● - -
12 Childwood Evolu 2	129	14,2	★★ ■	★★ ■	★★ ★★	★★ ★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	5,1 - - ●
13 Safety 1st Kanji	45	13,8	★★ ■	★★ ■	★ ★★	★★ ★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	4,9 ● - -
14 Ikea Antilop (avec tablette)	17	13,7	★★ ■■	★★ ■■	★ ★★	★★ ★★	★	★	★	★	★	★	★★★	★★★	★★★	3,1 - - -
15 Nuna Zaaz	239	13,6	★★ ■	★★ ■	★★ ★★	★★ ★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	9,8 - - ●
16 Ikea Blames (avec tablette)	69	12,1	★★ ■■	★★ ■■	★ ★★	★★ ★★	★	★	★	★	★	★	★★★	★★★	★★★	8,8 - - -
17 Flexa (avec tablette et harnais)	248	4	■■ ■	■■ ■	★ ■	★ ■	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★■	★★■	★★■	5,5 - - -
18 Combelle Marcel	99	4	■■ ■	■■ ■	★ ■	★ ■	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★■	★★■	★★■	5,6 - - -

**LIRE LE TABLEAU****POLYVALENCE**

C'est la durée pendant laquelle la chaise pourra être utilisée (de la naissance à 3 ans; à partir de 6 mois...). La polyvalence s'évalue par la présence d'un dossier inclinable, d'un harnais avec plusieurs positions, d'une tablette amovible et

ajustable, d'une hauteur de l'assise réglable, etc.

**UTILISATION**

Le montage est évalué et chronométré, puis un panel de 3 parents juge la facilité de réglage (hauteur, tablette, inclinaison), d'installation (pour asseoir, attacher et enlever l'enfant) et l'ajustement du harnais,

ainsi que le confort de l'enfant, le déplacement et le stockage de la chaise.

**NETTOYAGE**

On établit de la compte sur les parties proches de l'enfant (tablette, assise/dossier, harnais). Une heure après, on nettoie avec de l'eau et du savon. Un expert évalue la facilité

de nettoyage, les coins inaccessibles et les traces restantes.

**SÉCURITÉ**

Le laboratoire vérifie la conformité à la norme spécifique aux chaises hautes, l'EN 14988. La présence des marquages, la stabilité des chaises dans plusieurs configurations,

les risques de coincements, l'absence de petites pièces détachables, la solidité des réglages, la qualité du harnais sont analysés. On vérifie aussi que l'enfant ne peut pas glisser dans un passage de jambe (entre le dossier, l'assise, le côté et l'entrejambe) s'il n'y a pas de harnais.

**DURABILITÉ**

Les chaises sont soumises à un essai d'impacts (chocs répétés) pour vérifier leur solidité.

●: oui; -: non.

★★★ TRÈS BON

★★ BON ★ MOYEN

■ MÉDIOCRE

■■ MAUVAIS

# LE PEUGEOT 2008

YVES MARTIN, AVEC SANDRINE GIROLLET



DOC CONSTRUCTEUR

## Des qualités homogènes

**C**ommmercialisé depuis 2013, le Peugeot 2008, restylé l'an dernier, a trouvé sa clientèle. C'est même le deuxième SUV le plus vendu dans l'Hexagone en 2016. Fabriqué à Mulhouse (68), il bénéficie du label «Origine France garantie», qui contribue sans doute à son succès. Mais les acheteurs ont surtout craqué pour son style, son équipement et son confort. Avec un taux de satisfaction de 91 %, le Peugeot 2008 réalise un score très honorable. Au-delà de ce chiffre, le gros point positif est que ce SUV offre des qualités homogènes. Ainsi, l'ensemble des critères sont plutôt bien jugés par nos lecteurs. Seule l'insonorisation est «fortement» critiquée (voir p. 41). L'autre point noir, qui ne concerne pas directement la voiture, est le coût en atelier, qui déçoit 23 % des propriétaires. C'est l'un des pires scores de nos dernières enquêtes de satisfaction dans le domaine de l'automobile.

	40 % TRÈS SATISFAITS	51 % ASSEZ SATISFAITS	9 % PEU OU PAS SATISFAITS
<b>SATISFACTION</b>			
<b>AGRÉMENT</b>			
Habitacle	45	50	5
Confort passager avant	64	32	4
Confort passagers arrière	22	63	15
Insonorisation	21	59	20
<b>SÉCURITÉ PRIMAIRE</b>			
Visibilité	27	62	11
dont éclairage des phares	46	44	10
Direction (maniableté, précision)	73	24	3
Comportement sur route sèche	71	27	2
Freinage sur route sèche	61	37	2
Comportement sur route mouillée	46	51	3
Freinage sur route mouillée	46	50	4
<b>ENTRETIEN</b>			
Coût en atelier	32	45	23
Compétences	57	38	5

## LES VÉHICULES

224 questionnaires nous ont été retournés. Ils concernent:

**122 modèles essence**, dont 48 versions 1,2 PureTech/VTi 82; 38 versions 1,2 PureTech 110; 4 versions 1,2 PureTech 130 et 32 versions 1,6 VTi 120.

**102 modèles diesels**, dont 1 version 1,4 HDi 68; 2 modèles 1,6 BlueHDI 75; 65 versions 1,6 e-HDI 92; 2 versions 1,6 BlueHDI 100; 28 modèles 1,6 e-HDI 115 et 4 versions 1,6 BlueHDI 120.

**84 %** de nos conducteurs ont choisi la boîte de vitesses manuelle.

**82 % des voitures** ont été achetées neuves.

**38 %** des voitures jugées ont été mises en circulation en 2013; 30 % en 2014; 25 % en 2015 et 7 % en 2016.

## NOS CONDUCTEURS

55 % d'entre eux ont plus de 65 ans, 30 % sont âgés de 55 à 64 ans et 3 % ont moins de 35 ans.

**26 109 km sont parcourus en moyenne chaque année**: 36 643 km pour les véhicules diesels et 19 659 km pour les modèles essence. 25 % de nos conducteurs parcourent moins de 10 000 km par an, 60 % roulent entre 10 000 et 20 000 km et 15 % plus de 20 000 km.

Pour 99 % de nos conducteurs, le Peugeot 2008 remplaçait un autre véhicule qui, dans 51 % des cas, appartenait à la même marque.

39 % des propriétaires ont contracté une extension de garantie.

# Habitacle

95% de nos conducteurs sont satisfaits de l'habitacle du Peugeot 2008, malgré quelques critiques concernant les rangements, l'insonorisation ou le GPS, par exemple.

## ► Assise confortable

Avec 96% de satisfaits, la finition, le confort/maintien des sièges ne souffrent guère de reproches. Les différents réglages proposés au conducteur et l'ensemble chauffage/climatisation sont aussi très appréciés. Côté griefs, les rangements sont jugés insuffisants par 16% de nos conducteurs.

## ► Insonorisation à revoir

Le niveau sonore dans l'habitacle est un point noir, à corriger pour 20% de nos automobilistes.

«Mon 2008 produit des bruits d'échappement désagréables», témoigne un lecteur, qui regrette la réponse du constructeur:

«C'est dû à la technologie du moteur 3 cylindres.»

## ► Visibilité médiocre à l'arrière

À l'avant, la visibilité donne entière satisfaction à 88% de nos conducteurs, qui louent l'efficacité des rétroviseurs extérieurs (97% de satisfaction), celle des essuie-glaces et du rétroviseur intérieur (96%). À l'arrière, en revanche, les avis sont plus contrastés. Ils ne sont plus que



**Notre expert a apprécié l'ergonomie du poste de conduite et le grand écran tactile facile à utiliser.**

74% à s'en satisfaire pleinement, alors que 42% déplorent la présence d'angles morts qui rendent parfois les manœuvres difficiles. Beaucoup critiquent aussi les larges montants du pare-brise perturbant la visibilité sur les côtés.

## ► Aide au guidage dépassé

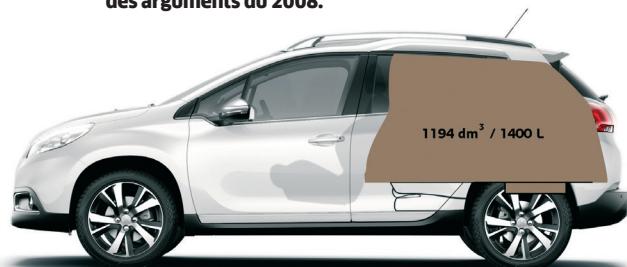
Le GPS embarqué est loin de faire l'unanimité. Facturé 500 € sur les modèles où le GPS est en option, ce système de navigation est «peu fiable» pour beaucoup de nos automobilistes, qui dénoncent en plus sa mise à jour payante. De «dysfonctionnement congénital» à «GPS fixe totalement dépassé», les témoignages ne sont guère élogieux et déplorent que les défauts du GPS ne soient pas admis par la marque, qui «botte en touche» trop souvent.



**Le toit panoramique est un des arguments du 2008.**

**“Le GPS fixe est totalement dépassé,”**

**PAROLE DE LECTEUR**



**Bien qu'il atteigne 1 194 dm<sup>3</sup>, le volume de chargement maxi du Peugeot 2008 n'est pas le plus imposant du segment.**

# Performances

## ► Boîte robotisée pas au top

97% de nos conducteurs se disent satisfaits de ses performances générales, même si la boîte de vitesses ne fait pas l'unanimité (83% de satisfaits). Parmi les principaux reproches, la marche arrière parfois capricieuse et délicate à enclencher sur les boîtes manuelles, et l'absence de 6<sup>e</sup> rapport. Un manque qui se traduit par le même constat: le moteur du 2008 devient bruyant sur autoroute. Pour les versions à boîte robotisée (ETG ou BMP), les critiques sont plus vives. «Si le

**Essence ou diesel, les motorisations du Peugeot 2008 donnent satisfaction à nos lecteurs.**

vendeur m'avait dit, à l'achat, que la version choisie était dotée d'une boîte robotisée, j'aurais opté pour un autre modèle», affirme un de nos conducteurs. En cause, des passages de rapports pas toujours rapides, ce qui entraîne des à-coups désagréables.

## ► Consommation réelle sous-estimée

Toutes motorisations confondues, les conducteurs se disent satisfaits à 86% du moteur de



leur 2008. Mais ça se gâte côté consommation: 59% de nos possesseurs de 2008 affirment consommer plus que ce qui est annoncé par Peugeot. Les plus touchés par cette sous-estimation sont les

propriétaires d'une version essence (72%), alors qu'ils ne sont que 45% lorsqu'ils roulent au gazole. De quoi exaspérer certains acheteurs, pour qui la faible consommation annoncée était un des critères d'achat.



# Tenue de route

## ► Adhérence exceptionnelle

Quel que soit l'état de la chaussée, le 2008 est plébiscité pour son excellent comportement routier, sur route sèche (98% de satisfaits) ou mouillée (97%). «*Équipé de pneus hiver, son comportement est très bon sur neige*», ajoute même un de ses propriétaires. Ceux dont le véhicule est doté du système de motricité renforcée Grip Control, le confirment : «*Sur neige, le 2008 tient remarquablement la route.*» Seul bémol, certains constatent

**Le système «Grip Control» propose 5 modes de conduite : standard, neige, tout-chemin, sable et ESP off.**

une usure anormale des pneus avant. D'autres regrettent que, sur chaussée humide, «*les roues patinent et engendrent une légère dérive du véhicule*». Malgré ces petits défauts, tous nos pilotes saluent la tenue de route du Peugeot. Certains notent, toutefois, une petite sensibilité au vent latéral qui peut parfois causer des déportements imposant une vigilance accrue au volant.



DOC CONSTRUCTEUR

**“Sur neige, le 2008 tient remarquablement la route.”**

**PAROLE DE LECTEUR**

## LEUR AVIS



MYRIAM

BASNIER

36 ANS,

SAINTE-AUBIN-D'APPENAI (61)

**“J'ai jeté mon dévolu sur un 2008**

**1.2 PureTech 110 toutes options, mi-2015.** Si le made in France a contribué à ma décision, c'est surtout le look et l'équipement haute technologie qui m'ont décidée. J'adore les différents systèmes électroniques et d'aide à la conduite que j'utilise au quotidien. Je trouve idéal le gabarit du 2008 et j'apprécie la position de conduite en hauteur, le confort de ses sièges et les performances de son moteur. Je regrette toutefois une moquette mal taillée par endroits, des aides au stationnement qui manquent de réactivité et une plage arrière (cache bagages) qu'il faut replier manuellement, au risque de masquer une partie de la vitre. »



**Pour les blocs essence, le moteur Puretech dans sa version à 82 ch est le plus représenté (48 répondants).**

par cet autre, qui «*regrette la nécessité de procéder à un entretien tous les ans, quel que soit le kilométrage*». Des visites qui grèvent son budget puisque ce dernier avance un coût de 180 € la première année et de 150 € en avril 2016, une réduction obtenue «*après discussion*».



ROMAIN

GROUSSET

35 ANS,

ORLÉANS (45)

**“Séduit par**

**le style, le niveau d'équipement et, surtout, le toit panoramique**, je suis très satisfait de mon 2008 1.6 VTi 120 ch. Il est idéal pour la ville. J'apprécie notamment le répondant et l'agrément du moteur, même si je déplore l'absence d'un sixième rapport, ce qui le rend bruyant sur autoroute. Papa depuis peu, je trouve aujourd'hui son habitacle trop petit, ce qui m'oblige à utiliser un coffre de toit. À l'avenir, je me tournerai plutôt vers un Peugeot 5008, sans pour autant que le 2008 ait démerité. »

# Mécanique

## ► Des rappels fréquents

Avec 94% de satisfaits, la fiabilité du Peugeot 2008 affiche un très bon score. Et pourtant, 50% de nos répondants déclarent avoir reçu une lettre de rappel pour leur véhicule (voir «*Les rappels du modèle*», p. 43). Ce qui aurait tout de même pu en agacer plus d'un.

## ► Électronique cafouilleuse

Conçu sur la base de la citadine 208, qui a fait ses preuves, le SUV urbain de Peugeot a eu quelques défauts de jeunesse. 62 des véhicules de nos lecteurs ont connu des pannes. Majoritairement, elles étaient liées à l'électronique de bord (mauvaise réception radio, connexion Bluetooth impossible imposant le remplacement du système audio complet, écran tactile hors service...) et au

système électrique (hors moteur) avec respectivement 12 et 11 pannes recensées.

## ► Entretien onéreux

Autant de problèmes qui obligent les propriétaires de 2008 à passer dans les garages Peugeot. Si le service atelier est apprécié (94% de satisfaction) pour son accueil et la rapidité de la prise en charge, le coût des réparations, quand le véhicule n'est plus sous garantie, est pointé du doigt par 23% de nos conducteurs. Ce qui les indispose le plus, ce sont les préconisations du constructeur pour les révisions. Chaque véhicule doit en effet retourner au garage tous les ans ou tous les 20000 km. «*C'est scandaleux de devoir faire une révision chaque année alors que je roule peu, environ 4500 km*», grogne cette automobiliste. Un avis partagé

# En conclusion

Si beaucoup d'acheteurs ont hésité un peu au moment de l'achat, quasiment tous confirment que la finition et le niveau d'équipement ont fait pencher la balance vers le Peugeot 2008. À l'usage, ils

trouvent leur SUV plutôt agréable à vivre mais regrettent l'absence de poignées de maintien, la plage arrière peu pratique et la visibilité moyenne. Des détails qui nuisent quand même à Peugeot puisque,

au final, seulement 77% des propriétaires sondés déclarent vouloir rester fidèle à la marque. Parmi eux, 53% rachèteraient le même véhicule ou un modèle plus haut de gamme.

## QUE CHOISIR EXPERT

### NOTRE AVIS

**Peugeot 2008 1.6 e-HDI 92 ch<sup>(1)</sup>**

À PARTIR DE 8 900 € (occasion)

| ★★ | 12,8/20

### Agréable à vivre

► L'accès à bord du Peugeot 2008 se fait assez aisément à l'avant, un peu moins à l'arrière. L'angle d'ouverture des portières est trop juste et le passage de roue empiète sur l'espace. À bord, le regard se porte tout de suite vers le petit volant à la forme ovale originale et le grand écran tactile multimédia facile à utiliser. Nous apprécions l'ergonomie du poste de conduite et sa prise en main intuitive. Il faut toutefois trouver, en fonction du réglage du volant, un compromis entre l'espace pour les jambes et la visibilité des instruments.

► L'intérieur est moderne et soigné, avec des revêtements plutôt flatteurs et agréables.

