

N°561 • SEPTEMBRE 2017

TESTS LABO

ORDINATEURS

15 ultrabooks
passés au crible p. 38

SMARTPHONES

De la qualité
à moins de 400 € p. 44

NETTOYANTS VITRES

Sprays ou
microfibres p. 46

CONGÉLATEURS ARMOIRES

De 400 à 1000 € p. 48

SUV Le meilleur
est le moins cher
p. 41

Participez à
notre opération
«Énergie moins
chère ensemble»! p. 4

TEST LABO

CASQUES VÉLO ENFANTS

Ceux qu'il faut éviter

P. 36



➤ SANTÉ ➤ PRIX
➤ ENVIRONNEMENT

LE BIO

*Vaut-il
vraiment
le coup* p. 16



NOS ANALYSES

Carottes, bananes, citrons, filets de poulet, œufs...

PRIX DES LOGEMENTS

Faussés par des
étiquettes énergie
fantaisistes

P. 50



L 12260 - 561 - F: 4,60 € - RD



DOM avion 5,20 € • 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

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

DES ACTIONS de lobby

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

UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ...

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

WWW.QUECHOISIR.ORG

Le site de conso le plus performant

UN COMPAREUR DE PRODUITS

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

PLUS DE 600 PRODUITS TESTÉS

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

DES GUIDES D'ACHAT COMPLETS

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

TOUS LES PRODUITS DANGEREUX

RAPPELÉS Dès qu'un produit est rappelé par un professionnel, car dangereux pour la santé ou la sécurité

des consommateurs, l'information est portée à la connaissance de tous. Une base de données qui compte actuellement plus de 1600 rappels de produits dangereux.

DES VIDÉOS AU PLUS PRÈS DES PRODUITS

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

DES FORUMS PERMANENTS

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

DE NOMBREUSES LETTRES TYPES POUR TOUTES VOS DÉMARCHES

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



UFC-QUE CHOISIR

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

Président et directeur des publications: Alain Bazot
Assistants/relations presse: Marie-Christine Brument
Corentin Coppens
Directeur général délégué: Jérôme Franck

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

QUE CHOISIR ÉDITION • Laure Sassier

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

OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION • Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Romain Grégoire et Ingrid 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 Viau • **Informatique:** Régis Ghoslan (directeur), Thibault Kummer (directeur technique), Damien Bidault, Jean-Baptiste Goupille, Marion Hémerly, Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique:** Philippe Ballon, Charlene Bouttier, Fabienne Dorlet, Mikael Le Goudivèze, Grégory Selve

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

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

IMPRESSION Casterman, quai Donat Casterman 71, 7500 Tournai (Belgique). Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé*, un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture, un encart «carte d'information juridique» et une enveloppe édition déposée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier: Norrköping-Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



SEVERIN MILLET

P. 16 **LE BIO**

Les produits bio ont le vent en poupe. Comparés à leurs homologues conventionnels, sont-ils vraiment meilleurs pour la santé, plus respectueux de l'environnement et aussi chers que cela? Dossier complet.

P. 31

SALLES DE SPORT
Les réseaux à bas prix gagnent du terrain. La concurrence s'en trouve renforcée. Mais gare aux dépôts de bilan!



TUCUMAN

P. 36

CASQUES DE VÉLO POUR ENFANTS

Ils ont été soumis à des tests plus exigeants que ceux prévus par la norme. À l'arrivée, le niveau de protection se dégrade plus ou moins sensiblement selon les modèles.



F. MAIGROT/REA

P. 44

SMARTPHONES

Une sélection de modèles vendus de 200 à 400 €. Il est possible de trouver des appareils performants dans cette gamme de prix.



ICRT

P. 50

LOGEMENT

Comme le montre notre enquête, les diagnostics de performance énergétique (DPE) sont souvent fantaisistes. En cas de vente d'un bien, cela n'est pas sans influence sur le prix demandé.



M. GAILLARD/REA-ADOBESTOCK

LES TESTS DU PROCHAIN NUMÉRO

Baumes pour les lèvres • Extracteurs de fruits
• Fours micro-ondes • Sèche-linge • Vestes de pluie

SOMMAIRE

N° 561 • SEPTEMBRE 2017

ACTUALITÉ

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

COURRIER

- 14 FAITES-LE SAVOIR

DÉCRYPTER

- 16 **LE BIO** Vaut-il vraiment le coup?
- 24 **ELECTROMUST, ELECTROSIGMA.COM** Autopsie d'une faillite
- 27 **NETTOYAGE MOTEUR** Pour un diesel plus propre
- 28 **FENÊTRES** Prenez la bonne pose
- 31 **SALLES DE SPORT** Le boom des réseaux à bas prix

CHOISIR

TEST LABO

- 36 **CASQUES DE VÉLO POUR ENFANTS**
- 38 **ORDINATEURS ULTRABOOKS**
- 40 **MONTRES CONNECTÉES DE SPORT**
- 41 **SUV COMPACTS**
- 44 **SMARTPHONES** DE 200 À 400 €
- 46 **NETTOYANTS VITRES**
- 48 **CONGÉLATEURS ARMOIRES**

ALERTER

- 50 **LOGEMENT** Les DPE faussent le marché immobilier
- 54 **RÉFRIGÉRATEURS** Ce qu'ils consomment réellement
- 56 **MOBILIER DESIGN** Attention aux faux!
- 58 **COMPLÉMENTAIRES SANTÉ** Les contrats individuels augmentent

AU QUOTIDIEN

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

HISTOIRE DE CONSO

- 66 Chronopost a ses journées portes ouvertes

Le numéro 560 de *Que Choisir* a été tiré à 489 000 exemplaires

CRÉDITS DE COUVERTURE: C. DELAHAYE/PHOTONONSTOP
• SEVERIN MILLET • ADOBESTOCK • A. LECOMTE • ICRT • DR



Sans concession

Des casques de vélo pour enfants qui protègent mal alors qu'ils sont aux normes. Des réfrigérateurs qui, dans des conditions normales d'utilisation, sont bien plus gourmands en électricité que ce qu'annonce le fabricant... Dans ce numéro, ces deux exemples édifiants montrent comment les «mesures officielles» peuvent être éloignées de la réalité. Certes, le public en a davantage conscience depuis le «Dieselgate», le scandale de ces voitures dont le niveau de pollution en circulation est supérieur aux valeurs établies hors route. Cette conscience, *Que Choisir* l'a depuis son origine. Quitte à essuyer les critiques des industriels, des pouvoirs publics... voire de consommateurs, nos tests comparatifs sont menés selon des cahiers des charges qui se veulent les plus pratiques et réalistes possibles. Non pour épinglez coûte que coûte des produits pourtant dûment certifiés et respectueux de la réglementation en vigueur, mais parce que notre indépendance et notre expertise nous permettent d'aller plus loin. Vérifier, décrypter, conseiller, alerter, dénoncer, interpeller: nos enquêtes et nos essais techniques n'ont qu'un objectif, celui de vous accompagner au mieux dans votre vie quotidienne. D'ailleurs, vous nous faites confiance: dans le paysage morose de la presse magazine, le succès de *Que Choisir* ne se dément pas. Et si «le papier» reste une valeur sûre (environ 450 000 exemplaires diffusés chaque mois), le virage du numérique a été réussi. Avec plus de 130 000 abonnés payants, quechoisir.org est l'un des tout premiers sites français d'information. Mais ces bons résultats nous obligent à toujours plus d'exigence, à toujours plus de rigueur. Ils nous imposent également de rester au plus près de vos préoccupations, de percevoir et suivre les changements de notre société. Pour vous fournir une information complète, pertinente et utile; sans concession mais avec objectivité. C'est notre engagement qu'une évolution prochaine de *Que Choisir*, votre magazine, viendra rappeler et renforcer. Merci de votre fidélité et bonne rentrée. ♦

Indépendants et experts, nous allons plus loin

Vous pouvez faire baisser vos factures!

Jusqu'au 25 septembre, les consommateurs peuvent s'inscrire à l'opération «Énergie moins chère ensemble» lancée par l'UFC-Que Choisir. Mode d'emploi.

ARNAUD DE BLAUWE AVEC CÉDRIC MUSSO

Cela devient un rendez-vous régulier. Après les succès rencontrés lors des éditions précédentes (voir encadré p. 5), l'UFC-Que Choisir a lancé une nouvelle campagne «Énergie moins chère ensemble». L'objectif: permettre aux consommateurs de faire de belles économies sur leur

facture de gaz et d'électricité. Pour y parvenir, l'UFC-Que Choisir a sollicité les opérateurs du marché afin qu'ils participent à une procédure d'enchères inversées. À son terme, l'UFC-Que Choisir sélectionnera les offres lauréates et les soumettra aux consommateurs qui se seront préalablement inscrits.

Pourquoi une telle campagne?

Cela fait maintenant dix ans que les marchés de l'énergie ont été libéralisés. Divers opérateurs les ont investis et les consommateurs ont le choix entre des tarifs réglementés (c'est-à-dire, encadrés)⁽¹⁾ ou au prix du marché. Pour autant, souvent par manque d'information ou par peur du changement, les particuliers ne profitent pas véritablement de cette concurrence. C'est justement pour la dynamiser et l'animer que l'UFC-Que Choisir entame cette

nouvelle campagne, alors que le poste énergie pèse lourd dans le budget des ménages. Leur facture (tarif réglementé) a explosé! Pour un logement tout électrique, elle est en moyenne de 2 500 € par an, soit une hausse de 41 % sur dix ans. Côté gaz, le prix sur les marchés de gros a baissé de 30 % depuis 2008. Mais, dans le même temps, la facture a progressé de 12 % pour un logement chauffé au gaz, ce qui porte le coût annuel moyen à 1 107 €.

Quelles seront les offres proposées?

Pour cette campagne, deux nouveautés par rapport à la précédente édition. Tout d'abord, les offres retenues par l'UFC-Que Choisir pour le lot gaz et le lot électricité devront être à prix fixe sur deux ans. À l'issue de cette période,

l'opérateur lauréat devra proposer aux clients qui se seront abonnés *via* «Énergie moins chère ensemble» une offre plus avantageuse que sa meilleure offre du marché. Rappelons à ce sujet que le consommateur peut changer

(1) Fin juillet, le Conseil d'État a déclaré les tarifs réglementés du gaz et de l'électricité contraires au droit européen. À terme, ils devraient donc être supprimés de la grille tarifaire d'EDF et Engie, les deux opérateurs qui les proposent.



Nouveautés
2017

ÉLECTRICITÉ et GAZ
Ensemble, avec l'UFC-Que Choisir,
faisons baisser la facture!

ChoisirEnsemble.fr

INSCRIPTION GRATUITE
jusqu'au 25 septembre 2017 inclus
pour bénéficier de la campagne 2017!



de fournisseur à tout moment et gratuitement. Seconde nouveauté, la sélection d'une offre «petits producteurs d'électricité renouvelable». Limité aux 25 000 premiers souscripteurs, le prix sera garanti pendant un an.

Avec cette solution, l'UFC-Que Choisir veut encourager l'investissement dans les petits sites de production renouvelable. Le respect du cahier des charges lié à cette solution sera contrôlé par un cabinet indépendant.

Quelles sont les garanties apportées par l'UFC-Que Choisir?

Outre la garantie de bénéficier d'un tarif intéressant, les souscripteurs à l'offre «énergie moins chère ensemble» auront un «contrat sûr», l'UFC-Que Choisir ayant été exigeante sur plusieurs points. Ainsi, les fournisseurs lauréats à l'issue des enchères inversées s'engagent à respecter les recommandations de la Commission des clauses abusives et du Médiateur de l'énergie. Côté facture, l'autorelevé transmis par le consommateur entre deux relevés effectués par le distributeur doit être pris en compte. Le client (qui peut obtenir une facture bimestrielle basée sur sa consommation

réelle grâce à son autorelevé) a la faculté de choisir la date du prélèvement en cas d'annualisation ou de mensualisation de ses paiements. De plus, s'il existe un désaccord sur le montant facturé, seule la part non contestée doit être acquittée dans l'attente du règlement du litige. L'UFC-Que Choisir accompagnera d'ailleurs pendant un an les réclamations des clients. Une réponse devant être apportée dans les 30 jours. Toute réponse non satisfaisante sera transmise à l'association. Cette dernière présentera notamment les voies de recours possibles si le désaccord persiste.

Quand les offres lauréates seront-elles connues et comment souscrire?

- ▶ Depuis le 28 juin et jusqu'au 25 septembre, vous pouvez vous inscrire gratuitement et sans engagement sur le site www.choisirensemble.fr.
- ▶ Le 26 septembre, à l'issue de la période d'enchères inversées, les offres lauréates seront dévoilées. Il y en aura une pour le gaz et deux pour l'électricité.
- ▶ À compter du 16 octobre, chaque personne inscrite sur le site est libre, au regard de l'offre personnalisée qui lui est adressée, d'exprimer son souhait de souscrire ou non. Si

elle donne suite, indépendance de l'UFC-Que Choisir oblige, elle devra participer aux frais d'organisation, soit 10 € (5 € pour les abonnés à *Que Choisir* et adhérents à l'UFC-Que Choisir) pour une seule énergie. Ils passent à 14 € (8 € pour les abonnés à *Que Choisir* et adhérents à l'UFC-Que Choisir) en cas de souscription pour le gaz et l'électricité. Ces frais seront facturés aux clients par le fournisseur, les sommes récoltées de cette manière étant ensuite reversées à l'UFC-Que Choisir. ♦

CAMPAGNES UFC-QUE CHOISIR

Quatre opérations à succès

L'UFC-Que Choisir en est aujourd'hui à sa quatrième campagne visant à permettre au consommateur de réduire ses dépenses énergétiques. Les deux premières éditions étaient limitées au gaz («Gaz moins cher ensemble»), avec respectivement 70 000 inscrits (soit une économie

globale de 13,7 millions d'euros) puis 60 000 (6 millions d'euros). La «Campagne Énergie moins chère ensemble», qui a donc couvert le gaz et l'électricité, a pris le relais. Pour «sa première», 100 000 personnes ont franchi le pas, pour une économie globale de 16 millions d'euros.

LIVRET A

Le taux ne bouge pas

Le taux d'inflation annuel (hors tabac) ayant été de 0,7% à fin juin, le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau, a proposé au gouvernement de maintenir le livret A à son taux de 0,75%. La recommandation a été suivie. La rémunération reste donc la même, ce qui n'empêche pas Bruno Lemaire, le ministre de l'Économie et des Finances, d'affirmer que «cette décision maintient l'attractivité» de ce placement. Au cours du premier semestre de cette année, 10 milliards d'euros ont été collectés par le livret A.

ALCOOLISME

Le baclofène à doses réduites

Une étude vient de montrer que de fortes doses quotidiennes de baclofène, au-delà de 180 mg/jour, étaient liées à une fréquence d'hospitalisation plus élevée, et surtout, à un risque de décès multiplié par deux par rapport aux traitements classiques de la dépendance à l'alcool. Le baclofène, un relaxant musculaire dont l'impact sur l'alcoolisme a été découvert récemment, bénéficie depuis 2014 d'une recommandation temporaire d'utilisation (RTU), c'est-à-dire une autorisation d'emploi en dehors de ses indications officielles. Si les données récentes ne remettent pas en cause l'efficacité du baclofène, elles obligent les autorités sanitaires à limiter les prescriptions à 80 mg par jour.

VOISIN/PHANIE

CÔTÉ WEB

CODES E-CARTE BLEUE INACTIFS Dès réception de sa nouvelle carte bancaire adressée par La Banque postale, Francis L., de Sedan (08), cherche à activer ses codes d'accès au paiement électronique E-carte bleue. Ils sont refusés. Ce moyen lui est pourtant bien utile pour payer ses achats sur le Web. Il tente de joindre la banque au numéro payant dédié. À chaque fois, on l'informe que le délai d'attente est de 5 minutes environ. «Au bout de dix, poursuit-il, on me diffuse cette annonce : "Toutes nos lignes sont occupées, merci de rappeler ultérieurement."» Pour obtenir ses codes, il revient à la solution du courrier papier. Il les reçoit mais le service E-carte est bloqué par ce message : «Accès refusé, consultez votre banque.» Quinze jours plus tard, il attendait toujours... ♦

ACHETER OU PAS?

JAMBON SANS NITRITE DE HERTA

PRIX

Environ 2,70 € les 4 tranches. En grandes surfaces.



DOC FABRICANT

Promesse tenue

Herta veut regagner la confiance des consommateurs échaudés par la présence dans les jambons de nitrites, des composés cancérigènes. La marque commercialise donc, depuis février 2017, le jambon «Le Bon Paris au Torchon, conservation sans nitrite». Il se dit également exempt de nitrates et d'allergènes.

Recette secrète

Gardant le secret sur sa recette, Herta déclare simplement, sur son site, que «l'utilisation de végétaux spécifiques dans [leur] recette combinée à une méthode de fabrication innovante assure un jambon sans nitrite». Autrement dit, l'industriel n'emploie ni sels nitrés (E249 ou E250 sources de nitrites), ni bouillons à base de végétaux riches en nitrates (comme le

céleri) qui, sous l'effet de ferments ajoutés, se transforment en nitrites et constituent un moyen de conservation. Notre laboratoire a examiné un échantillon. L'ensemble des analyses de nitrates et de nitrites révèlent des teneurs inférieures aux seuils de détection. Pari réussi pour Herta, ce jambon est donc conforme à ses allégations, pour une date limite de conservation réduite seulement de quatre jours (sur les 30 d'usage pour le jambon cuit). On notera, par ailleurs, que le taux de sel affiché, soit 1,9 g/100 g, est satisfaisant. Lors de notre dernier test de jambons cuits, en juin 2016 (QC n° 548), les produits ayant moins de 2 g de sel/100 g avaient reçu une bonne appréciation sur ce critère. Pour ce qui est du prix de ce jambon, il est supérieur de 10% à la référence standard de Herta. ♦

PERTURBATEURS ENDOCRINIENS

Une définition bien trop étroite

Après des années de tergiversations, le texte permettant de définir les perturbateurs endocriniens (PE) et devant servir de base pour interdire certains pesticides a été voté mardi 5 juillet par les États membres de l'Union européenne. Le caractère peu contraignant de ce texte a fait réagir les représentants de la société civile, associations et scientifiques en tête. Car le très haut niveau de preuve requis pour qualifier un composé de PE et l'interdire laissera de nombreuses substances passer entre les mailles du filet. L'aspect le plus choquant du texte, et révélateur de la puissance des lobbies, se trouve dans l'exemption dont bénéficient les pesticides conçus précisément pour être... perturbateurs endocriniens et agir par ce biais sur les insectes ravageurs. Au lieu de les classer dans la liste noire, puisqu'il n'y a aucun doute sur leur caractère PE, Bruxelles leur a accordé une faveur sous l'influence du gouvernement allemand, soucieux de protéger «ses» fabricants de produits chimiques. Toutefois, le gouvernement français a annoncé qu'il comptait demander à l'Agence nationale de



GONG BING/XINHUA-REA

Pour les pesticides, l'Europe semble fuir ses responsabilités.

sécurité sanitaire un examen des substances concernées les plus utilisées et, au besoin, une interdiction sera prononcée pour l'Hexagone. Reste le cas des PE présents dans les produits de consommation courante tels que cosmétiques, emballages alimentaires, jouets, etc. Le gouvernement français affirme qu'il va demander à la Commission européenne une interdiction ou restriction «rapide» de ces substances. Un adjectif qui sied mal à l'habituel temps de réaction de Bruxelles. ♦

Les intérêts des industriels passent avant notre santé

TV SAMSUNG Toujours le SAV...

Que Choisir relaie régulièrement les critiques des possesseurs de téléviseurs Samsung à l'égard du service après-vente (SAV). Et les plaintes continuent d'affluer. Évidemment, elles sont plus nombreuses que pour la concurrence, la marque étant leader sur ce marché. Le problème est plutôt leur motivation, récurrente : un SAV qui refuse de réparer l'appareil sous garantie parce qu'il aurait subi un choc. Un diagnostic souvent posé à partir de... photos! Ludovic Le Quernec fait partie de ces mécontents. «La baguette située en dessous de l'écran incurvé, que j'avais accroché au mur, s'est détachée, raconte-t-il. Je l'ai remise deux ou trois fois et puis l'appareil

n'a plus marché. Je l'avais acheté 1 800 €, 8 mois auparavant. La marque m'a envoyé un technicien, qui a déclaré que mon téléviseur avait subi un choc et qu'il était irréparable. Il n'a pourtant jamais subi de choc.» Ludovic conteste. Samsung lui demande alors de prendre des photos de l'écran et de les lui envoyer «pour contre-expertise». Verdict : «Nous sommes dans l'impossibilité de donner une suite favorable à votre demande. Nous vous précisons aussi que tout endommagement apporté à votre appareil entraîne une exclusion de garantie.» Ludovic a mis en demeure Samsung de réparer le téléviseur ou de le rembourser. Fin juillet, il attendait toujours une réponse. ♦

TRAITEMENT DES CHARPENTES

Le devis pèse son poids!

France termites capricornes, une société dont le siège est à Artigues (33), se présente sur son site Internet comme étant «expert en traitement tout bois et insectes xylophages». Dans son dernier bulletin, le Réseau anti-arnaques, structure partenaire de l'UFC-Que Choisir, conseille pourtant de s'en méfier. Elle cite le cas de ce consommateur qui, en juin dernier, a accepté de faire réaliser un devis gratuit par un technicien de l'entreprise, comme celle-ci le propose. Le représentant de France termites capricornes établit que le garage est envahi de fourmis charpentières, ce qui est vrai. Il livre un devis qu'il chiffre à 2 979 € (ou 2 499 € en cas de paiement en quatre fois). Et, comme par hasard, il informe le client potentiel qu'une équipe est prête à intervenir rapidement car, rapporte le Réseau anti-arnaques, «un chantier est planifié dans la région». Prudent, le particulier approché réserve sa réponse et consulte Internet. Il constate que de nombreux abus sont signalés dans le démarchage à domicile lié au traitement des charpentes. Le bon réflexe : il ne donne pas suite et se rapproche d'une entreprise locale qui propose d'effectuer l'opération (avec une garantie de 10 ans) pour 605 €.



P. ALLARD/REA

Près de 3 000 € pour traiter la charpente, c'était trop.

DÉPENSES DE SANTÉ D'après les analyses chiffrées publiées par l'assurance maladie, les hospitalisations ponctuelles représentent près de 31 milliards des 133 milliards d'euros de remboursement en 2015. Vient ensuite un tiercé bien connu : maladies psychiatriques et psychotropes, cancers et maladies cardio-neurovasculaires. ♦

PROCTOLOG

Retiré du marché

Utilisé depuis les années 70 pour traiter les crises hémorroïdaires, le Proctolog a été retiré du marché le 6 juillet dernier. Vendu sous forme de crème rectale ou de suppositoire, il ne sera donc plus ni prescrit par les médecins, ni délivré en pharmacie. La décision a été prise après une révision du rapport bénéfices-risques. Pour l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM), l'efficacité est proche de zéro et les risques de réactions immuno-allergiques (urticaire, eczéma, etc.) trop importants.

CIGARETTE ÉLECTRONIQUE

Usage restreint



À partir du 1^{er} 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 au coin des lèvres, cela pourra vous coûter entre 35 € et 150 € d'amende. Sur le lieu de travail, le vapotage reste possible dans les bureaux individuels, mais pas dans les open spaces. Il demeure autorisé dans les bars et les restaurants.

CÔTÉ WEB

UN TEST BIEN FUMEUX La rumeur ne faiblit pas sur Internet : pour vérifier l'étanchéité d'un four à micro-ondes, il suffirait d'y placer un téléphone portable puis d'essayer de l'appeler. S'il sonne, c'est que les ondes peuvent entrer et donc que l'appareil est dangereux. Le Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager (Gifam) rappelle, sur son site Web, que ce test n'est pas efficace, puisque les micro-ondes fonctionnent à 2 450 MHz alors que les portables fonctionnent dans la bande de fréquences 900/1 800 MHz. Le blindage d'un micro-ondes est adapté à sa fréquence de fonctionnement, pas à celles de la téléphonie. ♦

ŒUFS CONTAMINÉS

L'incompréhensible faille des contrôles

Initialement déclarée exempte, la France a été touchée par l'affaire des œufs contaminés au produit antipoux. En cause le fipronil, un insecticide jugé modérément toxique par l'OMS (Organisation mondiale de la santé) et potentiellement perturbateur endocrinien, dont l'usage est interdit dans les élevages. Or, fin juillet, la Belgique révélait sa présence frauduleuse dans un produit antiparasitaire commercialisé en Belgique et au Pays-Bas et destiné aux élevages de volailles (conventionnels et bio). La France aurait ainsi reçu au moins treize lots d'œufs exposés à l'insecticide, livrés à plusieurs entreprises spécialisées dans les ovo-produits, des préparations notamment utilisées dans les plats préparés et la pâtisserie industrielle.

À l'heure où nous publions, le ministère de l'Agriculture, qui procède à des analyses, annonce que « l'ensemble des produits encore présents dans ces établissements a été bloqué », sans plus d'information sur le devenir des œufs



Au moins des centaines de milliers d'œufs contaminés ont été importés en France.

contaminés déjà transformés. Une situation qui reflète l'opacité autour de cette nouvelle dérive sanitaire. Le manque de communication entre les différences services européens est notamment à déplorer, la Belgique ayant signalé la fraude aux autorités européennes plus d'un mois après sa découverte. Bien que l'Agence française de sécurité sanitaire évalue comme très faible le risque pour la population, il semble primordial que la transparence soit faite sur les entreprises concernées mais aussi, le cas échéant, sur les produits en cause. ♦

POLLUTION DE L'AIR

Le Conseil d'État s'en mêle

Dans un arrêt paru en juillet, le Conseil d'État demande au gouvernement d'agir au plus vite contre la pollution de l'air par les particules fines et le dioxyde d'azote, les deux polluants les plus problématiques dans les grandes agglomérations, qui sont notamment émis par les motorisations diesels. Toutes les mesures nécessaires doivent être prises d'ici au 31 mars 2018 pour ramener leurs concentrations en dessous des valeurs limites. La directive de 2008 sur la qualité de l'air ne

fixe pas une simple obligation de moyens, mais une obligation de résultat, rappelle la haute juridiction. Elle donne ainsi raison aux Amis de la Terre, qui l'avaient saisie. Les ministres de la Transition écologique et de la Santé ont réagi. Après avoir rappelé les mesures prises (par exemple, vignettes Crit'Air, prime pour le remplacement des véhicules les plus polluants...), ils ont annoncé des feuilles de route opérationnelles sur la qualité de l'air dans toutes les zones les plus affectées par la pollution. ♦

MOBILITÉ BANCAIRE

Les clients commencent à bouger

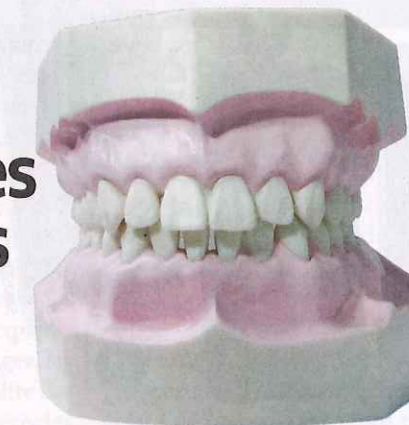
Aujourd'hui, les Français quittent plus facilement leur banque pour une autre. C'est l'un des constats majeurs d'une étude menée par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir. Sous l'intitulé « Vous et votre banque » (4874 personnes interrogées en avril 2017), elle indique qu'entre 2012 et 2016, le nombre de consommateurs ayant changé d'enseigne a triplé, passant

de 1,3 à 3%. Si cela paraît faible en valeur, la progression n'en est pas moins spectaculaire. Ce sont essentiellement les banques en ligne qui profitent de cette mobilité. Elles ont, en effet, attiré 37% de ces « nouveaux clients ». Question part de marché, elles se situent néanmoins encore loin des banques traditionnelles : 8% contre 92%. Mais l'écart est appelé à se réduire sensiblement dans les années à venir. ♦

CORRUPTION

Des dentistes bien soignés

La cour d'appel de Paris vient de condamner deux sociétés de vente de matériel dentaire à de lourdes amendes, 40 000 et 75 000 €. Leur tort : elles avaient mis en place un système bien particulier de fidélisation des dentistes. Pendant quatre ans, elles ont ainsi arrosé leurs clients de cadeaux (caves à vin, montres, bijoux, etc.) à partir d'un certain montant d'achats, ou alors, elles leur ont octroyé des points convertibles en avantages. Les dentistes pouvaient en bénéficier, et aussi quelquefois leurs conjoints ou bien leurs assistants. La DGCCRF (Direc-



tion générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) cite l'exemple d'un voyage à New York qui avait attiré 1 200 personnes. C'est d'ailleurs cet épisode qui a mis la puce à l'oreille des autorités de contrôle : des dentistes avaient cru bon de se plaindre auprès de la DGCCRF, car le vol avait été annulé. Une société d'orthodontie avait également

Deux sociétés fidélisaient les praticiens avec des cadeaux

lancé l'alerte pour pratiques commerciales non conformes à la loi anticadeaux, confirmant la nécessité d'une enquête. Car, bien entendu, ces « magouilles » sont strictement interdites, chez les dentistes comme chez les autres professionnels de santé. D'ailleurs, la réglementation vient d'être revue pour inclure dans le périmètre des pratiques interdites tous les produits de santé à visée médicale, et pas uniquement ceux qui sont remboursés par l'assurance maladie. Convaincue que, dans le secteur dentaire, la marge de progression concernant l'éthique commerciale reste grande, la DGCCRF a annoncé poursuivre sa surveillance du secteur. Elle va aussi se rapprocher de l'ordre des dentistes pour s'assurer que les règles de prévention des conflits d'intérêts sont bien intégrées par la profession. ♦

GLOW IMAGES/PHOTONSTOP

LES RAPPELS DU MOIS

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

SIÈGES AUTO CHICCO COSMOS vendus entre le 28 février 2017 et le 24 mai 2017. Référence : 79163. Numéro étiquette d'homologation : 04444637. Numéro de série entre 00000001 et 00025152. **PROBLÈME** : la résistance mécanique d'un composant peut être différente d'un siège à l'autre. **OÙ S'ADRESSER** : contacter le service client de Chicco, afin de recevoir gratuitement un produit de remplacement d'une nouvelle production. Informations au 0820 87 00 41 ou sur <http://www.chicco.fr/Nous-contacter.html>.

ÉLAGUEUSES THERMIQUES GARDENSTAR

vendues chez Auchan. Code-barres : 3245676095302. AIE : 851515. **PROBLÈME** : risque pour la sécurité de l'utilisateur. **OÙ S'ADRESSER** : remboursement en magasin Auchan. Informations au 03 59 30 59 30.

ESCALIERS DROITS MODÈLE ESCA'DECA de Leroy Merlin (fournisseur : Orial). Référence : 69175722. Code-barres : 3281341710309.

PROBLÈME : défaut sur les marches. **OÙ S'ADRESSER** : remplacement des marches en contactant Leroy Merlin au 0800 081 200.

FRAMBOISES BIO ENTIÈRES PICARD, 450 G.

Code article : 68191. Lot : L 11 28.02.17 B2. À noter : Picard a déjà rappelé des lots de framboises pour non-conformité microbiologique en février 2016 et en mars 2016. **PROBLÈME** : non-conformité microbiologique. **OÙ S'ADRESSER** : en magasin Picard pour obtenir le remboursement du produit. Informations au 0800 000 242.

TROIS LOTS DE SAUCISSES DE VOLAILLE DE LA MARQUE AUCHAN : ► 12 saucisses de volaille.

Code-barres : 325456656780 ; ► 12 saucisses de volaille aux herbes. Code-barres : 3254566756797 ; ► 12 merguez de volaille. Code-barres : 3254566756803.

PROBLÈME : absence de marquage de la DLC et du numéro de lot sur le film transparent. **OÙ S'ADRESSER** : ne pas consommer, remboursement en magasin. Informations auprès de Auchan au 03 5930 5930.

SIPHONS À CHANTILLY à tête en plastique. **PROBLÈME** : la tête en plastique peut s'éjecter violemment sous l'effet de la pression et provoquer de graves blessures. **OÙ S'ADRESSER** : il s'agit d'une alerte générale émise par la Confédération générale des importateurs (CGI) et la Fédération du commerce et de la distribution (FCD) suite à plusieurs accidents.

Des centaines de produits rappelés sur notre site <http://ufcqc.link/rappel561> Vous pouvez aussi consulter la banque de données européenne : http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex_archives_fr.cfm.

ADOBESTOCK

PREMIÈRES IMPRESSIONS

SMARTPHONES

Les Samsung Galaxy J3, J5 et J7 (2017)

Si vous cherchez un smartphone à petit prix, jetez donc un coup d'œil à l'offre de Samsung. Le coréen a renouvelé cet été sa gamme «J», qui comprend trois modèles abordables: le J3 (5 pouces, 219 €), le J5 (5,2 pouces, 279 €) et le J7 (5,5 pouces, 339 €). Rien à voir avec le très haut de gamme Galaxy S8, bien sûr, mais ces smartphones offrent un bon rapport qualité-prix et le J5, que nous avons pu utiliser plusieurs jours, s'avère agréable. Évidemment, nos tests en laboratoire, actuellement en cours, devront confirmer ces premières impressions (voir aussi notre test, p. 44). Mais les statistiques parlent d'elles-mêmes: seuls 5 smartphones Samsung sur les 42 testés par *Que Choisir* ces dernières années ont obtenu une note inférieure à 10/20. Attention toutefois, la marque coréenne renouvelle désormais les modèles de sa gamme J chaque année, mais

elle ne change pas leur dénomination. Et les commerçants ne précisent pas systématiquement le millésime dans le descriptif de l'appareil. Si le prix est anormalement bas, méfiez-vous: il s'agit probablement du smartphone de l'année dernière. Ce n'est pas forcément un drame, mais ne vous trompez pas sur la marchandise. ♦



NOKIA 3310

Un mythe, version 2017

Totalement dépassé sur le marché du smartphone, Nokia s'offre un joli coup de «com» en commercialisant une version modernisée du célèbre Nokia 3310.

Le téléphone, vendu 69 €, est passé par le laboratoire de *Que Choisir*. Résultat: il ne trahit pas la robustesse légendaire de son ancêtre et offre, comme lui, une très bonne autonomie (16,5 jours en veille ou 18 heures en appel). La version 2017 intègre un navigateur Internet, mais il est peu praticable (écran minuscule, clavier numérique). De toute façon, le téléphone n'offre ni Wi-Fi ni 4G... Lancé en décembre 2010, le Nokia 3310 s'est vendu à 126 millions d'exemplaires dans le monde. Pas sûr que son successeur lui arrive à la cheville.

OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE

L'Europe avance ses pions

Le Parlement européen a adopté, début juillet, un rapport d'initiative sur l'obsolescence programmée de nos produits quotidiens. Ce rapport tend à encourager la conception de produits robustes et durables, à promouvoir leur réparabilité et leur longévité, à garantir une meilleure information aux consommateurs (sur la garantie légale de conformité, notamment). Il prône également une définition européenne de l'obsolescence programmée pour les biens physiques et les logiciels. L'UFC-Que Choisir se réjouit de cette avancée mais regrette que le rapport ait privilégié le volontariat des acteurs plutôt que l'obligation, qui avait été un temps envisagée. La Commission européenne devra néanmoins se pencher sur le sujet.

OBÉSITÉ DES ENFANTS



La pub mise au régime

Le lien entre le marketing alimentaire, le surpoids et l'obésité chez les enfants n'est plus à démontrer. Partant de ce constat, la Fédération de l'industrie alimentaire des Pays-Bas entend supprimer les images des héros enfantins des emballages des produits alimentaires. Dora l'exploratrice, Bob l'éponge, la Reine des neiges, les Minions... vont peu à peu disparaître des emballages des bonbons, biscuits, céréales et autres produits riches en sucre et en graisses. Mais les propres mascottes des

marques comme Pico, le chien des céréales Chocapic, ou Tony, le tigre des Frosties, auront toujours droit de cité. La Grande-Bretagne, elle, a décidé d'étendre à Internet, aux magazines et au cinéma l'interdiction des publicités à destination des enfants, limitée, jusque-là, à la télévision. En France, seules les publicités dans les programmes pour enfants disparaîtront des écrans de France Télévisions en 2018 (Internet compris et 15 minutes avant le début et la fin de leur diffusion). ♦

SNCF TER n'est pas Intercité!

Dans la jungle des tarifs SNCF, les clients trouvent des perles! Paul D. est un abonné de *Que Choisir*. Il raconte: «J'ai eu l'occasion de faire récemment un aller-retour entre Paris et Vernon (27) avec un billet carte senior 2^e classe. J'ai découvert qu'il y avait deux tarifs. Lorsque le train s'appelle TER, cela me coûte 7,40 € contre 10 € s'il s'agit d'un Intercité. Or, quelle que soit l'appellation, on voyage avec le même matériel, des automotrices financées par la région Normandie.» En discutant avec le contrôleur, Paul apprend que si l'on peut monter dans un TER avec un billet Intercité, l'inverse n'est pas vrai. «Si vous le faites, vous encourez une amende, précise le retraité. Mais un agent de bonne humeur vous fera seulement payer un supplément!»



Le nom du train change et le tarif décolle.

VÉHICULES AU RAPPEL



Citroën C4 Cactus



BMW Série 5 et 7



Renault Talisman

Tous les rappels de véhicules sont sur notre site <http://ufcqc.link/rappelauto561>

CITROËN C4 CACTUS fabriqués entre le 12 février 2016 et le 25 novembre 2016. **PROBLÈME:** les garde-boue ont été mal fixés sur le pare-chocs et peuvent tomber. **OÙ S'ADRESSER:** les propriétaires ont été avertis par courrier.

BMW SÉRIE 5 ET 7 produites entre le 16 mai et le 20 mai 2017. **PROBLÈME:** en raison d'un défaut au niveau de la pédale de frein, les feux stop peuvent être allumés en permanence, même pendant la conduite (et cela sans qu'aucun message d'alerte n'apparaisse au tableau de bord). **OÙ S'ADRESSER:** les propriétaires ont été contactés par courrier.

RENAULT TALISMAN Modèles du début de la fabrication jusqu'au 21 avril 2016. **PROBLÈME:** risque de mauvais montage de l'ensemble étrier de frein/disque qui limiterait la surface de freinage et réduirait son efficacité. Cela pourrait même entraîner un déséquilibre du freinage entre la droite et la gauche, et engendrer

un déport du véhicule lors du freinage. **OÙ S'ADRESSER:** les propriétaires ont été informés.

VOLKSWAGEN GOLF Les modèles concernés ont été fabriqués entre le 26 septembre 2016 et le 21 avril 2017. **PROBLÈME:** l'étiquette indiquant la pression des pneus est erronée. Une pression trop faible peut provoquer la rupture de la bande de roulement ou l'éclatement du pneu. **OÙ S'ADRESSER:** mis au courant, les propriétaires sont invités à se rendre chez leur concessionnaire.

OPEL ZAFIRA produits entre le 20 juillet 2016 et le 2 février 2017. **PROBLÈME:** les fixations des sièges arrière de deuxième et troisième rangées, et ceux des boucles de ceinture de sécurité, peuvent avoir été insuffisamment serrés, ce qui augmente le risque de blessures en cas d'accident. **OÙ S'ADRESSER:** les propriétaires ont été alertés et doivent aller chez leur concessionnaire.

SÉCURITÉ AÉRIENNE

Signal négatif

Certes faible, le signal n'en a pas moins été capté par Alter, un syndicat de pilotes d'Air France. L'organisation déplore l'introduction d'un nouveau paramètre dans le calcul de l'intéressement (mesure approuvée par la majorité des organisations syndicales) versé annuellement à l'ensemble du personnel Air France. Paramètre qui pourrait affecter la sécurité des vols, selon Alter. «Il prend en compte le D0, "Départ avec zéro minute de retard", explique à *Que Choisir* Guillaume Pollard, son président. En clair, cela signifie "Dépêchez-vous, partez à l'heure!", une injonction qui est maintenant liée à une récompense financière. Mais la mise en route d'un avion, c'est toute une chaîne de personnes, du mécanicien au sol au commandant de bord. De fait, pour respecter l'horaire, certaines d'entre elles peuvent, de manière plus ou moins consciente, être

poussées à travailler trop rapidement et ainsi se mettre en position de ne pas réaliser de manière optimale toutes les tâches imparties. C'est ce que nous appelons, dans l'aérien, le hurry up syndrome.» Si le responsable syndical déplore cette évolution, il se veut rassurant. «La culture sécurité est très forte chez les personnels Air France, dit-il. Par exemple, au contraire d'autres compagnies, on ne surveille pas l'emport carburant. Le commandant de bord choisit seul les quantités qu'il doit charger, sans pression. La décision liée au calcul de l'intéressement versé à tous est juste un signe qu'il ne faut pas

L. GRANDGUILLOT/REA



Le personnel d'Air France est incité à travailler vite. Espérons que la sécurité n'en pâtira pas.

négliger: un accident, c'est toujours la conjonction de plusieurs facteurs dont certains pouvaient a priori paraître anodins.» Cela mériterait d'être rappelé de temps en temps. ♦

LA PHOTO DU MOIS



HAMILTON/REA

Faire ses courses dans un entrepôt

Nouvelle étape dans l'évolution de la grande distribution avec l'arrivée en France du groupe américain Costco, qui a ouvert son premier magasin à Villebon-sur-Yvette, en région parisienne (notre photo). L'endroit ressemble à un vaste entrepôt avec une surface de 13500 m² contre 2500 m² pour les plus petits des hypermarchés. Les produits, nombreux à être vendus par lots, sont entassés sur des palettes. Mais pour les acheter, le consommateur doit avoir sa carte de membre moyennant une cotisation annuelle. L'alimentaire côtoie l'ameublement, l'électroménager, l'optique ou encore un centre de montage des pneus. Les responsables annoncent des «économies pouvant aller de 5 à 50%», selon le type d'articles. Ils promettent également des promotions régulières, appelées par Costco produits «chasse au trésor» (diamant, voiture...). Objectif: faire venir et adhérer le public. L'enseigne prévoit d'ouvrir douze points de vente dans l'Hexagone d'ici à dix ans. ♦

PRODUITS DU MARCHÉ

Service à domicile expérimental

Possibilité d'acheter directement au producteur, convivialité, niveau de prix et assortiments variés: faire ses courses de bouche au marché présente bien des avantages. Revers de la médaille: on en ressort parfois avec de grosses quantités de provisions, difficilement transportables pour certains. Personnes âgées ou handicapées, femmes enceintes, parents d'enfants en bas âge encombrés d'une poussette peuvent être contraints de renoncer au marché pour le confort de la livraison par la grande surface du coin. Pour leur faciliter la tâche, la ville de Paris expérimente un service de livraison à domicile disponible sur une dizaine de marchés. Dommage que le prix (3 euros) puisse faire reculer les plus modestes. L'idée, en tout cas, pourrait inspirer toutes les municipalités. Parlez-en à votre maire! ♦

SPL/PHANIE



Paris lance la livraison à domicile des courses du marché.

ACCÈS AUX SOINS Depuis le 1^{er} juillet 2017, les intérêts des placements non soumis à l'impôt sur le revenu (livret A, livret de développement durable et solidaire, livret d'épargne populaire...) ne sont plus intégrés aux ressources pour le calcul des droits à la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et à l'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS). Ces prestations, qui permettent un meilleur accès aux soins des foyers les plus modestes, sont accordées sous conditions de ressources et de résidence stable en France. ♦

NOS ACTIONS, NOS COMBATS

ON A GAGNÉ

Google sévèrement recadré à Bruxelles

Historique! Fin juin, La Commission européenne a imposé à Google une amende record de 2,42 milliards d'euros pour abus de position dominante sur le marché européen: la première concerne sa plate-forme publicitaire AdSense. La seconde, son système d'exploitation Android. L'UFC-Que Choisir, membre fondateur du BEUC (Bureau européen des unions de consommateurs) est intervenu dans la procédure, ce qui lui a offert l'occasion de critiquer la présentation non explicite des résultats sponsorisés par Google. Une première victoire vers plus de transparence pour les consommateurs, en droit d'exiger des résultats neutres et non biaisés sur Internet! ♦

Le géant du Web a écopé d'une amende record

MUTUELLES ÉTUDIANTES Après les constats au vitriol dressés par l'UFC-Que Choisir, la Cour des comptes, les parlementaires, les syndicats étudiants et le Défenseur des droits, la suppression du régime dérogatoire de la protection sociale étudiante figure (enfin!) dans la feuille de route du ministère de la Santé. ♦

NOUS AGISSONS

Pour une renégociation du prêt immobilier sans entrave

Alors que les taux des crédits immobiliers, toujours bas, invitent les consommateurs à les renégocier ou à les faire racheter, l'UFC-Que Choisir dénonce le petit jeu des banques, qui multiplient les pièges pour entraver le rachat de crédit. Alertés par une recrudescence des litiges sur ce thème via nos associations locales, nous avons analysé 493 dossiers. Résultat: les banques jouent la montre face aux demandes de renégociation (accords non suivis d'effet, envoi tardif du décompte de remboursement...), réduisant ainsi les économies escomptées par le consommateur,

quand il n'est pas dissuadé de changer! De plus, elles multiplient les frais annexes aux dénominations peu explicites, et ont fait exploser les frais d'avenant de 18% en cinq ans (jusqu'à 1500 €!). L'UFC-Que Choisir a donc saisi les autorités de contrôle (ACPR, DGCCRF) pour qu'elles enquêtent. L'association demande par ailleurs au ministre de l'Économie d'encadrer plus strictement les opérations de renégociation. En plafonnant notamment les frais (avenant et dossier), et en uniformisant la terminologie employée, afin de favoriser transparence et concurrence. ♦

LE BILLET

d'Alain Bazot

Président de l'UFC-Que Choisir



PRODUITS BIO

Des marges excessives

Les produits bio sont plus sains et plus respectueux de l'environnement, nos tests publiés dans ce numéro le démontrent à nouveau (voir pp. 16-23). Le marché est en plein boom mais de nombreux consommateurs rechignent encore à franchir le pas en raison de la cherté du bio et du manque de choix en rayon. Il est vrai que l'écart tarifaire entre un panier bio et un panier traditionnel peut être significatif. Toutefois, cela ne saurait découler, comme le souligne l'analyse économique de l'UFC-Que Choisir, du seul surcoût lié au mode de production. Loin de là! C'est bel et bien la grande distribution qui, sur le bio plus que sur le conventionnel, se gave de marges... Cette politique est d'autant moins compréhensible qu'une diminution des marges sur le bio, entraînant des prix plus attractifs, augmenterait les ventes et aboutirait donc à des recettes équivalentes, voire supérieures à celles d'aujourd'hui. D'ici à ce que les grandes surfaces comprennent que leurs intérêts et ceux des consommateurs sont convergents, l'UFC-Que Choisir réclame que le bio passe sous le radar de l'Observatoire des prix et des marges, à l'instar de la viande et du lait. En effet, concernant les marges réalisées autour du bio, la transparence ne devrait-elle pas être naturelle? ♦



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

FAITES-LE SAVOIR

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

ASSURANCE

Les primes font des bonds

Lorsque j'ai reçu mon avis d'échéance pour l'assurance de ma voiture, j'ai constaté qu'elle avait augmenté de plus de 37%, la cotisation mensuelle étant passée de 90 à 124 €. J'ai alors cherché à changer d'assureur. Les devis que j'ai reçus m'ont surpris! Par exemple, sur Internet, mon mari a fait une demande auprès de la compagnie britannique AON. Le montant annuel de la prime qui nous a été donné dans un premier temps était de 750 €. Un conseiller m'a ensuite rappelée. Le tarif a grimpé à 870 € quand il a été informé que ma voiture avait été impliquée dans deux accidents, en 2015 et cette année, pour lesquels je n'étais pas responsable. Je trouve profondément injuste d'être pénalisée à ce point... ♦

CÉCILE GOMES (PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE)

RAMONAGE

750 € pour une bombe insecticide

Nous sommes deux personnes âgées de plus de 80 ans et, il y a peu, une entreprise a su bien profiter de notre faiblesse. Nous avons fait appel à elle pour nous débarrasser d'un nid de guêpes qui obstruait le conduit d'évacuation de notre hotte de cuisine. La personne qui est intervenue a utilisé une simple bombe insecticide, non sans nous avoir réclamé auparavant du ruban adhésif et un sac en plastique, car elle était venue avec très peu de matériel! La facture a, elle, été lourde: 750 €. Un bel abus. Nous allons déposer une plainte, sans nous faire cependant trop d'illusion sur les suites qui lui seront données. ♦

M ET M^{ME} BAUDRY, LIMAY (78)

SNCF Changer de train tout en restant assis!

La SNCF semble avoir trouvé la parade pour masquer ses trains en retard qui agacent tant les usagers. Elle n'hésite pas à les faire disparaître! Démonstration avec un cas vécu. Un beau jour de mai, vous êtes assis dans le train n° 14059 Paris-Orléans, départ 17h26. Alors qu'il est encore stationné en gare, on nous annonce que nous ne pouvons pas partir à cause d'un problème de caténaire en gare de Brétigny-sur-Orge (91). Nous quittons la gare d'Austerlitz à 18h40 et arrivons à destination avec un retard de 1h20. Passage au guichet information où l'on nous distribue une attestation pour être indemnisé

au titre de la «garantie voyage». Surprise, nous apprenons que nous avons voyagé dans le train n° 14065, départ 18h27, arrivée 19h34, soit un retard de seulement 20 minutes (petit rappel, l'indemnisation n'est versée qu'au-delà de 30 minutes). En guise d'explication, la SNCF nous affirme que le train de 17h26, le 14059 donc, a été supprimé. Sans le savoir, et sans bouger de notre siège, nous nous sommes donc retrouvés comme par magie à bord du 14065. Éléphant, non? ♦

WOLFRAM KLOPPMANN, ORLÉANS (45)

VOYAGES Taxes d'aéroports non restituées

Voilà une pratique bien peu éthique, voire illicite, de la part de l'entreprise Edreams/Odigeo, qui gère les sites Opodo et Go Voyages! Je me suis aperçu que ces derniers réclament à la compagnie aérienne, comme le permet la loi, le remboursement des taxes d'aéroport en cas de billets d'avion non utilisés. Mais ils se gardent bien, ensuite, de les restituer spontanément au client qui n'a pas pu partir. Il faut que ce dernier en fasse expressément la demande pour qu'il en soit ainsi. C'est un employé du centre d'appels de ces sites qui m'a vendu la mèche! ♦

HUGUES THOMAS, BARCELONE (ESPAGNE)

LA POSTE Surcoûts dissimulés

Afin d'envoyer un colis, je me suis rendu à la Poste de Bourg-la-Reine (92). Je l'ai pesé sur un automate. Prix d'envoi: 18,90 €, en Colissimo. Pour valider ma commande, il fallait que je remplisse les noms et adresses du destinataire et de l'expéditeur. J'ai préféré aller au guichet pour finaliser l'opération. Mon colis a été de nouveau pesé. Et le prix est passé à 21,40 €. Explication de

cet écart: le coût d'une assurance que je n'avais pourtant pas sollicitée. J'ai par la suite surpris un dialogue entre employés de la Poste disant que la case assurance était précochée et qu'il ne fallait pas, normalement, la décocher! Tout cela se passe à l'insu du consommateur, qui ne voit pas l'écran et le logiciel ainsi paramétré! ♦

FRANÇOIS GOUTORBE, BOURG-LA-REINE (92)



HOTTE DE CUISINE Incompatibilité avec la chaudière

Dans notre cuisine, nous avons installé une chaudière à gaz et une hotte pour les odeurs de cuisson. Elles sont reliées chacune à un conduit d'évacuation, indépendant l'un de l'autre. Appelé pour un dépannage, le technicien a refusé d'intervenir sur notre chaudière. Motif? Une hotte à évacuation externe pourrait inverser le flux des gaz brûlés. D'autres personnes, dans la même situation que moi, se sont vu opposer la même réponse. C'est une «contrainte» qu'il faudrait préciser dans vos tests sur les hottes de cuisine. ♦

ALAIN RIBEROLLE (PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE)

DÉFICIENTS VISUELS Le peu d'effort des industriels

La France compte plus d'un million de déficients visuels et je déplore que les industriels n'en tiennent guère compte dans la conception des appareils de gros électroménager. Comment discerner des touches noires sur une plaque de cuisson noire? Comment programmer un lave-linge ou un lave-vaisselle dépourvu de boutons à crans? Redonner une certaine autonomie aux personnes déficientes visuelles dans l'utilisation quotidienne des équipements

ménagers est pourtant possible. Aujourd'hui, ces personnes peuvent préparer une recette avec leur balance de cuisine «parlante», se peser avec leur pese-personne «parlant», écouter l'heure de leur montre «parlante», converser avec leur smartphone, leur ordinateur... Mais rien dans le gros électroménager! ♦

JEAN-CLAUDE RABILLER, DÉLÉGUÉ NATIONAL POUR L'ACCESSIBILITÉ DE L'ASSOCIATION RETINA FRANCE

PARE-BRISE Bien élevé, le prix!

Votre article dans lequel un carrossier dénonce le coût élevé des pare-brise pratiqué par certaines enseignes spécialisées a retenu toute mon attention (QC n° 559, p. 19). J'en ai moi-même fait l'expérience avec ma Renault Twingo. Pour prendre en charge le remplacement de mon pare-brise, mon assureur m'a donné une petite carte Car-glass. J'ai contacté l'enseigne et, une semaine après, j'ai obtenu un rendez-vous dans son centre de Limoges (87). Je ne devais rien payer, c'était mon assurance qui

s'en occupait. Un ordre de réparation a cependant été établi lorsque j'ai laissé mon véhicule. J'ai été étonné par le montant total de la facture: 434 € TTC, dont 127,50 € HT de pare-brise et... 40 € HT d'essuie-glace, dont je n'avais pas besoin. Tant que c'est l'assureur qui paie, et *in fine* l'assuré, pourquoi se gêner... ♦

JACQUES CHAZAT, SAINT-JUNIEN (87)



COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Passage en force sur personne fragile

Pendant plusieurs mois, la complémentaire santé Smatis a ponctionné 154 € mensuels sur le compte d'une femme de 70 ans dont je suis la curatrice légale. Or, ma protégée n'a jamais adhéré à cette mutuelle. Smatis m'a communiqué une copie d'un vague contrat qui aurait été signé électroniquement. Non seulement il contient des éléments complètement erronés, mais la personne dont j'ai la charge n'a ni téléphone

portable ni connexion Internet. Elle a été très perturbée par les relances de cet organisme lui sommant de régler les montants dus ou, plutôt, indus! À la lecture des témoignages publiés dans votre revue, j'ai l'impression que «le passage en force» est devenu une habitude, voire un mode de fonctionnement, pour certaines complémentaires santé bien peu scrupuleuses.

SOPHIE LE GALL, SAINT-PÉRAY (07)

TÉLÉVISEUR

Prise de casque absente

Sur la foi d'un de vos tests téléviseurs, mon choix s'est porté sur un modèle Samsung, cette marque ayant obtenu de très bons résultats. Lors de l'achat, je n'ai pas eu la présence d'esprit de demander s'il y avait une prise casque qui ne coupe pas le son des haut-parleurs et s'il y avait un réglage indépendant. Sur mon précédent téléviseur, ces fonctions étaient proposées. Je n'ai pas imaginé un instant que sur un téléviseur à plus de 1 200 €, elles ne le seraient pas! Il me semble par conséquent primordial d'indiquer dans les tableaux de vos essais comparatifs ces informations. Dans mon cas, mon épouse et moi-même ne pouvons pas regarder la télévision ensemble, ce qui est tout sauf un détail. Il serait d'ailleurs bon qu'un magazine comme *Que Choisir* pousse un coup de gueule sur ces économies de bout de chandelle que les industriels font sur leurs téléviseurs haut de gamme. Au détriment de leurs clients! ♦

E. ANGEBAULT, CRAPONNE (69)

Cette information est donnée sur notre site quechoisir.org. En plus de la présence de cette prise, nous indiquons si le volume du casque peut être réglé indépendamment de celui des haut-parleurs.



► L'agriculture biologique a le vent en poupe. Pour autant, des questions restent en suspens : santé, environnement, prix. Dans ce dossier, *Que Choisir* apporte ses réponses.

DOSSIER

P. 18
SANTÉ ET NUTRITION
Manger bio est sans doute plus sain

P. 20
BIEN-ÊTRE ANIMAL
Moins négligé qu'ailleurs

P. 21
ORIGINE GÉOGRAPHIQUE
Une consommation très tricolore

P. 22
PRIX
Pas à la portée de tous

LE BIO

Vaut-il vraiment le coup?

MARIE-NOËLLE DELABY AVEC CLAIRE GARNIER

Le secteur du bio affiche une santé éclatante ! La filière jouit d'une croissance à deux chiffres depuis des années. Elle a atteint 20% en 2016 ! Environ 260 000 hectares de terres sont entrés en première année de conversion l'an dernier et seront certifiés d'ici à 2018. Tandis que la part de surfaces agricoles bio, actuellement de 5,8%, pourrait se hisser à 20% durant la prochaine décennie. Les experts les plus optimistes tablent sur la possibilité d'arriver à 50% en 2050 (voir interview, p. 17). Aujourd'hui, la filière amorce un tournant que souhaite accompagner l'Union Européenne – qui dicte les exigences du label AB (voir notre fiche pratique, p. 60) – grâce à une nouvelle législation. Cette dernière est censée « renforcer la confiance du consommateur pour permettre au développement du secteur de se poursuivre », selon les vœux du commissaire européen à l'Agriculture, Phil Hogan. Mais croître sans faillir à ses missions est un véritable défi et l'Europe peine à jouer son rôle de tuteur.

Bruxelles accouche d'une souris

De meilleures conditions d'élevage (voir p. 20), plus de production locale (voir p. 21) : les attentes du consommateur se diversifient face à des promesses parfois ténues mais souvent tenues. La principale motivation des adeptes du bio demeure toutefois ses bienfaits supposés pour la santé (voir p. 18). À juste titre. Comme l'indiquent nos résultats, si l'intérêt

sanitaire à consommer bio varie selon les familles d'aliments, pour les végétaux cela réduit significativement l'exposition aux résidus de pesticides ! Un bénéfice que Parlement et Conseil européens ambitionnaient de renforcer via une nouvelle réglementation bio, plus exigeante. Hélas, la montagne législative, empêtrée dans des débats houleux, a accouché d'une souris le 29 juin dernier. La Commission a en effet dû renoncer à sa mesure la plus ambitieuse, le déclassement des produits contaminés. Son objectif : introduire des seuils de résidus de pesticides interdits dans le bio, dont le dépassement entraînerait le déclassement automatique des produits. Un projet notamment soutenu par la Belgique et l'Italie, qui appliquent une politique semblable à l'échelle nationale. Mais il a été abandonné sous la pression d'une majorité d'États, dont la France, qui a invoqué le principe d'obligation de moyens et non de résultats sur lequel repose le bio européen. Autrement dit, le label AB ne certifie pas qu'un produit est dénué de pesticides, mais simplement que le producteur met en œuvre les conditions pour cultiver sans engrais chimiques. « Pénaliser les agriculteurs bio à l'heure où les contaminations fortuites par les cultures conventionnelles sont encore trop nombreuses serait injuste et cette mesure ne peut voir le jour sans un principe de pollueur-payeur », estime Stéphanie Pageot, présidente de la Fédération nationale d'agriculture biologique (Fnab). Elle rappelle toutefois que certains labels bio privés (voir notre fiche pratique, p. 60) prônent des mesures



strictes pour lutter contre ces contaminations fortuites en interdisant les exploitations mixtes, celles qui produisent en bio et en conventionnel.

Les prix ne baissent pas

En attendant que les États se mettent d'accord, le nombre de magasins spécialisés en bio explose et les distributeurs généralistes étoffent leurs gammes. Cette hausse de l'offre devrait infléchir les prix. Pourtant, nos relevés dans 1 518 magasins montrent que la facture pour un même panier de courses est au moins 70% plus élevée en rayon bio qu'en rayon conventionnel (voir pp. 22-23) ! Or, le prix reste le premier critère de choix des ménages (48%) devant l'origine du produit (36%), selon la récente étude Inca 3 de l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail). Certes, « produire vert demande plus de main-d'œuvre et d'espace pour une production égale », rappelle Stéphane Bellon, de l'Institut national de la recherche agronomique. Et le bio rémunère souvent mieux les producteurs. Mais cela ne justifie pas une telle cherté et la question des marges des distributeurs se pose. L'Agence bio, plate-forme nationale de promotion du bio, nous promet plus de transparence grâce à un observatoire des marges et des prix. On espère avoir les premiers résultats en 2017, notamment pour le lait et le steak haché. Pour sa part, l'UFC-Que Choisir boucle une étude sur la question. Ses conclusions devraient être dévoilées très prochainement. Nous en reparlerons. ♦

INTERVIEW

SYLVAIN DOUBLET,
AGENCE SOLAGRO.

« Le pari : 50% de bio à l'horizon 2050, »

Sylvain Doublet travaille pour Solagro, une agence spécialisée dans la transition énergétique et alimentaire. Il est le coauteur d'Afterres2050. Ce scénario fait le pari d'un modèle basé à 50% sur une agriculture biologique et à 50% sur une agriculture intégrée, réduite en pesticides.

végétales (céréales et légumineuses). Ou encore, orienter l'export vers les seuls pays qui le nécessitent, comme le Moyen-Orient, et baisser l'exportation des céréales fourragères. En parallèle, revoir notre régime alimentaire est indispensable pour rendre ce scénario crédible.

33 ans pour passer de 6 à 50% de bio en France, est-ce réaliste ?
Sylvain Doublet : L'objectif d'Afterres2050 est d'alimenter le débat autour d'une question : comment nourrir une population plus nombreuse en 2050 compte tenu des limites des rendements agricoles, qui ont déjà atteint leur pic, tout en respectant les objectifs de réduction des pesticides et des émissions de gaz à effet de serre ? Afterres2050 montre, de manière chiffrée, qu'il est possible de nourrir correctement la France et ses voisins avec un modèle agricole plus durable, à condition de jouer sur les bons leviers. Il faut notamment repenser l'utilisation des terres et des productions, soit diviser par deux le cheptel bovin, multiplier par trois le maraîchage et par deux les protéines

En 2050, quelle sera la composition de notre assiette ?
S. D. : C'est ce que l'on surnomme l'assiette « demitarienne ». Elle s'apparente aux régimes méditerranéens. On y divise par deux la part de viandes et de produits laitiers, on diminue le sucre et l'on augmente d'un tiers la part de fruits, légumes, céréales et légumes et fruits secs. Fait notable, pour la première fois depuis des décennies, l'État incite à baisser la consommation de protéines animales au profit des protéines végétales via le plan national nutrition santé (PNNS 4) et, ce, dans l'intérêt de la santé des Français. En outre, une assiette plus végétale est moins chère pour le consommateur qu'une assiette riche en produits animaux. Ce qui relativise quelque peu le surcoût du bio.

SANTÉ ET NUTRITION

Manger bio est sans doute plus sain

Si les attentes vis-à-vis des produits bio se diversifient, préserver sa santé et bien se nourrir demeurent les principales motivations des consommateurs. À juste titre ?



R. DEMARET/REA

Côté nutrition, l'intérêt du bio n'est pas flagrant. Les principales méta-analyses de ces dernières années s'accordent à retrouver un taux légèrement plus élevé d'antioxydants dans les fruits, légumes et céréales bio, de même qu'un taux plus important de «bons» acides gras dans les produits laitiers et les œufs bio. Mais concernant les vitamines et minéraux, il semble qu'il n'y ait pas de différence. Nos analyses le confirment.

«Des résultats peu surprenants», selon Stéphane Bellon, chercheur à l'Inra (Institut national de la recherche agronomique), qui rappelle que le cahier des charges bio n'implique stricto sensu «que» la suppression des engrais chimiques. Soit un facteur parmi bien d'autres qui influencent la richesse nutritionnelle des végétaux. «Le climat, la météo, le moment de la récolte, la rotation des cultures, ou encore la taille et la densité des parcelles sont autant des critères qui vont jouer sur la teneur en nutriments des végétaux», précise le chercheur.

Lien démontré entre les pesticides et certaines maladies

En revanche, l'intérêt pour la santé d'une alimentation bio est plus tangible. Certes, peu d'études à ce jour ont évalué l'effet direct de la consommation de nourriture bio sur la santé humaine. Et hormis quelques indications montrant une baisse des risques d'allergies chez les enfants, les résultats ne sont pas concluants. «Il est difficile d'établir un lien direct entre ce régime

et la santé de la population générale, ne serait-ce que compte tenu des biais sociologiques. Car le bio touche en premier lieu une population qui a davantage les moyens de se préoccuper de sa santé. Mais il y a du bon sens à penser que manger bio est plus sain pour la raison évidente que ce régime fait baisser l'exposition aux engrais chimiques. Or le lien entre surexposition aux pesticides et maladie est, lui, démontré», rappelle le professeur Robert Barouki, de l'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale). Ces trente dernières années, les scientifiques ont établi un lien entre exposition aux pesticides et maladie de Parkinson, cancer de la prostate, ou encore certains cancers hématologiques chez les agriculteurs, mais aussi leurs enfants et les populations rurales qui ne sont pas exposées professionnellement. Quant à la population générale, «depuis quelques années, les preuves s'accumulent concernant le risque de cancer de la prostate et, surtout, le développement neurocomportemental lié à des expositions lors de périodes sensibles du développement, in utero et pendant l'enfance», conclut le Pr Barouki.

L'intérêt sanitaire du bio est moins évident du côté de la production animale, comme le montrent nos résultats (voir p. 20). Toutefois, un rapport de 2017 du service de recherche du Parlement européen note un avantage indirect à l'usage limité des antibiotiques en agriculture biologique : une réduction du risque global de résistance à ces traitements. ♦

Le non-usage de la chimie en bio fait la différence

LIRE LES TABLEAUX

LES PRODUITS ANALYSÉS

Nous avons sélectionné 71 produits, 46 bio et 25 conventionnels, disponibles en magasins spécialisés ou en grandes surfaces. Les aliments

visés étaient les suivants : bananes, carottes, citrons, œufs, filets de poulet et mueslis. **LES MESURES EFFECTUÉES** Pour chaque type d'aliments, des analyses nutritionnelles (sur fruits et légumes épluchés) et

une recherche de contaminants sur les produits tels que vendus, (sauf pour les bananes : sur fruits entiers puis épluchés) ont été faites. ► Côté nutrition, nous avons mesuré la teneur en matière

sèche et en macronutriments des échantillons (lipides, protéines, glucides), complétée, selon les aliments : par l'analyse du profil des acides gras (mueslis, œufs, filets de poulet) ; par le dosage des fibres (mueslis, bananes,

citrons, carottes), de vitamines et de minéraux (citrons, carottes, bananes) ; par le profil des sucres et le taux de sel (mueslis). Nous avons aussi évalué le pouvoir antioxydant des fruits et légumes.

ANALYSE LABO



L. HINI POUR QUE CHOISIR

10 BANANES

	Origine	PRIX	NOTE SUR 20	APPRECIATION GLOBALE	NUTRIMENTS & POUVOIR ANTIOXYDANT	PESTICIDES	FIBRES
Bio et équitables (chez Lidl)	R. dominicaine	1,99	14,9	★★	★★★	★★	★★★
Cavendish biologique (chez U)	Équateur	2,09	14,6	★★	★★★	★★	★★
Chez La Vie Claire	Colombie	2,29	14,5	★★	★★★	★★	★★
Bio Village (Leclerc) issues du commerce équitable	Équateur	1,99	14,3	★★	★★★	★	★★
Cavendish bio. (chez Leader Price)	R. dominicaine	1,99	14,3	★★	★★★	★	★★
Bio (Sélection Intermarché)	R. dominicaine	2,59	14,2	★★	★★★	★	★★
Nos régions ont du Talent (Leclerc) Montagne des Antilles françaises	Antilles françaises	1,99	12,5	★★	★★	★	★
Cavendish (chez Leader Price)	Suriname	1,39	11,5	★	★★	★	★
Chez Intermarché	Colombie	1,99	10,6	★	★★	★	■
Cavendish (chez U)	Côte d'Ivoire	2,15	9,1	★	★	★	★

ÉCHANTILLONS NON BIO

BANANES

Les bio riches en fibres

Pour la plupart des paramètres nutritionnels, à l'instar des autres fruits et légumes testés, nos résultats ne montrent pas de différences majeures entre bananes conventionnelles et bio. Les teneurs en eau (75% du fruit), en glucides, en potassium et en vitamine B6 sont équivalentes. En revanche, les bananes bio sont deux fois plus riches en fibres que les non bio. Cela pourrait en partie s'expliquer par les conditions de culture moins intensives de certaines productions bio des pays tropicaux (voir p. 21). Côté pesticides, aucun des résidus phytosanitaires recherchés n'est retrouvé dans les fruits bio (★★★). Les bananes non bio présentent, elles, des traces de résidus (★★ ou ★). Deux ou trois molécules ont été quantifiées dans chaque échantillon à des niveaux faibles. À noter : ces pesticides, quantifiés sur les fruits entiers, sont presque toujours retrouvés dans les fruits épluchés mais en moindre quantité (de 4 à 10 fois moins).