Mais certains sont sensibles aux rayures. En outre, des éléments sont mal ébarbés ou présentent des parties saillantes. La sensation de volume à l'avant est due à une bonne largeur et une bonne garde au toit. L'arrière est un peu plus exigü mais satisfaisant pour deux adultes. La place du milieu ne servira que d'appoint.

► Si les rangements sont insuffisants dans l'habitacle, le coffre affiche un volume moyen de 290 l, 645 l banquette rabattue. Il est bien accessible et d'un format optimal.

► Le moteur Diesel de 92 ch offre des performances acceptables et de bonnes accélérations. Il se montre



plutôt souple et agréable. Mais, à bas régime, les accélérations énergiques provoquent un bourdonnement déplaisant. La boîte de vitesses est satisfaisante mais manque un peu de précision à cause d'une course du levier assez longue. Le confort est perfectible sur les routes en mauvais état, qui peuvent créer des vibrations dans l'habitacle. Mais sur les pavés, les bosses isolées ou les longues ondulations de la route, le 2008 est sans reproche. La prise de

roulis est modérée dans les virages et le Peugeot a une bonne tenue de route. Quel que soit l'état du revêtement, la stabilité directionnelle reste bonne.

(1) Cette version du 2008 (l'une des plus vendues) a été remplacée par le 1.6 BlueHDi 100 lors du restylage de 2016.

- ✚ Très bonne tenue de route
- Motorisation agréable et sobre
- Niveau d'équipement

- ▣ Vibrations à bas régime
- Matériaux parfois sensibles aux rayures
- Visibilité

### CRASH TEST

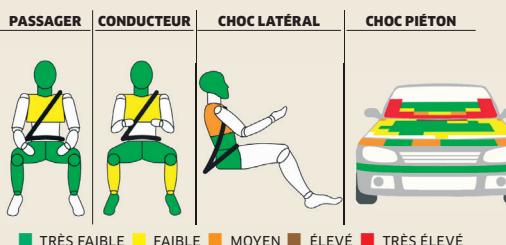
RÉALISÉ EN 2013



La protection des adultes est bonne mais celle des enfants pâtit d'un verrouillage peu aisé des ceintures de sécurité. Pour les piétons, seuls le pare-chocs et la partie centrale du capot moteur sont souples et peu agressifs. L'équipement de sécurité est complet, avec 6 airbags (frontaux, latéraux et rideaux), un régulateur-limiteur de vitesse, l'ESP et l'assistance au freinage d'urgence installés de série. Mais seules les places avant du 2008 possèdent un avertisseur d'oubli de ceinture de sécurité.

	Protection des adultes	88%
	Protection des enfants	77%
	Protection des piétons	72%
	Aide à la sécurité	70%

### RISQUE DE BLESSURE GRAVE



### PRIX DES PIÈCES DÉTACHÉES\*

CONSTRUCTEUR	NIVEAU DE CHERTE (par rapport à la concurrence)	
	SUR INTERNET	COUT
Courroie de distribution (kit)	186	98 ★
Amortisseurs avant (deux)	160	118 ★★
Plaquettes de freins avant (quatre)	85	35 ★★
Pare-chocs avant	295	245 ★
Projecteur principal (un)	347	115 ★

\*Prix TTC en euros. ★ bon ★ moyen

**BON À SAVOIR** Selon SRA (Sécurité et réparations automobiles), le prix des pièces détachées a augmenté de 1,3% sur les 12 derniers mois. Peugeot se place légèrement au-dessus de cette moyenne avec une hausse de 1,39% pour cette période. Autre regret, même hors du réseau constructeur, les pièces du 2008 sont chères.

### LES RAPPELS DU MODÈLE

- Sur les 2008 1.2 PureTech 110 et 130 ch produits du 7/1 au 23/2/2016, risque d'incendie dû à une vis de fixation d'un raccord d'alimentation en huile du turbocompresseur non conforme.
- Sur certains 2008, risque de non-conformité du couple de serrage des vis de fixation des ceintures de sécurité de droite (avant et arrière).
- Sur les 2008 fabriqués du 6 au 13/6/2014, l'emboutissage d'une pièce du berceau moteur pourrait être non conforme et altérer sa résistance.

# POLOS

FABIENNE MALEYSSON, RÉDACTRICE TECHNIQUE GABRIELLE THÉRY

## Avantage au haut de gamme

**C'**est ce qu'on appelle avoir l'œil. Étalés sur la table du centre technique qui les a expertisés pour nous, les 16 polos testés ressemblent quasiment à des clones. Il suffit que l'experte les prenne en main et attire notre attention sur les différences et, surtout, les défauts pour que ceux-ci sautent aux yeux. Les modèles ont déjà subi un lavage; sur beaucoup, cela a de suite entraîné une déformation sensible, conséquence d'une fixation défaillante. On appelle ainsi une étape de la fabrication qui consiste à placer le tissu dans un four pour que les fils se rétractent sous l'effet de la chaleur et stabilisent la coupe. Si le fabricant cherche à faire des économies sur le temps ou la température, la fixation risque d'être insuffisante. Plus grave, s'il n'y veille pas, elle peut être irrégulière selon la partie du vêtement concernée et on se retrouve avec des polos dont l'avant et le dos ne se superposent pas parfaitement.

### Des modèles chers fabriqués en Asie : à qui va la marge ?

On dit alors que le vêtement « fait le ventre » : le pan avant dessine une courbe vers le haut fort disgracieuse. Or ce défaut est récurrent parmi les modèles testés. Le vrillage est lui aussi assez répandu : les coutures tournent, d'où une asymétrie inesthétique qui, de surcroît, complique le repassage. Étonnamment, l'asymétrie est d'ailleurs assez fréquente. Quand on prend le temps d'observer attentivement les polos bien étalés, on s'aperçoit, par exemple, que les emmanchures ne sont pas à même distance du col, que la pâte de boutonnage part en biais, ou encore que le col est plus long d'un côté. Finalement, les seuls dont la confection se révèle irréprochable sont les polos Hugo Boss, Eden Park et Fred Perry. Les références dont les prix tournent autour des 100 € ne souffrent d'ailleurs pas de défauts notables de



A. LECOMTE (3)

Nous avons testé la qualité de 16 polos vendus de 5 à 110 €. Une fois n'est pas coutume, les modèles les plus chers obtiennent les meilleurs résultats, même si on peut trouver son bonheur à moindre prix.



ALI IMAGES/SHUTTERSTOCK

confection. On ne peut pas en dire autant des modèles de milieu de gamme tels que celui d'Adidas, objet de nombreux reproches des experts (asymétrie, plis en tous sens, fils tirés, etc.) et, plus surprenant, d'Armor Lux, dont la qualité de fabrication n'est pas aussi exemplaire que ce que son marketing laisse entendre.

### Des questions à propos de la provenance

Ce polo est d'ailleurs le seul avec le Lacoste à rester muet sur sa provenance. Les deux marques fabriquent en France mais aussi au Maghreb et en Europe de l'Est. Contacté, le siège de Lacoste affirme que ce modèle classique est fabriqué à Troyes mais, en boutique, on ne parle que d'assemblage en France. Chez Armor Lux, on assure que les polos sont entièrement fabriqués à Quimper (tricotage, teinture, coupe, confection). Ces marques rassureront tout à fait le consommateur en indiquant ces provenances sur les étiquettes, qui les engagent légalement. Cela dit, la provenance ne dit rien de la qualité : tout dépend des exigences du donneur d'ordre. Ce sont plutôt les conditions de travail dans les usines des sous-traitants qui peuvent faire hésiter à acheter. On peut imaginer qu'elles ne sont guère enviables quand un polo est affiché à 5 € (Décathlon) ou 10 € (Kiabi). Mais les modèles les plus chers de notre sélection sont aussi fabriqués en Asie. Reste à savoir si la différence de prix va majoritairement dans la poche des ouvriers ou si elle vient gonfler la marge de l'entreprise. ♦



MEILLEUR CHOIX

**Hugo Boss**

110 € | ★★★ | 16,8/20

► Ce modèle passe haut la main tous les tests de laboratoire. Seule la résistance aux frottements pèche un peu, laissant craindre un transfert de couleur sur un sac (par ex.) porté en même temps. Mais on peut espérer un mieux après lavage. L'œil avisé de nos experts n'a décelé aucun défaut de conception.



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ PRIX

**Benetton**

25 € | ★★ | 14,8/20

► La couleur résiste moins bien que celle du polo Hugo Boss au lavage et à la sueur mais ces petits défauts sont véniers. Côté confection, hormis un vrillage après lavage, les experts ne trouvent rien de bien méchant à redire.

**16 POLOS**

	PRIX	APPRECIATION GLOBALE	SOLIDITÉ DU TISSU	RÉSISTANCE DES COULEURS	CARACTÉRISTIQUES								
					Boulochage	Rétrécissement au lavage	Aux frottements	Au lavage	À la sueur	CONFECTION	CHIMIE	Matière	Pays de fabrication
			NOTE SUR 20										
1 Hugo Boss	110	16,8	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	100% coton	Chine
2 Emporio Armani EA7	100	15,9	★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★	★★	★★	95% coton, 5% élasthanne <sup>(1)</sup>	Chine
3 Eden Park	80	15,6	★★	★★★	★★★	■	★★★	★★★	★★★	★★	★★	100% coton	Pérou
4 Gant	95	14,9	★★	★★★	★★★	★	★★	★★★	★★	★★	★★	100% coton	Chine
5 Benetton	25	14,8	★★	★★★	★★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	100% coton	Tunisie
6 Kiabi	10	14,8	★★	★★★	★★★	■	★★★	★★★	★	★★	★★	95% coton, 5% élasthanne	Bangladesh
7 Fred Perry	90	14,6	★★	★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★	★★	100% coton	Chine
8 Hollister	29	14,6	★★	★★★	★★★	★	★★	★★★	★★	★★	★★	59% coton, 39% polyester, 2% élasthanne	Vietnam
9 Ralph Lauren	89	14,6	★★	★★	★★★	★	★★★	★★★	★★	★★	★★	100% coton	Vietnam
10 Lacoste	89	13,9	★★	★★	★★	★	★★	★	★★	★★	★★	100% coton	non précisé
11 Adidas	45	13,8	★★	★★★	★★★	■	★★	★★	★	★★	★★	70% coton, 30% polyester	Turquie
12 Celio	20	13,8	★★	★★★	★★★	■	★★	★	★	★★	★★	51% polyester, 46% coton, 3% élasthanne	Turquie
13 La Redoute	20	13,6	★★	★	★★★	★	★★	★★	★	★★	★★	100% coton	Bangladesh
14 Armor Lux	65	13,5	★★	★★	★★	★	★★	★★	★	★★	★★	100% coton	non précisé
15 La Halle	10	13,1	★★	★★★	★★★	■■	★★	★	★★	★★	★★	100% coton	Bangladesh
16 Décathlon	5	12,8	★★	★★★	★★★	★	★★	★	■	★★	★★	100% coton	Bangladesh

**LIRE LE TABLEAU****SOLIDITÉ DU TISSU**

Les polos présentent peu de bouloches mais leurs fibres peuvent s'ébouriffer avec le temps. Ce risque est mesuré en découpant chaque polo pour former et coudre un cylindre de tissu qu'on enfile sur des manchons. Placés dans une chambre couverte de liège, ils sont mélés pendant trois heures durant lesquelles ils entrent en contact entre eux et avec le liège. Les résultats sont au moins

corrects et souvent bons sur ce critère. De même pour le rétrécissement au lavage, calculé en mesurant toutes les dimensions du vêtement (hauteur, largeur sous les bras, longueur de manche, encolure, etc.) après un lavage selon les préconisations de l'étiquette. La stabilité est de règle puisque aucun polo ne rétrécit globalement de plus de 3,5%.

**RÉSISTANCE DES COULEURS**

Nous testons au moins un coloris par polo, en

général sombre. Pour évaluer la résistance des couleurs aux frottements, on passe 10 fois un tissu en coton blanc avec une certaine pression sur le polo neuf sec, puis humide. Les résultats ne sont pas brillants, sauf pour le Lacoste. La résistance au lavage est appréciée à 40 °C avec une lessive normée, des billes de métal et d'autres tissus (coton, polyester, etc.). On mesure ensuite le dégorgement sur les autres tissus et l'éventuel

changement de couleur. Les résultats sont tous bons. Pour estimer la résistance à la sueur, on place les polos et d'autres tissus blancs au contact avec deux solutions de sueur artificielle, une acide et une basique, le tout sous une pression de 5 kg pendant 4 h à 37 °C. Résultat, la dégradation du coloris est faible, voire inexistant. En revanche, sur les polos notés ★, le tissu dégorge: gare aux vêtements clairs portés en même temps! Cependant, les tests ont

été faits sur tissu neuf. Un lavage avant le premier port permet peut-être d'éviter le pire.

**CONFECTION**

Deux experts ont examiné les polos (voir p. 44). Ceux notés ★ présentent plusieurs défauts (asymétries, fils tirés, gondolage des manches etc.). Les deux exemplaires Décathlon ont un défaut de fabrication: derrière une des manches, une fronce très prononcée semble trahir un dérapage de la machine à coudre!

**CHIMIE**

Les teneurs en colorants azoïques et en formaldéhyde sont encadrées. Aucun dépassement n'a été constaté.

(1) Il s'agit d'un jersey de type T-shirt et non d'une maille piquée comme les autres polos.

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

# ALERTER

▶ Les statistiques officielles l'attestent, les pompiers mettent plus de temps qu'avant pour intervenir. Et, d'un département à l'autre, les écarts peuvent être importants.



## SECOURS D'URGENCE

# Des délais

# qui s'allongent

ARNAUD DE BLAUWE (adeblauwe@quechoisir.org)

C'est un rituel quand la presse relate un fait divers : «Les pompiers sont arrivés très vite.» Mais est-ce toujours le cas ? Les délais pour chaque département collectés par *Que Choisir*, de même que les témoignages recueillis nuancent cette affirmation. En dix ans, la rapidité moyenne d'intervention des pompiers a perdu une minute. Or, pour une victime, toute minute de perdue amoindrit les chances de survie ou augmente le risque de séquelles. Quant au feu, on connaît le dicton : la première minute, il s'éteint avec un verre d'eau, la deuxième avec

un seau mais, à la troisième, il faut une citerne ! Officier de sapeurs-pompiers à la retraite et ancien expert judiciaire, Jean-François Schmauch connaît bien la question. D'emblée, il

critique la fiabilité des statistiques que les départements fournissent à la Direction de la sécurité civile (voir «Notre tableau», p. 47). «Pour qu'elles soient exploitables, il faudrait qu'elles reposent sur des critères identiques, ce qui n'est pas le cas», indique-t-il. Les moyennes affichées peuvent, dès lors, sembler flatteuses. «Dans le Rhône, le chronomètre s'arrête quand le premier engin arrive sur les lieux, même s'il est inadapté pour éteindre un feu, par exemple», assure un sous-officier en poste dans le Grand Lyon. De

plus, ces statistiques ne donnent que des moyennes.

«Quand vous avez des délais flottant avec les 20 minutes, cela signifie que l'on peut parfois être à 30 minutes, poursuit Jean-François Schmauch. Des temps trois fois supérieurs à ce qui est accepté dans des nombreux pays européens où il existe des normes nationales impératives... et respectées.» Par exemple, en Allemagne, selon les régions (Länder), le délai d'intervention est de 8 à 10 minutes pour les urgences médicales, et de 8 à 13 minutes pour les feux. Des objectifs respectés dans plus de 90 % des cas.

### Temps d'intervention non spécifiés

En France, rien de tel. Les temps d'intervention ne sont pas spécifiés par un texte réglementaire national. Les délais ne sont que des objectifs à atteindre, fixés dans les schémas départementaux d'analyse et de couverture des risques (SDACR), approuvés par les préfets. Mais les moyens (effectifs, engins...) étant surtout financés par un impôt local collecté par les conseils départementaux, l'État ne peut pas se montrer trop directif. Dans un mail adressé à *Que Choisir*, la Sécurité civile semble l'admettre. Elle précise simplement que «les valeurs hors normes détectées font l'objet d'une demande de vérification».

Selon les départements, la contribution par habitant pour les pompiers varie de 60 à 130 € par an (beaucoup moins que chez nos voisins). Mais le niveau de cette participation, le caractère urbain

**27 minutes pour un incendie dans la Somme,  
13 minutes dans l'Oise**

## LES DÉLAIS MOYENS D'INTERVENTION DES POMPIERS DANS LES DÉPARTEMENTS

### NOTRE TABLEAU

Les délais d'intervention moyens par département sont donnés, d'une part, pour les incendies et, d'autre part, pour le secours à personne et les accidents de la circulation. Ils ont été calculés à partir des statistiques 2015, recueillies par la DGSCGC (Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises) et arrondis à l'unité inférieure ou supérieure (limite à plus ou moins 30 secondes). Sauf indication contraire, ils tiennent compte du temps de traitement de l'appel d'urgence par l'opérateur pompier. En nous référant notamment à des données étrangères et à l'avis d'un ancien officier de sapeur-pompier expert reconnu, nous avons signalé (en rouge) par type d'intervention les délais moyens à améliorer parce que trop longs (indépendamment de divers éléments tels que la géographie) selon l'échelle suivante :

- délai supérieur ou égal à 18 minutes pour les incendies;
- délai supérieur ou égal à 14 minutes pour le secours à personne et les accidents.

N.C. : non communiqué.  
(1) Durée de traitement de l'appel non compris.  
(2) Selon le Sdis, les statistiques communiquées à la DGSCGC (25 min pour les incendies et 28 min pour le secours à personnes) étaient erronées. Nous les avons rectifiées.  
(3) Les pompiers appartiennent à une unité militaire.



### LES POMPIERS EN CHIFFRES

**246 900**

soldats du feu, militaires (Paris et Marseille), professionnels ou volontaires (194000)

**6 900**

centres de secours

**4,45 millions**

d'interventions/an (secours à personne: 77%; incendies: 7%...)

**Une intervention**

toutes les 7 secondes

**13 minutes et 13 secondes,**

le délai moyen d'intervention (tout types confondus)

DÉPARTEMENTS	incendies	Délais et accidents	Délais secours
AIN	18'	13'	
AISNE	17'	13'	
ALLIER	20'	14'	
ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE	N.C	N.C	
HAUTES-ALPES	21'	14'	
ALPES-MARITIMES	16' <sup>(1)</sup>	13 <sup>(1)</sup>	
ARDÈCHE	21'	18'	
ARDENNES	16'	13'	
ARIÈGE	27'	22'	
AUBE	19'	17'	
AUDE	23'	16'	
AVEYRON	19'	14'	
BOUCHES-DU-RHÔNE	16'	12'	
CALVADOS	16'	14'	
CANTAL	21'	15'	
CHARENTE	19'	14'	
CHARENTE-MARITIME	18'	13'	
CHER	18'	16'	
CORRÈZE	21' <sup>(1)</sup>	13' <sup>(1)</sup>	
CORSE-DU-SUD	24'	17'	
HAUTE-CORSE	18'	16'	
CÔTE-D'OR	18'	14'	
CÔTES-D'ARMOR	16'	14'	
CREUSE	N.C	N.C	
DORDOGNE	18'	18'	
DOUBS	18'	14'	
DRÔME	16'	15'	
EURE	18'	15'	
EURE-ET-LOIR	17' <sup>(2)</sup>	15' <sup>(2)</sup>	
FINISTÈRE	19'	16'	
GARD	21'	15'	
HAUTE-GARONNE	24'	19'	
GERS	17'	14'	
GIRONDE	17'	13'	
HÉRAULT	N.C	N.C	
ILLE-ET-VILAINE	19'	15'	
INDRE	19'	14'	
INDRE-ET-LOIRE	16'	13'	
ISÈRE	16'	14'	
JURA	22'	14'	
LANDES	17'	11'	
LOIR-ET-CHER	14' <sup>(1)</sup>	11' <sup>(1)</sup>	
LOIRE	16'	12'	
HAUTE-LOIRE	20'	15'	
LOIRE-ATLANTIQUE	14'	12'	
LOIRET	13' <sup>(1)</sup>	11' <sup>(1)</sup>	
LOT	22'	18'	
LOT-ET-GARONNE	16'	12'	
LOZÈRE	N.C	N.C	
MAINE-ET-LOIRE	15'	13'	
MANCHE	17'	14'	
MARNE	20'	14'	
HAUTE-MARNE	17'	13'	
MAYENNE	18'	15'	
MEURTHE-ET-MOSELLE	14'	11'	
MEUSE	16' <sup>(1)</sup>	12' <sup>(1)</sup>	
MORBBIAN	18'	15'	
MOSELLE	14'	11'	
NIÈVRE	19'	14'	
NORD	10'	10'	

DÉPARTEMENTS	incendies	Délais et accidents	Délais secours
OISE		13'	10'
ORNE		17'	13'
PAS-DE-CALAIS		15'	13'
PUY-DE-DÔME		13'	11'
PYRÉNÉES-ATLANTIQUES		18'	13'
HAUTES-PYRÉNÉES		N.C	N.C
PYRÉNÉES-ORIENTALES		18'	15'
BAS-RHIN		13'	12'
HAUT-RHIN		14'	11'
RHÔNE		14'	12'
HAUTE-SAÔNE		16'	13'
SAÔNE-ET-LOIRE		N.C	N.C
SARTHE		15'	13'
SAVOIE		17'	13'
HAUTE-SAVOIE		17'	13'
SEINE-MARITIME		17'	14'
SEINE-ET-MARNE		16'	12'
YVELINES		12'	9'
DEUX-SÈVRES		19'	14'
SOMME		27'	15'
TARN		18'	14'
TARN-ET-GARONNE		N.C	N.C
VAR		18'	13'
VAUCLUSE		17'	14'
VENDÉE		17'	15'
VIENNE		17'	14'
HAUTE-VIENNE		15'	12'
VOSGES		20'	14'
YONNE		N.C	N.C
TERRITOIRE DE BELFORT		12'	9'
ESSONNE		13'	11'
VAL-D'OISE		11'	9'
MOYENNE FRANCE		20'	13'
PARIS (et 92, 93, 94) <sup>(3)</sup>		8' <sup>(1)</sup>	8' <sup>(1)</sup>
MARSEILLE <sup>(3)</sup>		11'	10'

ou rural de la zone couverte, ainsi que le nombre élevé ou non de pompiers, ne permettent pas d'expliquer, de façon homogène, les délais d'intervention. Pour les comprendre, il faudrait se livrer à une analyse fine par département. Le contraste est cependant saisissant. Alors qu'à Marseille ou dans le Nord (lire encadré, p. 48), les soldats du feu portent secours à une personne en 10 minutes en moyenne, il faut 18 minutes dans le Lot et en Dordogne. Pour les incendies, l'attente monte à 27 minutes dans la Somme et l'Ariège contre, par exemple, 13 minutes dans l'Oise.

### Moyens en baisse

La plupart des départements font toutefois face à une réalité commune : la baisse des dotations et la hausse des charges (financement du RSA, notamment), qui obligent des services départementaux d'incendie et de secours (Sdis) à se serrer la ceinture. Au risque de tendre un peu plus la situation ? >>>

## TRAITEMENT DE L'ALERTE

## Les pompiers du Nord assurent

**M**oderne, le bâtiment (inauguré en 2015) est planté au milieu des champs en périphérie de Lille. C'est ici que sont traités une partie des appels destinés au 18 (pompiers) et au 112 (numéro européen d'urgence) dans le Nord. Un autre CTA (centre de traitement de l'alerte), installé au Quesnoy, couvre l'est du département. Les 9 opérateurs présents 24 h/24 mettent en moyenne 7 secondes pour décrocher. Sur un grand écran, la disponibilité des engins par centre de secours s'affiche. En ce milieu d'après-midi d'avril, ce sont surtout les ambulances rouges qui sont de sortie. Une seule caserne a tous ses engins dehors. «Si nous devions assurer une



B. FAVA/MAXPPP

**Au centre de traitement de l'alerte du département.**

intervention sur sa zone, aucun souci, affirme le capitaine Durand, l'un des responsables du CTA, nous déclencherions un centre de secours voisin et les délais seraient à peine allongés.» Le Nord fait partie des très bons élèves: en moyenne, les pompiers interviennent en 10 minutes (voir tableau, p. 47). «L'objectif, c'est moins de 15 minutes sur 95% du département et pour plus de 98% des opérations», précise le Lieutenant-colonel

Maillard. «En 2016, nous avons reçu 750000 appels qui ont motivé 94000 interventions», enchaîne l'officier. Ce qui confirme que nombre d'appels sont hors sujet. Bien sûr, il y a parfois des coups de chaud. En juin dernier, de brusques inondations ont entraîné des centaines d'appels. Il a fallu 15 minutes au CTA pour monter en puissance avec le renfort d'une cinquantaine d'opérateurs ce jour-là.

»» On ferme des casernes à tour de bras. «En 1993, on en comptait 10240 (...). Elles ne sont plus que 6900. Ce qui veut dire que 3340 (...) ont dans un effroyable et incompréhensible silence fermé leurs portes», relevait, en décembre dernier, *Sapeurs-Pompiers de France*, le mensuel de la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France. À cela s'ajoutent des effectifs trop justes, dénoncés depuis des années par les syndicats de la corporation (qui sont dans leur rôle!) et des pompiers volontaires (le socle du système: ils sont environ

194000) dont la disponibilité s'érode. «Si l'on n'y prend pas garde, la qualité des secours va se dégrader. Là où on devrait être six dans un véhicule incendie, on est désormais souvent quatre», insiste un pompier d'Eure-et-Loir. À la tête du Sdis des Bouches-du-Rhône, le colonel Grégory Allione tempère. «Avec les contraintes budgétaires, expliquait-il à *Que Choisir* en avril 2016, on recherche davantage d'efficacité opérationnelle. Aussi peut-on

effectivement se demander s'il faut être toujours aussi nombreux sur certaines interventions.» Maillage du territoire, délais... tout cela est consigné dans les fameux SDACR. «Les impératifs opérationnels n'y sont plus prioritaires, alerte Jean-François Schmauch. On peut se trouver face à "des délais de complaisance" établis pour coller aux réalités financières.» Notre pompier du Grand Lyon appuie le propos: «Mon centre de secours doit pouvoir faire partir simultanément une ambulance, un fourgon incendie et une grande échelle. Or, il arrive plus qu'avant que cela soit impossible. Il faut alors faire un choix. Si on sait qu'il y a des gens paniqués aux fenêtres de l'immeuble en feu, c'est l'échelle qui part en premier. Le fourgon-pompe attendra.»

### Une organisation à revoir?

L'organisation à la française ne facilite pas les choses. Pompiers (les «rouges») et Samu-Smur («les blancs») se partagent les secours médicaux. Et les premiers sont régulièrement les supplétifs des seconds. Quand le Samu ne trouve pas d'ambulance privée pour emmener un patient à l'hôpital, il sollicite les rouges pour une mission sans caractère d'urgence. Un rapport sénatorial d'octobre 2016 concluait à «la nécessité de réduire le poids des carences ambulancières». Il faut aussi compter avec la prise en charge de la victime. «On peut avoir une période de tension quand on a une mobilisation excessive de nos ambulances, qui tournent en rond parce qu'elles attendent un lit disponible», relève le colonel Allione. Mais la population a sa part de responsabilité. Elle sollicite de plus en plus les pompiers, pas toujours à raison. Une population en général désenparée face à une personne en détresse: moins de 20% des Français sont formés aux gestes de premiers secours. Enfin, elle est de plus en plus exigeante. «L'été dernier, nous avons été appelés pour un feu de haie. Le temps que nous arrivions, les riverains l'avaient éteint. Certains nous ont insultés ou voulaient en venir aux mains», se souvient notre sous-officier lyonnais. «Inondations, orages, attentats: face à ces événements exceptionnels, on ne peut pas répondre à toutes les sollicitations, prévient Grégory Allione. Et puis, il existera toujours des zones éloignées mal couvertes.»

Toutes ces contraintes exposées, il est difficile d'évaluer le niveau réel des secours dans l'Hexagone, sans d'ailleurs que le dévouement des pompiers ne puisse être mis en cause. Contrairement à nos voisins européens, nous manquons d'indicateurs de mesure d'efficacité objectifs. «La hiérarchie nous affirme que le nombre de plaintes n'augmente pas, tout en sachant qu'il est peu aisé pour un usager d'estimer si l'intervention s'est bien déroulée ou non. Tant que ce sera comme ça, on refusera de se pencher réellement sur la question», affirme un pompier. En apparence, jusqu'ici tout va donc bien...♦

## Quand les pompiers sont sollicités pour pallier les manques du Samu...

## ALERTER

Des abonnés SFR se sont retrouvés du jour au lendemain sans ligne téléphonique. La faute à une gestion hasardeuse de la fin du bon vieux réseau téléphonique commuté, le RTC.

## TÉLÉPHONIE FIXE

# Fin du RTC : les premiers couacs

CYRIL BROSSET

**D**enise a toujours appelé amis et famille avec son téléphone branché sur la prise murale. Mais il y a quelques mois, cette femme de 86 ans a découvert que sa ligne ne fonctionnait plus. Denise avait bien reçu un courrier de SFR, son opérateur, l'informant que son téléphone serait bientôt hors service et qu'un autre allait lui être envoyé. Elle avait eu beau refuser, un nouveau combiné lui avait été livré. Ne parvenant pas à s'en servir correctement, l'octogénaire l'avait laissé de côté. Denise n'est pas la seule. SFR a contacté tous ses clients « Ligne fixe » (ceux dont le téléphone est branché sur la prise murale) pour les prévenir que le réseau téléphonique commuté (RTC) allait bientôt s'arrêter et qu'ils devaient changer de téléphone.

### SFR confond vitesse et précipitation

L'empressement avec lequel SFR a agi a de quoi surprendre. Car si la fin du RTC est bien programmée, elle reste assez lointaine. Fin 2018, la construction de nouvelles lignes RTC cessera, mais ce n'est qu'à partir de 2022 que les premières lignes RTC arrêteront de fonctionner. D'ailleurs, Orange, qui est dans le même cas que SFR, n'a pas prévu d'informer ses clients concernés avant plusieurs années. SFR, lui, a choisi d'aller vite, quitte à confondre vitesse et précipitation. Comme Denise, de nombreux clients ont, malgré leur refus, reçu le téléphone de remplacement. Ceux qui ne l'ont pas installé ont vu leur ligne brutalement coupée. Quant à ceux qui l'ont mis en route, ils sont nombreux à le trouver compliqué à utiliser et peu performant. Plusieurs disent ne plus pouvoir accéder à leurs messages ni appeler certains numéros. La



## QUESTIONS-RÉPONSES

### Le passage au numérique

#### POURQUOI LE RTC S'ARRÈTE-T-IL ?

Le basculement du RTC vers l'IP (Internet Protocol) a été décidé par l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) et Orange pour adapter le réseau de cuivre aux

normes internationales et offrir plus de services aux clients (messagerie, meilleure qualité sonore, etc.). Attention : la fin du RTC ne signifie pas la disparition du fil de cuivre.

#### QUI EST VISÉ ?

Seuls les clients SFR et Orange dont le téléphone fixe est branché sur la prise téléphonique murale sont concernés (les autres

opérateurs ne proposent pas d'offre RTC). Ceux dont le téléphone est branché sur la box ont déjà la technologie IP.

#### CONCRÈTEMENT, ÇA CHANGE QUOI ?

##### VOUS ÊTES CLIENT SFR

Vous devez utiliser le téléphone reposant sur la technologie mobile envoyé par SFR. Vous pouvez aussi souscrire une offre Internet, ou passer chez Orange.

##### VOUS ÊTES CLIENT ORANGE

Pour l'heure, vous n'avez rien à faire. À partir de 2022, Orange mettra gratuitement à votre disposition une Livebox

que vous brancherez sur votre prise téléphonique murale et à laquelle vous connecterez votre téléphone. La plupart des combinés seront compatibles (parfois, un adaptateur fourni avec la box sera nécessaire). Seuls les postes

téléphoniques très anciens devront être remplacés. Certaines télémagasines et télémagasines pourraient aussi ne plus fonctionner.

technologie employée pose aussi problème. Car, malgré ses allures de téléphone fixe, l'appareil est doté d'une carte SIM et, pour qu'il fonctionne, le domicile de l'abonné doit se situer dans une zone couverte par le réseau mobile SFR.

Face à tant de difficultés, Denise a fini par ouvrir une ligne fixe chez Orange. Ses ennuis ne sont pas terminés pour autant. Car, dans quelques années, Orange aussi basculera vers le tout-IP (IP : Internet Protocol, mode de téléphonie où la voix est numérisée). Elle devra alors à nouveau changer son installation. ♦

RADIUS IMAGES/PNS

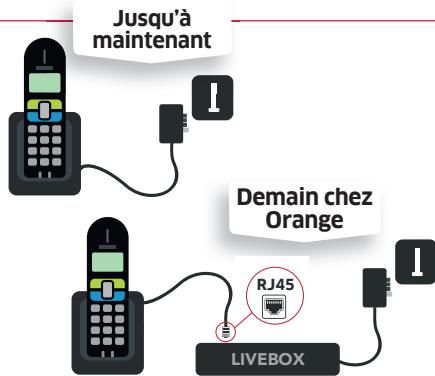
### Ce qui va changer

Dès aujourd'hui chez SFR



Jusqu'à maintenant

Demain chez Orange





- ▶ Les pommiers sont de loin les arbres fruitiers les plus traités. En Corrèze, haut lieu de la golden AOP, vivre à proximité des vergers était devenu un enfer. Une charte des bonnes pratiques, une première en France, a vu le jour pour apaiser les tensions.