ANALYSE LABO



15 CAROTTES (1)

	Origine	PRIX	NOTE SUR 20	APPRECIATION GLOBALE	NUTRIMENTS & POUVOIR ANTIOXYDANT	PESTICIDES	FIBRES
Chez La Vie Claire		2,35	16,9	★★★	★★★	★★	★★★
PrimBio (chez U)		3,25	16,9	★★★	★★★	★★	★★★
PrimBio (chez Lidl)		1,69	16,7	★★★	★★★	★★	★★★
Carrefour Bio		2,50	16,4	★★★	★★★	★★	★★
Chez Naturalia		2,19	16,3	★★★	★★★	★★	★★
Chez Bio c' Bon		2,30	16,2	★★★	★★★	★★	★★
Monoprix bio!		2,79	16,2	★★★	★★★	★★	★★
Bio Village Marque Repère (Leclerc)		2,69	16,2	★★★	★★★	★★	★★
Chez Biocoop		2,10	15,3	★★	★★★	★★	★★
Nos Régions ont du Talent (Leclerc) des sables des Landes		1,39	14,5	★★	★★	★★	★★
Auchan		0,99	14,3	★★	★★	★★	★★
Planète végétal faciles à râper		1,24	14,1	★★	★★	★★	★★
Filière Qualité Carrefour		0,99	13,8	★★	★★	★★	★★
Litée (chez U) Label rouge		1,79	8	■	■	★★	★★★
Petit Prix (chez Carrefour)		0,75	8	■	■	★★	★★

ANALYSE LABO



12 CITRONS (1)

	Origine	PRIX	NOTE SUR 20	APPRECIATION GLOBALE	NUTRIMENTS & POUVOIR ANTIOXYDANT	PESTICIDES	FIBRES
Chez Biocoop		2,40	16,4	★★★	★★★	★★★	★★★
Bio Village Marque Repère (Leclerc)		3,38	15,8	★★	★★★	★★	★★★
Jaune (chez Bio c' Bon)		2,65	15,8	★★	★★★	★★	★★
Guillem Bio (chez Carrefour)		3,40	15,7	★★	★★★	★★	★★★
Monoprix bio!		5,98	15,6	★★	★★★	★★	★★★
Jaune (chez Naturalia)		3,09	15,6	★★	★★★	★★	★★
Auchan bio		3,98	15,5	★★	★★★	★★	★★
Instant Bio (chez U)		5,18	15,5	★★	★★★	★★	★★
Douceur du Verger Marque Repère (Leclerc)		2,98	14,4	★★	★★	★★	★★★
Auchan à jus		2,19	14,2	★★	★★	★★	★★
Petits Prix (chez Carrefour)		1,98	14,1	★★	★★	★★	★★
Chez Carrefour		5,60	12	★	★	★★	★★★

ÉCHANTILLONS NON BIO (1) Toutes les carottes testées sont d'origine France, sauf les Monoprix bio! (Hollande).



12 CITRONS (1)

	Origine	PRIX	NOTE SUR 20	APPRECIATION GLOBALE	NUTRIMENTS & POUVOIR ANTIOXYDANT	PESTICIDES	FIBRES
Chez Biocoop		2,40	16,4	★★★	★★★	★★★	★★★
Bio Village Marque Repère (Leclerc)		3,38	15,8	★★	★★★	★★	★★★
Jaune (chez Bio c' Bon)		2,65	15,8	★★	★★★	★★	★★
Guillem Bio (chez Carrefour)		3,40	15,7	★★	★★★	★★	★★★
Monoprix bio!		5,98	15,6	★★	★★★	★★	★★★
Jaune (chez Naturalia)		3,09	15,6	★★	★★★	★★	★★
Auchan bio		3,98	15,5	★★	★★★	★★	★★
Instant Bio (chez U)		5,18	15,5	★★	★★★	★★	★★
Douceur du Verger Marque Repère (Leclerc)		2,98	14,4	★★	★★	★★	★★★
Auchan à jus		2,19	14,2	★★	★★	★★	★★
Petits Prix (chez Carrefour)		1,98	14,1	★★	★★	★★	★★
Chez Carrefour		5,60	12	★	★	★★	★★★

ÉCHANTILLONS NON BIO (1) L'origine des citrons est l'Espagne, à l'exception de ceux achetés chez Biocoop et Bio c' bon (Italie).

Une famille de molécules dont certaines sont soupçonnées d'être des perturbateurs endocriniens (★). **Bon à savoir** Lors de notre précédent test,

en 2010, des traces de résidus avaient été plus souvent retrouvées dans les carottes bio, probablement issues de contaminations croisées. L'évolution est d'autant

plus satisfaisante qu'en 7 ans les capacités de détection des laboratoires ont augmenté et permettent de détecter des résidus à des niveaux encore plus infimes.

des mycotoxines (produites par des moisissures et parfois observées dans les céréales mal conservées). Dans les produits d'origine animale, nous avons recherché la présence de dioxines et de PCB (des polluants

organiques persistants qui s'accumulent préférentiellement dans les matières grasses). Nous y avons aussi cherché la trace éventuelle de résidus de médicaments vétérinaires. Enfin, ces analyses ont été

complétées par un contrôle du calibre et de la fraîcheur des œufs.

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

BIEN-ÊTRE ANIMAL

Moins négligé qu'ailleurs

Même si ce n'est pas leur priorité, les cahiers des charges du bio prennent souvent en compte les conditions d'élevage.

A mesure que le bio progresse, la consommation de produits animaux diminue. Un lien plus que statistique. Les végétariens sont trois fois plus nombreux parmi les adeptes du bio, qui plus généralement sont enclins au flexitarisme, un régime les conduisant à réduire leur ration de viande, pour leur santé mais aussi par éthique. Car bien que le label AB n'ait pas vocation à se préoccuper du bien-être animal, les cahiers des charges d'élevage bio sont en général plus respectueux des conditions d'élevage, même si des améliorations restent possibles. Petit tour d'horizon par filière.

Œufs et volailles

Les poules pondeuses sont deux fois moins nombreuses par bâtiment en bio qu'en Label rouge et se partagent 1 m² à 6 contre 9 en plein air et 13 en cage! Tout comme les poulets, dindes ou canards de chair, elles peuvent sortir la journée, mangent bio et, sauf exception, sans antibiotique. Le gavage est interdit chez les oies et canards.

Le broyage des poussins mâles reste autorisé de même que l'épointage (coupe du bout du bec).

Ruminants

Vaches laitières et à viande ont accès au pâturage. Les veaux sont au lait maternel 3 mois minimum. Les traitements antibiotiques sont limités.

Bien que la nourriture, bio, doive provenir à 50% de la ferme, l'ensilage (fourrage fermenté) et les concentrés (granules de nutriments) sont autorisés et peuvent prendre le pas sur le pâturage. L'écorçage n'est interdit qu'en biodynamique (label Demeter).

Porcs

Les porcs, qui ont un besoin instinctif de fouiller, sont élevés sur un sol en terre ou paillé. Ils ont un accès à l'extérieur et les porcelets restent avec leur mère plus longtemps (jusqu'à 6 à 8 semaines).

La castration à vif des porcelets reste autorisée.

Les poules bio sont probablement plus heureuses!



P. ALLARD/REA

ANALYSE LABO

11 ŒUFS

		€	APPRECIATION GLOBALE	CONTAMINANTS	PROTEINES ET MATIERE GRASSE	FRAICHEUR
Leader Price Bio	biologique	1,45	16,4	★★★	★★	★★★
Lustucru	biolog. BBC (1)	3,15	16,3	★★★	★★	★★★
U bio	biolog. BBC (1)	2,19	15,6	★★	★★	★★★
Carrefour	plein air	1,49	14,1	★★	★★	★★
Carrefour Bio	biologique	1,89	12,8	★★	★★	★★
Auchan bio	biologique	1,89	12,7	★★	★★	★★
Fermiers de Loué	plein air LR (2)	2,10	12,3	★★	★★	★★★
Fermiers de Loué	biologique	3,22	12,1	★★	★★	★★
Matines	biologique	3,04	12,1	★★	★★	★★
Œufs de nos régions						
Marque Repère (Leclerc)	cage	0,79	8	■	★★	★★★
Auchan	cage	0,99	8	■	★★	★★

ÉCHANTILLONS NON BIO (1) Bleu Blanc Cœur (2) Label rouge.

11 FILETS DE POULET

	€/kilo	APPRECIATION GLOBALE	CONTAMINANTS	PROTEINES ET MATIERE GRASSE
Ensemble (Biocoop)	35,60	13,2	★★	★★
Monoprix bio!	38,90	13,2	★★	★★
Maitre Coq	7,92	13,2	★★	★★
Le Gaulois	9,72	13,2	★★	★★
U bio	24,90	13,1	★★	★★
La Vie Claire La Volaille noire	36,99	13	★★	★★
Bio Village Marque Repère (Leclerc)	21,75	12,9	★★	★★
Lyré fermier (chez Auchan) blanc	25,99	12,9	★★	★★
Fermier de Loué	24,90	12,9	★★	★★
Fermier de Loué Label rouge	21,50	12,8	★★	★★
Carrefour	9,71	12,8	★★	★★

ÉCHANTILLONS NON BIO ★★★ TRÈS BON ★★ BON ★ MOYEN ■ MÉDIOCRE ■ MAUVAIS

ŒUFS ET POULETS Des traces de contaminants

Bio ou pas, tous nos échantillons sont contaminés par des dioxines et des PCB, des polluants organiques persistants liés aux activités humaines (usines, incinérateurs...). Les teneurs sont toutefois très en deçà des limites réglementaires. À l'inverse, aucun œuf ou filet de poulet ne présente de résidus des médicaments vétérinaires recherchés. La fraîcheur est satisfaisante pour tous les œufs, malgré quelques écarts. En outre, si des travaux font état d'un

taux plus élevé d'oméga 3 dans les produits animaux bio, cela ne s'illustre pas véritablement avec nos œufs. Trois des quatre boîtes présentant le meilleur profil en matières grasses (★★★) sont certes bio. Mais à y regarder de plus près, deux sont affiliées au programme Bleu Blanc Cœur, qui propose aux poules une alimentation enrichie en oméga 3. Cela étant, les agriculteurs affiliés n'apposent le macaron Bleu Blanc Cœur que sur 40% de leur production, faute de débouché. Il est donc possible que les œufs Leader Price bio et Leclerc (non bio) aient été soumis

au même régime. Mais attention, contrairement au bio, Bleu Blanc Cœur ne proscribit pas les œufs de cage. Un mode de production que nous sanctionnons, d'ailleurs, dans notre notation finale (■). Enfin, le poulet étant peu gras (2%), la teneur en oméga 3 des filets est faible et les quelques écarts entre les échantillons (indépendants du mode de production) sont moins évidents que pour les œufs. Quels que soient les modes d'élevage des volailles, les filets de poulet analysés présentent des teneurs en protéines semblables.

ORIGINE GÉOGRAPHIQUE

Une consommation très tricolore

Cocorico, manger bio signifie bien souvent manger hexagonal. Mais pas forcément local. Explications.

Si la production agricole nationale couvre les trois quarts de notre demande en bio, l'offre de proximité demeure marginale. Appréciés des consommateurs, les circuits courts (vente directe, marchés de producteurs, Amap, etc.) restent un mode d'accès aux produits bio peu répandu avec 13% de part de marché. Ils touchent plus les personnes âgées, diplômées ou vivant dans le sud de la France, selon l'enquête Inca3 sur les comportements alimentaires publiée par l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail).

Par ailleurs, la France est loin d'être autosuffisante en bio sur tous les produits, notamment les céréales. Nous sommes parmi les principaux exportateurs en grandes céréales (maïs, blé, orge...). Mais, paradoxalement, nous manquons de céréales bio! Ainsi, seul J. Favrichon garantit l'emploi de céréales françaises (hors quinoa) dans nos mueslis bio. «La situation évolue, selon

Sylvain Doublet, de Solagro. Les producteurs sont conscients que ce système intensif, de moins en moins concurrentiel, est une impasse. En Occitanie, principale région productrice avec le Grand Est, les conversions en bio sont massives bien que les aides manquent.» Il est vrai que le passage du conventionnel au bio

La production de céréales bio doit augmenter en France

demande un soutien de l'État, alors que les aides de la PAC (politique agricole commune) peinent à couvrir les demandes. Inscrit au programme des Assises générales de l'alimentation, qui ont débuté en juillet, un chantier sera consacré (du 1^{er} septembre au 30 octobre) à «une alimentation saine, sûre, durable et accessible à tous». L'UFCV-Que Choisir y participera et rappellera au gouvernement ses engagements.

La banane de la discorde

Parmi les 24% de produits bio «bruts» importés par la France, les fruits exotiques occupent une place de choix et notamment les bananes, dont les Antilles françaises

La France n'est pas toujours autosuffisante.

sont pourtant de grandes productrices. Le souci, c'est qu'il n'y a quasiment pas de bananes bio dans ces régions en raison de l'utilisation de fongicides non agréés en bio pour lutter contre la maladie des raies noires. Mais, pour l'Interprofession de la banane (Ugpb), cette impossibilité soulève un autre problème: celui du système de certification AB. Un principe d'équivalence critiqué par les producteurs antillais, pour qui les organismes certificateurs des pays tiers, agréés par l'Europe, seraient trop «tolérants» avec les cahiers des charges bio locaux, qu'ils jugent moins restrictifs. Une critique entendue par l'Europe. Elle réclamera une équivalence stricte des cahiers des charges à partir de 2020. Toutefois, aucun résidu de pesticides n'a été retrouvé dans les bananes bio (toutes issues de pays tiers) analysées (voir p. 18). Et elles sont plus riches en fibres! Cela pourrait être dû à l'emploi d'engrais organiques plus nourrissants en bio ou à un mûrissement du fruit plus long, répond la Cirad, un institut agronomique interrogé à ce sujet. ♦



J.-C. MOSCHETTI/REA

MUESLIS

Tous trop sucrés

Globalement, les mueslis bio sont moins gras: 16 g de lipides en moyenne aux 100 g contre 22 g pour les non bio. Seul J. Favrichon se distingue (■). Quant à Kellogg's Extra, non bio, il est très gras et trop riche en certains acides gras saturés, mauvais pour la santé cardio-vasculaire (■). Côté sucres, les fabricants ont la main lourde. À l'exception de Carrefour bio et Quaker (non bio), nos mueslis apportent l'équivalent de deux à deux et demi morceaux de sucre à la portion (sur la base de 60 g). Enfin, les mueslis bio ne contiennent pas

ANALYSE LABO

12 MUESLIS CROUSTILLANTS

	€	APPRECIATION GLOBALE	CONTAMINANTS	LIPIDES	SUCRES	FIBRES	SEL
Carrefour Bio Céréales, chocolat et quinoa	6,18	12,6	★★	★★★	★	★	★★★
Terre et Céréales bio Duo pépites chocolat noir et lait	6,65	11,9	★	★	★	■	★★★
J. Favrichon Quinoa & chocolat	11,98	11,8	★	★★★	■	■	★★★
Bio Village Marque Repère (Leclerc) Chocolat & quinoa	7,15	11,8	★	★★	★	■	★★★
Quaker Cruesli chocolat	3,68	11,5	★	★★	■	★	★★
Bjorg Chocolat	7,02	11	★	★★	★	■	★★★
Jordans Country Crisp chocolat noir	4,29	11	★	★★	★	■	★★★
Naturalia Crunchy chocolat	7,25	11	★	★	★	■	★★★
Crownfield Bio (Lidl) Chocolat	5,38	10,7	★	★	★	■	★★
Leader Price Bio Au chocolat	7,26	10,4	★	★	★	■	★★
Grillon d'Or Krounchy chocolat	7,25	8	■	■	★	■	★★★
Kellogg's Extra pépites noir	7,46	8	■	★★★	■	■	★

ÉCHANTILLONS NON BIO

plus de fibres que les autres. Le plus souvent, une portion en fournit entre 4 et 5 g, quand l'apport conseillé en fibres au petit déjeuner

est estimé de 7 à 8 g. Aucun des pesticides recherchés n'est retrouvé et aucune mycotoxine n'est quantifiée. Mais, concernant le taux

d'acrylamide, les mueslis bio ne sont pas les plus recommandables. Les teneurs les plus hautes de ce composé génotoxique et cancérigène sont en

effet mesurées dans 5 mueslis bio. Grillon d'Or atteint même les valeurs seuils de l'Union européenne pour ce groupe d'aliments (■).

Que ce soit dans les enseignes spécialisées ou en grandes surfaces, le nombre de produits bio proposés ne cesse d'augmenter. Mais leurs prix restent trop élevés pour une large part de la population.

PRIX

Pas à la portée de tous

MARIE-NOËLLE DELABY AVEC SANDRINE GIROLLET

À la caisse des magasins bio, la douloureuse porte bien son nom ! Le bio demeure trop cher. Les ventes profitent pourtant d'une dynamique insolente, dont les enseignes spécialisées (37% de part de marché) sont les principales bénéficiaires. À l'instar de Biocoop, leader sur ce créneau avec 382 magasins en France, qui annonçait, en 2016, une hausse de son chiffre d'affaires de 25% comparé à 2015. Avec 45% de part de marché, les grandes surfaces classiques, qui touchent davantage les acheteurs occasionnels de bio, ne sont pas en reste et développent désormais des magasins dédiés comme Carrefour Bio ou Auchan Cœur de nature.

BILAN ÉCONOMIQUE DU BIO

Les voyants sont au vert

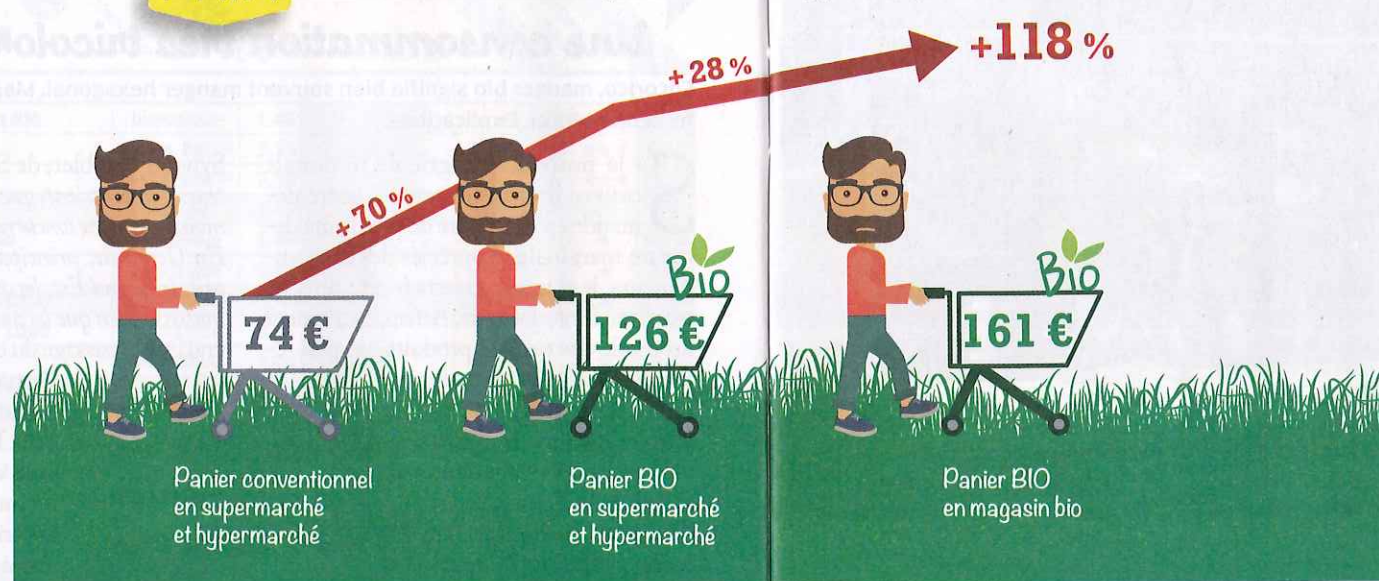
Parallèlement à la production de biens agricoles, l'agriculture génère des externalités, c'est-à-dire des coûts négatifs (coûts sociaux) ou positifs (bénéfices). En novembre 2016, l'Inra (Institut national de la recherche agronomique) et l'Itab (Institut technique de l'agriculture biologique) sortaient conjointement une étude

faisant l'examen des externalités du bio. Et le bilan est très bon ! Parmi les externalités positives du bio, il y a notamment la moindre pollution de l'eau par les pesticides et les nitrates. Cela générerait de 20 à 46 € d'économies à l'hectare en zone de grandes cultures (grâce à la baisse des coûts liés au traitement de l'eau, en

particulier). Autre aspect positif du bio pour l'économie, la création d'emplois du fait de besoins accrus en main-d'œuvre. L'étude précise que d'autres bénéfices économiques de l'AB existent mais ne peuvent être chiffrés (moindre contribution à l'antibiorésistance, moindre exposition aux résidus de pesticides...).

ENQUÊTE PRIX

Montant du même panier en hyper/supermarché et en magasin bio



Alors que l'augmentation de l'offre devrait logiquement infléchir les prix, nos relevés dans 1 518 points de vente montrent une réalité tout autre. Ainsi, pour un panier de 30 produits représentatifs de la consommation des Français (fruits et légumes, viande, épicerie, boissons...), nous constatons un surcoût de 70 à 118% des produits bio par rapport à leurs équivalents non bio, selon les circuits de distribution (voir infographie ci-dessus) ! Et l'écart s'est creusé depuis nos derniers relevés, en 2009 (QC n° 478).

Des différences très importantes

Notre enquête montre que, dans leur ensemble, les produits bio des magasins spécialisés sont, en moyenne, 28% plus chers que ceux de la grande distribution. Mais il y a une exception, qui concerne les produits bio les plus consommés : les fruits et légumes. Ils sont 10 € moins chers en magasin bio qu'au rayon bio d'un supermarché traditionnel (voir infographie p. 23). En effet, les fournisseurs étant souvent de petits producteurs, la grande distribution, plus habituée à traiter de gros volumes, manque de souplesse pour négocier des prix intéressants. Et elle ne renonce pas à ses marges ! Sur certains produits d'épicerie, en revanche, le surcoût du bio des magasins spécialisés par rapport à la grande distribution peut être énorme, allant du simple au double (116% en moyenne pour le cidre ou 102% pour le riz basmati). Et peut parfois être difficile à comprendre pour des produits plus ressemblants ! Explication : les enseignes spécialisées refusent de proposer des marques existant en grandes surfaces de peur d'être accusées de vendre du bio industriel. Du coup, les fabricants souhaitant vendre dans les deux circuits n'hésitent pas à jouer sur...

deux tableaux. C'est le cas, par exemple, du groupe Bjorg Bonnetterre et Compagnie, qui possède les marques Bjorg (grande distribution) et Bonnetterre (magasins spécialisés). Quitte à proposer parfois des recettes identiques sous deux packagings différents et à des prix pouvant varier de 20% selon les circuits. Certes, produire vert coûte plus cher. Ayant un rendement moindre (jusqu'à 50% inférieur au conventionnel dans les grandes céréales), l'agriculture biologique demande plus de main-d'œuvre et d'espace pour une production égale. De plus, ce mode de production offre souvent une rémunération plus décente aux producteurs. Dans la filière laitière, les producteurs bio touchent en moyenne 45 centimes par litre contre 29 en conventionnel (hors primes). Mais cela n'explique pas une telle différence de coût pour le consommateur. La question des marges des distributeurs mérite d'être posée, tant l'opacité est grande du transformateur au distributeur.

Fracture sociale dans l'assiette

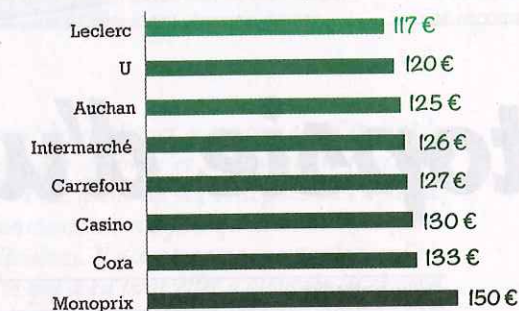
Un surcoût d'autant plus regrettable qu'il place le bio hors de portée d'une large frange de la population. Les conclusions de l'étude de consommation Inca3 publiée par l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) en juillet 2017 sont édifiantes : de 3 à 79 ans, la consommation d'aliments issus de l'agriculture biologique apparaît deux fois moins fréquente lorsque l'individu (ou son représentant) est ouvrier, employé ou à un niveau d'étude primaire/collège que lorsqu'il est cadre ou qu'il a fait des études supérieures. S'il décolle économiquement, le secteur du bio ne semble, hélas, pas près de se mettre à la portée de toutes les bourses. ♦

Coût du même panier de fruits et légumes en hyper/supermarché et en magasin bio



Plus chers sur notre panier complet (voir ci-contre), les magasins bio font toutefois mieux sur les seuls fruits et légumes.

Coût de notre panier bio par enseigne Grande distribution classique



Magasins spécialisés en bio



Du 18/3 au 2/4/2017, les bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont enquêté anonymement dans 713 magasins spécialisés bio en France. Le relevé du panier conventionnel et bio en grandes surfaces a été réalisé sur les sites drives des enseignes. Au total, 1 518 magasins ont été enquêtés et 39 500 prix relevés.

Disponibilité en magasin

Préférez les enseignes spécialisées

Face aux grandes surfaces classiques, les magasins spécialisés l'emportent concernant la disponibilité des produits bio. Sur une	liste de 30 produits que nous avons recherchés dans 713 magasins bio et 805 grandes surfaces, elle allait de 56% (Biomonde) à	87% (NaturéO) en enseignes spécialisées, contre à peine 41% (Intermarché) à 59% (Monoprix) en hyper et supermarchés.
--	---	--

À l'été 2016, les sites marchands Electromust.com et Electrosigma.com sont au plus mal. Alors qu'elle se sait dans l'incapacité de livrer, la direction décide de continuer à engranger les commandes. La liquidation judiciaire de la société, survenue en septembre 2016, a fait plus de 500 victimes.

ELECTROMUST,
ELECTROSIGMA.COM



Autopsie d'une faillite

CYRIL BROSSET

Pour attirer le public, les prix affichés étaient particulièrement bas

Le 18 juillet 2016, quelques semaines avant son déménagement, Sylvain commande un réfrigérateur sur le site Electrosigma.com. «L'annonce promettait une livraison gratuite en 15 jours. Comme j'avais le temps et qu'il était 30 € moins cher que sur les sites concurrents, j'ai payé. En plus, Electrosigma figurait, entre autres, sur plusieurs comparateurs de prix. Je ne me suis pas méfié.» Mais rien ne se passe comme prévu. Le jour même, Sylvain reçoit un mail l'informant que sa commande aura du retard. Puis, plus rien pendant plusieurs semaines. «À la fin du mois d'août, mon emménagement approchant, je contacte le service client, qui m'assure que mon réfrigérateur

va bientôt m'être livré.» Il n'en est rien. Le 31 août, Sylvain est destinataire d'un mail signé de Georges Konstantaras, président de la société Pemiblan Merchandising, gestionnaire d'Electromust et Electrosigma, l'informant que la société a été placée en cessation de paiement. Dans ce long message, qu'ont reçu tous les clients en attente d'une livraison, Georges Konstantaras certifie avoir tout mis en œuvre, depuis son rachat deux ans plus tôt, pour sauver l'entreprise. Mais la vente des magasins déficitaires, la rénovation du site Electromust, le lancement du site Electrosigma et la modernisation du système informatique n'ont pas permis de relancer l'activité. Selon le patron de Pemiblan, l'intransigeance de l'ex-dirigeant et des erreurs de calcul de l'ancien administrateur judiciaire auraient également contribué à cette issue fatale. Quant aux deux repreneurs potentiels que

LIQUIDATIONS JUDICIAIRES

Electromust et Electrosigma complètent une liste déjà longue de sites marchands ayant fait faillite. En 2007 et 2008, Multidiscount, ATKDiscount, Lemagiciendesprix, Priceforce, Showroom2001, Mondialdiscount ou encore la Camif avaient mis la clé sous la porte. Plus récemment, les liquidations de 1855, Chateauonline, Terranuova, Docteurdiscount, Docteurprice, Menlook et Atylia ont, elles aussi, défrayé la chronique. Et cette liste pourrait s'allonger. Grosbill a demandé à se placer en procédure de sauvegarde.

Les consommateurs dindons de la farce

Quant au site Pixmania, sa situation est préoccupante depuis plusieurs années.

DES MIETTES POUR LES CLIENTS

À chaque fois qu'une faillite est prononcée, le liquidateur judiciaire nommé par le tribunal de commerce recense les actifs et vend ce qui peut l'être. L'argent récolté sert en priorité à payer les salariés, à régler les frais de justice, les impôts et les cotisations sociales, et à indemniser les fournisseurs. Les clients, eux, doivent se contenter de rares miettes qui restent.

Après la liquidation de la Camif en 2008, une réflexion avait été engagée pour mieux protéger les consommateurs. La généralisation du paiement à l'expédition, l'obligation pour les marchands de souscrire une garantie financière, ou encore la possibilité donnée à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) de bloquer l'encaissement des paiements des sites posant problème avaient été envisagés. Un projet de loi avait même été rédigé. Finalement, aucune de ces

mesures n'a été mise en œuvre. Et la situation ne devrait pas évoluer dans les mois qui viennent. La directive Droits des consommateurs, qui régit les règles du e-commerce au sein de l'Union européenne étant d'application stricte, toute modification de la législation doit se faire à Bruxelles. De son côté, la Fédération de la vente à distance (Fevad) dit inciter ses adhérents à mettre en place le dédit à l'expédition et à souscrire une «assurance faillite», mais rares sont ceux qui suivent ces recommandations.

Georges Konstantaras dit avoir trouvés, l'un n'a pas donné suite et l'autre, basé à Nice, a préféré faire marche arrière à la suite de l'attentat du 14 juillet 2016 sur la promenade des Anglais.

Une succession de mauvaises décisions

Après son lancement en 2001, Electromust.com était devenu, au fil des années, l'un des acteurs majeurs du e-commerce en France grâce à ses prix attractifs, son large choix de produits et ses points de vente physiques. Le site a connu quelques difficultés financières avant d'être racheté en 2014 par Pemiblan Merchandising. Le nouveau propriétaire avait alors affiché de belles ambitions. Mais a-t-il vraiment tout fait, comme il l'assure, pour sauver Electromust ? Pour d'anciens salariés que nous avons rencontrés, rien n'est moins sûr. L'un d'entre eux, que nous appellerons François, se souvient bien de son ancien patron. «Lorsqu'il est arrivé dans l'entreprise, confie-t-il à Que Choisir, nous nous sommes vite rendu compte qu'il n'avait pas vraiment l'intention d'investir dans la société, et qu'il n'y connaissait rien en commerce électronique.

J'ai dû tout lui expliquer, y compris ce qu'étaient les comparateurs de prix et comment ils fonctionnaient !» Pour l'une de ses collègues de l'époque, «M. Konstantaras n'a fait qu'enchaîner les mauvaises décisions. Il a commencé par externaliser l'entrepôt, ce qui a eu pour effet d'alourdir les charges. Puis il a voulu changer de prestataire. Nous l'avons prévenu qu'il ne pouvait pas résilier un contrat en cours, mais il ne nous a pas écoutés. Résultat : nous avons eu à payer de lourdes pénalités.»

Alors que les comptes virent au rouge, Pemiblan commence à traîner des pieds pour payer ses fournisseurs. Certains d'entre eux lancent des procédures. En avril 2016, le fabricant d'électroménager Miele met en demeure Pemiblan Merchandising de ne plus commercialiser ses produits, faute de pouvoir assurer une qualité de service satisfaisante. Il réitérera sa demande en août. Un peu plus tard, Electrolux assignera la société en référé pour obtenir le paiement d'une facture dont le montant s'élève à plus de 92 000 euros.

Amers, d'ex-salariés pointent des promesses non tenues

La descente aux enfers d'Electromust.com

La création du site
La société France ménage lance le site marchand Electromust.com, spécialisé dans le gros électroménager à bas prix.

Mai 2001

L'heure de gloire
Electromust.com est l'un des plus gros sites marchands français grâce à ses prix attractifs et à la livraison gratuite en 15 jours.

2010-2012

Le rachat
En difficulté, Electromust.com est placé en redressement judiciaire et racheté par la société Pemiblan Merchandising.

Juillet 2014

Création d'Electrosigma.com
Afin de diversifier son activité, Pemiblan Merchandising lance Electrosigma.com.

Mai 2015

Premiers retards de paiement
De mauvaises décisions mettent à nouveau la société en difficulté. Elle paie ses fournisseurs en retard. C'est le début des ennuis.

Avril 2016

Vendre à tout prix
Plusieurs fournisseurs ont lâché Pemiblan mais Electromust.com vend toujours leurs produits, en sachant qu'elle ne les livrera pas.

Mai à août 2016

Cessation de paiement
Pemiblan Merchandising est déclarée en cessation de paiement. Les clients sont avertis par mail.

31 août 2016

Clap de fin
La liquidation judiciaire de Pemiblan Merchandising est prononcée. Les victimes ne seront pas remboursées.

14 septembre 2016

RÉCUPÉRER SA MISE

Les chances sont minces, mais elles existent

Le site sur lequel vous avez passé commande n'est plus accessible? Vous pouvez vérifier s'il a été placé en liquidation judiciaire en entrant son nom ou son numéro de SIRET, de SIREN ou de RCS sur les plateformes d'information légale comme Bodacc.fr, Infogreffe.fr ou Societe.com. Attention, ces sites ne sont pas toujours bien mis à jour. Si la liquidation est confirmée, déclarez votre créance auprès du liquidateur judiciaire. Puis, rendez-vous sur un nouveau service consacré aux faillites que l'UFC-Que Choisir vient de lancer. Grâce à cet outil exclusif gratuit, vous pourrez, après avoir répondu à une

série de questions, connaître la meilleure attitude à adopter en fonction de votre cas et avoir accès à des explications juridiques, aux textes de lois concernés et à des lettres types. Si l'article que vous avez commandé se trouve chez le transporteur ou si vous avez demandé un paiement en plusieurs fois, des recours sont peut-être envisageables. Il est également possible, dans certains cas, d'obtenir de l'aide auprès de sa banque ou de son assureur. Pour autant, les chances de récupérer son argent une fois la liquidation prononcée sont minces. Alors, avant d'acheter en ligne, ayez le réflexe de jeter un œil sur les avis de clients,

de consulter les sites de notation des marchands (Fianet.com, Truspilot.fr...) et de vérifier, sur les sites d'information légale, si le site est en redressement judiciaire. Si tel est le cas, le marchand peut poursuivre son activité, mais sa situation financière est fragile.