## PESTICIDES

# Les pommiers à l'épreuve

ÉLISABETH CHESNAIS

**“La charte est une reconnaissance du problème, pas une baguette magique. La grande question, c'est sa mise en actes.”**

LAURENT REYROLLES,  
PRÉSIDENT D'ALLASSAC  
ONGF

«Quand j'ai fait construire à Allassac (Corrèze) il y a treize ans, les premiers vergers se situaient à 400 mètres à vol d'oiseau, il n'y avait aucun problème avec les producteurs de pommes», se souvient Laurent Reyrolles. Il est devenu riverain en colère et président d'une association locale antipesticides, Allassac ONGF, depuis que les vergers se sont rapprochés au point de frôler les jardins et les habitations. «On subit jusqu'à 50 traitements, de mars à fin août, déplore-t-il. L'épandage de pesticides dérive dans les jardins, les maisons. On s'enferme, on ne profite plus de la terrasse, les enfants ne peuvent plus jouer dehors. On ne peut même pas partir, nos maisons sont devenues invendables.» À 30 kilomètres de là, à Vigeois (Corrèze), ça ne va pas mieux. «Impossible de laisser les fenêtres ouvertes de mars à septembre, de manger dans le jardin ou d'étendre le linge dehors, témoigne Cristina Sainte-Marie. Dès que je sors, j'ai la gorge et les yeux qui brûlent. On ne peut

même plus inviter d'amis. Les faire venir à la campagne pour qu'ils restent enfermés, ça n'a pas de sens.» Le fruit vedette de ces vergers corréziens qui créent tant de tensions, c'est la golden AOP (Appellation d'origine protégée) du Limousin. Elle est d'ailleurs la seule pomme française à détenir une AOP, ce qui aurait pu être un motif de fierté dans ce secteur de la Corrèze où se concentre une bonne partie de la production.

### L'AOP ne protège pas des traitements

Mais AOP ou pas, même si on ne l'imagine pas quand on croque à belles dents dans le fruit, les pommiers sont de loin les arbres fruitiers les plus traités. Rien que pour la tavelure, une redoutable maladie provoquée par un champignon, la moyenne est à 22 pulvérisations de fongicides au cours du printemps. Dans le département, pour le plus grand malheur des riverains, c'est souvent plus. «Quand le printemps est humide, on a jusqu'à 30 traitements contre la tavelure, précise Laurent Reyrolles. Cette année, ils sont déjà passés cinq à six fois de la mi-mars

à début avril. Le principe est de traiter avant chaque épisode pluvieux pour éviter que le champignon ne s'installe. On aurait pu imaginer que l'AOP offre une certaine protection des consommateurs en limitant les traitements, mais il n'y a rien là-dessus dans le cahier des charges.» De fait, les seules restrictions concernent l'interdiction des insecticides le mois précédent la récolte, et celle des traitements phytosanitaires après récolte. Dommage pour les riverains, d'autant que les fongicides contre la tavelure sont loin d'être les uniques épandages. Il faut y ajouter les insecticides et les acaricides (10 pulvérisations en moyenne), les désherbants, deux traitements de plus bien que le syndicat de la pomme AOP du Limousin recommande le désherbage mécanique. Il y a aussi les régulateurs de croissance et, enfin, les traitements avant récolte pour une bonne conservation des fruits. N'en pouvant plus, des riverains ont porté plainte en 2011. Trois producteurs se sont retrouvés au tribunal pour avoir pulvérisé malgré un vent fort. «On en avait marre de voir les façades de nos maisons aspergées de pesticides, marre de se faire arroser en se promenant dans les chemins, raconte Fabrice Micouraud, le porte-parole de l'association. Il fallait créer un électrochoc.» Le tribunal a relaxé les prévenus au bénéfice du doute mais les relations entre la profession et les riverains se sont envenimées. Il fallait réagir, les pouvoirs publics ont donc invité les deux parties à discuter. Tendue, la négociation a fini par aboutir.

**“Les arboriculteurs traitent par nécessité, pas par plaisir. Tant qu'on cultivera des pommes golden, gala et pink lady sensibles à la tavelure, il faudra traiter. ”**

**FRANÇOIS LAURENS,**  
CHERCHEUR À L'INRA

## Une charte de bonnes pratiques

En mars dernier, associations et représentants des producteurs de pommes AOP du Limousin ont signé une charte de bonnes pratiques «pour une arboriculture mieux intégrée à son environnement». Objectif: apaiser les relations entre les producteurs et les populations riveraines, maîtriser les risques liés à l'utilisation et à la dérive des phytos dans un objectif sanitaire. Concrètement, les producteurs de pommes s'engagent à planter des haies entre les vergers et les habitations riveraines et à poser des filets antidérive de 3 à 4 mètres de hauteur en attendant que la haie puisse jouer son rôle de protection. Ils s'engagent également à ne pas traiter les dimanches ou les jours fériés, sauf cas de force majeure. «Cette charte est une première en France, c'est la reconnaissance de la dérive des traitements et de leur impact sanitaire, se réjouit

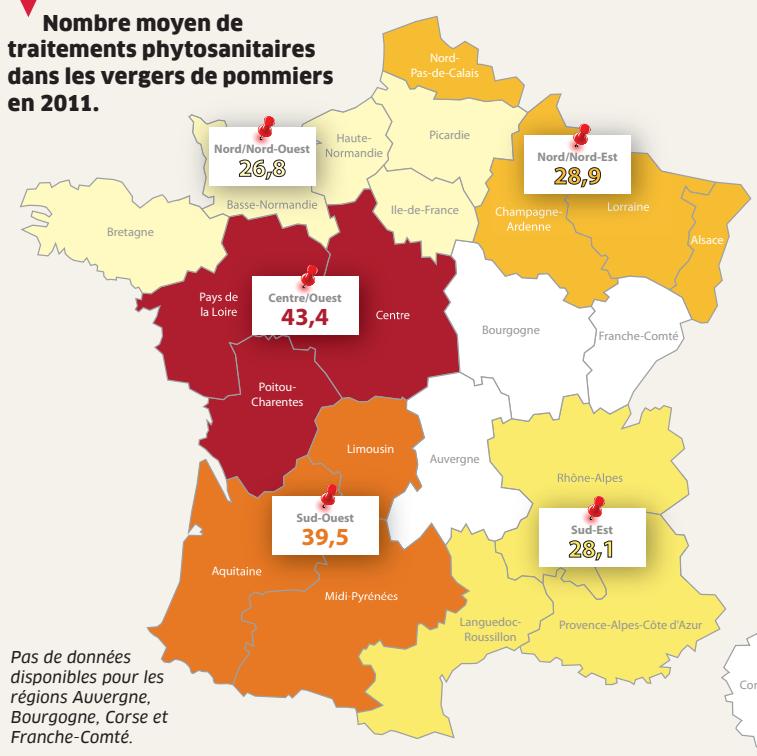
## TRAITEMENTS

# Plus il y a d'arbres, plus on intervient

Les riverains des producteurs de pommes du Limousin ne sont pas les seuls concernés comme le prouve la carte. La publication Agreste explique les disparités du nombre de traitements par des conditions climatiques, mais pas seulement. Elle note que «les variétés golden et gala sont très sensibles aux maladies fongiques et induisent une consommation de produits phytosanitaires supérieure à la moyenne», et ajoute qu'*«une forte densité peut réduire les vitesses d'assèchement du feuillage et des*

*fruits, et occasionner plus facilement des maladies fongiques.»* Précisément, c'est là où on produit de la golden et de la gala qu'on traite le plus et qu'on plante au plus près pour produire plus. Ainsi, la densité de pommiers est plus forte en Limousin, avec 2000 arbres à l'hectare, que dans les régions où l'on traite moins (1430 arbres en moyenne). Or les pesticides utilisés n'ont rien d'anodin. On y trouve des substances CMR (cancérogènes, mutagènes et/ou reprotoxiques), et des perturbateurs endocriniens.

**Nombre moyen de traitements phytosanitaires dans les vergers de pommiers en 2011.**



## PESTICIDES DANS LES POMMES

### Les tests de Que Choisir

L'an dernier, Que Choisir a recherché les résidus de pesticides dans des fruits, dont 32 pommes conventionnelles (QC n° 551). Toutes étaient contaminées par un cocktail de molécules, mais sans dépasser les limites maximales autorisées.

Elles pouvaient se classer en trois catégories: 19 pommes avec moins de 5 substances à l'état de traces non quantifiables et sans toxicité alarmante; 10 avec de 5 à 7 molécules à des teneurs quantifiées; 3 avec de 8 à 10 résidus quantifiés. Les deux



dernières catégories citées comptant des cancérogènes et des perturbateurs endocriniens suspectés. À une exception près, sans doute due à une contamination du verger, les pommes bio (8 analysées) étaient exemptes de résidu.

## PRODUIRE AUTREMENT

## Des alternatives au tout-chimique

« Ma recette, explique Denis Genier, producteur bio en Corrèze, c'est d'abord le choix des variétés. Mes variétés anciennes sont moins productives mais elles résistent à la tavelure, 2 ou 3 épandages suffisent. Sur les autres, je limite à 7 ou 8. Mon traitement au soufre additionné d'un peu de cuivre n'est pas anodin mais c'est un produit de contact qui ne pénètre pas dans le fruit, et il n'est pas classé perturbateur endocrinien. » Pour éviter les insecticides, il bichonne les nombreux auxiliaires qui dévorent les ravageurs. Nichoirs à mésanges et à chauves-souris, massifs d'ortie attractifs pour les pucerons que les chrysopes et syrphes viennent dévorer avant de monter dans les pommiers, enherbement et ronces qui servent d'abri aux multiples intervenants, recours à la confusion sexuelle contre les vers de la pomme et, en cas d'infestation, enlèvement manuel des parties les plus touchées. « On ne pousse pas autant les arbres à l'engras qu'en conventionnel, complète-t-il, ils résistent mieux aux maladies. »

## Des variétés nouvelles

En bio, on a aussi les barrières physiques de chaux, d'argiles, les filets. On désherbe et on travaille le sol mécaniquement, on fait du balayage ou du broyage avant l'hiver pour éliminer toutes les feuilles et limiter le risque de tavelure au printemps suivant. On emploie aussi les produits de traitement minéraux ou naturels autorisés. Les pionniers du bio et les plus convaincus les limitent au maximum, alors que d'autres traitent aussi souvent qu'en conventionnel !

À l'Inra (Institut national de la recherche agronomique), la recherche va bon train.

« L'aspect variétal est un facteur essentiel pour réduire les traitements, souligne François Laurens, chercheur responsable de l'équipe Qualipom à l'Institut de recherche en horticulture et semences d'Angers (49). La France est un des premiers exportateurs mondiaux, les producteurs ont fait le choix de la golden, de la gala et de la pink lady, des variétés qui produisent beaucoup, régulièrement, avec une qualité standard et qui se vendent partout dans le monde. Mais elles sont malheureusement très sensibles à la tavelure. Nos recherches portent sur des variétés nouvelles moins sensibles. Les variétés anciennes ont d'énormes qualités mais aussi des défauts rédhibitoires qui empêchent de les produire à grande échelle dans les vergers commerciaux. Seuls des producteurs bio ou en circuit court en cultivent. Les recherches portent aussi sur le verger. Les outils de traitement évoluent pour faire des applications de plus en plus ciblées et l'élimination des feuilles s'étend du bio au conventionnel. La recherche est aussi très active sur les produits de biocontrôle et la lutte biologique. La protection du verger est aujourd'hui la problématique numéro 1 en recherche et développement. Des arboriculteurs soucieux de leur environnement expérimentent dans leurs vergers, y compris en conventionnel. Ils sont demandeurs et preneurs d'alternatives. Les producteurs traitent déjà moins qu'il y a 15 ans. Le consommateur est un peu responsable, il exige un fruit parfait alors qu'une tache sur la peau n'enlève rien à la qualité de la pomme. »



**Un nichoir pour les mésanges, qui raffolent des Chenilles.**

Laurent Reyrolles. Il y a dix ans, on nous traitait de menteurs et d'affabulateurs, il s'agit d'une prise de conscience importante, on espère que la profession va évoluer. »

Sur le terrain, pour l'instant, à part quelques filets antidérive, ça ne saute pas encore aux yeux. « Rien n'a changé depuis la signature de la charte en mars, regrette Cristina Sainte-Marie. La charte dit qu'ils doivent prévenir les riverains, je ne l'ai pas été une seule fois. » Denis Genier peut témoigner aussi, lui qui vit en milieu hostile. Propriétaire des Vergers bio de Vertougit à Voutezac (Corrèze), il est le seul producteur de pommes 100% bio de la commune. « Quand je suis passé en bio en 1992, raconte ce passionné, on me prenait pour un fou mais on ne me cherchait pas d'ennuis. Depuis, les consommateurs ont pris goût au bio. De plus en plus de clients viennent acheter chez moi. Ici, ça ne plait pas, on cherche par tous les moyens à me décourager. À peine élue en 2014,

« *On m'a longtemps pris pour un fou, aujourd'hui les consommateurs sont demandeurs de fruits bio. »*

**DENIS GENIER,  
PIONNIER DU BIO  
EN CORRÈZE**

la nouvelle maire a décidé d'empêtrer sur une de mes parcelles. J'en suis à plus de 3 000 € de frais d'avocat, alors que ma limite de propriété avait été confirmée par un géomètre expert en présence de son prédécesseur peu avant l'élection. » L'affaire est passée devant le tribunal de grande instance de Brive (Corrèze) où il a gagné, puis au tribunal administratif où il a perdu. Mais les procédures ne sont pas closes. « J'ai assigné ce producteur parce que les camions ne pouvaient plus passer ramasser les pommes des voisins qui sont en conventionnel », rétorque Nicole Poulverel, la maire. Des voisins néanmoins desservis par une route... Et les ennuis ne s'arrêtent pas là. « J'ai une parcelle qui a été déclassée parce que mon voisin pulvérise ses pommiers de pesticides, et mes cassis bio avec, poursuit Denis Genier. Je n'ai pas pu les commercialiser. Quant au réseau d'irrigation collective auquel j'appartiens, il essaie de me priver des 3 000 m<sup>3</sup> d'eau qui me sont affectés depuis plus de 20 ans. » La charte des bonnes pratiques, elle, affirme noir sur blanc qu'il faut « développer les méthodes de l'agriculture biologique ». Certes, une petite minorité de producteurs joue le jeu en modifiant ses pratiques et en convertissant des parcelles au bio. Mais ce n'est pas gagné pour la golden AOP !◆

Le contrat type instauré par la loi Alur n'a pas mis fin aux abus des syndics de copropriété. Ils ont profité de ses lacunes pour hausser leurs tarifs.

## COPROPRIÉTÉ

# Les syndics torcent l'Alur

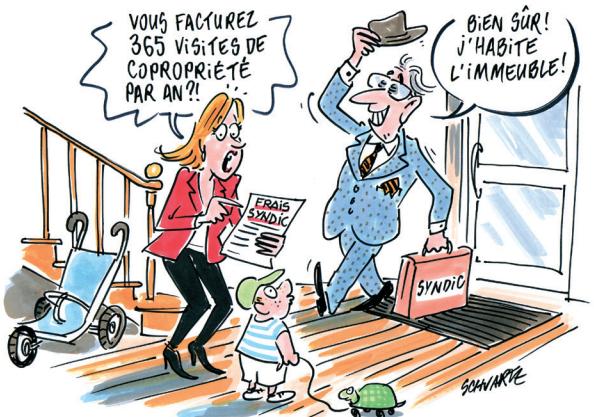
JEAN-PAUL GEAI AVEC CLÉMENTINE GUYADER

**A**vec le contrat type de syndic, la loi Alur (accès au logement et un urbanisme rénové) devait corriger des pratiques dont le coût pesait sur les charges des copropriétaires. Son décret d'application (JO du 28/3/15), entré en vigueur le 2 juillet 2015, établit le principe du «tout sauf...». Toute prestation absente de la liste de celles donnant lieu à rémunération hors forfait est incluse dans ce forfait. Celui-ci intègre notamment l'organisation de l'assemblée générale annuelle (AG), la tenue de la comptabilité de la copropriété, la déclaration de sinistre dans les parties communes. Auparavant, certaines prestations, bien que liées à la gestion courante, étaient facturées en plus. Le contrat type doit aussi préciser la fourchette

### Les prestations hors contrat ont augmenté de 80 à 100 %

horaire durant laquelle se déroule l'AG, le nombre et la durée minimale des visites d'immeuble, etc. Bref, le forfait inclut toutes les prestations relevant de la gestion courante d'une copropriété. De plus, le décret liste limitativement les tâches pouvant être facturées hors forfait (AG extraordinaire, suivi des contentieux...) et laisse les syndics en fixer librement le montant, à l'acte ou au temps passé. Ils ne s'en privent pas.

L'Arc (Association des responsables de copropriétés) et l'UFC-Que Choisir ont analysé les contrats des cinq principaux syndics (Citya, Foncia, Immo de France, Loiselet et Daigremont, et Nexity), qui représentent près de 70% de la profession. Premier constat: une hausse massive du prix du forfait ou une stabilité tarifaire accompagnée d'une baisse du niveau des prestations (Immo de France). Autre constat: une explosion du coût des prestations hors forfait et des frais privatifs due à une majoration soit du taux horaire, soit du coût unitaire, qui compense



souvent la stagnation apparente du prix du forfait (Foncia). Les contrats de Foncia et d'Immo de France comportent, en outre, des clauses de révision tarifaires illégales. Le premier fait référence à une indexation sur les salaires du BTP, interdite par le code monétaire et financier car sans rapport avec l'activité en question, et le second prévoit une clause de révision annuelle de 2% sans référence à un indice et jouant uniquement à la hausse.

Les syndics ont profité des lacunes du contrat type. Ainsi, si la gestion des archives de la copropriété est confiée à un tiers, le prix du forfait doit être réduit en conséquence. Dans les faits, la majorité des syndics ne concèdent aucune réduction (Citya) ou la limitent à trois fois rien (0,20 € par lot chez Loiselet et Daigremont, 2 € chez Immo de France).

### Lucratives aubaines

Mais là où les syndics sont les plus astucieux, c'est dans la facturation des prestations particulières. Certains le font au temps passé (Foncia, Citya) tout en imposant un prix plancher, en contradiction avec le contrat type, qui interdit cette double tarification. Certains facturent des taux horaires différents selon que la prestation est prise en charge par le syndic en personne ou un assistant (Immo de France et Foncia); d'autres distinguent les heures ouvrables du cabinet prévues au contrat des heures d'ouverture effectives, avec à la clé un taux horaire majoré (Citya et Foncia). Difficile, pour les copropriétaires, d'anticiper le prix des prestations. Selon les contrats, la durée de l'AG est souvent limitée à 2 ou 3 heures, toute heure supplémentaire étant facturée. Et si l'AG se tient en dehors des heures ouvrables, son coût est majoré (Nexity, Foncia), jusqu'à trois fois le taux horaire. Autre astuce, les visites de la copropriété. Le nombre et la durée de ces visites ne sont pas adaptées à la taille de la copropriété, et les syndics n'indiquent pas si le président du conseil syndical y assiste ou si un rapport est rédigé. Le conseil syndical n'a donc aucun moyen de contrôler le contenu des visites et de s'assurer que les tarifs sont justifiés. En définitive, le contrat type n'a pas endigué les excès tarifaires des syndics. Jouant avec les modalités d'application des prestations hors contrat, ils en ont augmenté le prix de 80 à 100%.♦

## ALERTER

Le site de réservation Booking.com dépense des milliards pour arriver en tête des résultats de Google quel que soit l'hôtel recherché. Il empêche ainsi les juteuses commissions ponctionnées sur le prix des chambres. En réservant directement auprès de l'hôtelier, vous paieriez moins cher même s'il faut négocier un peu !

Environ 412 000 résultats (0,81 secondes)

**Hotel Boreal Nice, Nice - Réservez Maintenant - booking.com**  
[Annonce] [www.booking.com/HotelBorealNice/Nice](http://www.booking.com/HotelBorealNice/Nice) ▾  
Réservez Hotel Boreal Nice, Nice. Sans frais de réservation.  
Service multilingue · Meilleur Tarif Garanti · Bonnes affaires · Excellent choix · Économisez  
Types : Hôtels, Appartements, Villas, Auberges de jeunesse, Complexes hôteliers, Chambres  
1 nuit - 65,00 €/j - Prix moyen · Plus +

Réservation sécurisée      Réservez pour Demain  
Réservez pour ce Soir      Réservez maintenant

**Nice Boreal Hôtel - Remise jusqu'à 75% sur votre hôtel - FindHotel.fr**  
[Annonce] [boreal-hotel-nice.findhotel.fr/](http://boreal-hotel-nice.findhotel.fr/) ▾  
A partir de 39€, Réservez vite!  
700 000 Hôtels · Comparer les sites · Recherche rapide · Les plus bas prix · Meilleures offres  
Équipements: Réception ouverte 24h/24, Wifi gratuit, Parking, Cable / Satellite TV, Climatisation.

**Hotel boreal nice - Prix cassés - tripadvisor.fr**  
[Annonce] [www.tripadvisor.fr/Avis-dhotels](http://www.tripadvisor.fr/Avis-dhotels) ▾  
Lisez les avis et comparez les prix de Hotel Boreal avec TripAdvisor® !

**Hotel Boreal - Nice dès 34€ - hometogo.fr**  
[Annonce] [www.hometogo.fr/Nice/Hôtels](http://www.hometogo.fr/Nice/Hôtels) ▾  
Réservez Maintenant L'Hôtel Idéal à Nice et Économisez Jusqu'à 75%

**Boreal Hotel | Official Site | 3 Stars Hotel in Nice**  
[www.hotelboreal.fr/](http://www.hotelboreal.fr/) ▾  
Hôtel Boreal - Site Officiel - Hôtel 3 étoiles en plein Centre de Nice. Réservez votre hôtel à Nice au meilleur prix.

**Le premier lien pointe vers Booking, qui a acheté le nom de l'hôtel comme mot-clé. L'internaute est incité à réserver sa chambre sur la centrale.**

**L'adresse du site Internet affichée ici laisse penser qu'il s'agit du site officiel de l'hôtel. En réalité, le lien pointe vers un site détourné, avec l'illusion d'une belle promotion.**

**TripAdvisor et HomeToGo ont la même stratégie que Booking: ils achètent à tour de bras des mots-clés dans Google; ils apparaissent donc aussi en bonne place.**

**Le site officiel de l'hôtel n'arrive qu'en 5<sup>e</sup> position.**

## RÉSERVATION SUR INTERNET

# Les hôteliers pris en

CAMILLE GRUHIER

Entre le site Booking.com et les hôteliers, c'est l'amour vache: ils se détestent mais sont totalement accros l'un à l'autre. À l'origine, l'histoire était belle, pourtant. Grâce à sa visibilité sur Internet, le site promettait de remplir les chambres vides des hôtels en échange d'une commission de 12 ou 13 %, le taux classique en vigueur dans les agences de voyages. Un deal équitable et bienvenu pour raviver un peu la morte-saison. Mais une dizaine d'années a passé et l'accord douillet s'est transformé

**Quelle qu'elle soit, la recherche d'un hôtel aboutit à Booking.com**

en relation un peu trop ferme. Entre les deux, Booking.com a appris toutes les ficelles du commerce en ligne. *Que Choisir* met en garde depuis des années contre ses pratiques de nature à tromper le consommateur (QC n° 520). Nous le rappelons ci-contre (illustration p. 55): non,

tout le monde n'est pas en train de regarder la même chambre que vous au même moment; non, l'hôtel n'est pas complet, Booking a juste vendu le quota de chambres que l'hôtelier lui a attribuées; non, les «hôtels préférés» ne sont pas les meilleurs mais ceux qui concèdent les plus grosses commissions (jusqu'à 50 % du prix de la chambre dans les zones touristiques tendues!). Mais si nous sommes confrontés à ces fourberies commerciales, c'est que Booking.com est déjà parvenu à nous attirer sur son site pour la moindre de nos recherches. Booking maîtrise l'e-commerce, il détient aussi toutes les clés de la visibilité sur Internet.

### Achat massif de mots-clés à Google

Pour s'en rendre compte, il suffit de saisir n'importe quel nom d'hôtel dans Google. Quel que soit le degré de précision de la requête («hôtel», «hôtel Marseille», «hôtel de la plage Dieppe», «hôtel vers Mont-Saint-Michel»...), les premiers

**Booking.com**

Accueil France Haute-Normandie Dieppe Résultats de votre recherche

73 277 établissements 1 005 établissements 50 établissements Dieppe, 2 adultes, 2 nuits (13 Juin - 17 Juin) Changer les dates

Rechercher Destination/Nom de l'établissement : Dieppe

33% déjà réservés

Dieppe est une destination très prisée sur notre site aux dates que vous avez choisies (33 établissements ont déjà été réservés). Conseil : les tarifs peuvent être plus élevés que d'habitude pour les dates sélectionnées. Veuillez avec ces dates ?

13 juin - 15 juin 14 juin - 16 juin 15 juin - 17 juin 16 juin - 18 juin 17 juin - 19 juin

À partir de € 41 À partir de € 41 À partir de € 42 À partir de € 43 À partir de € 42  
25 % déjà réservés 22 % déjà réservés 33 % déjà réservés 43 % déjà réservés 45 % déjà réservés

**Les hôtels « préférés » de Booking sont en réalité membres d'un programme qui les constraint à consentir des commissions plus importantes ou à lui attribuer plus de chambres disponibles. D'autres critères sont quand même pris en compte (note supérieure à 7/10 de la part des clients, taux d'annulation inférieur à la moyenne...).**

**Rechercher**

Nos préférés Tarif le plus bas en premier Tarif et note ▾ Dates Distance du centre ville Note des commentaires

**Touotel Rit Cité**  
- 20 % AUJOURD'HUI !  
Établissement réservé 4 fois Offre de Rêve du jour :

Chambre double ▾ Tarif pour 2 nuits -12% € 158 - € 139 Voir les 8 chambres disponibles >

**Hôtel Au Grand Duquesne**  
Bien 7,7 417 commentaires clients  
Dernière réservation : il y a 1 heure Offre de Rêve du jour : Quantier le mieux noté

Chambre double ▾ Forte demande : il ne reste plus que 3 hébergements sur notre site ! Tarif pour 2 nuits € 128 Annulation GRATUITE - Aucun prépaiement requis Voir les 4 chambres disponibles >

**Appartement Du Côté de Dieppe**  
Dieppe Nouveau !  
Établissement réservé 1 fois ces dernières 48 heures

Plus de disponibilités ! Le dernier hébergement de cet établissement disponible sur notre site a été vendu.

**Booking affiche sur la première page les hôtels les plus coopératifs (taux de commission, disponibilité des chambres, etc.). Dans une décision de novembre 2016, le tribunal de commerce de Paris a pourtant jugé illicite l'algorithme qui classe les résultats commerciaux.**

**Les réductions affichées laissent penser qu'elles sont exclusives à Booking. C'est faux. La même chambre, aux mêmes dates et conditions, est au même prix sur le site de l'hôtel.**

**Les prix barrés résultent de savants calculs: Booking compare les prix pratiqués de manière générale 15 jours avant et 15 jours après votre séjour.**

# otage

liens apparaissant dans le moteur de recherche pointent quasi systématiquement vers Booking.com. Les suivants dirigeront vers Expedia ou TripAdvisor, qui appliquent exactement les mêmes recettes. «Les consommateurs ont pris le réflexe de passer par Google pour trouver un hôtel. En squattant le haut de la page de résultats, Booking s'assure de se poser en intermédiaire entre le client et l'hôtelier, et empêche au passage les commissions», explique Laurent Duc, président de l'Hôtellerie au sein de l'Umih (Union des métiers et des industries de l'hôtellerie). Pour y parvenir, la technique est connue, et même incontournable pour quiconque espère apparaître dans Google quelle que soit, d'ailleurs, son activité. Booking et les autres centrales de réservations achètent des mots-clés à Google dans le cadre de son programme Adwords. Ce système complexe d'enquêtes réserve les meilleures places aux plus offrant. Pas étonnant que Booking s'arrogue la première place : Priceline, sa maison mère

(qui détient aussi Kayak.com et Rentalcars.com) consacre 28 milliards de dollars par an à la publicité en ligne ! Le groupe serait même le premier client mondial de Google. Le phénomène, connu sous le nom de «brandjacking» (détournement de marque) touche également les hôtels qui ne sont pas partenaires de Booking. Ceux-là ne sont pas nombreux, moins de 10%. Il n'en agace pas moins les victimes. «J'ai rompu mon contrat en juillet 2016, les commissions étaient trop élevées. Pourtant, aujourd'hui encore, quand on saisit le nom de mon hôtel sur Google on tombe sur leur site. C'est honteux», s'agace Youssef, qui tient l'établissement Abricotel dans le 19<sup>e</sup> arrondissement de Paris.

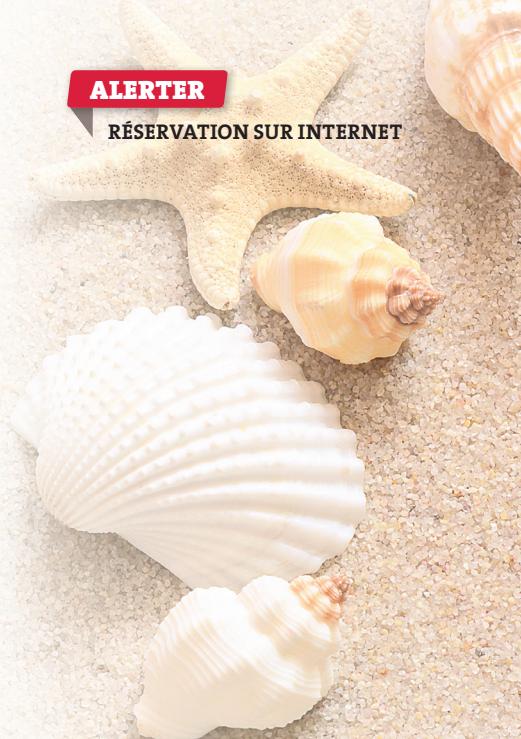
## Au consommateur d'être malin

Le brandjacking peut se révéler encore plus agressif. Quand ce ne sont pas les centrales qui détournent les clics des internautes, ce sont leurs affiliés (des sites tiers qui utilisent leur moteur de

**RETROUVEZ CE DOSSIER**  
**Le vendredi**  
**26 mai 2017**  
**dans**



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

**ALERTER****RÉSERVATION SUR INTERNET**

**Booking.com apparaît en premier lien dans Google quand on cherche Abricot, qui n'est pourtant pas partenaire. Sur mobile (désormais autant utilisé qu'un ordinateur pour les recherches sur Internet), on ne voit que lui ! Et une fois sur Booking, plus aucune trace de l'établissement recherché mais une sélection d'hôtels situés, comme lui, dans le 19<sup>e</sup> arrondissement de Paris.**

CATWOMAN/FOTOLIA

»»» réservation). Eux n'hésitent pas à détourner les consommateurs vers leurs sites Internet pour s'assurer la réservation en leur faisant miroiter des promotions fictives.

Évidemment, les hôteliers n'ont pas les moyens, ni non plus forcément le temps, de rivaliser pour faire ressortir leur propre site Internet. Quant à

Google, il s'en lave les mains. «*Nous invitons les propriétaires de marques à régler les éventuels conflits directement avec les annonceurs*», explique le géant du Web. La loi lui donne d'ailleurs raison. En 2010, la justice européenne a estimé que Google n'était pas responsable des achats du mot-clé «*Vuitton*», fût-ce par des vendeurs de produits contrefaits. Seule obligation pour lui : vérifier que l'annonceur ne se fait pas passer pour la marque dans le titre de l'annonce.

Sauf que, dans le secteur hôtelier, rares sont les établissements dont le nom a été déposé auprès

de l'Inpi (Institut national de la propriété intellectuelle). De toute façon, cette démarche ne les protégerait qu'en France, alors que leur clientèle est internationale.