En cas de faillite d'une entreprise, consultez nos conseils personnalisés sur <http://ufcqc.link/faillite561>. Vous pouvez aussi vous adresser à l'association locale UFC-Que Choisir la plus proche de chez vous.

C. B., AVEC RAPHAËLLE GRÉGOIRE, LORRAINE PARIS ET RAPHAËL BARTLOMÉ DU SERVICE D'INFORMATION JURIDIQUE DE L'UFC-QUE CHOISIR

Alors que les fournisseurs le lâchent les uns après les autres, Georges Konstantaras persiste. «Il nous obligeait à indiquer sur le site que les produits étaient en stock, alors qu'il savait qu'on ne pourrait pas les livrer», se souvient François. Un vendredi de juin, il nous a même obligés à baisser les prix de tous les articles de manière à ce qu'ils soient 2 % en dessous de ceux de notre principal concurrent, Ubaldi. Les retards de livraison s'accumulent et le mécontentement grandit. «Lorsqu'un client appelait pour savoir où en était sa commande, on lui disait que le

La gestion du patron du site a de quoi interroger

problème venait du fournisseur, poursuit l'ex-employé. En réalité, celui-ci attendait d'être payé pour livrer. Quant aux demandes de remboursement, on promettait de s'en occuper dans la journée, tout en sachant que ce ne serait pas le cas puisque nous avions interdiction formelle de procéder au moindre virement. Les seules personnes que nous avons remboursées, ce sont celles qui sont venues nous menacer jusque dans nos locaux. Nous ne voulions pas prendre de risque.

Plus les semaines passent et plus la situation devient inextricable. Jusqu'à l'annonce de la liquidation judiciaire. «En arrivant un matin, nous avons



Après la liquidation de la Camif, en 2008, les pouvoirs publics ont envisagé de légiférer pour mieux protéger les clients du e-commerce (voir encadré p. 25). Rien n'a été fait.

appris que tout était terminé. La nouvelle a été difficile à encaisser. Tout le monde avait travaillé tellement dur, y compris le soir et le week-end, pour qu'on s'en sorte. Mais tout a été fait pour qu'on n'y parvienne pas», se désole François.

Le parquet de Créteil saisi

L'amertume est d'autant plus grande que certains éléments sèment le trouble sur les réelles motivations du patron. La vente des boutiques tout d'abord. Installés en plein cœur de Paris, les deux magasins ont été cédés pour une bouchée de pain (22 000 €, au total) à une société créée quelques jours plus tôt. La suppression soudaine du découvert accordé à Pemibanc par la BNP ensuite. Un document que nous avons pu consulter tendrait à prouver que la facilité de paiement de 500 000 € accordée à Pemibanc a été levée à la demande de M. Konstantaras et non sur décision de la banque. La date de la liquidation judiciaire enfin. Celle-ci a été prononcée 2 ans et 1 mois après la reprise de la société. Or, au moment du rachat en 2014, Pemibanc s'était engagé à ne licencier aucun salarié pendant un délai de 2 ans.

Comme la plupart des victimes, Sylvain a déclaré sa créance auprès du liquidateur judiciaire nommé par le tribunal de commerce. Il sait qu'il ne récupérera pas son argent. «Le liquidateur m'a écrit pour me prévenir que je ne toucherais rien», indique-t-il. En parallèle, le jeune homme a créé le site Litigeinternet.fr, dédié aux victimes d'Electromust et d'Electrosigma. En quelques mois, il en a recensé 575 pour un préjudice total de 327 000 €. Celui-ci pourrait être nettement plus élevé. Quant au patron de Pemibanc, il a le temps de voir venir. La procédure ouverte par la section économique et financière du parquet de Créteil n'aboutira pas avant de nombreux mois. ♦

Encrassés, les moteurs Diesel perdent en vivacité, consomment et polluent plus. Mais des solutions existent pour éviter cette détérioration.

NETTOYAGE MOTEUR

Pour un diesel plus propre

YVES MARTIN

Stigmatisé par l'affaire Volkswagen, le moteur Diesel vit des heures difficiles. En cause, l'utilisation exclusivement urbaine de cette motorisation à l'origine conçue pour les longs trajets. Au cours des années, les nouvelles technologies et les systèmes de dépollution sophistiqués n'ont pas résisté à cet usage inadapté (trajet trop court, moteur froid...). Conséquence inéluctable : l'encrassement du moteur, qui se traduit par l'apparition d'une fumée noire à l'échappement et, donc, par des émanations en grand nombre de particules dangereuses pour la santé. Mais cela entraîne également des pannes mécaniques coûteuses (turbo, injecteurs, vanne EGR, filtre à particules...).

On désencrasse les composants internes

Loïc, propriétaire d'une Golf diesel de 2003 en a fait l'expérience. Malgré les quelque 210 000 km au compteur, il pense que son moteur fonctionne

CONTRÔLE TECHNIQUE DES CHANGEMENTS EN 2019

Aujourd'hui, lors des contrôles techniques, on ne mesure que l'opacité des fumées qui sortent du tuyau d'échappement. C'est pourquoi l'ex-ministre de l'Environnement, Ségolène Royal, a lancé, fin 2016, une «expérimentation visant à renforcer les mesures des émissions de polluants atmosphériques lors des contrôles techniques périodiques». De fait, des centres agréés réalisent des mesures des

émissions de monoxyde de carbone, d'hydrocarbures imbrûlés, d'oxydes d'azote, de dioxyde de carbone, d'oxygène et de particules fines. Cette phase de test devrait permettre de définir, à l'automne, les valeurs de référence, les méthodes de contrôle et les appareils homologués utilisés pour le contrôle technique à partir de janvier 2019, comme le prévoit la loi relative à la transition énergétique. On y arrive...



La société Bardahl a mis au point un produit de nettoyage du système d'injection et du circuit d'admission.

bien. Hormis les fumées noires à l'accélération et lorsqu'il rétrograde... Son garagiste lui propose alors d'effectuer un nettoyage du système d'injection et du circuit d'admission. Cette double opération, facturée moins de 120 €, a été mise en place en collaboration avec la société Bardahl, un spécialiste des produits d'entretien moteur. L'entreprise fournit en parallèle la machine *ad hoc*. Se substituant au circuit d'alimentation en carburant, cette dernière fait «avaler» à la voiture un produit spécifique pour nettoyer tous les composants internes du moteur (injecteurs, culasse, pistons etc.), de même que le circuit

Le diesel n'est pas conçu pour un usage urbain

d'entrée d'air (boîtier papillon, collecteur d'admission...). Le résultat est concluant. Le moteur émet, après coup, moins d'oxydes d'azote (Nox), passant de 130 ppm au régime ralenti à 105 ppm. Au-delà de 3 500 tr/min, les valeurs chutent de 81 ppm à 70 ppm. Surtout, l'opacité des fumées est abaissée, avec une mesure qui descend de 1,647 m-1 à 0,2 m-1 après le traitement. Nous l'avons constaté à l'œil nu : les émissions de fumées, visibles à l'échappement avant le nettoyage, ont totalement disparu. Moins polluant, le moteur est par ailleurs devenu plus dynamique et a gagné en reprise. Loïc a apprécié ces changements dès les premiers tours de roues.

Ce traitement curatif est efficace. Reste que des solutions préventives existent. L'ajout d'additifs (Bardahl, Wynn's...) permet en effet de conserver la propreté du moteur dans le temps et, partant, de réduire les risques de panne. À condition de ne pas négliger l'entretien du véhicule, la qualité de l'huile ou l'état du filtre à air, qui influe, par exemple, sur le fonctionnement du moteur. ♦

Les fenêtres sont importantes pour une bonne isolation thermique, gage d'économies. Mais encore faut-il que la pose soit réalisée dans les règles de l'art. Nos conseils et notre « enquête satisfaction » sur les professionnels du secteur.

FENÊTRES

Prenez la bonne pose

YVES MARTIN AVEC ISABELLE BOURCIER

Le chauffage est l'un des postes de dépenses les plus importants pour les ménages. Or, jusqu'à 15% de la chaleur est perdue par les fenêtres. Et, par fenêtre, il faut comprendre vitrage et menuiserie. La performance d'isolation dépend par conséquent de la performance énergétique de l'ensemble (notamment vitrage simple, double ou même triple), mais aussi et surtout de la qualité de la pose. Cette dernière est même déterminante. D'ailleurs, les acheteurs

ne s'y trompent pas et notre enquête de satisfaction (voir ci-contre) montre que les clients attachent plus d'importance à la qualité de l'installation et au professionnalisme des poseurs qu'aux solutions proposées ou au devis.

Rénovation ou remplacement total ?

Il existe deux voies possibles : la rénovation ou le remplacement total. Dans le deuxième cas, les anciennes menuiseries ne sont pas conservées et l'encadrement qui reçoit la fenêtre est mis à nu. À l'inverse, lors d'une rénovation, le bâti d'origine est conservé et la nouvelle fenêtre vient s'encastrier dedans. Choisie par 38% des répondants, cette solution présente l'avantage d'être plus rapide et moins chère. Mais, pour Christian Forestier, gérant de BVL Menuiserie à Paris, « la solution la plus efficace est la dépose totale, car elle offre une meilleure isolation et permet de conserver la même surface vitrée, donc la même luminosité ». Toutefois, ajoute-t-il, « cette technique est aussi la plus coûteuse, car on y passe plus de temps. On risque de rencontrer des difficultés et d'avoir des mauvaises surprises en déposant l'ancien bâti ». Selon les habitations, et notamment dans les constructions les plus anciennes, il existe en

LABEL RGE Des surprises quelquefois

Indispensable pour obtenir un prêt à taux zéro ou un crédit d'impôt, le label RGE (Reconnu Garant de l'environnement) était censé garantir la qualité de la pose. Mais notre

enquête, parue en décembre 2016 (QC n° 553), montre que les professionnels RGE pèchent par « des offres inadaptées ou incohérentes, par des prix excessifs et parfois

démentiels ». La seule bonne démarche que nous conseillons est de prendre rendez-vous avec l'Espace info énergie le plus proche. Il saura vous conseiller à bon escient.

ENQUÊTE SATISFACTION

Les professionnels assurent

Nous avons sollicité nos lecteurs pour qu'ils nous donnent leur avis sur la qualité de la prestation rendue par les installateurs des grandes marques de fenêtres. Le bilan est globalement très positif, seul le SAV déçoit parfois.

7 POSEURS DE FENÊTRES	SATISFACTION GLOBALE	AVANT LA POSE			CHANTIER			RAPPORT QUALITÉ/PRIX		
		Interlocuteur	Solutions et produits proposés	Devis	Explications sur l'entretien et le fonctionnement	Qualité de l'installation	Poseurs	Réactivité du SAV en cas de problème	Délais	
	%									
Lorenove	93,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Art&Fenêtres	93,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Artisans et autres	92,3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Tryba	90,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Lapeyre	85,2	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
K par K	83,5	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Velux	83,3	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★

effet des risques d'endommager les murs, ce qui impose alors des travaux de remise en état (enduit, peinture...). Toutes ces contraintes font que le remplacement total d'une fenêtre est plus onéreux que la simple pose en rénovation (comptez environ 20 à 30% de plus).

Faites appel à un installateur compétent

Le remplacement d'une fenêtre n'est pas une mince affaire et se révèle assez complexe. D'ailleurs, seulement 4% des répondants ont choisi de réaliser l'opération eux-mêmes. Les autres ont fait appel soit à des artisans (43%, dont 6% ont été recommandés sur le lieu d'achat) ou au service de pose du magasin où ils se sont fournis (53%). Mais, dans ce cas, le conseil ne semble pas toujours judicieux. Les enseignes Velux, Lapeyre et K par K font moins bien que la moyenne avec respectivement 89,9%, 88% et 83,1% de clients satisfaits de leurs poseurs, parfois payés à la tâche. Selon nos informations, ces derniers touchent en moyenne 100 à 150 € par mission. Ils sont donc tentés de travailler rapidement, de limiter le nombre de fixation au profit de la mousse expansive qui « tient » la fenêtre dans son cadre. Des pratiques peu orthodoxes confirmées par un ancien poseur, qui était tenu d'aller le plus vite possible pour effectuer deux, voire trois interventions dans la journée. « Et la qualité, regrette-t-il, n'était pas notre préoccupation. »

NOTRE CONSEIL Privilégiez des entreprises qui disposent de leurs propres poseurs et qui n'hésitent pas à vous proposer les deux types d'interventions (en rénovation ou en dépose totale). Explication : les moins sérieux auront tendance à ne vous « vendre » qu'un travail en rénovation, plus rapide et plus rémunérateur, sans mentionner le remplacement. Mais ce travail à la « va-vite » peut, par la suite, imposer de faire intervenir le service après-vente (SAV) de l'enseigne. Dans notre enquête, trois marques déçoivent sur ce point (voir ci-dessus).

Choisissez le matériau qui vous convient

Il existe plusieurs types de matériaux pour la menuiserie : bois, PVC, PVC habillé ou aluminium. ♦ **L'aluminium** permet d'obtenir un produit fini résistant et léger. Les fenêtres en alu ont des lignes plus fines et laissent entrer plus de lumière. Elles peuvent aussi être colorées, ce qui est intéressant en matière de design et de décoration. ♦ **Le PVC**, de son côté, est un bon isolant et offre un rapport qualité/prix intéressant. Il est en outre imputrescible et sans entretien. ♦ **Le bois**, matériau naturel, chaleureux et authentique, demande un entretien régulier assez lourd (une contrainte pour de grandes ouvertures). Ses performances thermiques le rendent idéal pour les maisons « passives » (construites de façon à être extrêmement économes en énergie), par exemple.

NOTRE ENQUÊTE

Un questionnaire de satisfaction a été encarté dans le n° 552 de *Que Choisir* (novembre 2016) adressé à la moitié de nos abonnés. En retour, 4999 avis de lecteurs ont pu être traités. Ils nous ont permis de juger 7 enseignes ou groupements d'enseignes. Celles spécialisées dans la pose de nouvelles fenêtres ou les artisans locaux dont les échantillons n'étaient pas suffisants pour être analysés individuellement ont été regroupés sous l'intitulé « Artisans et autres ».

NOS RÉSULTATS

Toutes enseignes confondues, 91,5% des répondants sont satisfaits de l'installation de leurs nouvelles fenêtres. Trois enseignes (Lapeyre, K par K et Velux) réalisent toutefois des scores moins honorables avec respectivement 85,2%, 83,5% et 83,3%. Notre enquête montre que les clients apprécient surtout ce qui concerne l'avant-remplacement de leurs fenêtres. Qu'il s'agisse de l'interlocuteur (amabilité, compétence...), des solutions proposées (type de pose, type de fenêtre, gamme...) ou même du devis, c'est quasiment un sans-faute pour tous. Lapeyre n'est pas très bon sur la clarté des explications concernant les solutions proposées (seulement 89% de satisfaits). Mais la marque se rattrape avec sa visite technique, qui séduit 94% des acheteurs. **Côté intervention du poseur**, 92% des lecteurs ne trouvent rien à redire. K par K est néanmoins un peu en retrait. En cause, les compétences des poseurs (76% de satisfaits) et les explications données pour l'entretien (72%). **Le SAV récolte la moins bonne note** de satisfaction (78%). Seulement 79% des clients sont satisfaits de sa réactivité en cas de dégâts lors de la pose et 77% le sont lorsque des problèmes surviennent après la fin du chantier (étanchéité, défauts...). Trois enseignes récoltent même un **sur ce point** : K par K (68% de satisfaits), Lapeyre (67%) et Velux (61%). Enfin, le rapport qualité/prix suscite peu de griefs.

★★★ de 86 à 100% (très bon)
★★ de 75 à 85% (bon)
★ de 70 à 74% (moyen)
■ de 61 à 69% (médicore)
■ de 0 à 60% (mauvais)



R. DAMORET/REA

♦ **Les menuiseries mixtes.** C'est la nouvelle tendance aujourd'hui : les fenêtres combinent deux matériaux et en cumulent les avantages. Les menuiseries alu/bois (l'alu est placé à l'extérieur pour une protection contre les intempéries) ont les qualités isolantes du bois, sans les contraintes d'entretien, et les qualités de coloration et de durabilité de l'alu. Vous pouvez, par exemple, avoir du bois naturel à l'intérieur et un coloris anthracite à l'extérieur. La fenêtre mixte alu/PVC est, quant à elle, plus récente et pas dénuée d'avantages. Elle est moins chère qu'une menuiserie tout alu et plus isolante.

Le PVC offre une bonne isolation et un rapport qualité-prix intéressant.

Adaptez le vitrage à chaque situation

Opter pour un double vitrage est un minimum. Il existe ensuite des vitrages adaptés à certaines situations et offrant des caractéristiques particulières. Par exemple, pour une grande fenêtre orientée au sud, il est judicieux de choisir un vitrage capable de bloquer la chaleur solaire. Et, si vous habitez dans une zone très bruyante, le double vitrage acoustique (deux verres d'épaisseurs différentes) se révèle idéal. Autant de solutions techniques qui sont globalement plus efficaces que le triple vitrage. Ce dernier, qui présente l'inconvénient majeur de limiter la diffusion de la lumière, ne trouve pas vraiment de justification et demeure marginal dans les applications. Vu les possibilités proposées par les différents types de vitrage, il peut être intéressant de sélectionner un type de fenêtre pour chaque pièce plutôt que de généraliser une seule et unique solution. L'objectif étant d'améliorer le confort et de limiter les pertes d'énergie.

À l'arrivée, 94% des personnes interrogées lors de notre enquête estiment que l'installation de nouvelles fenêtres a amélioré le confort de leur habitation. Cela semble moins évident pour les économies d'énergie : seulement 64% d'entre elles indiquent en avoir constaté. ♦

Généraliser une solution n'est pas forcément pertinent

POUR COMPRENDRE

Les caractéristiques techniques en détail

Si trois principaux coefficients caractérisent une fenêtre (ensemble vitrage et cadre), on peut aussi trouver différents classements et normes.

Le coefficient de transmission thermique Uw

Exprimé en Watt/m².K, il définit la performance d'isolation thermique d'une fenêtre. Plus l'Uw est faible, meilleure sera l'isolation.

Le facteur solaire Sw ou FS (Sg pour le vitrage seul)

Compris entre 0 et 1, il définit la capacité d'une fenêtre à transmettre la chaleur du soleil dans une pièce. Plus il est élevé (0,6, par exemple), plus les apports de chaleur sont importants. Le coefficient Sw est parfois décliné en deux valeurs, SwC et SwE. Pour l'hiver, un facteur solaire SwC élevé limitera les besoins de chauffage. Pour l'été c'est l'inverse : un faible facteur SwE permettra d'éviter la surchauffe et les besoins de climatisation.

Le facteur de transmission lumineuse TLw (ou TLg pour le vitrage seul)

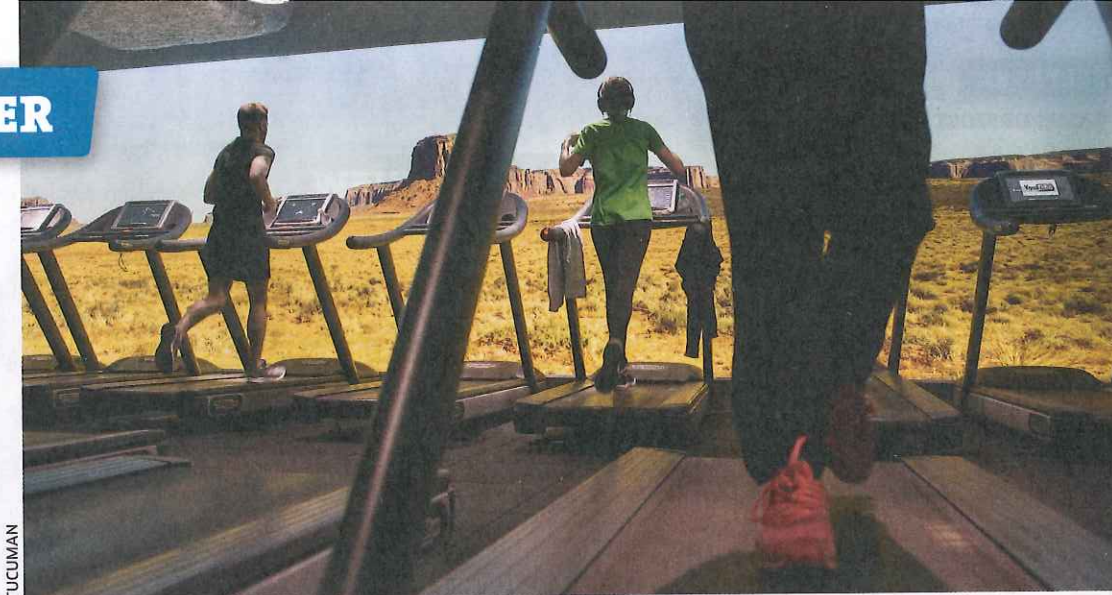
Il caractérise la capacité à transmettre le rayonnement lumineux. Un coefficient TLw élevé (entre 0 et 1) signifie que la quantité de lumière qui traverse le vitrage l'est aussi.

Classement AEV (Air, Eau, Vent)

Il indique les niveaux de perméabilité à l'air (A compris entre 1 et 4), l'étanchéité à l'eau (E de 1B à 7B si la fenêtre est protégée par un auvent) et la résistance au vent (V de 1 à 5). Plus les indices sont hauts, meilleurs sont les performances AEV. Par exemple, une fenêtre A3/E6B/V2 est globalement moins efficace qu'une classée A4/E7B/V2.

Deux labels principaux

Pour les performances acoustiques et thermiques :
- le **Cekal** avec les indications TR (thermique renforcée, indispensable pour le crédit d'impôt) et AR (acoustique renforcée) ;
- l'**Acotherm** atteste des performances acoustiques (AC1 à AC4) et thermiques (Th5 à TH11) selon le coefficient de transmission thermique Uw.



TUCUMAN

▶ Avec l'ouverture de nombreuses salles de sport low cost, la concurrence devient féroce et les dépôts de bilan risquent de se multiplier. Pour éviter d'en pâtir, les formules sans engagement constituent une option intéressante.

SALLES DE SPORT *Le boom* des réseaux à bas prix

FABIENNE MALEYSSON

« **P**our votre santé, bougez plus. » À force d'être rabâché, le slogan a sans doute fini par influencer nos habitudes et la pratique sportive s'est généralisée ces dernières années. Parallèlement, l'image des salles de sport, celles où les cours d'abdos-fessiers ou de zumba voisinent avec les rangées de vélos elliptiques et de rameurs, a évolué. Elles ne sont plus considérées comme des repaires de bodybuilders adeptes de la gonflette, et de nymphettes plus soucieuses de leur apparence que de leurs performances. Conséquence, le marché du « fitness » est en pleine forme avec près de 5,5 millions d'adhérents dans les clubs français en 2016 et une croissance de 5% entre 2015 et 2016. Une belle

On peut s'inscrire dans une salle pour moins de 30 € par mois

santé qui attire nombre de nouveaux acteurs. À peine dix ans après son premier essaimage hors de la région rennaise où elle est née, l'enseigne L'Orange bleue, leader du secteur, compte plus de 350 clubs. Dans le même temps, de nombreux concurrents sont arrivés sur le marché, à l'instar de Neonesse, Keep cool ou encore Vita Liberté. La plupart de ces salles récemment écloses ont pour point commun de pratiquer des prix plus serrés que leurs aînés, à moins de 30 € par mois.

Coûts de fonctionnement réduits

Selon le cabinet d'études économiques Xerfi, 9 ouvertures de salles sur 10 se font sur ce segment du « low cost ». « Ces enseignes écrasent leurs coûts de fonctionnement pour déployer une stratégie commerciale très agressive », constate Alexandre Masure, responsable de l'étude sur ce secteur publiée voilà un an. Elles économisent notamment sur >>>

NOTRE ENQUÊTE

VOS RÉPONSES À NOTRE QUESTIONNAIRE Une satisfaction quasi unanime

Tant qu'aucun grain de sable ne vient gripper la machine, tout roule ! C'est ce qu'on peut conclure au vu des 1762 réponses au questionnaire que nous avons diffusé sur www.quechoisir.org en

juin. À l'arrivée, 94% des internautes qui ont répondu sont satisfaits de leur salle. Cela vaut bien l'investissement, en majorité entre 320 et 530 € par an. Des sommes bien amorties avec en moyenne près de 4 heures

hebdomadaires de fréquentation, surtout pour faire de la musculation ou du cardio-training sur des appareils. Seuls bémols : les explications données sur le fonctionnement de ces machines (19% d'insatisfaits), l'attention

portée aux élèves pendant les cours collectifs (14%), et la propreté des locaux (14%). Les adhérents qui, tout en étant encore inscrits, ne fréquentent plus la salle représentent 5% des répondants et 2/3

ont arrêté dans les six mois après leur inscription. Enfin, parmi ceux qui ne sont plus inscrits, 30% invoquent un coût trop élevé et tout autant une déception : cours collectifs insatisfaisants (6%), manque

d'encadrement (7%), ambiance, hygiène, amplitude horaire, vétusté, litige avec la salle... quand ce n'est pas sa fermeture qui les a contraints à stopper leur activité. F.M. avec Sandrine Girollet

la masse salariale avec des cours en vidéo diffusés aux heures creuses et une polyvalence de la part des coaches, qui peuvent aussi vendre des produits de nutrition sportive, voire assurer l'accueil. Par ailleurs, elles se recentrent sur leur cœur de métier au point, parfois, de faire payer serviettes, douches ou vestiaires.»

Problème, toujours selon Xerfi : «Ce modèle repose sur des bases fragiles allant jusqu'à remettre en cause la viabilité des établissements, car il mise sur une hausse constante du nombre de clients et l'extension rapide du réseau de salles au risque de saturer certaines zones géographiques.» Les salles traditionnelles ont du mal à faire face à cette concurrence et même entre low cost, la bataille est rude avec une surenchère permanente vers les plus bas prix (Neoness propose une offre à 10 €/mois en heures creuses). Conséquence : «Les principales victimes sont les indépendants, qui subissent un détournement de leur clientèle. Mais demain, cette surenchère touchera peut-être ceux qui aujourd'hui s'y adonnent, avec un mouvement vers l'ultra-low cost», poursuit Alexandre Masure. Bref, il y a déjà eu et il va encore y avoir des morts.

Des fermetures et des litiges

Une situation délicate pour les adhérents, qui perdent l'argent investi dans leur abonnement. La fermeture de salle est un des désagréments les plus couramment vécus par les consommateurs qui nous contactent. D'autres, nombreux également, se heurtent à un refus de résiliation ou encore de suspension de l'abonnement en cas de souci de santé, par exemple. Pour éviter ces problèmes, une des solutions est de choisir une formule d'abonnement qui vous lie le moins possible. Ça tombe bien, de plus en plus de salles proposent des options sans engagement. Elles reviennent un peu plus cher mais permettent de s'affranchir de la mauvaise volonté des gestionnaires de salles et de tester ses bonnes résolutions. Attention, lisez bien votre contrat pour savoir à quoi vous vous engagez (voir p. 34). Car ils

Des écrans remplacent parfois les coaches. Pour les conseils personnalisés, vous pouvez toujours courir. En plus, vous risquez de vous faire mal!



TUCUMAN

INTERVIEW



FABIEN DINVILLE
OSTÉOPATHE

«La surveillance d'un professionnel est nécessaire»

Interview de Fabien Dinville, ex-kinésithérapeute du sport, aujourd'hui ostéopathe D.O.

QUE CHOISIR Les blessures issues de la pratique en salle de sport sont-elles fréquentes parmi votre clientèle?

Fabien Dinville: Relativement, avec en particulier deux pathologies qui reviennent régulièrement. D'une part, la tendinite, voire la rupture de la coiffe des rotateurs⁽¹⁾. En cause, la pratique inadaptée d'exercices de musculation tels que les développés-couchés avec des charges trop lourdes. D'autre part, les lombalgies dues à des exercices inappropriés - typiquement, les relevés de buste pour muscler les abdominaux, qu'on ne devrait plus pratiquer - ou de mauvaises positions, trop cambrées, par exemple.

Le personnel n'est-il pas assez vigilant?

F. D.: Souvent, en effet, c'est une question d'encadrement, car les matériels, eux, ont bien évolué. Ils sont de plus en plus ergonomiques. Mais mes patients me disent que, la plupart du temps, les coaches ne les surveillent pas suffisamment, que ce soit quand ils pratiquent en individuel sur les appareils ou en cours collectifs. Certains préfèrent montrer le mouvement en le faisant eux-mêmes au détriment de la correction des mauvaises positions.

(1) Ensemble de tendons qui coiffent l'articulation de l'épaule.

Ce phénomène est-il plus fréquent avec les salles low cost?

F. D.: Je n'ai rien constaté de tel lorsque les personnes s'entraînent sous la direction d'un coach: il y en a des plus ou moins compétents partout. En revanche, l'activité, désormais proposée par certaines salles, qui consiste à pratiquer devant une vidéo est risquée. De nombreuses personnes se font mal, tout comme celles qui font leurs exercices devant Internet, mais en plus les premières paient! Nouvelle et risquée également, la musculation sur un rythme très rapide, type cross-fit: impossible, dans ces conditions, d'être concentré sur la justesse du geste.

Y a-t-il un profil de sujets à risque?

F. D.: Il y a ceux qui reprennent le sport après de longues années d'arrêt et qui veulent revenir trop rapidement à leur niveau passé, ceux qui n'en ont jamais vraiment fait et qui à 40 ans décident de s'y mettre et, enfin, ceux qui pensent y trouver la solution à des problèmes tels que le mal de dos. Dans ce cas, l'idée de faire du sport est pertinente mais si on a une fragilité sous-jacente, il faut absolument consulter un professionnel de santé avant de se lancer.

sont souvent mal ficelés, voire émaillés de clauses illégales. D'après une enquête de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) publiée en 2016, 70% des salles présentent des anomalies liées à leurs pratiques commerciales. Et ces dernières années, l'UFC-Que choisir a fait condamner plusieurs réseaux (Mov'in, qui, depuis, s'est amendé, Les cercles de la forme et Espace Form) pour les nombreuses clauses abusives de leurs contrats.

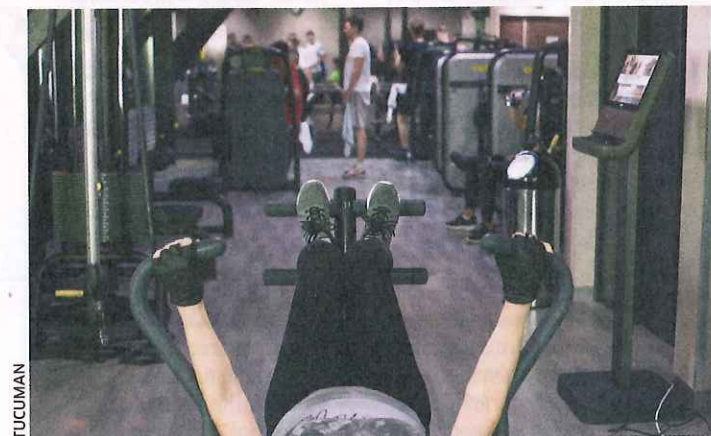
Pour gagner en souplesse, il y a aussi le Net

Si l'on veut échapper à de tels problèmes, on peut aussi ne pas signer de contrat du tout. C'est ce que propose une start-up, Gym Lib, qui a poussé la logique du «sans engagement» jusqu'au bout en proposant des pass allant de une entrée à trois mois dans un large réseau de salles (<https://www.gymlib.com>). Si vous cherchez à vous abonner sur la durée et souhaitez juste vous faire une idée avant de choisir votre salle, inutile de frapper à cette porte. Dans la majorité des cas, une séance d'essai gratuite est proposée. En revanche, si vous êtes du genre à papillonner, ce site peut vous intéresser. Mais ne vous fiez pas les yeux fermés aux réductions affichées. D'abord

parce qu'elles ne suivent pas toujours les évolutions tarifaires des réseaux: que l'un révisé ses prix à la baisse et le pourcentage de réduction affiché n'est plus valable. Il arrive aussi que ce pourcentage se réfère à des abonnements toutes options incluses, alors que vous n'en avez pas forcément besoin (exemple pour Neoness: accès heures pleines, cours collectifs et clubs les plus chers). Surtout, il prend en compte des frais tels que l'inscription initiale ou la facturation du badge que l'on ne paie qu'au départ. Ramené à un mois, cela gonfle forcément la somme totale. Un site appréciable, donc, pour la souplesse qu'il offre dans la pratique du sport en salle mais sur lequel on ne fait pas de si bonnes affaires qu'annoncé. ♦

Lisez bien votre contrat, les clauses abusives pullulent

Les adhérents des salles de sport font surtout de la musculation ou du cardio-training sur des appareils.



TUCUMAN

TÉMOIGNAGES

À méditer avant de s'engager

Si les adhérents sont globalement satisfaits de leur salle, des couacs viennent parfois ternir le tableau.

Liquidation judiciaire, le piège

«J'ai acheté en septembre 2015 vingt séances d'aquabiking au centre Waterbike du Cherche-midi, à Paris (75006), pour 370 €. Le centre a fermé en décembre, pour cause de liquidation judiciaire, et je n'avais effectué que sept séances. Le service après-vente (SAV) de Waterbike m'a répondu que ses centres sont des sociétés indépendantes, que c'est avec elles qu'on contracte et qu'il ne peut intervenir.»

Nina G.

«En octobre 2015, j'ai souscrit un abonnement de 440 € (20 séances) au centre Waterbike rue de Châteaudun (Paris IX^e). Le 2 décembre, les portes du centre étaient closes. Le SAV m'a dit n'être au courant de rien mais, le lendemain, ce centre avait disparu du site! J'ai finalement appris que le gérant avait déposé le bilan. Renseignement pris, le centre d'Asnières (92) a fermé du jour au lendemain, celui de Paris-Les Halles ne veut plus entendre parler de la marque et celui du quartier du Marais est fermé également.»

Frédérique T.

Haut de gamme, vraiment?

«A l'automne 2015, j'ai été à l'initiative d'une pétition signée par plus de cent clients du Club Med Gym que je fréquentais. Nous protestions contre la dégradation de nos conditions d'entraînement: absence de climatisation, machines régulièrement défectueuses, squats cassés depuis de nombreux mois, portes de douches ne fermant pas, etc. En guise de réponse, on m'a proposé une ristourne de 80 € sur un abonnement à 1200 € mais cela ne me payait même pas les frais engagés pour soigner une mycose contractée dans leurs douches! Aujourd'hui, je suis dans un club Neoness à 350 €, ce n'est pas la même fréquentation mais le matériel est au top.»