Le consommateur, finalement, est au cœur d'une bataille qui le dépasse. Après tout, Booking.com lui permet de comparer les équipements ou la décoration des hôtels, de vérifier que la localisation lui convient et, souvent, d'annuler la chambre au dernier moment sans frais... Le tout sur un seul site Web ! Pourquoi s'en priver ? «*Faites donc mais, au moment de réserver, passez directement par l'établissement choisi : vous paierez moins cher !*», assure Laurent Duc. Depuis 2015, la loi Macron autorise les hôteliers à pratiquer des prix inférieurs à ceux de Booking. En général, les chambres sont vendues 10 € de moins sur le site de l'hôtel. Et si ce n'est pas le cas, un petit coup de fil convaincra sans doute l'hôtelier de vous faire une ristourne : une réservation en direct, c'est une commission de moins pour Booking ! ♦

## Visitez votre futur hôtel sur Booking.com et appelez le gérant !

leurs raison. En 2010, la justice européenne a estimé que Google n'était pas responsable des achats du mot-clé «*Vuitton*», fût-ce par des vendeurs de produits contrefaits. Seule obligation pour lui : vérifier que l'annonceur ne se fait pas passer pour la marque dans le titre de l'annonce. Sauf que, dans le secteur hôtelier, rares sont les établissements dont le nom a été déposé auprès

## CONSEILS PRATIQUES

### Pour surfer vers vraies économies

► Distinguez les annonces faites par les hôteliers des liens naturels de Google. Les résultats commerciaux issus du programme

Adwords sont signalés par un mince filet vert sur fond blanc. Cette distinction est volontairement discrète pour dissimuler le

fait qu'il s'agit d'annonces payantes. ► Dans ces annonces, méfiez-vous en particulier des liens mentionnant d'importantes promotions («*Hôtel Grand Large Promo - 50%*») ou des

adresses url bizarres ([www.h-rez.hotelgrandlarge.com](http://www.h-rez.hotelgrandlarge.com) ou [www.hotelgrandlarge.rez](http://www.hotelgrandlarge.rez)). ► Booking référence plus de 90 % des hôtels. Comparez, choisissez et réservez ensuite directement auprès

de l'hôtelier : vous obtiendrez facilement 10 € de réduction sur le prix de la chambre. ► Vous pouvez également passer par des centrales de réservation alternatives (Pilgo.com, Fairbooking.com).



Si les banques ont commis de nombreuses erreurs de calcul du taux d'intérêt des prêts immobiliers, obtenir gain de cause n'est pas automatique. Des particuliers ayant fait appel à des «spécialistes du crédit» commencent à en faire les frais.

## EXPERTISES DE CRÉDITS IMMOBILIERS

# Gare aux faux espoirs!

ÉLISA OUDIN

D'un à plusieurs milliers d'euros, ce sont les montants que des emprunteurs déclarent avoir perdus après avoir confié à certaines sociétés la recherche d'une erreur dans le taux de leur prêt immobilier. Ces «experts» se sont multipliés entre 2013 et 2017, depuis qu'il est apparu que les banques ont réalisé de nombreuses erreurs dans le calcul des taux d'intérêt des crédits. Avec plus ou moins de réussite pour les particuliers qui ont eu recours à leurs services.

Deux sociétés suscitent actuellement beaucoup de témoignages inquiets de leurs clients. La première, Humania Consultants, en raison du nombre de particuliers potentiellement concernés.

### EN PRATIQUE Le TEG, c'est quoi ?

**I**e taux effectif global (TEG) ou taux annuel effectif global (TAEG) est essentiel dans une offre de prêt. Il s'obtient en additionnant toutes les sommes payées par l'emprunteur (capital + intérêts + assurance + frais liés au crédit) et en rapportant le

montant à la somme empruntée. Lui seul permet de se faire une idée globale du coût du crédit et de comparer les offres. C'est pourquoi il doit impérativement intégrer tous les frais (intérêts, frais de dossiers, d'assurance, de garantie, d'hypothèque...). En cas d'erreur de la

banque, la sanction est sévère. Cette dernière perd son droit à percevoir les intérêts. Le taux d'intérêt est alors remplacé par le taux légal (très bas). Mais attention le juge reste souverain pour apprécier si la déchéance des intérêts est totale ou partielle! D'où de nombreuses déceptions.

La seconde, SOS-Aide (association Aide), par le caractère totalement trompeur de ses méthodes (voir pp. 58-59).

Guy Ettore devait, selon SOS-Aide, réaliser 10 000 € d'économie en obtenant réparation de la banque, suite à une erreur relevée dans son crédit immobilier. En attendant, ce retraité résidant dans la Loire a déjà versé plus de 1 000 € à l'association et quelque 500 € de frais d'avocat et de procédure. Pourtant, selon lui, le

### Certains clients ont perdu de grosses sommes

président de l'association Aide ne répond plus à aucune de ses sollicitations. Stéphane a, lui, versé 3 000 € de frais de mission à la société Humania Consultants et 900 € de frais d'avocat. Las, il vient de recevoir le jugement du tribunal de grande instance de Paris (9<sup>e</sup> chambre au civil) qui rejette sa demande.

### Résultat jamais garanti

On ne rappellera jamais assez qu'il est impératif de bien réfléchir avant d'engager des sommes importantes pour faire sanctionner une erreur dans son crédit. Même si les calculs mathématiques ou l'analyse juridique révèlent une erreur dans le calcul du taux, le résultat d'un procès n'est jamais garanti. Le tribunal conserve en effet toujours la possibilité de décider que la déchéance des intérêts (voir encadré ci-contre) n'est pas justifiée. Or, il semble que les juges apprécient de plus en plus >>>



sévèrement les nombreuses plaintes déposées pour erreur de TEG dans le prêt immobilier. Cela semble être tout particulièrement le cas du TGI (tribunal de grande instance) de Marseille, qui rejette actuellement toutes les plaintes des emprunteurs basées sur une erreur de TEG (et condamne en plus ces derniers à des dépens pouvant atteindre 5 000 €). Les juges marseillais ne sont pas isolés. Ainsi, le TGI de Paris (l'une de ses deux chambres au civil), ceux de Bordeaux, Lyon et Nancy ont chacun rendu, cette année, une succession de jugements défavorables aux emprunteurs, y compris dans des dossiers pourtant solides et bien argumentés.

Selon un avocat, la 9<sup>e</sup> chambre du TGI de Paris aurait rejeté des centaines de dossiers de plaintes de particuliers. «L'apparition de nombreux professionnels plus ou moins sérieux, attirés par des effets d'aubaine, et la multiplication des procédures ont agacé beaucoup de juges. Certains ne regardent même plus les analyses jointes au dossier. Tout cela se révèle très préjudiciable pour les dossiers solides», déplore un expert spécialisé en finances auprès des tribunaux depuis de longues années. Effet de lassitude devant trop de dossiers mal préparés? Effet, peut-être également, du lobbying des banques, qui aimeraient mettre l'ensemble des experts financiers dans le même sac en les faisant tous passer pour des «officines» peu scrupuleuses et incomptétentes? Reste qu'il existe de bons experts financiers (voir notre dossier dans QC n° 544, paru en février 2016, pour savoir comment bien les choisir).◆

### Agacés, les juges rejettent même des dossiers bien étayés

## SOS-AIDE (ASSOCIATION AIDE)

### Peu de chances de retrouver son argent

Nous avions déjà déconseillé cette officine il y a un an, suite à des premières informations et au résultat de notre test (QC n° 544). Les nouveaux éléments recueillis confirment le caractère délictueux des pratiques de son président et le conseil absolu de ne jamais confier la moindre somme d'argent à cette «association».

Si l'on en croit certaines informations, notamment un article publié en 2016 par *Le Courrier de l'Ouest*, le président de SOS-Aide, Bruno Gérard, serait un comptable, alerté par un proche sur les mauvaises pratiques des banques en matière d'emprunt immobilier et soucieux, depuis, de venir en aide aux victimes des banques. Si l'on se penche de plus près sur ses activités, ce dernier révèle un visage beaucoup moins altruiste. Le nom de Bruno Gérard (de nationalité française, né le 9 mars 1963, et résidant à Avranches, 50) ou parfois de Bruno, André, Joseph, Romain Gérard, apparaît, en qualité de directeur, dans quelque 140 sociétés, la plupart off-shore (immatriculées

dans d'autres pays que celui où il déclare résider).

#### Paradis fiscal et «prête-nom»

La plupart de ces sociétés, y compris la fameuse société Leyland & Leyland de Bruno Gérard (lire plus loin) sont immatriculées à Londres, en Floride, dans les îles Canaries, au Maroc, mais aussi au Delaware (paradis fiscal aux États-Unis, très réputé auprès des fraudeurs). La grande majorité de ces établissements sont dissous à peine quelques années après leur création. C'est le cas (exemples pris au hasard) des sociétés Axline Limited, Hexagonal UK Limited, ou encore Lyra Overseas Business Limited. Le site de l'entreprise

## HUMANIA CONSULTANTS Les difficultés d'un «gros» du secteur

La société Humania Consultants est le plus gros expertiseur des crédits. Mais face aux nombreux clients déboutés qu'elle s'est engagée à indemniser, sa trésorerie est mise à mal.

**A**vec une dizaine de milliers de dossiers pris en charge chaque année et un chiffre d'affaires de plus de 6 millions d'euros en 2015, la société Humania Consultants, reprise en 2013 par Daniel Margutti, est le plus gros acteur du secteur. En 2016, ce dernier confiait que, depuis deux ans, son chiffre d'affaires doublait tous les six mois. C'est donc assez logiquement que l'entreprise se trouve particulièrement concernée par les récentes

condamnations répétées de certains tribunaux contre les emprunteurs. Car, pour anticiper les aléas judiciaires, une garantie financière a été prévue pour ces derniers. Humania Consultants a en effet souscrit, en février 2014, un contrat collectif de protection juridique auprès de la société Garantie Assistance, qui rembourse les frais engagés «en cas de décision de justice défavorable en première instance, si la décision intervient dans les 36 mois suivant la signature du contrat

Leyland & Leyland, domiciliée à Londres, comporte sur l'une de ses pages la mention «Administration: service de nominés», une expression utilisée pour désigner les services de «prête-nom». L'emploi d'un «prête-nom» offre la possibilité de masquer l'identité du véritable actionnaire. Cette pratique se cumule souvent avec l'immatriculation de la société dans un paradis juridique et/ou fiscal. Cela permet, pour le véritable gérant, de délocaliser des activités sans être identifié, par exemple à des fins de blanchiment d'argent sale ou de blanchiment de fraude fiscale... Selon un expert fiscal que nous avons interrogé, tous ces éléments laissent penser que l'activité réelle du président de l'association SOS-Aide consiste à créer des sociétés sur mesure pour recevoir des fonds que leurs véritables propriétaires ne souhaitent pas voir apparaître dans le pays où ils exercent leur activité. Quelle est la véritable nature de ces activités? Bruno Gérard répond

seulement que ces sociétés sont fermées et n'ont rien à voir avec SOS-Aide.

### Experts bidon

SOS-Aide justifie la perception de frais de dossier afin de rémunérer «un expert indépendant chargé de l'analyse du TEG». Vérifications faites, l'expert se révèle être la société Leyland & Leyland, implantée à Marrakech, dont le gérant est... Bruno Gérard! Plus récemment, SOS-Aide a facturé 350 € à un particulier pour une médiation auprès de la banque par «un médiateur extérieur diplômé de l'Iformene»... Problème, ce fameux médiateur extérieur mentionné par l'association n'a jamais obtenu son diplôme à l'Iformene (Institut de formation à la médiation et à la négociation) et son cabinet n'est recensé nulle part. SOS-Aide a commencé à utiliser, depuis plusieurs mois dans certains dossiers, les services d'un expert-comptable agréé auprès de la cour d'appel d'Aix-en-Provence, Daniel Ruff exerçant à Nice. Coût supplémentaire: 650 €.

Il n'est hélas pas sûr que cela aidera les consommateurs devant les tribunaux. La cour d'appel de Metz a en effet livré, dans un arrêt récent, une conclusion assez consternante sur le travail de Daniel Ruff: «Cette pièce rédigée par un expert-comptable et commissaire aux comptes inscrit sur la liste de la cour d'appel d'Aix-en-Provence n'est pas

particulièrement sérieuse dans la mesure où ce rapport apparaît comme un avis type qui n'explique d'ailleurs pas réellement le mode de calcul retenu et se borne à émettre des affirmations sans la moindre démonstration efficiente (...), d'autant qu'il semble également manquer des pages au document et que n'est pas établi le véritable TEG censé devoir être retenu.»



*de mission avec Humania Consultants*. Un atout que les commerciaux d'Humania Consultants n'oublaient pas de mettre en avant lors du recrutement de nouveaux clients. Or, face à l'afflux de demandes de remboursement, l'assureur semble s'être raidî. Il semble, par exemple, que pour le seul tribunal de grande instance (TGI) de Paris, le nombre d'emprunteurs à indemniser pourrait s'élever à deux ou trois cents. L'assureur a en tout cas fait savoir qu'il résiliait le contrat de «protection juridique» en arguant du fait qu'Humania Consultants aurait livré de fausses déclarations. Garantie Assistance refuse désormais de verser la moindre

indemnisation aux particuliers déboutés. L'affaire a été portée devant les tribunaux.

### Quelle suite?

Peut-être un espoir pour certains clients d'Humania Consultants. Le juge du tribunal de commerce de Montpellier vient de rendre sa décision en référé (procédure d'urgence). Dans une ordonnance du 24 avril, il ordonne à Garantie Assistance d'appliquer le contrat signé avec Humania Consultants et d'indemniser les clients déboutés en première instance. Tout du moins, comme le précise le jugement, «tant qu'il n'a pas été statué sur la validité du contrat par les juges du fond». Reste le problème des clients ayant perdu en appel ou ceux dont le procès,

de renvoi en renvoi, a traîné des années devant les tribunaux! Pour ces derniers, qui ont été condamnés après avoir versé plusieurs milliers d'euros de frais de procédure, aucune indemnisation n'est prévue. Et pour les clients engagés dans des procédures mais n'ayant pas encore obtenu de décision, tout dépendra de la poursuite ou non de l'activité d'Humania Consultants. Car l'entreprise, qui déclare avoir licencié neuf personnes, a ouvert une procédure de sauvegarde devant le TGI de Montpellier le 27 février 2017... Même si elle annonce encore 57 jugements positifs devant les tribunaux en 2016 et plus de 25 depuis le début de l'année (dernière en date, la décision du TGI de

Poitiers du 28 mars 2017 contre le Crédit agricole de Touraine et Poitou). Les créanciers de la société ont été priés d'informer le mandataire judiciaire de l'existence de leur créance. Olivier Fabre, l'administrateur judiciaire chargé d'étudier la viabilité de la société sur le fond, estime cependant, pour sa part, qu'à ce stade «l'objectif de la procédure demeure que la société puisse poursuivre son activité». Selon le cabinet de la mandataire judiciaire, il faut attendre maintenant environ 12 à 18 mois (durée de la période d'observation de la procédure de sauvegarde) avant de connaître l'issue: poursuite de l'activité ou procédure de redressement judiciaire.

# CONSO PRATIQUE

## MAISON INDIVIDUELLE

### Le contrat de construction

Après avoir acquis un terrain, le particulier qui souhaite y faire construire une maison peut signer avec un constructeur de son choix un contrat encadré par la loi.

#### UN CONTRAT AVEC OU SANS FOURNITURE DE PLAN

Le contrat de construction de maison individuelle (CCMI) peut inclure ou non la fourniture du plan (art. L. 231-1 et L. 232-2 du code de la construction et de l'habitation). Quelle que soit l'hypothèse choisie, les règles sont dans les deux cas similaires.

#### IL EST POSSIBLE DE SE RÉTRACTER

Son contrat signé, le particulier a 10 jours pour se rétracter. Ce délai court à compter du lendemain de la première présentation de la lettre lui notifiant l'acte.

#### DES GARANTIES OBLIGATOIRES

##### CÔTÉ CONSTRUCTEUR

Le constructeur, dit le maître d'œuvre, doit avoir souscrit diverses garanties. À vérifier à la signature du contrat. Les délais courrent à compter de la date de réception du logement.

**La garantie de parfait achèvement.** Elle oblige l'entrepreneur à remédier dans l'année qui suit à toutes les réserves émises par le particulier lors de la remise des clés.

**La garantie de bon fonctionnement.** Pendant 2 ans, elle couvre les équipements dissociables de la construction (exemple: chaudière).

**La garantie décennale.** Le constructeur engage sa responsabilité pendant 10 ans sur tous les dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination.

**La garantie de livraison.** En cas de défaillance du constructeur (mauvaise exécution, abandon du chantier...), elle assure au client que le chantier sera mené à son terme, aux conditions convenues.

##### CÔTÉ PARTICULIER

Le particulier doit souscrire une **assurance dommages-ouvrage**. Elle couvre le paiement des réparations consécutives à des désordres relevant de la garantie décennale et permet, en théorie, d'obtenir rapidement leur préfinancement, sans attendre les résultats des inévitables expertises.

#### UNE GRILLE D'APPEL DE FONDS

Les versements effectués par le particulier sont échelonnés dans le temps, selon un calendrier fixé par la loi:  
5%\* à la signature du contrat; 5%\* à la délivrance du permis de construire; 5% à l'ouverture du chantier; 10% à l'achèvement des fondations; 15% à l'achèvement des murs; 20% à la mise hors d'eau; 15% à la mise hors d'air; 20% à l'achèvement des menuiseries, de la plomberie... 5% à la réception (ces 5% peuvent être consignés en cas de réserves - voir ci-dessous).  
(\* Si le constructeur bénéficie d'une garantie de remboursement.

#### L'ÉTAPE CLÉ DE LA RÉCEPTION

Lors de la visite de réception, qui coïncide avec la remise des clés, le particulier peut se faire assister par un professionnel du bâtiment. Les éventuels défauts sont relevés sur le procès-verbal de réception, lequel est signé par les deux parties.♦

## ASSURANCE EMPRUNTEUR

### Enfin résiliable tous les ans

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2017, la résiliation annuelle d'une assurance emprunteur liée à un crédit immobilier est possible. De quoi gagner quelques milliers d'euros en faisant jouer la concurrence.



FOTOLIA

Après des années de résistance des banques et de lutte juridique de l'UFC-Que Choisir, le droit annuel de résiliation de l'assurance emprunteur est enfin consacré, sans aucune ambiguïté, dans l'article L. 313-30 du code des assurances. La réforme s'applique aux nouvelles offres de prêt émises dès le 1<sup>er</sup> mars 2017 et à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 pour tous les contrats émis antérieurement.

#### VOUS SOUSCRIVEZ UN PRÊT IMMOBILIER

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2017, vous pouvez résilier l'assurance conclue en même temps que le prêt à tout moment dans les 12 mois qui suivent la signature de l'offre de prêt. La demande doit être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception (AR) au plus tard 15 jours avant le terme de 12 mois. Ensuite, la résiliation reste possible tous les ans, à la date anniversaire du contrat (en respectant un préavis de 2 mois).

#### VOTRE CONTRAT A PLUS D'UN AN

Il faut attendre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 pour bénéficier de la nouvelle réglementation. Le contrat sera alors résiliable à sa date anniversaire (avec préavis de 2 mois). Exemple: s'il a été signé en juillet 2009, vous pourrez révoquer l'assurance à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2018, en expédiant le courrier à l'assureur avant le 1<sup>er</sup> mai 2018 pour respecter le préavis.

#### VOTRE CONTRAT A MOINS D'UN AN

Il faudra attendre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 pour bénéficier du droit de résiliation annuel. Pour un contrat signé le 30 octobre 2016, une fois passé le 30 octobre 2017, il faudra attendre le 30 octobre 2018 pour résilier le contrat (et le 30 août 2018 pour faire parvenir le courrier à l'assureur).

#### GARANTIES ÉQUIVALENTES REQUISÉES

Notez bien que, dans tous les cas, l'établissement prêteur ne peut pas refuser un autre contrat d'assurance dès lors qu'il présente un niveau de garantie équivalent. Chaque banque détermine un certain nombre de critères (11 sur une liste de 18 critères objectifs fixés par décret) définissant les garanties minimales exigées. Ces critères sont obligatoirement communiqués par la banque dans la fiche personnalisée remise lors de la négociation du prêt. Il faudra que la nouvelle assurance présente les mêmes critères. La banque a ensuite 10 jours ouvrés pour accepter ou refuser, par une décision motivée.♦



## COPROPRIÉTÉ

## De nouvelles obligations

Fonds de réserve pour travaux, diagnostic technique global, fiche synthétique d'information... les assemblées générales de copropriétés vont être encore plus longues qu'à l'accoutumée.

**FONDS DE RÉSERVE POUR TRAVAUX**

Prévu par la loi Alur (Accès au logement et un urbanisme rénové) de mars 2014, le fonds de réserve pour travaux est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier. Les copropriétaires doivent verser sur un compte bancaire séparé (compte courant, livret A...) géré par le syndic, une cotisation annuelle afin de supporter le coût de futurs travaux. Réparti entre les copropriétaires selon leurs tantièmes, son montant est égal à au moins 5 % du budget prévisionnel de la copropriété. Les sommes versées ne sont pas récupérables. Si un propriétaire vend, ce qu'il a versé reste sur le compte de la copropriété. Il peut toutefois récupérer le montant auprès de l'acquéreur en le mentionnant sur l'acte de vente. La loi a prévu des exceptions à la création de ce fonds: immeuble neuf de moins de 5 ans, copropriété de moins de 10 lots ou ayant un diagnostic technique global (lire plus loin) ne faisant pas apparaître de travaux à prévoir dans les dix prochaines années.

**BON À SAVOIR** Si la création d'un fonds de réserve pour travaux n'a pas été examinée lors de l'assemblée générale des copropriétaires en 2016, le syndic est tenu de l'inscrire à l'ordre du jour de l'AG 2017. Reste que la loi n'a pas prévu de sanction si sa création est rejetée par la majorité des copropriétaires.

**LE DIAGNOSTIC TECHNIQUE GLOBAL (DTG)**

Ce DTG est une autre nouveauté. Cette année, toutes les copropriétés doivent le mettre au vote, mais les copropriétaires ne sont pas obligés de l'adopter. L'obligation existe seulement si une copropriété se crée dans un immeuble de plus de dix ans ou, cas plus rare, si l'administration réclame le DTG dans le cadre d'une procédure d'insalubrité. L'expert chargé du DTG doit examiner les parties communes, dresser un diagnostic de performances énergétiques et établir «une évaluation sommaire du coût ainsi que la liste des travaux nécessaires à la conservation de l'immeuble» dans les dix années à venir. Si le DTG conclut qu'il n'y a pas de travaux à prévoir, la copropriété est dispensée de créer un fonds de travaux pour les dix années suivantes.

**LA FICHE SYNTHÉTIQUE**

Dans les immeubles de plus de 200 lots, le syndic doit, depuis le 1<sup>er</sup> janvier, tenir à disposition des copropriétaires, et inscrire dans un «registre national d'immatriculation» ([www.registre-coproprietes.gouv.fr](http://www.registre-coproprietes.gouv.fr)), une fiche synthétique des données financières et techniques essentielles de la copropriété. L'obligation sera étendue, en 2018, aux copropriétés de 50 à 200 lots, et aux copropriétés de moins de 50 lots en 2019.◆



S. AUDRAS/REA

**Le fonds de réserve pour travaux est obligatoire.**

## AUTOMOBILE

## Contester une contravention en ligne

Depuis le 4 avril, vous pouvez contester sur Internet les procès-verbaux électroniques établis par les gendarmes ou policiers.



L. LE CARPENTIER/REA

**UNE DÉMATÉRIALISATION COMPLÈTE**

Il était possible, depuis novembre 2015, de contester les infractions relevées lors de contrôles automatisés (radars automatiques ou radars de feu rouge, par exemple) sur le site de l'Agence nationale de traitement automatisé des infractions ([www.antai.gouv.fr](http://www.antai.gouv.fr)). On pouvait aussi, pour les contraventions établies à partir d'un procès-verbal électronique (PVe), compléter en ligne un formulaire de contestation, mais il fallait ensuite l'imprimer et l'envoyer par courrier au Centre national de traitement de Rennes. Depuis le 4 avril, la contestation des avis de contravention PVe est intégralement dématérialisée.

**DÉMARCHE À ACCOMPLIR**

Allez sur [www.antai.gouv.fr](http://www.antai.gouv.fr), rubrique «avis de contravention», puis «comment contester?». Il faut ensuite donner votre numéro de dossier (le numéro de l'avis de contravention ou, le cas échéant, celui de l'amende majorée), ainsi que le numéro d'immatriculation du véhicule; puis le motif de la contestation (ce n'est pas ou plus mon véhicule; j'ai prêté ou loué mon véhicule; je conteste la réalité de l'infraction; c'est un véhicule d'entreprise) et fournir en ligne les documents demandés en fonction du motif indiqué. Cela fait, un accusé d'enregistrement et un e-mail de confirmation sont envoyés.

**BON À SAVOIR** Vous pouvez toujours remplir le formulaire et l'expédier par courrier avec les documents réclamés, par exemple si vous ne possédez pas de scanner.

**QUI PEUT ACCOMPLIR LA DÉMARCHE?**

Elle n'est ouverte qu'aux titulaires de la carte grise liée au véhicule concerné par l'avis de contravention, au locataire ou au représentant légal de l'entreprise lorsqu'il s'agit d'un véhicule professionnel. Dans ce dernier cas, le représentant légal de l'entreprise a obligation, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, de désigner le conducteur.

**ATTENTION AUX SITES PIRATES**

Le site Internet servant à contester les contraventions est [www.antai.gouv.fr](http://www.antai.gouv.fr). Celui servant à les payer en ligne est [www.amendes.gouv.fr](http://www.amendes.gouv.fr). Des e-mails frauduleux utilisent le logo de l'Antai pour inciter les usagers à payer leurs amendes sur des sites pirates. N'oubliez pas que les sites gouvernementaux utilisent des adresses se terminant en «.gouv.fr».◆

# VOS DROITS

**Nos experts vous répondent et nos associations locales vous aident.**  
**Cordonnées sur <http://ufcqc.link/al559>, rubrique «Où s'adresser en cas de litige?»**

## ÉLECTROMÉNAGER

### Vêtements troués

Depuis 2 ou 3 ans, je cherchais vainement pourquoi mes vêtements étaient troués au niveau de la ceinture. J'ai tout incriminé : les boutons des pantalons, les boucles des ceintures, même la ceinture de sécurité de la voiture. C'est la lecture de *Que Choisir* de février, p. 65, qui m'a apporté la réponse : la plaque de cuisson peut être la cause. La mienne est une Whirlpool Schott ceran, achetée chez Mibalpa, en 2010, lors de l'installation de ma cuisine. Comment faire pour remédier à cette anomalie ?

NICOLE LABESSE, NANTES (44)

**Q C** Votre plaque de cuisson ayant été achetée et installée en 2010, vous ne bénéficiez malheureusement plus de garanties, notamment de celles qui vous sont offertes par la loi (garantie de conformité et celle des vices cachés). Toutefois, l'absence de garantie ne veut pas dire qu'il y a absence de responsabilité. Faites réaliser une expertise de votre plaque, éventuellement prise en charge par votre assurance de protection juridique. Elle pourra vous servir tout d'abord dans la négociation d'un arrangement commercial avec le fabricant ou auprès de Mibalpa. Vous pouvez, par ailleurs, signaler cette anomalie auprès de la Commission de la sécurité des consommateurs. Vous pouvez, enfin, engager une action en responsabilité pour produit défectueux contre le fabricant si vous justifiez d'un préjudice matériel (vêtements troués accompagnés de vos tickets de caisse) d'un montant supérieur à 500 € (art. 1386-2 et 1386-9 code civil et Cass. 1<sup>re</sup> civ. du 3/5/06 n° 04-10994). En cas de difficultés, rapprochez-vous de l'association locale UFC-Que choisir la plus proche de votre domicile (adresses sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)) pour vous assister dans ces démarches.◆

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

## BANQUE

### Frontières européennes

Je vis en France depuis 17 ans mais ma résidence principale est en Allemagne, où je paye mes impôts. En 2016, j'ai voulu transférer mes comptes bancaires de la Banque populaire du Sud à la banque en ligne ING-DiBa, en Allemagne, mais ING a refusé, car je ne suis pas contribuable français. J'ai été confronté à la même impossibilité après avoir contacté Barclays on line. Sur quelles règles s'appuient ces banques pour justifier leur refus ?

MICHAEL H. PAPKE,

LANGGÖNS-DORNHOLZHAUSEN (ALLEMAGNE)



## IMMOBILIER

### Vente aux enchères

Je viens d'acheter un studio à Chambéry. Il était vendu aux enchères par le tribunal suite à une saisie immobilière. Sa mise à prix initiale était de 26 000 € et l'adjudication a fini à 36 000 €. Est-ce à moi, l'acquéreur, de supporter tous les frais ?

JEAN-YVES POINAS, POISY (74)

**Q C** Oui, les frais liés à une vente aux enchères sont à la charge de l'acquéreur (art. R. 322-58, code des procédures civiles d'exécution). Ils sont constitués des frais de recouvrement

**Q C** ING-DiBa et Barclays on line sont des banques étrangères et les conditions d'accès au compte bancaire sont soumises aux législations nationales dont elles dépendent. Situées dans des pays membres de l'Union européenne<sup>(1)</sup>, ces banques ne peuvent pas discriminer les consommateurs européens lorsqu'ils demandent l'ouverture d'un compte de paiement. La nationalité et le lieu de résidence ne peuvent constituer un motif de refus valable (Directive 2014/92/UE du 23 juillet 2014 art. 15). Vous pouvez vous appuyer sur ce principe de non-discrimination pour demander à ces établissements financiers un second examen de votre situation. La réponse devra être justifiée par écrit. Elle précisera la procédure de contestation de ce refus, ainsi que les coordonnées du médiateur compétent (Directive précitée article 16.7). Vous pourrez vous adresser à ce dernier afin de faire valoir un motif discriminatoire, le cas échéant.◆

(1) Sauf la Barclays depuis la sortie du Royaume-Uni de l'Union européenne.

Défendez-vous avec  
nos lettres types sur  
<http://ufcqc.link/lettres559>



## ÉTIQUETAGE

### Bio ou pas bio?

J'ai choisi, dans une boutique bio, des pommes ayant un autocollant avec le code 4128. Or, j'ai lu que les codes commençant par les chiffres 4 ou 5 sont issus de l'agriculture conventionnelle avec pesticides, etc. Est-ce le cas?

DAVID LE MOAL, SAINT-PIERRE (67)

**Q C** Ces codes non obligatoires sont conçus pour favoriser les échanges. Chacun correspond à un type de fruit ou légume (variété mais aussi taille, par exemple). Aucun ne commence par 5. Les codes à quatre chiffres commençant par 3 ou 4 concernent en effet des produits conventionnels.

Avec le préfixe 9 (donc cinq chiffres), il s'agit de produits bio. Le préfixe 8 était



prévu pour les fruits et légumes OGM mais peu sont cultivés et aucun n'est autorisé à la vente en Europe. Ce préfixe sera donc réattribué. En l'occurrence, le code 4128 correspond à des pommes «Cripps Pink petites» conventionnelles. En général, un magasin bio ne vend pas uniquement des produits bio. Seul le label apposé sur chaque produit garantit le caractère biologique. Si ces pommes étaient munies à la fois d'un tel label et d'une étiquette ne commençant pas par 9, il s'agit d'une fraude. ♦

## COSMÉTIQUES Crème collante

Le site junivivecream.fr propose sa nouvelle crème pour le visage. Il offre de la recevoir moyennant uniquement les frais de port (5 €). Sauf qu'à la réception du produit, on se trouve engagé pour une durée indéterminée à recevoir des crèmes pour 99 € par mois. Comment sortir de ce piège?

ÉDOUARD GRISSETI,  
PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

**Q C** L'offre d'essai de la crème Junivive est décrite dans les conditions de vente accessibles sur le site Internet.



À défaut de dénonciation par téléphone dans un délai de 14 jours, l'abonnement mensuel commence et la société vous adresse une bouteille de crème chaque mois à un prix exorbitant. Vous pouvez mettre fin à cet abonnement à tout moment par téléphone. Bien que nécessaire, cette démarche offre peu de garanties. En parallèle, révoquez auprès de votre banque les paiements à venir afin que les prélèvements cessent (art. L. 133-8, code monétaire et financier). Les sommes déjà facturées sont, en principe, dues en s'en tenant aux conditions exprimées sur le site. Vous pourriez toutefois contester auprès de votre banque les prélèvements litigieux effectués par le commerçant, car lors de la communication de vos données bancaires, vous n'avez pas autorisé une série d'opérations mais un paiement unique de 5 € (art. L. 133-6). Au besoin, une association locale de l'UFC-Que Choisir peut vous aider. Vous pouvez aussi signaler ces pratiques à la Direction départementale de protection des populations (DDPP). ♦

## ACHAT SUR INTERNET

### Des frais de douane en plus

J'ai acheté un article sur un site Internet basé aux États-Unis. À la réception de ma commande, livrée par La Poste, j'ai reçu un avis de passage mentionnant des frais de douane à payer. Est-ce normal?