Guillaume B.

Peau de chagrin

«Le gérant de la franchise Amazonia (8 salles dans l'Isère, où je vis) vient de se désengager, ce qui a pour effet de ne plus avoir la puissance de ce groupe, qui a une couverture nationale. Les seules salles que je peux désormais fréquenter sont en région grenobloise et aucune baisse de tarification n'est prévue pour compenser ce changement.»

Gilbert L.

Réseau: des prestations irrégulières

«Je suis abonnée au Fitness Park de Chartres (28). Pas de souci là-bas. Mais je suis souvent en région parisienne et fréquente alors d'autres salles de cette enseigne. Les salles de Seine-Saint-Denis imposent une diffusion de musique genre rap à un niveau sonore très gênant! Je leur ai demandé plusieurs fois de baisser, en vain; j'ai contacté par mail la direction commerciale, à Paris, deux fois... Aucune réponse. Je viens faire du sport, pas danser en boîte de nuit! Deuxième point, l'hygiène: on est censé nettoyer l'appareil dont on s'est servi, mais deux personnes sur trois ne le font pas et le personnel ne dit rien. Enfin, l'aération est souvent inadaptée. À Gonesse (95), il n'y a pas de fenêtres, que la climatisation. Insuffisant et malsain.»

Martine C.

EN PRATIQUE QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

Courrier des lecteurs, messages déposés sur le forum de notre site quechoisir.org, recours aux associations locales de l'UFC-Que Choisir: il n'est pas rare que des consommateurs nous fassent part de litiges avec leurs salles de sport.

Vous envisagez de vous inscrire dans une salle mais on ne veut vous donner les renseignements que par oral

C'est mauvais signe. Vous êtes en droit de demander un exemplaire du contrat pour le lire à tête reposée avant de signer (article L. 114-1 du code de la consommation). Le texte doit préciser, entre autres, les activités auxquelles vous souscrivez, les horaires d'ouverture, les conditions d'accès aux autres salles du réseau et les conditions de report (par exemple, pour blessure) et de résiliation. Soyez vigilants là-dessus, car c'est ce point qui engendre la majorité des litiges. Pour cette raison, mais aussi parce que les

contrats de longue durée augmentent le risque d'aléas, choisissez autant que possible le contrat le plus court. Une fois que vous avez signé, un exemplaire doit obligatoirement vous être remis. En cas de litige, correspondez avec la salle par lettre recommandée avec accusé de réception. Au besoin, faites-vous aider par votre association locale UFC-Que Choisir. Si plusieurs adhérents sont dans le même cas que vous, saisissez la Direction départementale de la protection des populations (DDPP).

Vous déménagez et ne pouvez plus fréquenter la salle et, ce, de manière définitive. Or, la résiliation du contrat vous est refusée

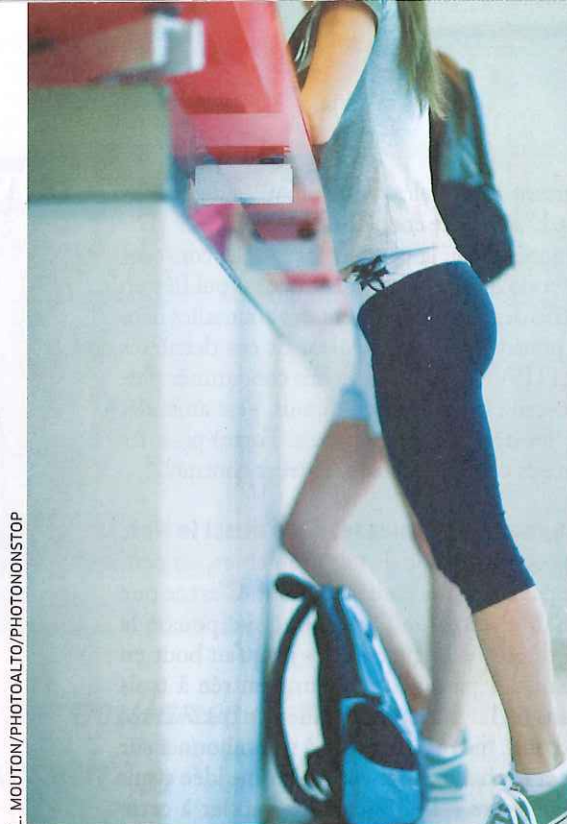
Le déménagement tout comme, par exemple, un problème de santé qui vous handicape durablement, peut être considéré comme un motif légitime qui vous permet de résilier le contrat et de ne pas payer jusqu'à son terme. Vous pouvez vous prévaloir de la recommandation n° 87-03 de la Commission des clauses abusives, elle recommande qu'une clause «*permette au consommateur, dans les contrats de longue durée*

(égale ou supérieure à six mois), de résilier unilatéralement le contrat lorsque pour des causes de santé ou professionnelles il est définitivement empêché de bénéficier des prestations de service du club de sport». L'UFC-Que Choisir a d'ailleurs fait condamner Les cercles de la forme, dont le contrat prévoyait que la non-fréquentation «*pour quelque cause que ce soit*» ne pourrait entraîner aucun remboursement.

Pour raisons de santé, vous ne pouvez temporairement plus profiter de la salle et celle-ci refuse de proroger votre abonnement

De la même façon que précédemment, vous pouvez vous prévaloir de la recommandation n° 87-03 de la Commission des clauses abusives, qui recommande «*de permettre une prolongation de la durée du contrat sans complément de prix pour le consommateur momentanément empêché de bénéficier des prestations du club de sport*

pour des causes tenant à son état de santé ou à ses activités professionnelles». Attention, les recommandations de cette instance ne lient pas le juge. Cependant, si vous produisez tous les documents prouvant votre bonne foi et votre réel empêchement, vous devriez obtenir satisfaction à l'amiable avant d'arriver devant les tribunaux.



L. MOUTON/PHOTOALTO/PHOTONONSTOP

Les activités ont été modifiées et vous n'y trouvez plus votre compte ou bien votre salle a changé d'enseigne et vous ne bénéficiez plus des mêmes avantages, notamment du même réseau de salles. La résiliation vous est cependant refusée

Une clause qui autorise le professionnel à changer les heures et jours d'ouverture, ou à supprimer une des activités offertes est désormais interdite (article R. 212-1 du code de la consommation).

Si elle est présente dans votre contrat, elle est réputée non écrite et le professionnel ne peut en tenir compte. Si rien n'est spécifié, arguez de cette interdiction pour demander la résiliation sans frais.

Vous vous êtes blessé en pratiquant dans la salle et le gérant refuse toute indemnisation

Le cas est délicat. Parfois, la responsabilité de la salle est évidente: appareil défectueux, absence de mise en garde d'un professeur sur l'inadaptation d'un exercice à votre cas, faute d'un autre pratiquant, etc. Il sera plus compliqué de mettre en jeu sa responsabilité si, par exemple,

vous vous êtes blessé en utilisant mal un appareil: la surveillance était-elle insuffisante ou avez-vous ignoré sciemment des consignes précédemment données? C'est seulement si vous disposez de preuves solides que vous pourrez vous lancer dans une procédure.

Vous vous êtes fait voler vos effets personnels dans un casier fermé, le centre refuse de vous indemniser

Les affiches ou clauses de contrat selon lesquelles le centre décline toute responsabilité n'ont aucune valeur juridique. Le gérant a une obligation de surveillance

des locaux et ne pourra échapper à sa responsabilité qu'en démontrant qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour éviter les vols dans son établissement.

Votre salle ferme car elle a été mise en liquidation judiciaire alors que votre inscription court encore sur plusieurs mois

Théoriquement, vous devez déclarer votre créance au représentant des créanciers mais vous avez très peu de

chances de récupérer votre mise, car le fisc et les salariés sont prioritaires (voir aussi article pp. 24-26).

CHOISIR

TEST LABO

TOUS LES TESTS DE CE NUMÉRO

36 **CASQUES DE VÉLO** POUR ENFANTS

38 **ORDINATEURS** ULTRABOOKS

40 **MONTRES CONNECTÉES** DE SPORT

41 **SUV COMPACTS**

44 **SMARTPHONES** DE 200 À 400 €

46 **NETTOYANTS** VITRES

48 **CONGÉLATEURS** ARMOIRES

Tous nos tests sont disponibles et régulièrement mis à jour sur <http://ufcqc.link/test561>

ACCÈS PAYANT



Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté 179 produits, mobilisé 11 laboratoires et dépensé 277 700 €.

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS TESTÉS

Tous les produits que nous testons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins du test. Nous les payons comme vous le feriez vous-mêmes. **NOS TESTS DE PRODUITS** Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service

essais comparatifs dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont testés selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité. **NOS TESTS DE SERVICES** Nous enquêtons sur l'ensemble du territoire, avec l'aide de nos associations locales, afin de recueillir des informations sur la qualité et la fiabilité des services ou

des conseils prodigués par les professionnels, et sur les prix qu'ils pratiquent. **NOUS N'ACCEPTONS AUCUNE PUBLICITÉ** Les résultats de nos tests comparatifs et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de «*La Note Que Choisir*» délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.

MEILLEUR CHOIX

BON CHOIX

MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

NE PAS ACHETER

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

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

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

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

CASQUES DE VÉLO POUR ENFANTS

ANNE-SOPHIE STAMANE, RÉDACTRICE TECHNIQUE GABRIELLE THÉRY



Désormais obligatoire

Depuis le 22 mars 2017, les enfants âgés de moins de 12 ans doivent porter un casque à vélo, qu'ils soient au guidon ou passagers. Personne n'a encore vu un policier courir derrière un gamin sans casque mais l'infraction est passible, pour l'adulte accompagnant, d'une amende de 135 euros. Selon la Sécurité routière, l'obligation devrait faire baisser le nombre de blessures à la tête et au visage. Il est vrai que «le casque protège, mais à faible vitesse, et quand on chute seul en perdant l'équilibre», note Benoît Hiron, à la tête du groupe Sécurité des usagers et déplacement au Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema). Pour les enfants comme pour les adultes, lors d'une collision entre un vélo et un véhicule motorisé, le casque ne suffira pas à empêcher les blessures graves. De fait, Olivier Schneider, président de la Fédération des usagers de la bicyclette (FUB), prévient : «Attention à l'illusion de se sentir en totale sécurité grâce au casque.» L'avertissement est entendu et notre test confirme sa pertinence. ♦

135 € d'amende si votre enfant n'a pas de casque

13 casques destinés aux enfants ont subi un traitement de choc en laboratoire. Nous avons appliqué un protocole différent des exigences de la norme et plus proche des conditions réelles d'accident.

TEST DE SÉCURITÉ

Comment nous avons procédé

Notre test a porté uniquement sur une série de chutes linéaires et obliques, afin de déterminer le risque de blessure à la tête, en particulier celui

de lésion neurologique (élongation des axones) dans des conditions proches du réel. Nous n'avons, dès lors, pas vérifié la conformité à la

norme européenne, dans la mesure où le confort et la tenue des casques lors des chocs n'ont fait l'objet d'aucune évaluation.

NOTRE PROTOCOLE

Une fausse tête du poids de celle d'un enfant de 6 ans, soit 3,5 kg, a été coiffée d'un casque. Chaque référence a fait l'objet de 6 types d'impacts (3 impacts linéaires et 3 impacts obliques) répétés 3 fois, ce qui fait 18 impacts par type de casque. L'accélération linéaire⁽¹⁾ maximale a

été relevée (la norme fixe un maximum de 250 g⁽¹⁾), ainsi que l'accélération et la vitesse rotationnelles maximales, sur la base desquelles les déformations axonales ont été calculées. Pour les impacts linéaires, le laboratoire a utilisé la même vitesse de chute que la norme. Pour les

impacts obliques, la vitesse était légèrement plus élevée mais la composante linéaire restait la même. Seule la force tangentielle augmentait. Toutes les données ont ensuite été transposées grâce à une formule mathématique pour déterminer le risque de blessure grave à la tête.

NOS RÉSULTATS

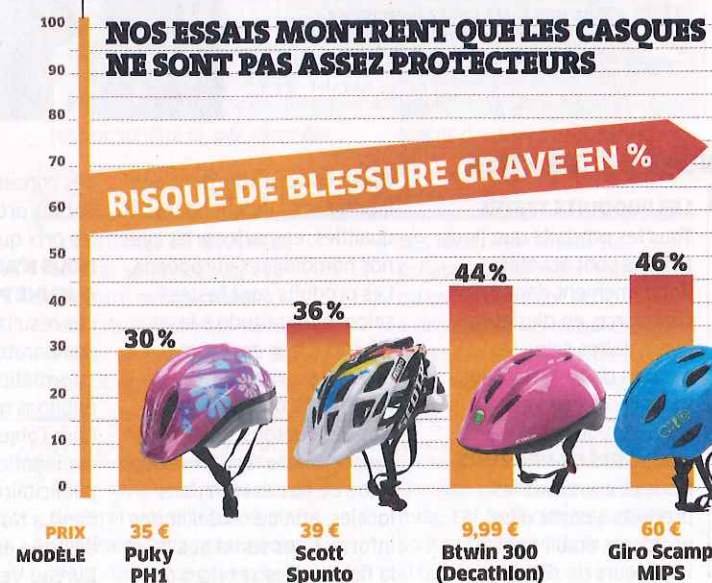
Ils mettent en lumière des différences entre des casques qui, en théorie du moins, répondent tous à la réglementation mais

ne protègent pas la tête de la même façon. Nous constatons que, pour toutes les chutes, l'accélération est inférieure à 250 g⁽¹⁾.

Ces casques sont donc conformes à la norme. Mais celle-ci n'est pas assez réaliste (voir ci-contre). Que Choisir souhaite sa révision.

(1) L'accélération linéaire est exprimée en «g». Il s'agit de la constante d'accélération gravitationnelle terrestre (= 9,8m/s²).

NOS ESSAIS MONTRENT QUE LES CASQUES NE SONT PAS ASSEZ PROTÉCTEURS



NORMES

Que Choisir est plus proche de la réalité

Tous les fabricants font certifier leurs casques de vélo selon les normes françaises et européennes en vigueur. Mais elles ne sont pas assez complètes.

Le test de référence des normes se contente d'appliquer des chutes sur une trajectoire linéaire, à angle droit sur une enclume plate et sur une bordure. Dans la «vraie vie», les accidents à vélo ne se passent pas comme ça. Les chutes ou les collisions impliquant la tête se produisent la plupart du temps selon un impact oblique entraînant une rotation susceptible de provoquer ou d'aggraver des lésions internes au cerveau. Le laboratoire ICube, de l'Université de Strasbourg, prend en compte cette réalité dans une méthode de test développée avec le soutien de la Fondation Maif, qu'il nous a proposée. L'équipe du Pr Rémy Willinger, spécialisée en recherche biomécanique, utilise, pour mettre les casques à l'épreuve, une machine *ad hoc*. Équipée d'une enclume inclinée, elle applique aux casques non seulement des chutes linéaires, mais aussi des chocs induisant une mise en rotation de la tête. Une fois les paramètres

de la chute et du choc enregistrés, les résultats sont traduits en probabilité de traumatisme grave. Car le laboratoire ICube a aussi mis au point un modèle mathématique de prédiction des lésions neurologiques après avoir étudié 125 accidents documentés ayant occasionné des blessures à la tête. La formule de calcul évalue notamment les risques de coma à partir de l'allongement des axones, qui sont une partie des neurones.

De mauvais élèves

Avec les vitesses d'impact considérées, notre test montre qu'il y a des risques de blessure grave avec tous les casques mais que certains protègent vraiment très mal. C'est le cas du Scrapper Junior,



Lors d'une chute de vélo, l'impact est souvent oblique.

vendu dans les magasins Go Sport : 92% de risque de blessure en cas de chute sur la tête! Son concurrent direct, le Btwin 300, disponible chez Decathlon, se situe, lui, dans le trio de tête. Les casques qui revendiquent la technologie MIPS, un film plastique en doublure de la mousse, sont pour leur part censés apporter une protection supplémentaire contre les chocs obliques. À l'arrivée, nous avons constaté que les deux casques qui en sont pourvus, le Giro et l'Abus, s'en sortent assez bien. Pour autant, d'autres casques classiques font mieux.

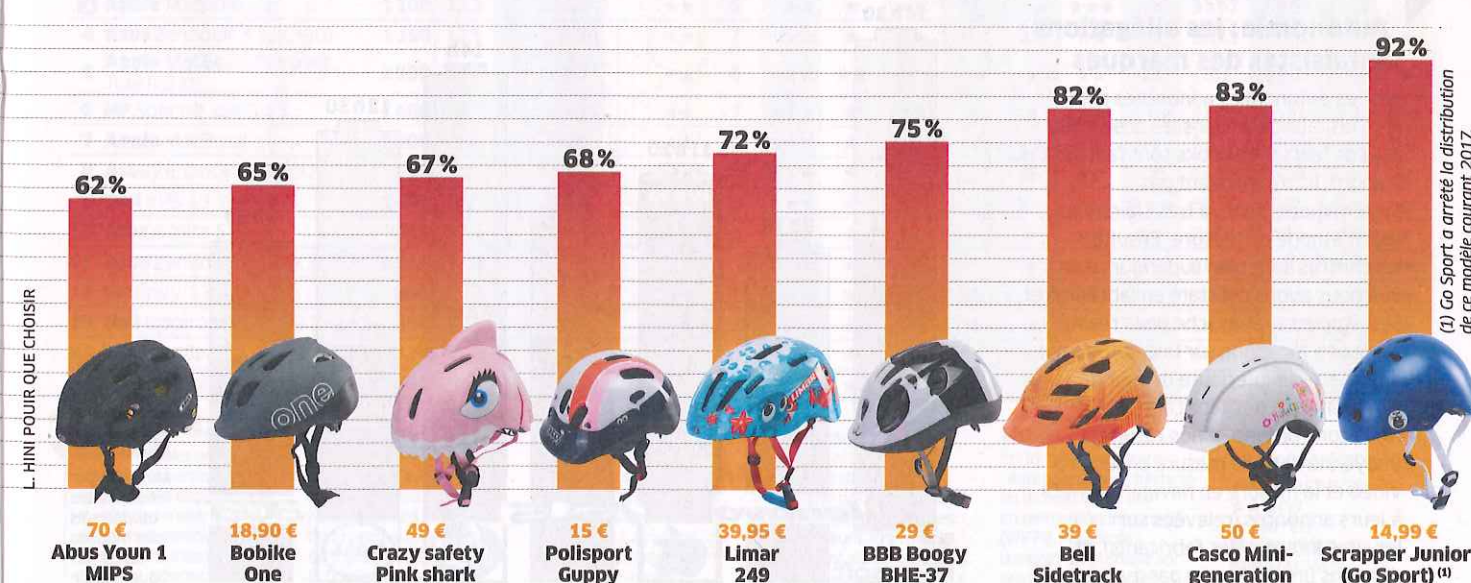
EN PRATIQUE

Bien équiper votre progéniture

► Allez dans un magasin spécialisé qui a du choix. Trop d'enseignes se contentent d'un ou deux modèles pour enfants, c'est insuffisant. ► Olivier Schneider, président de la Fédération des usagers de la bicyclette (FUB), conseille d'acheter le casque avec l'enfant. «Sinon, dit-il, on risque de choisir un équipement inconfortable qui peut le déconcentrer ou le décourager.» ► La tête d'un enfant change vite. Vérifiez tous les deux ou trois mois que le casque est à la bonne taille. ► Le casque doit être positionné bien droit sur la tête. Il faut serrer la jugulaire mais pas trop. L'idéal est de pouvoir passer un doigt entre la lanière et le menton. ► N'achetez pas de casque avec des aspérités (oreilles, cornes...), elles risquent d'augmenter dangereusement l'accélération rotatoire en cas de choc oblique.



L'enfant doit être là lors de l'achat.



(1) Go Sport a arrêté la distribution de ce modèle courant 2017.

ORDINATEURS ULTRABOOKS

CAMILLE GRUHIER, RÉDACTEUR TECHNIQUE NEIL MCPHERSON

Des batteries décevantes

Entre les ordinateurs portables «classiques» et les ordinateurs ultraportables (ou ultrabooks), la différence majeure se résume au type de stockage intégré. Les premiers se contentent d'un bon vieux disque dur mécanique, tandis que les seconds sont pourvus d'un disque SSD, dont découlent la rapidité de démarrage et la légèreté propres à cette famille de PC. Ce composant, bien plus cher, justifie la différence de prix. Un ultrabook d'entrée de gamme coûte autant qu'un PC portable classique haut de gamme (750 € environ). Le budget est important, donc, mais le confort d'usage des ultraportables est réel. Leurs performances sont globalement au rendez-vous ou tout au moins en accord avec le processeur qui les anime (les caractéristiques détaillées des modèles testés sont disponibles sur notre site quechoisir.org).

Un critère important pour un usage nomade

Lors de nos essais, nous mesurons, entre autres, l'autonomie de la batterie. Ce critère est primordial pour bon nombre de consommateurs, notamment lorsqu'ils

Les ordinateurs testés offrent globalement de bonnes performances (démarrage rapide, affichage de qualité, utilisation multimédia fluide). Mais nos mesures d'autonomie de la batterie montrent les exagérations des fabricants.



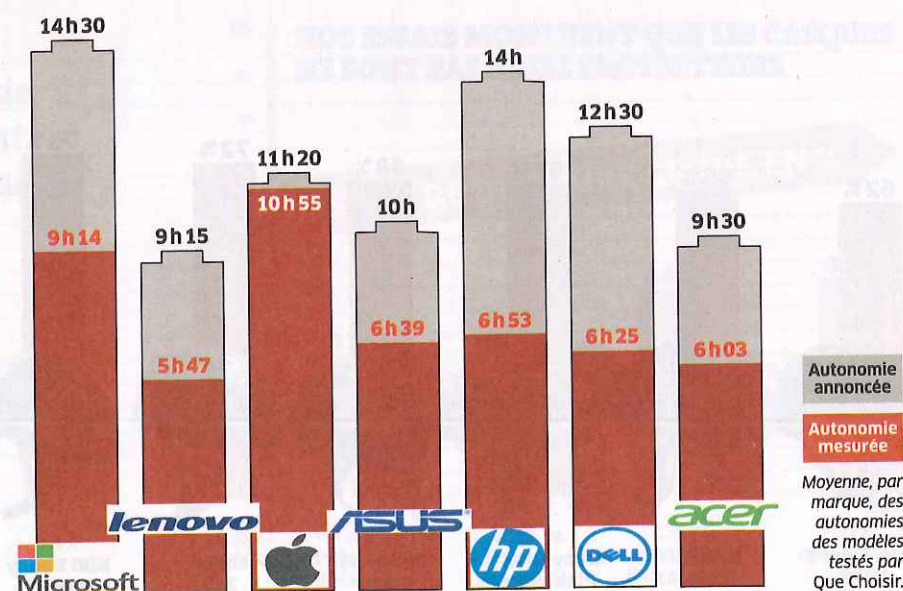
JOHNER/PHOTONSTOP

s'apprennent à investir dans un ordinateur à vocation nomade. Un conseil : ne vous fiez pas aux allégations des fabricants ! Ils annoncent tous des autonomies supérieures à la réalité. Leurs batteries sont parfois deux fois moins durables que promis (voir encadré, ci-dessous) ! Nous mesurons 6h28 de moyenne sur le Spectre x360 quand HP revendique 16 h, et relevons 9h14 sur le Surface quand Microsoft annonce 14h30... Seul le MacBook Air nous a surpris en tenant 12h41 en moyenne (9h57 en vidéo, 15h25 en navigation Wi-Fi) alors qu'il affiche 12 h. Mais cette exception ne fait que confirmer une réalité : le MacBook, fabriqué lui aussi par Apple, ne tient pas ses promesses. ♦

COUP DE GUEULE

Autonomie : les allégations fantaisistes des marques

Les autonomies annoncées par les fabricants dans les descriptifs de leurs ultrabooks sont fantaisistes. D'abord, ils n'expliquent pas systématiquement, ni très clairement, leur méthode de mesure. Ensuite, les chiffres sont bien supérieurs à ce que nous avons constaté en laboratoire ! Seul Apple se rapproche de la réalité. Tablez en moyenne sur une autonomie de la batterie inférieure de moitié à la promesse des fabricants. Nous confrontons ici nos résultats (moyenne entre la mesure en lecture vidéo et la mesure en navigation Web) à leurs annonces (relevées sur les sites Internet des fabricants), et donnons une moyenne par marque.



MEILLEUR
CHOIX



ICRT (2)

Microsoft Surface Laptop

1150 €

★★ 14,7/20

► Le Laptop enrichit la gamme Surface de Microsoft aux côtés de l'hybride Surface Book et de la tablette Surface Pro. Il est livré avec Windows 10S mais vous pouvez migrer vers Windows 10 Pro gratuitement jusqu'à fin 2017.

Performances Elles sont bonnes et les 4 Go de mémoire vive conviennent pour une utilisation «normale». La qualité sonore se révèle étonnamment bonne.

Facilité d'emploi L'écran tactile, de très bonne qualité (image détaillée, belles couleurs) est

pratique. La zone du clavier est recouverte d'un tissu (alcantara) doux assez agréable au toucher.

Autonomie Elle dépasse les 9 h en navigation Internet et en lecture vidéo. Un excellent résultat comparé aux autres ultrabooks, mais une déception par rapport aux allégations de Microsoft, qui évoque 14h30.

Principales caractéristiques 1,25 kg, stockage SSD 128 Go (75 Go disponibles), processeur Intel Core i5 de 7^e génération, mémoire vive 4 Go.

BON
CHOIX



Apple MacBook Air

1100 €

★★ 14,5/20

► Le MacBook Air est très léger comme les autres ordinateurs portables d'Apple, le MacBook et le MacBook Pro.

Performances Excellentes. Une fois l'ordinateur démarré (en 5 secondes!), les applications sont rapides et fluides. Le circuit graphique intégré au processeur (Intel HD 6000) permet de jouer à certains jeux 3D. La qualité sonore des haut-parleurs est toutefois décevante.

Facilité d'emploi Apple livre un ultrabook transportable, ergonomique et confortable.

Autonomie La marque à la pomme promet que son MacBook Air tient «de l'aube au crépuscule» et, exception faite des journées avoisinant le solstice d'été, c'est vrai ! Nous avons mesuré 9h57 en lecture vidéo et 15h25 en navigation Internet, soit une moyenne de 12h41.

Principales caractéristiques 1,35 kg, stockage SSD 128 Go (99 Go disponibles), Mac OS Sierra, processeur Intel Core i5 de 5^e génération, mémoire vive 8 Go.

15 ORDINATEURS ULTRABOOKS

		€	Pouces	APPRECIATION GLOBALE		PERFORMANCES		FACILITE D'EMPLOI		AUTONOMIE MESUREE		EQUIPEMENT	
				Diagonale de l'écran	PRIX	Temps de démarrage	Multimédia	Qualité d'affichage	Qualité du son	Clavier	Écran tactile	Lecture vidéo	Navigation Internet en Wi-Fi
1	Microsoft Surface Laptop	1150	13,5	14,7	★	★	★	★	★	★	★	9h05	9h24
2	Lenovo Yoga 910	1500	13,9	14,7	★	★	★	★	★	★	★	7h07	6h06
3	Apple MacBook Air	1100	13,3	14,5	★	★	★	★	★	★	★	9h57	15h25
4	Asus Zenbook 3 (UX390)	1150	12,5	14,5	★	★	★	★	★	★	★	n.a.	5h43
5	Apple MacBook Pro avec Touch Bar	2000	13,3	14,3	★	★	★	★	★	★	★	8h	11h03
6	HP Spectre x360 13	1400	13,3	14,3	★	★	★	★	★	★	★	6h46	6h11
7	Apple MacBook	1800	12	14,1	★	★	★	★	★	★	★	n.a.	8h17
8	Asus Zenbook UX430UA	900	14	14	★	★	★	★	★	★	★	n.a.	6h38
9	Dell XPS 13 2-en-1	1650	13,3	13,9	★	★	★	★	★	★	★	6h50	6h04
10	Acer Aspire S13	850	13,3	13,5	★	★	★	★	★	★	★	n.a.	7h01
11	Asus ZenBook Flip UX360UA	1000	13,3	13,4	★	★	★	★	★	★	★	6h41	6h42
12	HP Envy 13	900	13,3	13,1	★	★	★	★	★	★	★	n.a.	8h23
13	Dell Inspiron 13 5000 2-en-1	850	13,3	13	★	★	★	★	★	★	★	5h46	7h02
14	Lenovo IdeaPad 710S	730	13,3	12,8	★	★	★	★	★	★	★	n.a.	5h14
15	Acer Aspire Switch Alpha 12	750	12	12	★	★	★	★	★	★	★	5h14	4h50

LIRE LE TABLEAU

Les ultrabooks ont été testés en laboratoire. Nous tenons compte de la qualité des matériaux et des caractéristiques des ordinateurs (capacités de stockage, connecteurs...).

Mais les performances multimédias, la facilité d'emploi et l'autonomie comptent davantage. Nous évaluons la rapidité du processeur, la vitesse de transfert de fichiers et la fluidité de l'affichage

lors de sessions de jeux. La qualité de l'écran est établie selon le rendu des couleurs, l'angle de vue ou encore la réflexion de la lumière. La restitution sonore des enceintes intégrées est jugée

à partir de fichiers MP3. Nos experts attribuent une note de facilité d'emploi pour un usage courant (localisation des connecteurs, ergonomie du clavier, écran tactile), y compris quand l'ordinateur

est posé sur les genoux. Enfin, nous mesurons l'autonomie de la batterie en lecture vidéo et en navigation Internet (Wi-Fi). Protocole complet consultable sur www.quechoisir.org.

n.a. : non applicable.
★★★★ TRÈS BON
★★★ BON
★★ MOYEN
★ MÉDIocre
■ MAUVAIS

MONTRES CONNECTÉES DE SPORT

CAMILLE GRUIER, RÉDACTEUR TECHNIQUE VINCENT ERPELDING

Un coach au poignet

Les montres connectées pour sportifs ont un design rudimentaire et un écran moins clinquant que celles des fabricants de smartphones (Apple Watch, Samsung Gear) mais leur autonomie est incomparable. Surtout, elles offrent des fonctions expertes liées à l'entraînement et au métabolisme de l'utilisateur. Ainsi, elles analysent sa foulée, optimisent sa charge d'entraînement ou mesurent des données comme sa VO2 Max (débit maximal d'oxygène consommé pendant un effort). Elles peuvent aussi programmer des séances spécifiques, par exemple des courses fractionnées pour améliorer sa vitesse en course à pied. La plupart sont compatibles avec plusieurs sports (randonnée, natation, cyclisme...). Ces montres communiquent, via le Bluetooth, avec votre smartphone, dont elles affichent les notifications (messages, appels, alertes, etc.). Garmin est très présent sur ce marché. Et performant, comme le prouve ce test. ♦

Nous avons testé 8 montres connectées adaptées à la pratique du sport. Le laboratoire a évalué l'utilisation des fonctions sportives, la fiabilité des mesures, l'ergonomie générale et les interactions avec le smartphone.



MEILLEUR CHOIX

Garmin Forerunner 630

400 € | ★★ | 15/20

► Confortable et dotée de 22 jours d'autonomie, cette montre livre beaucoup d'informations (distance parcourue, durée...). Elle se révèle aussi bien lisible. Dommage que l'écran tactile manque de réactivité.

Sport Dédicée à la course à pied, la Forerunner 630 est aussi à l'aise à vélo. Toutefois, bien qu'étanche, elle ne compte pas les longueurs en natation. Les mesures sont précises, mais le calcul des calories dépensées reste perfectible. Vous définirez vos objectifs quotidiens depuis l'application mobile Garmin Connect.

Interaction avec le smartphone La montre vous alerte quand l'heure d'un rendez-vous approche et si vous recevez un SMS ou un appel. Mais vous ne pouvez ni répondre ni déclencher un appel. Elle pilote aussi le lecteur de musique du smartphone.

Guide d'achat complet sur <http://ufcqc.link/montre561>



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ PRIX

Garmin Forerunner 35

200 € | ★★ | 14,6/20

► Simple et efficace, ce modèle Garmin arbore un écran monochrome, résiste bien aux rayures et offre plus de 15 jours d'autonomie.

Sport Pas de suivi de la natation, la Forerunner 35 est plutôt faite pour la course à pied et le cyclisme. Elle intègre un cardiofréquencemètre précis lors d'exercices intenses et permet de créer des scénarios en combinant, par exemple, marche et course. GPS activé, les mesures sont exactes (distance, nombre de pas, calories). Et malgré l'absence d'altimètre, on dispose de données d'altitude grâce à la connexion au smartphone.

Interaction avec le smartphone Les notifications telles que SMS, appels entrants, alertes agenda ou réseaux sociaux s'affichent. On peut aussi décrocher ou refuser un appel et piloter le lecteur musical.

8 MONTRES DE SPORT

NOTE SUR 20

|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

LIRE LE TABLEAU

Les montres sont testées en laboratoire. Outre l'écran, l'autonomie et les finitions, nous évaluons les fonctions liées au sport. Ainsi, nous passons au crible la répétabilité (capacité à reproduire le

même résultat pour une même mesure) et la précision des mesures de calories, des distances parcourues, du podomètre, de la fréquence cardiaque et des données de natation (distance, nombre

de mouvements par longueur) quand cette fonction est disponible. La qualité de l'application pour smartphone qui accompagne chaque montre est prise en compte (interface, ergonomie, paramètres).

Nous évaluons la qualité et la richesse des interactions entre montre et smartphone pour la téléphonie (possibilité de déclencher un appel ou de répondre à un SMS, etc.), les réseaux sociaux et le contrôle de

la musique. Enfin, trois personnes jugent la facilité d'utilisation de la montre (navigation dans les menus, personnalisation de l'affichage, confort au poignet, stabilité de la connexion, etc.).

(1) Via les données GPS.
(2) Possibilité de connecter un appareil externe.

n. a. : non applicable.
★★★ TRÈS BON
★★ BON ★ MOYEN
★ MÉDIOCRE
■ MAUVAIS

SUV COMPACTS

Malgré des prix élevés (autour de 30 000 € pour notre sélection), les SUV compacts sont furieusement à la mode avec leur style baroudeur chic. Nous avons testé cinq modèles et, bonne surprise, le meilleur est le moins cher !