MICHEL TRAMUT, BESANÇON (25)

**Q C** Oui, ces achats, dont la valeur est supérieure à 150 €, ont été effectués à distance auprès d'un professionnel et proviennent d'un pays tiers à l'Union européenne. Ils sont donc soumis aux droits de douane (art. 1 du règlement CE n° 274/2008). La valeur de la marchandise comprend le montant de l'achat auquel s'ajoutent les frais de transport. Le montant des droits de douane dépendra de la nature du bien acheté. Au-delà des droits de douane, tout produit provenant d'un pays hors UE se verra appliquer, quelle que soit sa valeur, de la TVA. Dans votre cas, les droits de douane sont réclamés par la société qui est en charge de la livraison de votre colis. À ce titre, en tant que transporteur, La Poste se charge des formalités douanières et encaisse auprès du destinataire les sommes exigées. Et en contrepartie, le transporteur peut facturer des frais de dossier pour les opérations de dédouanement qu'il réalise. Afin d'éviter les mauvaises surprises à la livraison, pensez, au moment de vos achats, à vérifier la nationalité du vendeur. ♦

DESSINS JIHÔ



# 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/AL559](http://UFCQC.LINK/AL559)  
OU TÉLÉPHONEZ AU 01 43 48 55 48

## LOIRE-ATLANTIQUE

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES, 1, PLACE DU MARTRAY,  
44000 NANTES

## Agence trop pressée

L'agence matrimoniale avait encaissé immédiatement le montant de sa prestation. Sans respecter le délai de rétractation auquel le client avait droit.

En quête de l'âme sœur, Monsieur M., de Nantes, s'inscrit auprès de l'agence matrimoniale Unicis. Selon le contrat, facturé 1 700 € pour 12 mois, l'agence s'engage à présenter à son client des personnes correspondant à son profil à partir de questionnaires et de divers tests de personnalité. Après deux rencontres infructueuses et peu satisfait des profils présentés, M. M. souhaite rompre le contrat et récupérer le prix payé. Unicis ne répondant pas à ses courriers recommandés, il saisit l'UFC-Que Choisir de son problème. L'association locale examine les documents contractuels et constate que M. M a payé 229,50 € dès la signature du contrat et qu'il a souscrit le même jour un crédit affecté pour le solde.

**1 700 euros  
pour deux  
rendez-vous...**

WAVEBREAK MEDIA/AGE FOTOSTOCK

Or, la loi applicable au courtage matrimonial (art. L. 224-91 du code de la consommation) interdit au professionnel de percevoir une somme avant l'expiration du délai de rétractation (7 jours à la signature en 2014, 15 jours depuis mars 2016). Et une offre préalable de crédit accessoire à une prestation de service est assimilée à un

paiement. Dès lors, un tel paiement pendant le délai de rétractation suivant la signature du contrat entraîne la nullité du contrat (1<sup>re</sup> chambre civile, 12/7/2007, n° 05-14715). Par courrier recommandé, l'association locale a mis en demeure Unicis de rembourser à M. M. les 1 700 € pour n'avoir pas respecté les réglementations en vigueur. Ce qui a été fait peu de temps après. ♦

## CHARENTE-MARITIME

UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE-MARITIME, 3, RUE JEAN-BAPTISTE-CHARCOT, 17000 LA ROCHELLE

**PORTE ENVOLÉE** Un couple de Charente-Maritime achète, pour un montant de 1 355 € auprès de la société DBMA, une porte de garage « sectionnelle ». À la livraison, la porte ne correspond pas aux critères fixés à la commande. Un accord est passé avec DBMA pour mettre la porte en dépôt-vente. Le particulier trouve un acquéreur mais ne peut récupérer la porte, car elle a disparu des stocks de l'entreprise. Devant le refus de DBMA de rembourser le couple, celui-ci saisit l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime de son problème. Un simple courrier de l'association locale auprès de l'entreprise a suffi pour que celle-ci rembourse intégralement ses clients. ♦

## PARIS

UFC-QUE CHOISIR DE PARIS-NORD-EST,  
32, RUE DES CHAUFourniers, 75019 PARIS

## Air France vole bas

Prévu à 19 h 25, le vol Air France de Fort-de-France en direction de Paris-Orly du 20 mars 2016 est reporté à 23 h 20. Inscrits sur ce vol, M. et M<sup>me</sup> V., un couple de Parisiens, demande à être indemnisé de ce retard et reproche à la compagnie aérienne de ne pas les avoir prévenus suffisamment tôt, obligeant l'épouse, handicapée, à rester dans un fauteuil d'aéroport non adapté, le sien ayant été enregistré et mis en soute. Air France rechigne, ce retard étant imputable à une grève des aiguilleurs du ciel, considérée par la compagnie comme une circonstance extraordinaire n'ouvrant pas droit à indemnisation. Concernant le fauteuil roulant inadapté, elle reporte la responsabilité sur les gestionnaires de l'aéroport. De retour à Paris avec plus de 4 heures de retard, le couple saisit l'UFC-Que Choisir de Paris-Nord de son problème. Devant le refus persistant d'Air France, l'association locale conseille au ménage de porter l'affaire devant le juge de proximité. Air France a été condamnée à payer 400 € à l'époux et 402 € à sa femme. ♦



P.SITTNER/REA

**La grève des aiguilleurs n'exonérait pas la compagnie de sa responsabilité.**

NOUS VOUS DÉFENDONS

**CHER** UFC-QUE CHOISIR DU CHER, MAISON DES ASSOCIATIONS,  
28, RUE GAMBOU, 18000 BOURGES

## Frais remboursés, c'est pas gagné

**Les chaînes de télé multiplient les jeux où il suffit de téléphoner pour être tiré au sort parmi les gagnants. Sur simple demande, les frais d'appel doivent être remboursés. À condition d'être patient.**

**H**abitué des jeux téléphoniques que multiplient les chaînes de télévision, Monsieur S., de Bourges, se laisse tenter lors de l'Euro de football en juin 2016. Il répond aux questions posées par TF1 au cours de la diffusion des matchs, soit par téléphone, soit par SMS. Bien évidemment, chaque appel est surtaxé mais cela n'effraie pas M. S., qui sait que les frais d'envoi peuvent être remboursés à condition de respecter un règlement strict, notamment la fourniture de pièces justificatives (RIB avec code IBAN et numéro BIC, copie de la facture détaillée et numéro de portable). Des règles qu'il respecte à la lettre. Sans nouvelles sept mois

plus tard et bien que la somme ne soit pas très importante (environ 30 €), M. S. contacte l'UFC-Que Choisir du Cher car, par principe, il ne veut pas laisser tomber. L'association locale rappelle à l'organisateur du jeu, MyTF1, la réglementation en la matière (art. L. 322-7 du code de sécurité intérieure): «*Les appels surtaxés effectués au moyen de numéros audiotels ou de messages écrits, utilisés pour les jeux et concours organisés dans le cadre de programmes télévisés, sont autorisés dès lors que les participants ont la possibilité d'obtenir le remboursement des frais de communication et de correspondance engagés.*» Peu après, M. S. recevait le remboursement de ses frais. ♦

**Monsieur S.  
avait envoyé  
les justificatifs**

UFC-QUE CHOISIR DE RENNES,  
8, PLACE DU COLOMBIER, 35000 RENNES

## Poêle à granulés déficient

**U**n habitant de Rennes opte pour un poêle à granulés pour chauffer sa maison. Il s'adresse à la société Fortflamme, qui installe l'appareil en août 2014. Des dysfonctionnements apparaissent rapidement. Mais l'installateur a été mis en liquidation judiciaire. Le client est donc contraint de faire intervenir une autre société, laquelle constate que la pose initiale n'était pas conforme, voire dangereuse, et demande 900 € pour y remédier. Ce poêle étant le mode de chauffage unique de la maison, il pouvait être considéré comme un «ouvrage» et bénéficier de la

garantie décennale. Le particulier exerce un recours devant l'assureur MMA IARD, qui couvrait le professionnel en garantie décennale. Mais devant le refus de la société d'assurances, le consommateur sollicite l'aide de l'UFC-Que Choisir de Rennes. Au courrier de l'association locale, MMA répond en exigeant les documents certifiant la non-conformité de l'installation. Les attestations fournies, MMA accepte de prendre en charge le problème et d'indemniser le particulier des 900 €. ♦



D. ALLARD/RÉA

Gare aux appels surtaxés liés aux jeux!

**SAÔNE-ET-LOIRE**

UFC-QUE CHOISIR  
DE SAÔNE-ET-LOIRE,  
2, RUE JEAN-BOUVET,  
71000 MÂCON

## Bourgogne trompeur

**Q**uand on achète un vin de Bourgogne, on s'attend à ce que le contenu de la bouteille soit conforme à l'étiquette. Les contrôles menés en 2013 par la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Dirccce) auprès du domaine de Rochebin ont mis au jour des pratiques frauduleuses. Pour pouvoir écouter des excédents de vin des années passées, ses deux gérants avaient majoré artificiellement la déclaration de récolte de 2012. De plus, ils avaient mélangé plusieurs millésimes du même



ONOKY/PHOTONONSTOP  
Le vin versé doit être conforme à l'étiquette!

vin, et aussi remplacé des vins d'appellations différentes par des vins qui n'y avaient pas droit. Renvoyés devant le tribunal correctionnel de Mâcon en 2016, les prévenus, qui avaient déjà été sanctionnés en appel pour des faits de mouillage (6 300 € alloués à l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire), ont été accusés une nouvelle fois d'avoir trompé ou tenté de tromper les consommateurs. Ils ont été condamnés à payer 10 000 € de dommages et intérêts à l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire, partie civile dans l'intérêt collectif des consommateurs. ♦



La garantie décennale pouvait jouer.

### APPELS À TÉMOIGNAGES

#### COFFRET CADEAU

Vous avez bénéficié d'un coffret cadeau et vous l'avez utilisé dans les délais impartis.

#### SÉLECTION READER'S DIGEST

Le choix d'une vignette ou de l'enveloppe réponse suffit à engendrer une commande.

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



temoinnage@arnakes-infos.org

## Déçue par TGV Max

Étudiante à Paris et vivant au Mans, Julie a vite déchanté : les places réservées à l'offre « illimitée » de voyages partent à la vitesse d'un TGV !

PAR ARNAUD DE BLAUWE  
(adeblauwe@quechoisir.org)

### REPÈRE

#### ► L'offre TGV Max

Face aux critiques liées notamment au nombre limité de places, la SNCF met en avant le succès rencontré par son offre TGV Max depuis son lancement. « 10000 abonnés le premier jour », communiquait-elle alors. Réservée aux 16-27 ans, elle coûte 79 € mensuels (trois mois d'engagement minimum). Et permet de voyager de manière illimitée sur tous les TGV et trains grandes lignes à réservation... qui circulent en période creuse ! Pas question, donc, de partir aux heures de pointe. Tout se fait uniquement par Internet. Et il faut respecter certaines conditions. Par exemple, pas plus de six réservations en même temps et une seule réservation par jour au départ d'une même ville.

# E

n février dernier, la SNCF a supprimé, au grand dam de ceux qui en possédaient une, la carte iDTGV Max qui, moyennant un abonnement mensuel de 64,99 €, permettait de voyager en illimité sur les liaisons assurées par iDTGV<sup>(1)</sup>. Une disparition justifiée par l'arrivée d'une nouvelle offre, TGV Max. Destinée aux 16-27 ans, elle leur donne la possibilité, pour 79 € par mois, d'emprunter autant de fois qu'ils le veulent tous les TGV et Intercités à réservation, dans les trains qui circulent « hors période de forte affluence » (voir Repère ci-contre).

Quatre mois plus tard, ce forfait « illimité » déclenche à son tour des flots de critiques. Julie R., 22 ans, fait partie de la cohorte des déçus. « Depuis trois ans, je fais presque tous les jours l'aller-retour par TGV entre Le Mans (72), où je vis, et Paris, où je poursuis mes études, explique-t-elle. La solution la plus avantageuse pour moi, c'était une formule pour les professionnels : l'abonnement forfait. Il me coûtait 600 € par mois et 1,50 € par réservation. Quand la SNCF a lancé TGV Max, je me suis dit : enfin un bon plan ! »

#### Des billets plein tarif en complément

Pour séduire cette clientèle jeune, le premier mois d'abonnement a été facturé 1 € ! « Cela a bien commencé, poursuit Julie. Je trouvais la plupart du temps des places. Ce mois-là, j'ai dû rajouter seulement 150 €, au total, pour acheter des billets plein tarif, hors TGV Max. » Mais, le deuxième mois, les choses se gâtent. « Difficile d'avoir des TGV Max, raconte notre étudiante. En seulement trois semaines, et à raison

OFFRE ILLIMITÉE,  
PLACES LIMITÉES...  
LA SNCF NOUS  
MÈNERAIT-ELLE  
EN BATEAU ?



DESSIN BÉLÔM

de 4 ou 5 allers-retours hebdomadaires, j'ai dû débourser 650 € pour financer ces déplacements. L'abonnement TGV Max que je payais ne m'a servi à rien. » Heureusement pour Julie, les examens approchant, elle se rend désormais moins souvent à Paris. Et pense résilier son abonnement. Lorsque l'offre TGV Max est entrée en gare, la SNCF était fière de vanter la simplicité, « 100 % digitale » de ce simulateur « qui permet à l'abonné de visualiser tous les trains ouverts à la réservation dans le mois à venir ». « On n'y trouve nulle part le nombre de places TGV Max mises en vente, réagit Julie. Elles semblent de toute façon bien peu nombreuses. » Sur le forum de notre site quechoisir.org, ce simulateur est d'ailleurs la cible d'attaques et de moqueries.

« Dans un monde où l'informatique permet le traitement instantané des données, témoigne ainsi un internaute sous le pseudo d'Infrablue, la SNCF aurait donc délibérément choisi (...) de faire croire à une grande disponibilité de ses trains aux futurs acheteurs. » Il publie dans un autre de ses messages la réponse de l'entreprise ferroviaire : « Le simulateur est mis à jour régulièrement, mais les billets partent si vite que parfois, au moment de la réservation, ils ne sont plus disponibles. » La SNCF a toujours laissé planer le flou sur les quotas de places à tarif réduit (cartes de réduction, billets Pop...) affectés à chacun de ses trains. Secret commercial, argumente-t-elle en substance pour envoyer les curieux sur une voie de garage !

(1) Les iDTGV cesseront progressivement de rouler à partir de juillet 2017.

# Complétez votre collection

## QUE CHOISIR MENSUEL 4,60 €



## QUE CHOISIR ARGENT 4,85 €



## QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides) 6,95 €



## QUE CHOISIR SANTÉ 3,90 €



Pour conserver tous vos numéros



La reliure  
QUE CHOISIR

## 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 €)
<b>QUE CHOISIR MENSUEL</b>			
N° 555 <input type="checkbox"/>	N° 556 <input type="checkbox"/>	4,60 €	
N° 557 <input type="checkbox"/>	N° 558 <input type="checkbox"/>	4,60 €	
<b>QUE CHOISIR ARGENT</b>			
N° 142 <input type="checkbox"/>	N° 143 <input type="checkbox"/>	4,85 €	
N° 144 <input type="checkbox"/>	N° 145 <input type="checkbox"/>	4,85 €	
<b>QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides)</b>			
N° 108 <input type="checkbox"/>	N° 109 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
N° 110 <input type="checkbox"/>	N° 111 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
<b>QUE CHOISIR SANTÉ</b>			
N° 113 <input type="checkbox"/>	N° 114 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
N° 115 <input type="checkbox"/>	N° 116 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
<b>LES RELIURES</b>			
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.

# QUE

# CHOISIR

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

## Dentifrices blanchissants, des promesses non tenues!



### Nous avons testé pour vous

17 références vendues en supermarchés et pharmacies.

[ufcqc.link/dentifrice559](http://ufcqc.link/dentifrice559)

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



[quechoisir.org](http://quechoisir.org) le site au service des consommateurs



## 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.

**En vente  
4,85 €**

### 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 épargnantes

## Réussir vos travaux

Logement mal isolé, facture de chauffage qui explose... Et si vous envisagiez des travaux d'économie d'énergie? Pour vous y encourager, le gouvernement a mis en place un dispositif fiscal, le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE). Quelles sont les démarches à accomplir? Quels types de matériaux choisir? Comment éviter les pièges des professionnels peu scrupuleux?

**Que Choisir Spécial** n° 112 répond à toutes vos questions pour vivre dans un logement sain, économique et respectueux de l'environnement.



**En vente  
à partir du  
3 juin  
6,95 €**

Mieux choisir, mieux gérer, mieux placer

Vos droits, nos conseils pratiques