YVES MARTIN, RÉDACTEUR TECHNIQUE LARS LV

En route vers l'essence

Il est vraiment impossible d'ignorer les SUV. Ces « Sport Utility Vehicle », des monospaces au style baroudeur chic, sont en effet incontournables en France depuis quelques années. Tous les constructeurs automobiles en proposent dans leur catalogue, du plus abordable au très haut de gamme. Les modèles foisonnent, à tel point que la comparaison devient réellement difficile tant les véhicules proposés sont proches. Parfois, ils utilisent même des mécaniques communes, comme c'est le cas pour le Volkswagen Tiguan et le Seat Ateca. Quasiment tout ce qui ne se voit pas à l'œil est alors commun aux deux SUV !

La motorisation suit la tendance

Dès lors, les différences se font essentiellement sur le prix – donc sur le niveau d'équipement – et sur le design intérieur et extérieur. Pour choisir, il faudra également se pencher sur le type de motorisation. Suivant la tendance actuelle, même les SUV abandonnent de plus en plus les moteurs Diesel

Plusieurs constructeurs optent pour l'hybride

pour laisser place à l'essence. Des moteurs qui conviennent très bien à ceux qui roulent peu (moins de 15 000 kilomètres par an) et qui sont désormais tout aussi agréables à conduire que les diesels. Plusieurs constructeurs adoptent même des solutions hybrides (association d'un moteur thermique et d'une machine électrique), une technologie qui trouve tout son sens lors d'une utilisation habituelle en ville, là où les arrêts et les redémarrages sont fréquents, et où la vitesse est relativement basse. Dans le lot, certaines voitures peuvent parcourir quelques kilomètres en mode tout électrique. Sans polluer ni consommer une goutte de carburant ! ♦

5 SUV COMPACTS

	PRIX	puissance	APPRECIATION GLOBALE	SUR LA ROUTE				ENVIRONNEMENT	SÉCURITÉ
				VIE À BORD	VIE À BORD	VIE À BORD	VIE À BORD		
1 Seat Ateca 1.4 EcoTSI 150 ch ACT start/stop Xcellence	29825	150	14,5	★★	★★	★★	★★	★★	★★
2 Toyota C-HR 1.8 Hybride 122 ch Distinctive	31600	122	14,4	★★	★	★★	★★	★★★	★★★
3 Volkswagen Tiguan 1.4 TSI ACT 150 BMT DSG6 Confortline	34820	150	14	★★	★★	★★	★★	■	★★★
4 Peugeot 3008 1.2 PureTech 130 ch S&S Allure	30750	130	13,5	★★	★★	★★	★★	★★	★★
5 Kia Niro Hybride 1.6 GDI 105 ch + électrique DCT6 Premium	32990	141	13,2	★★	★★	★★	★★	★★	★★

Seat Ateca 14,5 ★★



Toyota C-HR 14,4 ★★



VW Tiguan 14 ★★



Peugeot 3008 13,5 ★★



Kia Niro Hybride 13,2 ★★



COMMENT NOUS PROCÉDONS

Chaque voiture est testée sur circuit, sur route et en laboratoire, puis nous passons au crible ses caractéristiques. Nous mesurons les performances sur banc d'essai ainsi que les volumes, et nous évaluons l'aptitude des voitures à réagir dans des situations d'urgence (test d'évitement, par exemple). L'efficacité du freinage est aussi testée sur circuit. La visibilité,

la tenue de route, la qualité de fabrication, la finition, le confort et l'agrément général (passage des rapports, espace intérieur...) sont appréciés. Les performances des moteurs (accélération pour passer de 60 à 100 km/h, agrément...), leurs consommations, ainsi que leurs rejets polluants sont mesurés.

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

LA VIE À BORD

Pas le point fort
du Toyota

Volkswagen Tiguan	15,5	★★
Seat Ateca	14,6	★★
Peugeot 3008	13,4	★★
Kia Niro	12,4	★★
Toyota C-HR	11,7	★

Même si des détails fâchent, la qualité de fabrication du Tiguan se situe au-dessus de la moyenne. Mais le constructeur a été chiche sur la conception des contre-portes arrière, des flancs de la console avant, ou encore des montants de pare-brise, tous garnis d'éléments en plastique dur peu valorisant. L'habitacle du Peugeot 3008 est également bien fini. Il a certains défauts constatés sur le Tiguan et les plastiques durs situés de part et d'autre de la console centrale sonnent creux. Le Seat Ateca tire bien son épingle du jeu : ce modèle utilise des matériaux agréables et flatteurs à l'œil.

Mais, là encore, les plastiques rigides foisonnent avec, parfois, des risques de rayures, comme pour la barre de seuil du coffre, qui peut s'abîmer vite. La qualité de fabrication du Toyota C-HR est d'un niveau acceptable, alors que celle du Kia Niro est un cran en dessous. La raison ? Des plastiques durs omniprésents dans l'habitacle, ce qui laisse présager d'un vieillissement moyen.

L'ergonomie du Kia Niro reste à revoir

Les postes de conduite du Tiguan et de l'Ateca (très proches) sont habilement conçus avec des commandes bien à portée de

main et un tableau de bord épuré. La plupart des informations sont regroupées sur l'écran tactile de 8 pouces. L'utilisation est logique mais demande un temps d'adaptation, car les fonctionnalités sont nombreuses. Dommage que les commandes de la climatisation soient placées un peu bas. Le 3008 offre également un écran central tactile de 8 pouces et adopte un combiné d'instruments numériques très agréable, l'i-Cockpit. Plus conventionnel, le poste de conduite du C-HR demeure bien conçu. On regrette un réglage en profondeur du volant trop court et des alarmes sonores trop

puissantes. Le Niro est accueillant mais l'ergonomie paraît à revoir. De plus, le volant est encombré de touches difficiles à maîtriser.

Le Volkswagen Tiguan est le plus habitable

Tant qu'ils mesurent moins de 2 mètres, les occupants trouvent leurs aises à l'avant comme à l'arrière dans le Tiguan. Les rangements sont suffisants malgré une boîte à gants petite. L'habitacle de l'Ateca est un peu moins spacieux, notamment à l'arrière. À l'instar du Tiguan, le 3008 peut accueillir des personnes de grande taille à l'avant, mais l'espace pour les

L'habitacle du Peugeot 3008 se démarque de celui des autres SUV par son originalité. En outre, il reçoit des équipements high-tech avec un combiné d'instruments numériques très ergonomique et une console centrale unique.

couissante, inclinable et facile à manœuvrer. Le siège passager rabattable (selon le niveau de finition) permet de charger des objets très longs, une solution que l'on retrouve sur le Peugeot 3008 à partir de la finition Allure. Sur ce dernier, on regrette l'absence d'anneau d'ancrage dans le coffre et un seuil de chargement assez haut (72 cm). Heureusement, le plancher se trouve dans sa continuité, ce qui facilite la manutention des bagages. Pour le Seat Ateca, le reproche majeur concerne la différence de niveau entre la barre de seuil et le plancher. Cet écart impose des efforts pour déposer ou retirer les objets du coffre. Les deux véhicules hybrides de notre sélection, le Kia Niro et le Toyota C-HR, se situent nettement en dessous avec un volume de coffre réduit : respectivement 260 et 335 litres. L'accès à celui du Kia se révèle par ailleurs peu aisé (barre de seuil placée trop haut). Enfin, sur ce SUV comme sur le Toyota, le coffre manque d'éclairage et d'aménagement. ♦

Les hybrides manquent de coffre
Le Tiguan offre le coffre le plus spacieux et le plus modulable grâce à sa banquette arrière

ENVIRONNEMENT

Le Tiguan,
un SUV très
polluant

Toyota C-HR	18,4	★★★
Kia Niro	13,5	★★
Peugeot 3008	12,6	★★
Seat Ateca	12,5	★★
Volkswagen Tiguan	7,1	■

Le Tiguan est le plus mauvais élève en termes d'émissions de polluants et d'émissions de CO₂ : 185 g/km selon nos mesures, alors que le constructeur n'annonce que 140 g/km !

Sobre et très propre, le C-HR de Toyota obtient une note exceptionnelle. Un bémol, toutefois : alors que le constructeur annonce des émissions de CO₂ de 87 g/km, nous en avons mesuré 128 g/km.

Résultats à nuancer parfois

L'autre hybride, le Niro, consomme également peu, notamment en ville. Ses émissions de monoxyde de carbone (CO) sont cependant très importantes sur autoroute. En troisième position, le 3008

est bon mais il faut nuancer du fait d'émissions de NOx et de CO assez élevées sur notre cycle autoroutier. Notons, au passage, que le Kia et le Peugeot sont les deux SUV qui affichent les plus petits écarts entre nos mesures de CO₂ et les chiffres officiels. L'Ateca est assez gourmand avec de fortes émissions de CO sur autoroute. Sur tous les types de parcours, le Tiguan pollue trop : nos mesures d'émissions de CO dépassent, en moyenne, de quinze fois la valeur limite autorisée sur le cycle NEDC. ♦

SUR LA ROUTE

C'est le 3008
qui freine le mieux

Volkswagen Tiguan	15,3	★★
Seat Ateca	14,8	★★
Kia Niro	13,8	★★
Peugeot 3008	13,4	★★
Toyota C-HR	13	★★

Le Tiguan et l'Ateca sont dotés d'un moteur identique très agréable et puissant. Celui du premier est associé à une confortable boîte de vitesses à double embrayage, alors que le second profite d'une boîte manuelle précise. Combinant une machine électrique de 44 ch et un moteur à essence de 105 ch, le

Niro dispose d'un couple élevé dès 1000 t/min. Et même si ce dernier chute assez vite avec le régime, le Niro conserve ce qu'il faut de ressources pour s'insérer dans le trafic. La boîte de vitesses à double embrayage procure ici aussi un très bon confort. Pourvu du plus petit moteur, un trois-cylindres de 130 ch, le 3008 se montre assez puissant

pour un usage quotidien, mais il s'essouffle un peu à haut régime. Si sa boîte de vitesses manuelle à six rapports est précise et bien étagée, la course du levier est un peu longue. Le Toyota reprend la motorisation de la Prius et la même transmission à variation continue peu agréable. L'ensemble se montre efficace à moins de 50 km/h, hélas le moteur



Lorsqu'il freine, le Toyota C-HR a besoin de 36,4 mètres pour passer de 100 km/h à l'arrêt complet. Soit presque 3 mètres de plus que le meilleur dans cette épreuve, le Peugeot 3008.

thermique s'essouffle vite ensuite. D'où de fortes vibrations et davantage de bruit !

Suspensions sèches...

Nos cinq SUV ont un châssis à caractère sportif, donc un peu rigide. Leur confort s'améliore cependant avec la vitesse. Celui du Tiguan, adaptatif sur trois modes, est le mieux perçu. Le Niro, à la suspension arrière sophistiquée avec essieu multibras, est légèrement moins performant. Il permet néanmoins de franchir confortablement les imperfections isolées de la route. L'Ateca, plus simple que le Tiguan, est doté d'une barre de torsion arrière qui détériore un peu le confort sur les obstacles isolés. L'équilibre suspension-amortisseur est bon sur le 3008 mais les suspensions se montrent un peu brutales sur les trous profonds.

Le châssis rigide du C-HR gère bien le roulis. En revanche, il augmente l'inconfort en ville.

... et bonne tenue de route

Tenue de route et stabilité directionnelle sont satisfaisantes pour le C-HR et le Tiguan. Ces deux SUV restent insensibles aux ornières et au vent latéral. L'Ateca présente une sensibilité aux ornières. Le Niro, docile et sûr en toutes circonstances, manque d'agilité en situation d'évitement d'urgence. Même remarque pour le 3008, qui pêche par sa précision en raison d'un guidage perfectible du train arrière. Des différences sont perceptibles sur le freinage. Si le Peugeot freine le plus court (33,7 mètres, de 100 km/h à l'arrêt) les modèles Volkswagen et Toyota demandent 2,7 mètres de plus. ♦

SÉCURITÉ

Des faiblesses
sur le Kia

Volkswagen Tiguan	16,6	★★★
Toyota C-HR	16,5	★★★
Seat Ateca	15,9	★★
Peugeot 3008	14,8	★★
Kia Niro	13,1	★★

Nos SUV sont bien équipés et offrent donc, pour la plupart, de nombreux équipements de sécurité. Volkswagen et Toyota se distinguent en proposant, dès leur version de base, tous les airbags possibles et un système de freinage autonome avec détection des piétons. Le Seat Ateca dispose aussi de

Quand il roule en mode tout électrique, le Kia Niro n'émet aucun bruit, au risque de surprendre cyclistes et piétons. Et il n'est pas doté de système antipinceur sur ses vitres arrière.

plusieurs dispositifs de sécurité mais ils sont majoritairement proposés en option.

Peugeot lésine sur les airbags
Idem pour le 3008, où il faut attendre le troisième niveau de finition pour disposer de série du pack « Safety Plus », très complet. On regrette que le Peugeot, bien qu'il obtienne

vingt étoiles aux crash tests EuroNcap, soit le seul à ne pas avoir d'airbag de genoux pour le conducteur. Le Kia Niro, certes bien équipé, est pénalisé par l'absence de système antipinceur aux vitres arrière et son silence lorsqu'il roule en tout électrique, ce qui présente un danger pour les piétons et les cyclistes. ♦



NETTOYANTS VITRES

Sprays ou microfibres : c'est cette dernière solution que notre essai comparatif sur 22 références met à l'honneur, pour l'efficacité comme pour le respect de la santé de l'utilisateur.

ÉLISABETH CHESNAIS, RÉDACTRICE TECHNIQUE MÉLANIE MARCHAIS

GUIDE D'ACHAT

Entre sprays nettoyants, lingettes, microfibres et recettes de grand-mère que sont le vinaigre blanc et le liquide vaisselle, pour quelle technique de nettoyage des vitres opter ? Réponse avec notre test en laboratoire.

• Des lingettes à bannir

Inutile de compter sur nous pour conseiller l'emploi de lingettes : elles cumulent les défauts. Jetables, elles sont une plaie pour l'environnement. Face à leur équivalent en spray ou en flacon, elles représentent en moyenne vingt fois plus de déchets. Non recyclables, elles finissent en décharge ou en

incinérateur. Quant à leur prix, il est souvent prohibitif. Utiliser des lingettes, c'est donc payer plus pour jeter plus. Enfin, elles se trouvent en contact direct avec la peau dès qu'on les utilise, et leurs composés chimiques aussi. Quand ils sont nocifs ou allergisants, c'est ennuyeux.

• Avantage aux microfibres

Les microfibres l'emportent à l'issue de nos essais. Elles nettoient bien et sans laisser de traces. Qu'elles se disent « spécial vitres » ou « multi-usages », elles font tout à fait l'affaire, à l'exception de la référence Spontex spécial vitres, qui perd quelque peu en efficacité

après 25 lavages. Autre intérêt, les microfibres agissent sans exposer l'utilisateur à la moindre substance chimique. Elles représentent donc une alternative non polluante très intéressante quand elles sont efficaces. *Que Choisir* les recommande.

• Les sprays, plus ou moins efficaces

Une partie des sprays laisse les vitres propres et sans traces. D'autres pèchent au moins sur un critère : une moindre performance en nettoyage, des traces légères, une faible adhérence aux parois qui laisse à peine le temps d'appliquer le produit sur toute la surface. La présence de composants allergisants, et pas des moindres, a également été relevée : les deux nettoyants pénalisés sur ce critère contiennent des

conservateurs de la famille des isothiazolinones, les plus préoccupants actuellement sur le marché. Quelques produits revendiquent par ailleurs une action préventive qui limiterait les dégâts de la pluie. S'il ne faut pas en attendre de miracles, le laboratoire a parfois noté un effet antipluie, limité mais réel. Il existe également avec les deux Ajax, qui ne promettent pourtant rien en cas d'averse.

• Alternatives peu convaincantes

Nous avons testé le vinaigre blanc dilué à raison d'un quart de vinaigre pour trois quarts d'eau, et un liquide vaisselle dilué à la dose conseillée par le fabricant. Si le vinaigre blanc fait jeu égal avec les sprays pour enlever les traces de doigts et presque aussi bien sur la graisse, il laisse plus de traces que les produits pour vitres. Le liquide vaisselle est moins

efficace que le vinaigre blanc en nettoyage ; en revanche il laisse moins de traces. Côte composition, les liquides vaisselle contiennent souvent des parfums allergisants, parfois même des conservateurs problématiques (QC n° 511). Il vaut mieux lire la liste des ingrédients avant d'acheter. De son côté, le vinaigre blanc peut incommoder par sa forte odeur.

MICROFIBRES



Hagerty Gant magique 2 en 1

6,30 € | ★★ | 14,1/20

La ménagère Vitres & Inox

3,74 € | ★★ | 14,1/20

► Elles ont chacune une face pour nettoyer, une face pour sécher, et en matière de performances, elles font jeu égal. Ces deux microfibres laissent les vitres impeccables et sans aucune trace, sans beaucoup d'effort. Elles sont toujours performantes après 25 lavages en machine. Ne contenant aucun composé chimique, elles n'ont pas d'effet antipluie et ne le revendiquent pas.

BON À SAVOIR Pour conserver leur efficacité, les microfibres doivent être lavées sans adoucissant. En rendant les

fibres plus lisses, il réduit en effet leur capacité de nettoyage. Pour éviter d'avoir à laver la microfibre au beau milieu de la corvée de nettoyage, *Que Choisir* conseille au préalable de passer un chiffon ordinaire sur les vitrages très empoussiérés, ou d'avoir une deuxième lavette pour prendre le relais. À une exception près, toutes les autres microfibres testées peuvent être considérées comme de « bons choix », leurs notes sont légèrement supérieures à celles des sprays les mieux classés.

SPRAYS



Monoprix 4 en 1

1,95 € | ★★ | 13,5/20

Starwax spécial vitres

4,90 € | ★★ | 13,5/20

Ajax Cristal

2,20 € | ★★ | 13,4/20

Casino 3 en 1

1,27 € | ★★ | 13,3/20

► **Monoprix et Ajax** Ils affichent des prix raisonnables et des performances très proches, et nettoient correctement sans laisser de traces. Leur bonne adhérence aux parois verticales permet de laver la vitre avant que le produit ne se répande au sol. Le Monoprix revendique un effet antipluie, pas l'Ajax, mais tous deux favorisent l'écoulement des gouttes, ce qui limite les dégâts quand il pleut. Ils ne contiennent pas de composés chimiques nocifs.

► **Starwax** Il fait aussi bien, voire mieux ; en revanche il porte un symbole de danger

en raison du risque d'inflammabilité du liquide et des vapeurs. Ce spray est quatre fois plus cher que ses rivaux et, en outre, il est regrettable qu'il ne possède pas d'embout on/off permettant de bloquer la vaporisation. À éviter si on a la mauvaise habitude de fumer en lavant ses vitres, ou si on a des enfants.

► **Casino** À 1,69 € le litre, il talonne Monoprix et Ajax en matière d'efficacité et d'absence de traces, il aurait pu être classé « Meilleur rapport qualité/prix ». Sa composition est exempte de substances chimiques indésirables.

15 SPRAYS POUR VITRES

RANG	MARQUE	PRIX	VOLUME	PRIX AU LITRE	NOTE SUR 20	APPRECIATION GLOBALE	EFFICACITE NETTOYAGE	EFFET ANTIPLUIE	RESPECT UTILISATEUR	LIABILITE ETIQUETAGE	APPRECIATION	RENDU	ALLERGENES	DANGEREUSE
1	Monoprix 4 en 1	1,95	750	2,60	13,5	★★	★★	★★	★★★	★★	●	★	★★★	★★
2	Starwax Spécial vitres	4,90	500	9,80	13,5	★★	★★	★★	★★★	★★★	●	★	★★★	★
3	Ajax Cristal	2,20	750	2,90	13,4	★★	★★	★★	★★★	★★	-	★	★★★	★★
4	Casino 3 en 1	1,27	750	1,69	13,3	★★	★★	★★	★★★	★★	●	★	★★★	★★
5	Rainett Ecologique	1,82	500	3,65	13,1	★★	★★	★★	★★★	★★	-	■	★★★	★★
6	Leader Price 4 en 1	1,17	750	1,56	13,1	★★	★★	★★	★★★	★★	●	★	★★★	★★
7	Apta (Intermarché)	1,34	750	1,79	13	★★	★★	★★	★★★	★★	-	■	★★★	★★
8	Ajax Triple action	1,95	750	2,60	13	★★	★★	★★	★★★	★★	-	★	★★★	★★
9	U Nature	1,95	750	2,60	12,9	★★	★★	★★	★★★	★	-	■	★★★	★★
10	Glassex Professionnel	5,35	500	10,70	12,8	★★	★★	★★	★★★	★	-	■	★★★	★★
11	W5 (Lidl)	0,85	1000	0,85	12,6	★★	★★	★★	★★	★★	● ⁽²⁾	■	★★★	★★
12	Method Ecologique	3,61	828	4,40	12	★	★★	★	★★	★★★	-	■	★★★	★★
13	L'arbre vert Ecologique	1,97	740	2,66	11,9	★	★★	★	★★★	★	-	■	★★★	★★
14	Univert Ecologique (Leclerc)	1,59	750	2,12	11	★	★★	★	★★	★★	-	■	★★	★★★
15	Lave vitres ⁽¹⁾ (Carrefour)	0,88	1000	0,88	10,3	★	★★	★	★★★	★★	-	■	★★	★★

LIRE LES TABLEAUX

EFFICACITE DE NETTOYAGE. Des salissures simulantes les traces de doigts, puis la graisse, sont déposées sur les vitres. Pour évaluer les sprays, le vinaigre blanc et le liquide vaisselle, un essuie-tout imbibé de produit est fixé à un bras articulé. Même opération pour les microfibres, qui ont au préalable été humidifiées. Le bras fait un aller-retour

sur la vitre, puis le laboratoire évalue le taux d'enlèvement des salissures. L'opération est renouvelée autant de fois que nécessaire avec à chaque passage un nouvel essuie-tout imprégné de produit ou un nouveau chiffon microfibres humidifié. Les microfibres subissent à nouveau ces essais après avoir été lavées 25 fois à 40 °C ou à 60 °C, en fonction des

recommandations figurant sur leur emballage. **TRACES.** Aucune salissure n'est utilisée pour l'essai, le bras mobile fait un seul aller-retour. Trois experts évaluent l'état du miroir. **ADHERENCE AUX PAROIS (SPRAYS).** Les sprays sont vaporisés à 15 cm de la paroi vitrée, on mesure le temps mis par le produit à s'écouler sur une hauteur de 40 cm. Plus il s'écoule lentement, mieux c'est.

EFFET ANTIPLUIE. On dépose 0,5 ml d'eau sur une vitre nettoyée par les sprays ou à l'eau, son étalement détermine la capacité du produit à minimiser, ou non, les effets de la pluie sur l'état de la vitre. **RESPECT UTILISATEUR ET ETIQUETAGE.** Le laboratoire recherche la présence d'allergènes dans les sprays. Par ailleurs, leur dangerosité

(pictogrammes de danger) et la clarté des recommandations du fabricant sont évaluées.

(1) Nettoyant sans marque. (2) Le fabricant annonce faciliter l'écoulement des gouttes d'eau sur les vitres, ce qui correspond à l'effet antipluie revendiqué par Monoprix, Casino et Leader Price. (3) Le fabricant annonce qu'il est en train de revoir

sa formule pour en retirer les conservateurs très allergisants, méthylisothiazolinone et chlorométhylisothiazolinone.

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

7 MICROFIBRES

RANG	MARQUE	PRIX	VOLUME	PRIX AU LITRE	NOTE SUR 20	APPRECIATION GLOBALE	EFFICACITE NETTOYAGE	EFFET ANTIPLUIE	RESPECT UTILISATEUR	LIABILITE ETIQUETAGE	APPRECIATION	RENDU	ALLERGENES	DANGEREUSE
1	Hagerty Gant magique 2 en 1*	oui	1	6,30	6,30	14,1	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
2	La ménagère Vitres & Inox	oui	1	3,74	3,74	14,1	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
3	Spontex Lavettes multi-usages	non	8	6,90	0,86	13,8	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
4	Auchan Lavette vitres	oui	1	3,80	3,80	13,8	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
5	Apta Chiffon (Intermarché)	non	1	3,11	3,11	13,7	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
6	Auchan Lavette	non	4	5,69	1,42	13,6	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
7	Spontex Spécial vitres	oui	1	5,20	5,20	12,7	★★	★★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★★

* surfaces vitrées & miroirs. ● : oui ; - : non.

CONGÉLATEURS ARMOIRES

MORGAN BOURVEN, RÉDACTEUR TECHNIQUE AISSAM HADDAD

Bien choisir la classe climatique

Attention si l'appareil est dans un garage

Si, en 2016, le gros électroménager a progressé de 0,8% en valeur, ce n'est pas le cas du segment des congélateurs. Il a accusé une baisse de 3%, selon le Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager (Gifam). Les congélateurs sont concurrencés par les réfrigérateurs (+1,2%), de plus en plus nombreux à combiner réfrigération et congélation. Le taux d'équipement des ménages en congélateurs est ainsi passé de 59% en 2013 à 55% en 2015, dont 65% au format « armoire ». Le congélateur armoire a le même format qu'un réfrigérateur et peut donc trouver sa place dans une cuisine, contrairement au congélateur

coffre, plutôt destiné au cellier ou au garage. Mais attention à bien vérifier sa plage de fonctionnement. Appelée « classe climatique », elle s'étend en général de 10 °C à 43 °C pour les congélateurs armoires (c'est le cas de tous les modèles de notre test, à l'exception du LG GF6222PS), mais peut aussi aller de 16 °C à 43 °C (le LG), voire de 16 °C à 32 °C seulement. En dehors de ces valeurs, le moteur peut s'arrêter si la température est trop basse, et l'appareil risque de fonctionner en continu sans parvenir à maintenir la congélation si elle est trop haute. Ce problème peut survenir dans une pièce mal isolée ou non chauffée, comme un garage. ♦



F. MUCKENHEIM/PNS

12 CONGÉLATEURS ARMOIRES

		€											€	h											cm	cm	cm	L	L																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								

LIRE LE TABLEAU

RÉGLAGE PRÉCONISÉ
Les appareils sont chargés de pains de glace et leur thermostat réglé comme indiqué dans la notice. Le congélateur doit fournir

une température minimale de -18 °C pour obtenir la note maximale.
CONGÉLATION
Des pains de glace sont préchargés dans le congélateur (20 kg/100 l).

La température stabilisée, de nouvelles charges (4 kg/100 l) à 25 °C sont ajoutées. Leur temps de congélation et la stabilité de la température sont évalués. L'option

supercongélation est testée dans les mêmes conditions.
STABILITÉ DE LA TEMPÉRATURE
Dans une pièce à 25 °C, les appareils sont réglés sur

une température moyenne de -18 °C. Les températures de congélation à divers endroits sont étudiées en faisant varier la température extérieure à 10 °C puis 32 °C.

CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ
Le coût annuel calculé tient compte de la consommation mesurée à 25 °C et 32 °C. La consommation pour

congeler une grande quantité d'aliments est aussi prise en compte.
AUTONOMIE DU CONGÉLATEUR
L'appareil chargé (24 kg/100 l dans le

congélateur) est placé dans un environnement à 25 °C, puis débranché. Le jury mesure la durée pour passer de -17 °C à -9 °C.

UTILISATION ET BRUIT
Un jury évalue la facilité de chargement, de déchargement, de nettoyage et de manipulation des compartiments,

étagères et porte. La précision et la facilité de réglage du thermostat sont notées. Côté bruit, l'appareil est évalué au démarrage et en fonctionnement.

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

MANIPULATION DES BACS

Les fabricants ont des progrès à faire

Le critère « chargement et manipulation » est souvent celui pour lequel les congélateurs armoires sont les plus mal notés. Sur certains modèles, les bacs sont difficiles à manipuler (poignée peu ergonomique, bac trop volumineux...). Sur d'autres, les butées qui stoppent le coulissement des bacs ne sont pas efficaces (lorsqu'elles ne sont pas absentes), entraînant un risque de chute. Il peut aussi être ardu de charger entièrement le tiroir du haut. Même si cela n'est pas forcément simple en magasin, n'hésitez pas, avant l'achat, à vérifier ces éléments!

ICRT (3)

Miele FN28262 edt/cs

1080 € ★★ 16/20

► Ce congélateur no frost (froid ventilé) est très pratique. Il possède une poignée *side by side* pour installer deux appareils en combinaison, un éclairage intérieur par LED (rare dans ce type de produit), une poignée EasyOpen, qui facilite l'ouverture de la porte, et un espace VarioRoom, pour mieux aménager le volume. Le nettoyage se fait facilement, le réglage de la température également. Ce modèle excelle aussi dans ses performances: la stabilité de la température interne est parfaite, même en cas de variation extérieure, et sa consommation d'électricité reste faible. Très silencieux, cet appareil peut être placé dans une cuisine qui donne sur un salon. Dommage que les tiroirs s'inclinent lorsqu'ils sont ouverts et peuvent donc froter sur l'étagère en verre.

Liebherr G3513

945 € ★★ 15,3/20

► Selon le fabricant, le système de froid SmartFrost de son modèle réduirait le givre de 70%. Et son système Variospace dégage de la place pour les aliments volumineux. Côté technique, c'est du tout bon, ou presque. La température interne est stable même en cas de variation extérieure, la consommation d'électricité faible. En cas de coupure de courant, l'appareil maintient une température inférieure à -9 °C pendant plus de 30 h. Hélas, cet appareil peine à congeler rapidement une grande quantité d'aliments. Même avec la fonction supercongélation, les aliments, chargés initialement à 25 °C, mettent trop longtemps à atteindre -16 °C. Le Liebherr G3513 est d'aspect similaire au G3613, mais sans le no frost (sans givre) et avec un volume utile plus faible (33 l en moins).

Indesit UIAA10FI

400 € ★★ 14,4/20

► Cet Indesit est équipé de la technologie *no frost* (froid ventilé qui empêche la formation de givre sur les parois) et de l'option de supercongélation. Son gros point fort est la stabilité de la température interne même en cas de variation de celle de l'extérieur. En outre, la congélation de grandes quantités d'aliments ne lui fait pas peur. Côté défauts, les poignées manquent de finition et les butées qui stoppent le coulissement des bacs lorsqu'on les ouvre ne sont pas très efficaces. Il n'y a pas d'éclairage interne et l'appareil est plutôt bruyant. En cas de coupure de courant, la température dans le congélateur demeure en dessous de -9 °C pendant moins de 21 h. Autre bémol, compensé par le petit prix de l'appareil: sa consommation électrique ramenée au volume interne est élevée.

Alors que la classe énergétique des maisons individuelles a un impact sur leur valeur immobilière, notre enquête prouve que les diagnostics de performance énergétique (DPE) manquent de fiabilité. Acquéreur ou vendeur, leurs erreurs font toujours une victime.

LOGEMENT

Les DPE faussent le marché immobilier

ÉLISABETH CHESNAIS
AVEC ISABELLE BOURCIER

Nous avons vu une maison obtenir trois classes différentes

RETROUVEZ CE DOSSIER
Le jeudi
7 septembre 2017
DANS

LA QUOTIDIENNE



PRÉSENTÉE PAR
Maya Lauqué
et Thomas Isle
du lundi au vendredi
à 11h45
sur France 5

Une consommation d'énergie qui passe du simple au double, des émissions de gaz à effet de serre qui font le grand écart, les cinq diagnostiqueurs qui se sont succédé dans le pavillon d'Île-de-France où nous sommes rendus ont émis des avis vraiment divergents. Et les surprises ne s'arrêtent pas là. L'un y voit une chaudière au gaz naturel alors que les propriétaires se chauffent au fioul, un autre établit son rapport sur la base d'un appartement de 200 m² alors qu'il s'agit d'une maison individuelle de 100 m², un troisième mentionne un chauffe-eau électrique qui n'existe pas.

Que de divergences et d'erreurs!

À Nantes, notre maison de plain-pied construite dans les années 70 n'a pas fait l'unanimité non plus. Trois professionnels l'ont classée en D, deux autres en E. La Haute-Loire ne leur a pas mieux réussi. La grande maison de village qui a participé à l'enquête se retrouve pour les uns en E, pour les autres en D. En termes de facture énergétique ça change tout. À Montpellier, on arrive même à 80 % d'écart! Même chose à Lille, où la maison en briques caractéristiques du Nord a droit elle aussi à deux classes énergétiques différentes. Mais on trouve encore pire. Le pavillon des Vosges bat tous les records avec un classement en E, en F ou en G selon les intervenants! Aucun des 7 biens

immobiliers ayant participé à cette enquête sur la fiabilité des diagnostics de performance énergétique (DPE) ne parvient à sauver la profession. En matière de recommandations de travaux, l'autre volet exigé dans les DPE, ça ne va pas mieux. Les principales déperditions d'énergie sont dues aux murs selon Agenda Diagnostics, qui leur attribue 35 % du total à Lille, mais Diagamter ne les juge responsables qu'à 17%. Dans le premier cas, les propriétaires vont juger l'isolation des murs prioritaire, dans le second cas elle ne l'est pas. En Île-de-France, deux des cinq diagnostiqueurs n'ont même pas préconisé de VMC, alors que c'est le préalable indispensable aux travaux d'isolation qu'ils ont recommandés. Impossible, en effet, d'éviter la condensation et les moisissures sans VMC dans un logement isolé. On peut aussi citer Nantes, où les propositions de travaux sont si différentes qu'on en arrive à se demander si les diagnostiqueurs ont visité la même maison. Il y a également de quoi être perplexe à Pau, les uns conseillent d'isoler, les autres pas! Certains ne savent même pas que les travaux d'économie d'énergie donnent droit à un crédit d'impôt de 30%, ils l'indiquent à 15%, voire à 26% ou encore à 38%. C'est tout aussi folklorique sur la prise en compte des énergies renouvelables. L'imposant poêle alsacien des Vosges a parfois été ramené au rang de vulgaire chauffage d'appoint qui n'apporte rien. Cinq ans après notre précédente enquête sur les DPE, la situation ne s'est donc pas améliorée. Au vu de nos résultats désastreux d'alors, les pouvoirs

publics avaient pourtant renforcé les exigences. Ça n'a manifestement pas suffi et c'est devenu très grave. En décidant d'imposer l'étiquette énergie aux biens immobiliers en 2010, le gouvernement revendiquait un objectif clair, à savoir «accélérer la prise en compte de la valeur verte des logements pour améliorer la performance énergétique du parc immobilier». Cet objectif est désormais atteint, la valeur verte existe, elle se base sur la classe énergétique attribuée au bien. Fin 2015, l'association Dinamic a analysé les bases notariales de ventes de maisons sur l'année 2014 et en a tiré des conclusions très claires. Pour des biens comparables, elle relève «un écart de valeur de 5 % en moyenne par classe énergétique en province». Par rapport à la classe D, prise comme référence dans l'étude, une maison classée en C se vend, par exemple, 7 % plus cher en Occitanie, mais 6 % moins cher si elle est en E et 15 % de moins si c'est en F ou G! En Nouvelle-Aquitaine, c'est + 5 % en classe C, mais - 8 % en classe E et - 18 % en F ou G. À l'exception de l'Île-de-France, où le marché très tendu minimise les différences, on retrouve des écarts importants d'une classe à l'autre dans toutes les régions. Même s'ils sont moins élevés dans les Hauts-de-France, c'est tout de même + 3 % en classe C, - 5 % en E et - 12 % en F ou G. Quant au prix des maisons particulièrement bien isolées qui consomment peu d'énergie, il s'envole. Lorsqu'elles sont classées en A ou en B, la surcote est de + 13 % en Occitanie, + 14 % en Bourgogne-Franche-Comté et en Nouvelle-Aquitaine.

Bilan toujours désastreux

Le Conseil supérieur du notariat vient de réactualiser l'étude en se basant sur les données des transactions effectuées en 2016. Sans surprise, elle confirme l'impact de la classe énergétique sur le prix de vente des maisons en province, à la hausse comme à la baisse. De même que la décote liée à la classe E, la surcote apportée par la classe C reste identique. La dévaluation due aux classes les plus énergivores, F et G, demeure importante, avec de gros écarts selon les régions. Le DPE est ainsi devenu un élément clé du marché immobilier. La logique exige un logement doté d'une seule classe énergétique, quel que soit le diagnostiqueur qui établit le DPE. Pourtant, en dépit des 60 points de contrôle et de leur méthode de calcul standardisée, ils n'arrivent pas au même résultat. Du coup, les DPE faussent le marché immobilier. Quand ils ne sont pas exacts, ils sous-évaluent ou surévaluent les biens par rapport à leur valeur réelle. Il y a toujours une partie floue et l'autre avantagée à tort, c'est parfois le vendeur, parfois l'acquéreur. Ça ne peut pas durer, les enjeux financiers de la valeur verte sont devenus trop lourds. ♦

NOTRE ENQUÊTE

Diagnostics pas fiables, la preuve par 7 maisons



Sept propriétaires de maisons individuelles situées dans des régions différentes ont participé à l'enquête. Chacun a tour à tour contacté 5 diagnostiqueurs immobiliers certifiés pour leur demander un diagnostic de performance énergétique (DPE).



Année de construction 1970
Surface habitable 160 m²
Étage 1
Sous-sol oui
Chauffage gaz naturel
Ventilation non

consommation tout en gagnant en confort. Casadiag

Deux classes énergétiques différentes et 60 % de variation dans la contribution de la maison au changement climatique. Tous les diagnostiqueurs recommandent d'isoler le plancher en sous-face pour réduire la

Expertises y ajoute l'isolation des combles perdus et celle des murs par l'intérieur pour conserver l'architecture typique du Nord. Ce diagnostiqueur propose donc la totale pour rendre la maison étanche à l'air, mais il oublie l'indispensable VMC.

Moissures garanties! Tout comme Diag Immo, qui conseille pourtant l'isolation des combles perdus. Les trois autres ont pensé à préconiser une VMC hygrorégulable.

BÉTISIER

Un crédit d'impôt de 15 % selon Multidiag et selon Diag Immo, alors qu'il est à 30 % depuis le 1^{er} septembre... 2014! Et la maison chauffée au gaz naturel passe au fioul avec Agenda Diagnostics. Bravo!

MAISON DANS LE NORD	Agenda Diagnostics	Casadiag Expertises	Diagamter	Diag Immo	Multidiag 59
Étiquette consommations énergétiques	D	D	D	D	E
Conso. conventionnelle	208	170	192	177	249
Étiquette émissions de gaz à effet de serre	F	E	F	E	F
Estimations des émissions	62	39	45	41	58
Factures évaluées	2463 €	1851 €	2183 €	1961 €	2581 €
Durée de la visite	1h15	3h	1h35	1h25	1h30
PRIX PAYÉ	130 €	120 €	180 €	160 €	130 €



GRAND-EST
Année de construction 1970
Surface habitable 135 m²
Étage 1
Sous-sol oui
Chauffage poêle à bois + fioul
Ventilation non

E, F et G, pas moins de trois classes énergétiques pour ce pavillon. Assurément, il y en a deux de trop! Selon le diagnostiqueur appelé, c'est

aussi un écart de 11% sur la valeur de la maison en cas de vente. Construite en 1970, à une époque où on ne se préoccupait pas du prix de l'énergie, elle n'est pas isolée, elle n'a pas de VMC, et sa chaudière fioul a 30 ans. Il y avait sûrement des

préconisations de travaux à faire. ETI conseille d'isoler les murs et les combles, mais avec un crédit d'impôt de 15% et sans installer de VMC. ADI oublie aussi la ventilation. Les trois autres font mieux, ils ajoutent la VMC à l'isolation du plancher et des murs.

BÉTISIER
«Énergie renouvelable: néant»: Agenda Diagnostics et RCC Expertise ont fait comme si le poêle à bois à feu continu n'existait pas, alors qu'il assure le chauffage du rez-de-chaussée tout au long de l'hiver!

MAISON DANS LES VOSGES	ADI	Agenda Diagnostics	BEX 88	ETI 88	RCC Expertise
Étiquette consommations énergétiques	F	E	G	F	E
Conso. conventionnelle	369	319	454,9	336	317
Étiquette émissions de gaz à effet de serre	G	G	G	F	G
Estimations des émissions	82	95	100,2	76	95
Factures évaluées	3 165 €	3 451 €	3 893 €	2 922 €	3 085 €
Durée de la visite	1h	40 min	1h	45 min	40 min
PRIX PAYÉ	140 €	150 €	210 €	135 €	120 €



ÎLE-DE-FRANCE
Année de construction 1974
Surface habitable 100 m²
Étage 1
Sous-sol oui
Chauffage fioul + électrique
Ventilation non

Pour un même logement, deux classes énergétiques et trois classes climatiques, cela fait beaucoup! Les pratiques sont disparates: le représentant

de Diag'Dom n'est resté que 20 minutes, celui de LD2i s'est assis et n'a rien visité! Le professionnel Exim a fait un premier rapport avec une chaudière gaz naturel, alors qu'elle est au fioul. Agenda Diagnostics est le seul à avoir noté que l'étage est chauffé par

des convecteurs électriques et non par le chauffage central au fioul, les quatre autres ne l'ont même pas remarqué. Agenda Diagnostics recommande d'isoler les murs par l'extérieur, mais sans installer une VMC, alors que la maison n'a pas de système de ventilation.

BÉTISIER
Une maison de 100 m² métamorphosée en appartement de 200 m² par LD2i; du fioul transformé en gaz naturel par un autre: ils sont vraiment très forts les diagnostiqueurs!

MAISON DANS LE VAL-D'OISE	Agenda Diagnostics	Concept & Diagnostics Immobilier	Diag'Dom	Exim (V1)	LD2i
Étiquette consommations énergétiques	E	E	E	E	D
Conso. conventionnelle	295	277	329	265	167
Étiquette émissions de gaz à effet de serre	E	G	G	F	E
Estimations des émissions	45	83	98	62	50
Factures évaluées	2 253 €	1 998 €	2 372 €	2 112 €	2 406 €
Durée de la visite	2h	30 min	20 min	1h	1h
PRIX PAYÉ	120 €	89 €	120 €	120 €	120 €



PAYS DE LA LOIRE
Année de construction 1977
Surface habitable 115 m²
Étage non
Sous-sol non
Chauffage électrique + insert
Ventilation insuffisante

Avec ses deux classes énergétiques, D ou E, la valeur immobilière du bien varie de 6%. Mais pour ce pavillon de plain-pied chauffé à l'électricité

et bien isolé sous toiture, le plus inquiétant, c'est la cacophonie des recommandations. Agenda Diagnostics juge que les pertes d'énergie viennent surtout des murs mais ne préconise qu'une pompe à chaleur et un chauffe-eau thermodynamique en plus

de la VMC, sans isolation des murs! ABC Immodiag penche pour une VMC et un chauffe-eau solaire. Les trois autres insistent avec pertinence sur l'isolation des murs par l'extérieur en y ajoutant une ventilation double flux ou une VMC.

BÉTISIER
À voir leurs préconisations aussi divergentes, les 5 diagnostiqueurs sollicités ne semblent pas avoir visité la même maison. Pour le moins curieux.

MAISON EN LOIRE-ATLANTIQUE	ABC Immodiag	Agenda Diagnostics	Atout Diag Atlantique	Diagamter*	Diag Immo*
Étiquette consommations énergétiques	D	E	D	E	D
Conso. conventionnelle	195,5	236	221	259	192
Étiquette émissions de gaz à effet de serre	B	C	B	C	B
Estimations des émissions	10,5	11	8	12	8
Factures évaluées	1 330 €	1 514 €	1 368 €	non indiqué	1 254 €
Durée de la visite	46 min	37 min	40 min	2h48	1h36
PRIX PAYÉ	115 €	155 €	100 €	271 €	220 €

*Les prix Diag Immo et Diagamter incluent diagnostics électricité, amiante et risque naturel et technologique.



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
Année de construction 1974
Surface habitable 132 m²
Étage oui
Sous-sol partiel
Chauffage fioul + insert
Ventilation non

Il a été impossible de trouver un cinquième diagnostiqueur, mais 2 D et 2 E pour la classe énergétique, c'est une de trop! Avec CDI, chauffer la maison

coûte 946 € de plus qu'avec ATW Diagnostic. Quant au montant du crédit d'impôt, il serait de 15% selon ATW Diagnostic, de 38% d'après Audit Construction! Les quatre diagnostiqueurs s'accordent sur la nécessité d'une VMC mais, avec Adequat, elle fait

augmenter la consommation d'énergie d'1 kWh/m² par an. Ils ne sont pas d'accord sur les autres travaux: trois préconisent l'isolation du plancher en sous-sol, CDI y ajoute celle des murs par l'extérieur, tandis qu'Audit Construction ne conseille aucune isolation.

BÉTISIER
Une consommation d'énergie qui ne passerait que de 316 kWh/m²/an à 309 kWh/m²/an après isolation renforcée des combles ou isolation du plancher: en Haute-Loire, on ne croit pas aux économies d'énergie.

MAISON EN HAUTE-LOIRE	Aadequat 43	ATW Diagnostic	Audit Construction	CDI
Étiquette consommations énergétiques	D	D	E	E
Conso. conventionnelle	210	212	239	316
Étiquette émissions de gaz à effet de serre	E	E	E	F
Estimations des émissions	47	48	52	73
Factures évaluées	1 819 €	1 795 €	2 053 €	2 741 €
Durée de la visite	1h15	45 min	1h35	1h
PRIX PAYÉ	130 €	100 €	100 €	149 €



NOUVELLE-AQUITAINE
Année de construction 1974
Surface habitable 160 m²
Étage 1
Sous-sol Oui
Chauffage Gaz naturel + insert
Ventilation insuffisante

Ce pavillon a été rénové il y a quatre ans. Les propriétaires en ont profité pour passer du fioul au gaz naturel avec une chaudière à condensation, et

pour installer un chauffe-eau thermodynamique. Changer leur mode de chauffage ou de production d'eau chaude paraît donc aberrant. C'est pourtant ce qu'ont préconisé Defim (les deux pour du solaire) et Geodit'nergie (chauffage solaire). Maison du Diag propose la VMC, Artea

Diagnostic l'isolation du plancher en sous-face, mais personne n'a conseillé conjointement ces deux mesures nécessaires! Quant à l'isolation des rampants sous toiture, une mesure du cabinet Barrère, elle aurait un coût important mais réduirait à peine la consommation (4 kWh/m²/an).

BÉTISIER
Deux diagnostiqueurs ont proposé de remplacer deux équipements performants et tout récents: la chaudière gaz à condensation et le chauffe-eau thermodynamique. Pfff...

MAISON DANS LES PYRÉNÉES-ATLANTIQUES	Artea Diagnostic	Cabinet Barrère	Defim	Geodit'nergie	Maison du Diag
Étiquette consommations énergétiques	C	C	D	C	C
Conso. conventionnelle	137	134	175	131	119
Étiquette émissions de gaz à effet de serre	C	D	D	D	C
Estimations des émissions	18	23	23	23	13
Factures évaluées	1 439 €	1 492 €	1 676 €	1 410 €	1 346 €
Durée de la visite	40 min	1h05	1h30	1h45	55 min
PRIX PAYÉ	175 €	105 €	180 €	150 €	98 €



OCCITANIE
Année de construction 1985
Surface habitable 120 m²
Étage 1
Sous-sol partiel
Chauffage électrique + poêle à bois
Ventilation non

Deux classes énergétiques pour ce pavillon, et sa valeur immobilière qui grimpe de 7% grâce à un des diagnostics. Construit en 1985, il est chauffé

l'hiver et rafraîchi l'été par des climatiseurs réversibles. Il n'y a pas de VMC, la préconiser va de soi, sauf pour Diagamter. De son côté dPro classe la maison en C, en oubliant sa climatisation l'été. Immo Diag, Defim et dPro n'ont pas tenu compte du poêle à bois, alors qu'il chauffe en hiver et

particulièrement pendant les 22 jours classés rouges dans le contrat EJP. Quand elles incluent la VMC, les recommandations de travaux sont correctes. Elles se partagent entre chauffe-eau solaire et chauffe-eau thermodynamique pour remplacer le cumulus.

BÉTISIER
Des visites express, de 20 à 30 minutes maximum, et une consommation d'énergie qui augmente après l'isolation du vide sanitaire pour un des diagnostiqueurs.

MAISON DANS L'HERAULT	Allo Diagnostic	Defim	Diagamter	dPro Montpellier	Immo Diag France
Étiquette consommations énergétiques	D	D	D	C	D
Conso. conventionnelle	171	164	164	107	193
Étiquette émissions de gaz à effet de serre	B	B	A	A	B
Estimations des émissions	6	7	5	4	9
Factures évaluées	1 164 €	1 175 €	1 061 €	742 €	1 333 €
Durée de la visite	30 min	30 min	30 min	30 min	20 min
PRIX PAYÉ	85,80 €	125 €	107 €	95 €	160 €



Nous avons étudié la consommation électrique de réfrigérateurs combinés en simulant une utilisation quotidienne réaliste. Les écarts avec les données déclarées par les fabricants sont importants, preuve du manque de pertinence de la norme officielle.

RÉFRIGÉRATEURS

Ce qu'ils consomment réellement

MORGAN BOURVEN, RÉDACTEUR TECH. AISSAM HADDAD

Parmi les appareils domestiques, il est l'un des rares à rester branché 24 heures sur 24, toute l'année. Le réfrigérateur a un impact non négligeable sur la facture énergétique, avec une consommation annuelle annoncée allant de 35 à 50 € du côté des appareils combinés. Pour les modèles les moins onéreux, la consommation dépassera, en quelques années, le prix d'achat... Avec l'objectif de réaliser des économies, mais aussi par souci

L'étiquette énergie est le deuxième critère d'achat pour les Français

Les consommateurs sont donc enclins à se tourner vers les appareils présentés comme les plus vertueux. Selon les fabricants d'électroménager, l'étiquette énergie serait même le deuxième critère d'achat, après le prix. Mais, et on l'ignore souvent, les valeurs annoncées sont calculées par rapport à une norme officielle qui est bien loin de refléter l'usage des appareils au quotidien.

Nos mesures révèlent un écart moyen de 47%

D'après cette norme, la consommation des appareils est mesurée dans une chambre climatique à 25 °C, avec une température interne de 5 °C. La consommation d'énergie nécessaire pour maintenir la bonne température au cœur des aliments est relevée pendant 24 h, porte fermée. Les tests menés par *Que Choisir* pour les essais comparatifs sont plus sévères : afin de « stresser » les appareils et de compenser l'écart entre la norme et la vie réelle,

nous ajoutons une mesure de la consommation des réfrigérateurs lorsque la température externe atteint 32 °C, avec un réglage de l'appareil sur 4 °C. Mais même ces tests plus poussés ne suffisent pas à définir ce que coûte vraiment un réfrigérateur. C'est pourquoi nous avons décidé d'aller plus loin en modélisant une journée type d'utilisation d'un appareil dont se sert une famille de quatre personnes. Pendant huit jours, à une température extérieure de 25 °C, nos experts ont multiplié les ouvertures de porte, ajouté et retiré des aliments, au rythme des repas : petit déjeuner, déjeuner, goûter, dîner. Le retour du supermarché a aussi été pris en compte. Résultat : la consommation moyenne de notre sélection de réfrigérateurs (voir infographie p. 55) est supérieure de 47 % aux déclarations des fabricants. On pourrait penser que cela ne remet pas en cause l'intérêt de l'étiquette énergie, qui permet de comparer la consommation des réfrigérateurs entre eux, quand bien même les mesures seraient sous-estimées. La réalité est autre : les résultats diffèrent grandement en fonction des appareils. La consommation du Candy CCBS 6184 n'a progressé que de 19 %, tandis que celle de l'Indesit LR7S1W s'envolait de près de 90 %, passant de 50 à 95 € par an (voir infographie). En magasin, un consommateur qui se tournerait vers le Samsung RB30J3100WW en raison de sa faible consommation en énergie annoncée (46 € par an) se retrouverait avec l'un des appareils les plus énergivores de notre sélection (74 €), sans considération pour sa qualité⁽¹⁾. Explication de cette situation : les technologies différentes employées par les réfrigérateurs et leur conception interne ont un impact sur la circulation de l'air froid.

Voir notre test réfrigérateurs sur <http://ufcqc.link/frigo561>



NOTRE ENQUÊTE

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Le comportement d'une famille de quatre personnes, dont deux enfants, a été étudié, afin de modéliser une journée type d'utilisation d'un réfrigérateur-congélateur : petit déjeuner, déjeuner, goûter, dîner, courses. À chaque repas, la porte du réfrigérateur est ouverte plusieurs fois. Des aliments (beurre, yaourts, légumes...) ou bouteilles (lait, eau, jus d'orange...) sont sortis puis réintégrés pour certains ou remplacés par d'autres. Au total, le scénario prévoit 17 ouvertures de porte entre 7h30 et 20h30. La porte reste ouverte entre 20 et 60 secondes en fonction des situations. La consommation d'énergie a été mesurée avec une température extérieure de 25 °C. Les mesures ont eu lieu pendant 2 jours sans ouverture de porte et pendant 8 jours avec ouvertures de portes selon le scénario défini.

Pourquoi notre protocole est le plus réaliste

FABRICANT

Température interne 5 °C

ZÉRO ouverture de porte

24 h de mesures

UNE CONSOMMATION MINORÉE : 36 à 53 € PAR AN

QUE CHOISIR

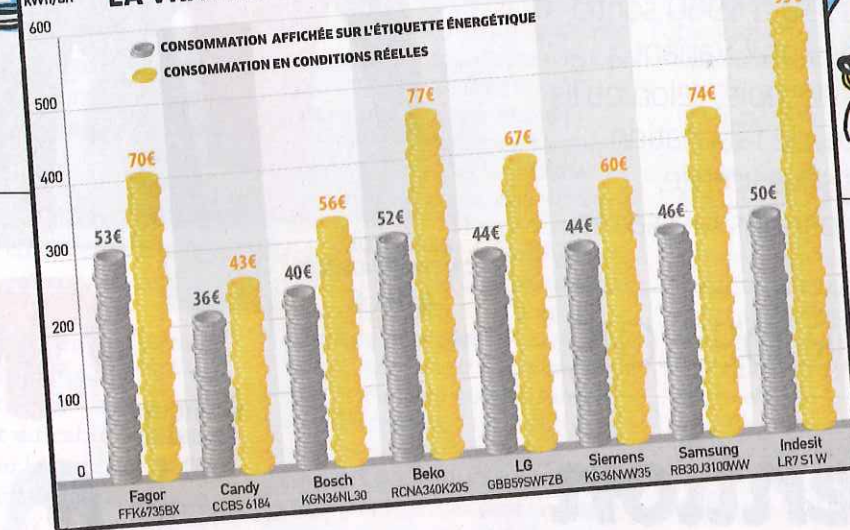
Température interne 4 °C

17 ouvertures de porte/jour

8 jours de mesures

UNE CONSOMMATION RÉELLE : 43 à 95 € PAR AN

LA VRAIE FACTURE D'ÉLECTRICITÉ DE VOTRE FRIGO



Les écarts entre les consommations annoncées par les fabricants et nos propres relevés se traduisent en espèces sonnantes et trébuchantes.

Pour d'autres produits de grande consommation (par exemple, les casques de vélo – voir p. 36 et notre édito p. 3), *Que Choisir* va souvent plus loin que les exigences imposées par les normes ou la réglementation. Mais, une fois n'est pas coutume, nous n'avons pas été les seuls à pousser plus haut le curseur pour les réfrigérateurs. Publiée le 21 juin, une étude menée par un groupe d'associations dans le cadre du projet européen Step (*Smart Testing of Energy Products*), a elle aussi mesuré des écarts entre la théorie et la réalité. Impliquant dix appareils, leur scénario inclut des ouvertures de portes pendant deux heures, deux fois par jour. Bilan : des différences de consommation allant jusqu'à 32 % par rapport aux indications de l'étiquette énergie. Comme nous, Marie Batton, l'une des auteures du rapport, souligne que l'ouverture de la porte a un impact « très mineur ou très significatif » sur la consommation en fonction des modèles. Pour elle, la norme actuelle « ne permet pas une comparaison juste » entre appareils.

La future norme pas plus réaliste

Dans le cadre de la révision de l'étiquette énergie prévue à l'horizon 2020 (elle reviendra à une échelle de A à G, et les catégories A+, A++ et A+++ seront supprimées), un changement de la norme officielle de mesure est prévu. Les appareils seront testés à 16 et 32 °C (au lieu de 25 °C actuellement) et la température interne sera ramenée de 5 °C à 4 °C, comme le fait déjà *Que Choisir*. Mais il n'est pas prévu de rendre les mesures plus réalistes en y introduisant des aliments à température ambiante ou des ouvertures de porte. La Commission

électrotechnique internationale (IEC), chargée de sa définition, justifie ce choix en expliquant « qu'en premier lieu, il est très difficile de définir un scénario d'utilisation normale », car il varie « selon la taille du foyer, son comportement social, etc. ». En outre, cela « augmenterait significativement le coût et la complexité des tests ». L'IEC précise que les fabricants japonais ont, pendant des années, mesuré la consommation avec ouverture des portes, mais que cette approche a été abandonnée pour ces raisons.

Des appareils plus économes

Ces interrogations sur la crédibilité des mesures ne doivent pas faire oublier les avancées obtenues ces dernières années en termes d'économies d'énergie. Le rapport préparatoire commandé par la Commission européenne avant la révision de l'étiquette énergie relève qu'entre 2005 et 2014 le volume moyen des réfrigérateurs vendus a progressé de 11 %, mais que leur consommation électrique a baissé de 20 % ; ce qui correspond, à volume égal, à une baisse d'un tiers de la consommation. Le rapport montre toutefois une stagnation de la consommation d'énergie depuis deux ans, d'où la nécessité de réviser l'étiquette énergie, afin d'inciter les fabricants à poursuivre leurs efforts. Il reste que cette nouvelle version n'indiquera toujours pas aux acheteurs la consommation réelle des appareils. Un effort supplémentaire qui aurait permis d'améliorer l'information du public, pour un choix mieux éclairé. ♦

(1) Notre sélection d'appareils a été effectuée avec, pour critère principal, la variété des technologies de froid (statique, ventilé, no frost...). Il ne s'agit pas d'un test comparatif sur la qualité des réfrigérateurs.

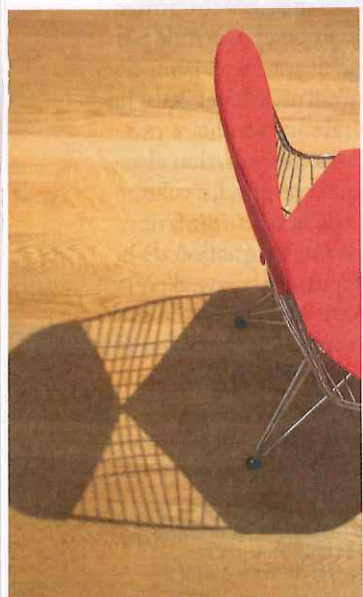
Très à la mode, les meubles des années 1930 à 1960 sont proposés à des prix variant du simple au décuple, selon qu'ils sont d'époque, de fabrication récente mais sous licence, ou proposés par des faussaires...

MOBILIER DESIGN

Attention aux faux!

ERWAN SEZNEC

Cette chaise, signée Eames, proposée par la société Vitra, est un objet de luxe, alors qu'elle a été imaginée pour être produite industriellement...



FRED MARVAUX/REA

Perriand, Prouvé, Jeanneret, Jacobsen, Eames. Ces noms ne vous disent peut-être rien mais vous connaissez leurs productions, au moins de vue. Vous vous êtes peut-être même assis dessus. Il s'agit des grands noms des meubles design, créés entre les années 30 et 60. Ce mobilier a connu un destin singulier. Conçu pour des productions en grande série, à moindre coût, il a inondé les bureaux, les ateliers et les logements, à l'image des meubles en Formica. Passé de mode, il est parti à la casse dans les années 1980, avant de revenir en faveur auprès des collectionneurs, jusqu'à atteindre des cotes extravagantes. En 2015, une table signée Jean Prouvé, pièce banale du réfectoire de la cité universitaire d'Antony (92), a été adjugée aux enchères pour 1,29 million d'euros! Sans aller jusqu'à cette démesure, des armoires de bureaux métalliques des années 50 et des chaises en plastique et acier sont aujourd'hui vendues plusieurs centaines d'euros. «Jean Prouvé avait imaginé des pare-soleil à lames métalliques mobiles à placer devant les fenêtres», raconte Lionel Obadia, créateur, en 2014, du site Internet spécialisé design-market.fr. C'était un équipement de masse, pour des préfectures ou des rectorats. Le coût unitaire,

Des meubles conçus pour être bon marché sont vendus une fortune

à l'époque, était peut-être de 500 €. Aujourd'hui, vous le récupérez, vous le placez sur un socle et vous le vendez plusieurs milliers d'euros, voire plusieurs dizaines de milliers.

La marée des copies bas de gamme

Cet engouement, bien entendu, a attiré son lot de faussaires. Le mobilier design ayant été conçu pour être abordable, il est relativement facile à imiter. Il n'emploie pas de matières rares. Ainsi, on trouve sur le marché des pièces présentées comme authentiques et proposées à prix d'or mais pour lesquelles le doute est permis. Début mai 2017, la juge d'instruction Aude Buresi a mis en examen un célèbre marchand parisien, Éric Touchaleaume, au terme d'une enquête de plusieurs années. Il est suspecté d'avoir écoulé de faux meubles Jean Prouvé lors d'une vente aux enchères. «L'a-t-il fait en connaissance de cause, je ne sais pas», commente un expert. Il y a eu des faux, ça semble avéré. Restons prudents. Il y a aussi toute une zone grise de

RÉÉDITIONS CONTEMPORAINES 400 €

FABRIQUÉS EN CHINE 40 €



Simple style plastic furniture
Sori Yanagi three legs Elephant

Foshan Jiaohui Glass Products Co., Ltd.

En haut, tabouret Elephant, du designer japonais Sori Yanagi, vendu par la société suisse Vitra. En bas, le même tabouret proposé sur alibaba.com.

GREGOR HOHENBERG/LAIF-REA



meubles dont la base est authentique mais qui ont été si lourdement restaurés qu'il ne reste pas grand-chose du produit d'origine!»

Ces contrefaçons de pièces historiques, en tout état de cause, concerne un nombre restreint de collectionneurs fortunés. Il en va autrement des rééditions contemporaines. Aujourd'hui, pour l'essentiel, les créations du design sont fabriquées, sous licence, en toute légalité, par des sociétés spécialisées, comme Vitra, en Suisse, ou Cassina, en Italie. Elles proposent du mobilier haut de gamme mais abordable. Une chaise en plastique Eames fabriquée chez Vitra est vendue dans le commerce autour de 400 €.

En quelques clics, on trouve néanmoins sur Internet la même chaise, en apparence, à 40 €... «À 99,9%, il s'agit de produits fabriqués en Chine», commente Guillaume Fournier, avocat au cabinet suisse Meyerlustenberger, chargé de la lutte contre la contrefaçon pour Vitra au niveau international. «C'est de la très mauvaise qualité», poursuit-il. Je dirais bien à ceux qui en doutent de commander ces chaises et de juger par eux-mêmes, mais ce ne serait pas responsable, car il y a de sérieux problèmes de sécurité. Ces imitations de chaise Eames cassent sous le poids d'une personne!»

Vous voulez vous lancer dans la contrebande de meuble design? Ce n'est pas difficile. Sur Alibaba.com, le ebay chinois, il est possible de commander un lot de 3 000 meubles pseudo-Le Corbusier, Charlotte Perriand ou Arne Jacobsen pour moins de 10 € pièce, livrable par container au port du Havre (76) ou de Marseille (13), en six semaines. Investissement, transport compris, moins de 35 000 €. Valeur à la revente, entre 150 000 et 300 000 €. «N'importe qui peut créer un site marchand pour un prix dérisoire et disparaître une fois le stock écoulé», relève Guillaume Fournier. Son cabinet travaille avec les douanes françaises, qui saisissent et détruisent chaque mois des milliers de copies. «Dans certains cas, ajoute l'avocat, on touche au crime organisé. Les possibilités de recours pour les consommateurs sont inexistantes.»

Le cas de Voga.com

Bête noire des industriels qui possèdent les licences, le site Voga.com pose un problème particulier. «Voga a longtemps utilisé une faille de l'harmonisation européenne», résume Lionel Obadia. Le délai de protection de la propriété intellectuelle en la matière est de 70 ans à partir du décès du designer, sauf au Royaume-Uni, où il était, jusqu'à l'an dernier, de 25 ans. Voga s'est glissé dans la faille. Les Britanniques ayant accepté d'aligner leur régime sur la norme continentale, le site a récemment déménagé en Irlande où le design des meubles présentés

COTATION À QUOI TIENT LE PRIX?

Les meubles design authentiques sont-ils trop chers? Charles Eames (1907-1978) serait très surpris de voir son «fauteuil lounge» proposé à 5 000 € chez Vitra. La devise du créateur était de «rendre le meilleur accessible au plus grand nombre». On s'en éloigne. Ce ne sont pas les royalties versées aux ayants droit qui font flamber les prix (environ 5% du prix de vente sortie d'usine, soit quelques dizaines d'euros pour un meuble proposé entre 3 000 et 4 000 € en magasin), ni les matériaux employés (contreplaqué, acier, cuir et plastique) qui rendent le design coûteux. C'est la distribution qui pèse dans la note finale. Luxe oblige, Cassina a installé son show-room parisien dans une des artères les plus chères de la capitale,

le faubourg Saint-Germain! Quelques fabricants italiens, comme Steelform ou Leatherform, ont choisi une option radicalement différente. Ils promettent une qualité égale à celle des plus grands noms, pour le tiers du prix - 1 790 € le fauteuil lounge Charles Eames chez Steelform - en économisant sur la distribution. Ils n'ont pas de boutique, les commandes se font en ligne. Les délais de livraison sont longs, un mois au minimum, parfois deux mois. Ce serait plutôt une garantie de sérieux. Cassina a fait condamner Steelform pour violation du copyright sur des meubles Le Corbusier⁽¹⁾. Aujourd'hui, Steelform assure vendre seulement des produits respectant les droits de propriété intellectuelle.

(1) TGI de Paris, 3^e chambre civile, 28/4/2006.



PLACEMENTS ATYPIQUES MAIS RISQUÉS

Œuvres d'art, forêts, diamants, or... si vous souhaitez investir dans ces secteurs à risques, retrouvez tous les conseils, les pièges à éviter et les solutions en cas d'arnaque dans Que Choisir Argent n° 147 (juillet 2017), disponible en kiosques et chez les marchands de journaux (4,85 €).

est tombé dans le domaine public. Voga peut donc les proposer en toute légalité. «100% légal», précise la page de garde. En Irlande, oui, mais pas dans l'Hexagone. Un acheteur français, en théorie, s'expose à une mise en examen pour recel de contrefaçon. «Un risque très hypothétique», convient Guillaume Fournier. Les prix sont deux à trois fois moins élevés que ceux de Vitra ou Cassina. «La qualité n'y est pas», prévient Lionel Obadia. Les pièces de design des années trente à cinquante étaient prévues pour être bon marché, mais à condition d'être fabriquées en grande série. Certaines machines-outils coûtent des millions d'euros. Voga ne les a pas. Le site est très professionnel, bien conçu, agréable, mais il ne dit pas tout. Les délais de livraison sont très longs (deux mois), même quand le site prétend avoir les pièces en stock. Selon toute probabilité, Voga fait fabriquer en Chine après commande. Impossible de se prononcer sur la qualité sans examiner de nombreuses pièces, ce que nous n'avons pas fait. Mais encore une fois, sans ambiguïté, il s'agit de contrefaçons. «On n'arrivera jamais à les éradiquer», pronostique Lionel Obadia. Son site, design-market.fr, est une plateforme ouverte aux antiquaires, visant le créneau intermédiaire des meubles d'époque proposés entre 50 et 5 000 €. Il emploie des modérateurs qui bannissent les offres manifestement illicites, mais sans avoir les moyens de certifier tous les produits proposés. «Il faut compter au moins 150 € pour expertiser un produit», précise-t-il. La prudence est par conséquent de mise si l'on veut investir dans ce domaine. ♦

Notre comparateur sur les complémentaires santé le confirme: les tarifs pour les contrats individuels sont en hausse. Raison de plus pour y regarder de plus près avant de choisir.

COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

Les contrats individuels augmentent

ANNE-SOPHIE STAMANE AVEC GRÉGORI CARET

Depuis janvier 2016, l'Accord national interprofessionnel (Ani) impose à tous les employeurs de proposer une complémentaire santé collective à leurs salariés. Contrairement à ce qu'on aurait pu penser, cela n'a pas tué le marché de la couverture individuelle, loin de là. D'après des chiffres de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees), 29 millions de personnes, soit 45 % de la

population, n'ont d'autre choix, si elles veulent être prises en charge au-delà des garanties de base de l'assurance maladie, que de se tourner vers une solution individuelle. La raison? Leur statut. En tant qu'étudiants, fonctionnaires, militaires, chômeurs, retraités ou encore indépendants, ces Français n'ont accès à aucune complémentaire collective. Étudier et comparer l'offre individuelle des assureurs et mutuelles santé reste donc d'actualité pour beaucoup. Pas facile, tant les possibilités et les niveaux de prestations sur le marché sont nombreux. Pour simplifier le casse-tête, nous avons mis à jour, sur notre site Internet, notre comparateur de complémentaires santé selon quatre situations où le choix d'une mutuelle peut s'avérer délicat: quand on est étudiant, en famille monoparentale, en couple âgé, ou seul et âgé.

Des hausses dans 68 % des cas

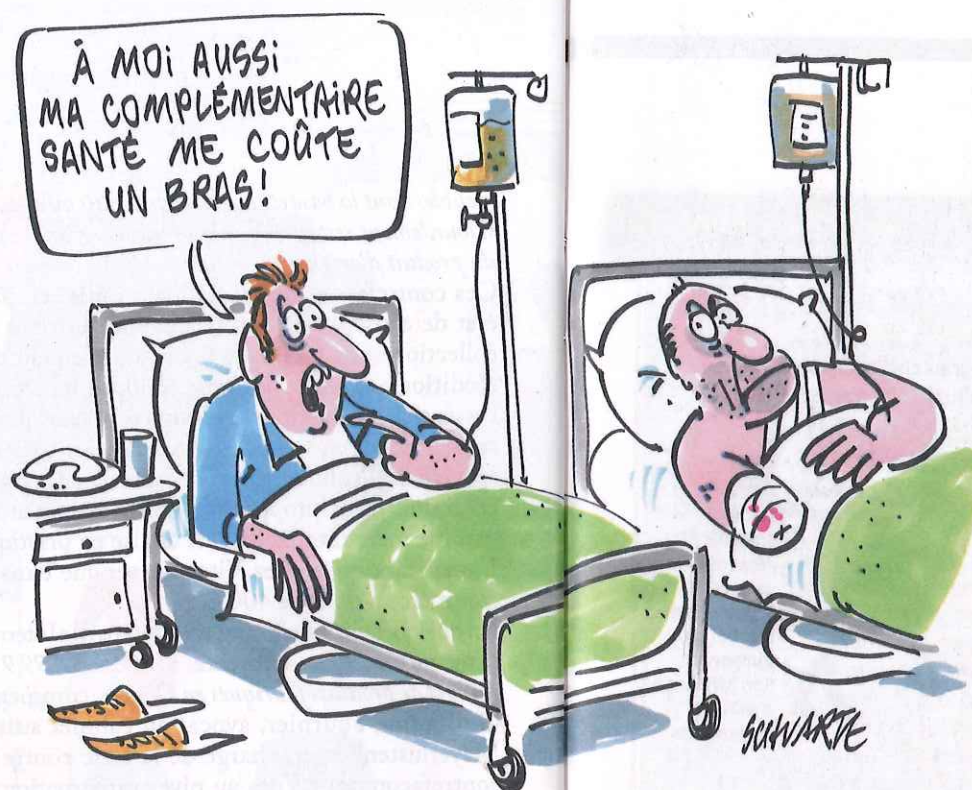
Contrairement aux dizaines d'autres comparateurs qui foisonnent sur le Web, le nôtre est complètement indépendant et s'appuie sur une scrupuleuse analyse des contrats. En les étudiant, nous avons constaté, sur un an et à périmètre inchangé de prestations, une hausse du coût des contrats de 1,5 %. Soit pour un niveau de prime moyen de 60 € mensuels, un supplément de 11 € par an. C'est une moyenne, qui cache de fortes disparités. Près d'un tiers des organismes sont au-delà, et affichent une inflation de plus de 4 %. Chez Diffusion Santé, par exemple, les

forfaits sur les boîtes de médicaments (0,50 €) et sur les actes médicaux (consultation chez le médecin, chez le kiné, analyses biologiques...), soit 1 €. Une révision récente du cahier des charges des contrats responsables a contraint les complémentaires à couvrir le ticket modérateur, c'est-à-dire la participation de l'assuré aux consultations

médicales, aux analyses et examens médicaux, à l'hospitalisation (notamment le forfait journalier), aux frais de transport, etc. À l'inverse, des plafonds au-delà desquels elles ne peuvent plus intervenir ont été instaurés en optique, et pour les dépassements d'honoraires des médecins ayant refusé de modérer leurs tarifs.

EN PRATIQUE Les contrats responsables

Depuis 2006, suite à la réforme de l'assurance maladie, assureurs et mutuelles santé proposent surtout des «contrats responsables». Ainsi, en contrepartie d'un gros avantage fiscal, ils s'engagent à prendre ou non en charge certaines dépenses. Les contrats responsables ont d'abord servi à exclure du remboursement les



COMPLÉMENTAIRE D'ENTREPRISE

DOIT-ON LA CONSERVER À LA RETRAITE?

Quand on a été salarié dans une entreprise où la complémentaire santé est obligatoire, la loi ménage la possibilité d'en garder le bénéfice au moment de partir en retraite. Il suffit d'en faire la demande dans les 6 mois à l'organisme concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception. Il peut être intéressant de faire valoir ce droit car, à partir de 60 ans, le coût d'une complémentaire santé

individuelle a tendance à exploser. Si vous décidez de conserver votre couverture d'entreprise, vous avez la garantie que le tarif restera contenu. Du moins les trois premières années. La réglementation prévoit qu'il peut augmenter, mais de façon cadrée et progressive. La 1^{re} année, la prime n'évolue pas, la 2^e année, elle peut augmenter de 25 %, la 3^e, de 50 %. Mais,

sachez-le, votre employeur ne participera plus au financement, vous allez de ce fait aussi vous acquitter de la part patronale. Exemple: si vous payiez 50 €, et votre employeur 50 €, également, vous allez vous voir facturer 100 € par mois la 1^{re} année. La 2^e année, une hausse de 25 % est admise, ce sera donc 125 € par mois; la 3^e, 150 € par mois. Après la 3^e année,

la réglementation ne prévoit plus de limite. Il sera probablement nécessaire de reconsidérer votre choix, le montant de la cotisation ayant toutes les chances de s'envoler. Il est donc très important, au moment du départ en retraite, et trois ans après si on a décidé de garder la couverture d'entreprise, de bien comparer les tarifs des multiples contrats disponibles sur le marché.

8 % d'augmentation sont presque atteints. D'autres noms bien connus du grand public, comme April et Aviva, se situent autour de 6 %. Un peu plus de la moitié des complémentaires étudiées naviguent dans la fourchette 0-4 %. Seulement 15 % se distinguent avec des tarifs en baisse. Chez Mutuelle Mieux-Être, la cotisation recule de plus de 8 % mais le phénomène est très isolé. La poignée de contrats moins coûteux l'est de 3 à 4 %, pas plus. Pour Catherine Ruki, responsable relation clients sur le marché des contrats individuels chez le courtier Henner, l'Ani est pour quelque chose dans la progression des tarifs: «*Mon portefeuille a changé. Les actifs sont partis, le marché s'est déplacé vers les retraités, qui consomment plus de soins. Or, c'est la consommation de soins qui détermine si on monte les prix.*»

L'offre collective est aussi touchée

Reste que notre enquête ne reflète pas toutes les réalités auxquelles font face les assurés, notamment, en plus de la hausse constatée, l'effet automatique de l'avancée en âge sur le montant des primes. Or, «*la quasi-totalité des contrats santé individuels ont des cotisations qui sont fonction de l'âge. Ainsi, même si ce n'est pas tout à fait linéaire, les prix augmentent entre 1 et 2 % tous les ans sur la base de ce seul critère*», note Vincent Harel, directeur adjoint santé prévoyance chez le courtier en assurances Mercer. À l'arrivée, au-delà de 60 ans, la cotisation peut atteindre des sommets. Passé cet âge, les consommateurs sont confrontés à une montée en flèche des tarifs, bien au-delà des chiffres que nous rapportons. Au moment où ils arrivent à la retraite, et où leurs revenus sont sérieusement amputés. D'où l'intérêt, si l'on est salarié quand sonne l'âge de la retraite,

d'étudier de près la possibilité de conserver pendant un temps sa complémentaire d'entreprise (voir encadré ci-dessus).

La hausse des tarifs des complémentaires santé ne touche pas seulement les contrats individuels. Toute l'offre, y compris collective, est concernée. Interrogés en début d'année, des assureurs ont mis en avant le tarif de la consultation chez le médecin généraliste, récemment passé de 23 à 25 €, pour justifier les augmentations en 2017. L'Ani et l'extension de la couverture complémentaire à l'ensemble des salariés auraient également occasionné une progression opportuniste des dépenses à couvrir. Pour autant, des mesures récentes entraînent normalement des économies pour les complémentaires santé: dans le cadre des contrats responsables (voir p. 58), les dépassements d'honoraires des médecins en secteur 2 qui ont refusé de modérer leurs tarifs via l'Optam⁽¹⁾ ne peuvent plus être totalement couverts. Ce dispositif ne sera complètement opérationnel qu'en janvier 2018, mais il s'est enclenché dès 2016 et a pris de

l'ampleur; il devrait commencer à porter ses fruits. De la même façon, les frais d'optique pris en charge sont aujourd'hui plafonnés: au-delà d'une limite, variable selon la correction, la complémentaire ne peut plus rembourser, l'usager met la main au portefeuille. La fréquence du renouvellement des lunettes a aussi été limitée (une paire tous les deux ans). Manifestement, ces mesures n'ont pas suffi à modérer le coût des contrats complémentaires. L'année prochaine, l'évolution des tarifs dentaires risque de motiver une nouvelle progression. ♦

Après 60 ans, votre cotisation risque de monter en flèche

(1) Option pratique tarifaire maîtrisée. Un médecin qui accepte de modérer ses tarifs voit ses cotisations sociales prises en charge et l'assuré est remboursé à 100 % de ce tarif.

Retrouvez notre comparateur de mutuelles santé sur <http://ufcac.link/mutuelle561> pour trouver l'offre qui correspond à votre profil. ACCÈS PAYANT.

PRODUITS BIO

Dans la jungle des labels

Le principe de l'agriculture biologique repose en premier lieu sur l'interdiction totale des pesticides et engrais chimiques de synthèse. Mais des marques privées vont plus loin que le socle défini par la norme européenne. Commerce équitable, circuits courts, critères sociaux... Décryptage de ces cahiers des charges «plus» que bio (lire aussi notre dossier sur le bio, pp. 16-23).

AB ET LABEL BIO EUROPÉEN: BIO BONNET ET BONNET BIO



Depuis le 1^{er} janvier 2009, les opérateurs bio européens disposent d'une réglementation harmonisée (règlement cadre CE n° 834/2007 et règlement d'application CE n° 889/2008), symbolisée par une feuille verte. Le logo français AB repose sur les mêmes exigences que la certification bio européenne. Sa survivance tient au fait qu'il est mieux connu des Français mais son affichage n'est pas obligatoire. Seules exceptions, la restauration et certaines productions animales (escargots, lapins) où l'on ne peut employer que la marque AB, car l'activité est couverte par un cahier des charges propre à la France. Pour rappel, le mode de production bio est fondé sur la non-utilisation de produits chimiques de synthèse, l'interdiction des OGM, la lutte biologique ou encore la limitation des additifs dans les aliments transformés.

BIO COHÉRENCE: CONSERVER L'EXIGENCE FRANÇAISE



Créé en 2010, le logo Bio cohérence se base sur l'ancien cahier des charges français du bio, plus strict avant sa refonte dans la réglementation européenne. Il exige notamment que les produits proviennent de ferme 100% bio, la réglementation européenne autorisant la mixité. Il impose également la déclaration de toute infrastructure polluante à proximité des exploitations. Enfin, plus soucieux des normes sociales, il recommande de ne pas employer de travailleurs détachés. Environ 300 producteurs sont labellisés par Bio cohérence.

DEMETER: LES PRINCIPES DE LA BIODYNAMIE



Fondée sur des principes développés en 1924 par Rudolf Steiner, la méthode biodynamique est basée sur des préparations (décoction des plantes), ainsi que sur la prise en compte des rythmes cosmiques dans la production de végétaux et dans l'élevage, afin de «développer le domaine agricole pour en faire un organisme vivant». Si ces principes peuvent laisser dubitatif, dans la pratique la biodynamie a déjà convaincu près de 400 vignerons français et plus d'une centaine d'agriculteurs. Le cahier des charges des marques Demeter ne tolère aucun pesticide. Les fumiers, purins et lisiers doivent provenir des animaux du domaine, et les composts de déchets végétaux. Le respect du bien-être animal est également central: accès au champ, reproduction naturelle, alimentation issue de la ferme (minimum 80%), écornage interdit...



Le label français AB répond aux mêmes exigences que le label bio européen. Son affichage n'est pas obligatoire.

NATURE ET PROGRÈS: L'HISTORIQUE



Pionnière du bio en France, cette fédération créée par des professionnels et des consommateurs en 1964 s'appuie sur une agriculture paysanne et locale. Contrairement aux autres labels, elle n'impose pas à ses adhérents d'obtenir la certification Agriculture biologique européenne, bien qu'environ la moitié la possède.

La certification Nature et progrès est assurée par des binômes professionnels-consommateurs formés au cahier des charges. À l'instar de celui qui régit le bio européen, il bannit les pesticides et engrais chimiques mais encourage aussi la polyculture et le respect de la saisonnalité. Il prône également la relocalisation, les fermes et ateliers à taille humaine, ou encore les circuits courts. La fédération regroupe 32 associations locales.

LES LABELS DU COMMERCE ÉQUITABLE



Ecocert équitable, Bio équitable et Bio solidaire (de Bio Partenaire): ces labels, créés respectivement en 1991 et 2000, combinent l'approche de l'agriculture biologique à celle du commerce



équitable (défense des petits producteurs, achat à un prix rémunérateur, respect des écosystèmes...) et de la responsabilité sociétale des entreprises (pratiques éthiques, politique

d'approvisionnement responsable, impact positif sur les communautés locales). Ils ont la particularité d'être ouverts non seulement aux pays du Sud mais également aux pays de l'OCDE avec des critères plus solidaires qu'équitables, comme la proximité géographique entre les transformateurs et les producteurs, afin de réduire l'empreinte carbone des produits. Les produits portant ces labels sont contrôlés par l'organisme de certification Ecocert (référentiel ESR). À l'heure actuelle, 44 marques ont été labellisées en France. ♦

ACHATS EN LIGNE

Méfiez-vous des contrefaçons

Le fait d'acheter sur Internet un produit de contrefaçon est illégal. Quand bien même l'acheteur n'aurait pas conscience du caractère contrefait de l'article, il s'expose *a minima* à la confiscation de son colis, voire à une amende.

RÉPLIQUES, IMITATIONS: DÉBUSQUER LES FAUX

Discretion oblige, les sites d'e-commerce ne précisent évidemment pas qu'ils vendent des contrefaçons. Le terme de «réplique» est souvent employé, en particulier pour les accessoires (montres, sac à main, bijoux...), ainsi que celui «d'imitation». D'autres ne précisent pas qu'il ne s'agit pas d'un produit original. Dans tous les cas, il convient de se méfier de prix trop bas et des sites basés à l'étranger, en particulier en Chine et dans des paradis fiscaux. En cas de doute, il est toujours préférable de se tourner vers la société qui fabrique les produits authentiques. Elle pourra vous renvoyer vers des revendeurs officiels.

CE QUE DIT LA LOI

Le code de la propriété intellectuelle (article L. 716-10 a) indique que l'acheteur de contrefaçons s'expose à des risques de poursuites pénales et de condamnations équivalentes à celles du vendeur du produit. La peine encourue est de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende. Elle est portée à cinq ans d'emprisonnement et 500 000 € d'amende dans certains cas (dangerosité des marchandises pour l'homme ou l'animal).



Si le prix est très bas, la contrefaçon est probable.

LES RISQUES LÉGAUX EN PRATIQUE

Dans les faits, si la douane intercepte un produit de contrefaçon qui vous est destiné, vous ne passerez probablement pas par la case prison. Si vous achetez un produit sans vous douter qu'il s'agit d'une contrefaçon, vous pourrez en effet être considéré comme victime d'une escroquerie. En revanche, vous risquez de payer une amende, généralement de plusieurs centaines d'euros, et vous pourrez être fichés au registre des douanes. Attention: si vous achetez une Rolex à 100 € ou un sac à main de luxe à 30 €, difficile de plaider la bonne foi en expliquant que vous ne vous doutiez de rien.

LES RISQUES SANITAIRES

Un produit contrefait sera bien souvent de piètre qualité, ce qui peut entraîner des risques pour la santé. C'est le cas des cigarettes et des médicaments contrefaits, mais aussi des parfums et des cosmétiques, qui peuvent causer des brûlures. Des lunettes de soleil de contrefaçon ne protégeront pas vos yeux et des appareils électroniques pourront s'enflammer. Inutile de préciser qu'un produit contrefait ne sera pas couvert par une garantie... Enfin, la contrefaçon se révèle aussi pénalisante pour l'économie du pays et les emplois. ♦

PRESTATIONS MÉDICALES

Pourquoi pas une sage-femme?

Les sages-femmes ne s'occupent pas que des naissances. Elles peuvent assurer le suivi de grossesse, vacciner l'entourage d'un nouveau-né, administrer l'IVG médicamenteuse, ou encore prescrire médicaments et contraception. En ces temps de pénurie médicale, c'est bon à savoir.

LE SUIVI GYNÉCOLOGIQUE ET LA CONTRACEPTION

Étant donné les délais dans certaines régions pour obtenir un rendez-vous chez un gynécologue, et les réticences de beaucoup de médecins généralistes à assurer le suivi gynécologique, il est utile d'avoir en tête que les sages-femmes sont parfaitement habilitées à assurer les examens gynécologiques de routine, notamment le frottis de dépistage du cancer de col de l'utérus. Elles peuvent aussi prescrire les contraceptifs oraux, et poser ou enlever les dispositifs intra-utérins (DIU, ou stérilet), ainsi que les implants contraceptifs. Informer sur les maladies sexuellement transmissibles fait également partie de leurs missions.

LE SUIVI DE GROSSESSE ET POST-ACCOUCHEMENT

Si la grossesse évolue normalement, il n'est pas nécessaire de la médicaliser outre mesure. Le suivi n'est pas obligatoirement assuré par un médecin, une sage-femme peut faire ce travail. Elle est autorisée à prescrire les examens de contrôle, notamment les trois échographies réglementaires et les analyses médicales. Si une difficulté survient en cours de grossesse (hypertension, diabète, menace d'accouchement prématuré, etc.), la sage-femme est tenue d'adresser la femme enceinte à l'hôpital, à la maternité ou à un(e) gynécologue. Si besoin, la sage-femme est à même de prescrire un arrêt de travail. Elle peut proposer les cours de préparation à l'accouchement et à l'allaitement. Après la naissance, certaines font la rééducation du périnée et de la ceinture abdominale.

LA VACCINATION

À la naissance, de nombreux vaccins sont recommandés pour les bébés. C'est aussi l'occasion de faire le point sur le statut vaccinal de toute la famille. Une sage-femme peut prescrire et réaliser les vaccins, pour le nouveau-né et pour l'entourage.

L'IVG MÉDICAMENTEUSE

Depuis un an, les sages-femmes peuvent prescrire les médicaments abortifs, jusqu'à la fin de la cinquième semaine de grossesse. Dans ce cadre, un arrêt de travail de quatre jours renouvelable une fois est possible.

LA PRESCRIPTION DE MÉDICAMENT

Une sage-femme n'a pas les mêmes attributions qu'un médecin. Toutefois, elle peut faire une ordonnance notamment pour des substituts nicotiniques, des antibiotiques contre les infections urinaires, des antidouleurs, de la vitamine B9, des laxatifs, des antiacides gastriques, du salbutamol (Ventoline). ♦

VOS DROITS

Nos experts vous répondent et nos associations locales vous aident.
Coordonnées sur <http://ufcqc.link/al561>,
rubrique «Où s'adresser en cas de litige?»

AUTOMOBILE

Le voleur se fait flasher

Voulant prendre mon véhicule, stationné devant chez moi, j'ai découvert qu'il avait disparu. Je me suis précipitée pour déposer plainte pour vol au commissariat. La nuit suivante, le voleur a été flashé pour excès de vitesse mais bien qu'ayant reçu l'amende, je n'ai pas eu à la payer car j'avais porté plainte. Si j'avais tardé à le faire, est-ce moi qui aurais été considérée comme l'auteur de cet excès de vitesse, ayant à payer l'amende et perdant des points sur mon permis?

BRIGITTE BERTON,
QUINCY-SOUS-SÉNART (91)

Plus vous portez plainte rapidement, plus vous convainquez l'officier du ministère public (tribunal de police) de la réalité du vol. L'amende forfaitaire vous est adressée puisque vous êtes propriétaire du véhicule. Vous disposez d'un délai de 45 jours après sa réception pour présenter, comme vous l'avez fait, une requête en exonération. Il faut joindre le dépôt de plainte pour vol (art. 529-10 code de procédure pénale) à votre courrier recommandé avec accusé de réception (AR) pour que celle-ci soit recevable. Si vous tardez à porter plainte, l'officier du ministère public, plutôt que d'abandonner les poursuites, pourra estimer que l'antériorité du vol n'est pas vraisemblable. Il transmettra alors le dossier au tribunal de police, qui tranchera. La perte de points est, quant à elle, due dès que l'amende est payée ou qu'il y a eu condamnation (art. L. 223-1 du code de la route). ♦

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

AUTOROUTES

Pour payer, oubliez le code!

Circulant sur la Francilienne en direction de Lyon, je suis entré sur l'autoroute au lieu-dit «Les Eprunes» (A5), entre Marne-la-Vallée et Melun. À la sortie, au péage d'Avallon (A6), j'ai réglé 14,90 € par carte bancaire mais je n'ai pas eu à composer le code confidentiel. Ma carte a fait un aller-retour et la barrière s'est ouverte. J'aurais donc pu payer avec une carte volée ou perdue. Que se passe-t-il en cas de débit frauduleux?

JACQUES POIGNANT, TREMBLAY-EN-FRANCE (93)

Pour fluidifier le trafic, les sociétés d'autoroutes autorisent les automobilistes à régler au péage par carte bancaire sans taper leur code confidentiel. Elles prennent ainsi le

risque de voir les paiements contestés. Dès que vous constatez la perte ou le vol de votre carte bancaire, faites opposition. Avant opposition, vous restez redevables des débits jusqu'à un plafond de 150 € en cas de retraits ou paiements effectués avec saisie du code. Mais pour un paiement réalisé sans composition du code comme au péage, la banque doit rembourser le client sans franchise. Elle peut s'opposer à cette demande si elle démontre qu'il a agi frauduleusement ou fait preuve d'une négligence grave. C'est ainsi le cas si l'on tarde à faire opposition auprès de sa banque pour perte ou vol alors qu'on en a eu connaissance (cour d'appel de Douai, 8^e ch., 1^{er} sec. n° 13/00095 du 19/09/2013). ♦

IMMOBILIER Plus-value taxée

Nous venons de vendre la maison de nos parents pour 90000 €. Le notaire nous signifie que nous devons payer des impôts sur la plus-value réalisée. La raison? Un récent décret qui prend en compte la date du décès du premier parent propriétaire du bien. Notre père s'est éteint en 2000 et la maison avait été évaluée à 70000 €. Notre mère est décédée en 2014 et la maison avait alors été estimée à 140000 €. Je comprends mal pourquoi nous devons être taxés sur les 20000 € de plus-value étant donné qu'en 17 ans l'immobilier a beaucoup augmenté.

MARCEL ANDRÉ, HOMBURG-HAUT (57)

Au décès de votre père, un partage de ses biens a été effectué entre ses trois enfants et votre mère. Celui-ci a porté notamment sur sa part de la maison acquise avec son conjoint. Votre mère est alors probablement devenue usufruitière et vous, les enfants, nus-propriétaires de cette

part. On parle de démembrement de propriété. Au décès de votre mère, vous et vos frères et sœurs avez recueilli ses droits dans la maison, devenant ainsi «totalement» propriétaires du bien. Suite à la vente de cette maison en pleine propriété après réunion de l'usufruit et de la nue-propriété, se pose la question de la valeur à prendre en compte pour le calcul de la plus-value. Pour le fisc, le prix d'acquisition à retenir est celui de la valeur de la maison lors du partage de la succession de votre père, soit 70000 € (Bulletin officiel des Finances Publiques-impôts BOI-RFPI-PVI-20-10-20-10-20120912 n°350). Sachez toutefois que ce prix d'acquisition peut être majoré des frais afférents à l'acquisition du bien par succession (frais d'acte, publicité foncière...) et des dépenses de travaux de construction, de reconstruction, d'agrandissement ou d'amélioration effectuées sur la maison depuis 2000. ♦



CRÉDIT

Emprunter à plus de 80 ans

J'ai demandé à La Banque postale un prêt avec nantissement. Elle refuse sous prétexte que je suis âgé de plus de 80 ans. Est-ce légal?

MAURICE LAMY, ANTONY (92)

Comme il n'existe pas de droit au crédit, les banques peuvent refuser une demande de prêt sans motif. Avant d'en accorder un, divers critères, notamment celui de l'âge du souscripteur, sont analysés par le prêteur pour s'assurer de la pérennité de l'opération. Le refus de crédit au motif de l'âge peut ne pas être discriminatoire s'il est proportionné aux risques et au montant du prêt sollicité (réponse ministérielle n° 107677 du 10 mai 2011). Mais, dans votre cas, la Banque Postale fait de la discrimination en rejetant votre dossier uniquement sur ce motif (art. 225-1, code pénal). Un délit sanctionné par 45000 € d'amende et trois ans d'emprisonnement (art. 225-2, code pénal). Le Défenseur des droits a déjà recommandé à des

établissements de crédit de sensibiliser leur personnel à l'interdiction des discriminations dans la fourniture de produits et services financiers (décision du 20/09/2016 MLD-2016-236). Toutefois, la preuve est souvent difficile à établir, faute d'écrit. Envoyez une lettre recommandée avec AR à la direction de votre agence bancaire pour vous plaindre de la discrimination dont vous êtes victime. Si elle ne vous fournit pas un motif sérieux justifiant son refus (endettement important, fichage Banque de France...), sollicitez l'aide du délégué départemental du Défenseur des droits. Ce dernier ne peut obliger la banque à vous octroyer un crédit, mais il peut lui donner des recommandations. Et elle devra l'informer des suites qu'elle entend y donner. ♦



SONY

Smartphone aux abonnés absents

Suite à un dysfonctionnement de l'écran, j'ai envoyé mon smartphone en réparation à Sony. Le fabricant m'a confirmé sa réception et adressé un devis que j'ai accepté et payé (92 €). Au retour, il n'y avait que le chargeur de mon téléphone. Après plusieurs mails et appels, Sony a fini par me répondre que si je n'avais pas reçu l'appareil c'était parce que le service après-vente

(SAV) ne l'avait jamais réceptionné! Comment récupérer mon bien?

YOHAN LUZIN, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Lorsque vous confiez un appareil à un SAV, il se forme un contrat de dépôt entre vous et le réparateur (art. 1927 et 1933 du code civil). Ce dernier doit le réparer et le restituer en bon état. Pour récupérer votre téléphone, vous devez d'abord prouver que le SAV de Sony l'a bien eu. Pour cela, reprenez le devis. Celui-ci doit mentionner sur quel bien la prestation intervient. La référence de votre smartphone doit donc y figurer. Puis, adressez votre réclamation à Sony par lettre recommandée avec AR, et exigez la restitution de votre appareil. Si ce dernier reste introuvable, vous pouvez engager la responsabilité de Sony. En sa qualité de dépositaire, la marque est responsable de la perte de l'appareil et doit vous indemniser. ♦



DESSINS CAROLINE JAEGER

Défendez-vous avec nos lettres types sur
<http://ufcqc.link/lettres561>

ACHATS SUR INTERNET

À qui incombe la responsabilité?

Votre article sur les «gros» cybermarchands et ceux qui interviennent via une place de marché (marketplace) m'interpelle (QC n° 553). En cas de litige, qui est responsable vis-à-vis du consommateur: celui qui gère la place de marché (Amazon, Fnac...) ou le vendeur? Et cela a-t-il une influence sur les conditions de garantie légale du produit si ce marchand est basé à l'étranger?

GILLES BRAULT,

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

À l'occasion d'un achat sur une place de marché (Marketplace), le site consulté n'est qu'un hébergeur, permettant la rencontre entre acheteur et vendeur. Aussi, en cas de litige, vous devez adresser votre réclamation au vendeur. Reprenez la confirmation de votre commande, reçue par courriel, qui vous indique son identité. Bien que votre vendeur soit situé à l'étranger, vous devez bénéficier des dispositions protectrices du code de la consommation (art. L. 232-2 et L. 232-3). En cas de panne, n'hésitez pas à vous prévaloir de la garantie légale de conformité (art. L. 217-4 et suivants) ou de celle des vices cachés (art. 1641 et suiv. du code civil). Soyez vigilant avec les vendeurs situés à l'étranger, surtout hors Union européenne, car cela peut compliquer la résolution de vos éventuels litiges. Vérifiez, dans les conditions générales du site consulté, s'il est prévu de sa part une intervention à titre commercial. En cas de difficulté, contactez l'association locale UFC-Que choisir la plus proche. ♦



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/AL561
OU TÉLÉPHONEZ AU 01 43 48 55 48

HAUTE-GARONNE

UFC-QUE CHOISIR DE TOULOUSE, BP 70529, 59, BD LASCROSSES, 31005 TOULOUSE CEDEX 6

Hôtel faussement complet

L'hôtel prestigieux inscrit dans le coffret cadeau était prétendument complet. Un simple rappel du droit et le séjour VIP est soudain devenu possible.

Avant reçu un coffret cadeau d'Hôtels & Préférence, un couple de Toulousains entend profiter de l'invitation pour un «séjour de charme et prestige» parmi une sélection d'établissements. L'invitation est valable jusqu'au 30 novembre 2017. Le séjour pour 2 personnes inclut un «accueil VIP», 2 nuits en chambre double et les petits déjeuners. Leur choix se porte sur l'Hôtel du Palais, à Biarritz (64), seul établissement figurant au catalogue dans cette ville de la côte basque. Courant avril, le couple contacte Hôtels & Préférence pour réserver et propose plusieurs dates en mai et juin. Impossible, leur répond Hôtels et Préférence, qui leur soumet d'autres hôtels de catégorie inférieure. Ayant fixé son choix sur l'Hôtel du Palais, le couple demande qu'on lui propose n'importe quelle autre date en 2017. Mais la réponse est tout aussi

négative: plus une seule chambre disponible dans cet hôtel en 2017! Sur les conseils de l'UFC-Que Choisir de Toulouse, les conjoints appellent l'Hôtel du Palais, sans mentionner le coffret cadeau. En réalité, l'établissement est loin d'afficher complet. Contacté par l'association locale, Hôtels & Préférence explique que seules 15 nuits par an sont achetées à l'Hôtel du Palais pour figurer au catalogue. Or elles ont été réservées dès janvier 2017. L'association locale rappelle à Hôtels & Préférence son obligation d'honorer son engagement (articles L. 211-16 du code du tourisme et L. 121-1 du code de la consommation). Le couple a finalement pu profiter du séjour à l'Hôtel du Palais aux dates qui lui convenaient. ♦

Seules 15 nuits avaient été achetées



L'Hôtel du Palais, à Biarritz, figurait dans le coffret d'Hôtels & Préférence.

N. THIBAUT/PHOTONONSTOP

SAÔNE-ET-LOIRE

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

Cosmétiques à crédit

Démarchée à domicile, M^{me} M., une habitante de Saône-et-Loire âgée de 80 ans, signe un bon de commande pour 890 € de produits de beauté, assorti d'un crédit auprès de Cofidis. Un acompte de 120 € est versé le jour même et les produits sont laissés sur place par la conseillère. M^{me} M. prend rapidement conscience de sa bétise et adresse immédiatement un courrier de rétractation à l'établissement de crédit. Malgré cela, le vendeur de cosmétiques réclame 770 € à la cliente. La vieille dame sollicite alors l'aide de l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire. L'association locale lui confirme que la société a commis des fautes: elle n'aurait pas dû exiger le versement d'un acompte, ni refuser sa rétractation puisqu'il s'agit d'une vente assortie d'un crédit. Forte de ces arguments, elle lui a conseillé de renvoyer les cosmétiques au professionnel, qui a aussitôt procédé au remboursement des 120 €. ♦



Toute vente à domicile donne droit à un délai de rétractation.

G. DURIS/ADOBESTOCK

BOUCHES-DU-RHÔNE

UFC-QUE CHOISIR D'AIX-EN-PROVENCE, 4, PLACE COIMBRA, LE FÉLIBRIGE BT B, 13090 AIX-EN-PROVENCE

L'office HLM charge la barque

L'office public HLM d'Aix-en-Provence facturait à ses locataires des frais d'entretien indus. Il a été sanctionné.

Inquiets de la hausse régulière et exponentielle de leurs charges locatives depuis plusieurs années, des locataires de la cité Corsy et du quartier Jas de Bouffan (groupe Le Floréal) d'Aix-en-Provence réclament des explications au gestionnaire, l'office public HLM Pays d'Aix Habitat. Ils souhaitent notamment obtenir la justification des augmentations sur les postes «eau commune» et, surtout, «frais de personnel» pour les années 2011 à 2015. Devant le refus de l'organisme HLM de transmettre les justificatifs et l'absence de transparence dans les calculs de charges, les locataires s'adressent à l'UFC-Que Choisir d'Aix-en-Provence. Le gestionnaire

restant sourd à toute solution amiable, l'association locale conseille aux locataires de saisir la justice. Le tribunal d'instance d'Aix-en-Provence leur a alors donné satisfaction sur le poste «frais de personnel», relatif au coût des agents d'entretien illégalement répercuté sur les habitants des HLM, et a demandé à Pays d'Aix Habitat de rembourser à chacun des 41 locataires le trop-perçu sur la période 2011 à 2015. Les montants vont de 548 € à 2753 € par ménage, soit près de 70 000 € à la charge du bailleur social. ♦

Le bailleur social était dans l'illégalité



À la cité Corsy d'Aix-en-Provence, les hausses des charges ne passaient plus.

S. MERCIER/MAXPPP

MOSELLE

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

Mauvaise conduite à l'auto-école

Souhaitant passer le permis moto, Madame A., une habitante de Moselle, s'inscrit dans une auto-école pour une formation à 830 €. Suite à un accident, elle subit une incapacité invalidante de la main l'empêchant de continuer sa formation. À plusieurs reprises, elle contacte le professionnel pour résilier le contrat et obtenir le remboursement des prestations non effectuées. Devant son refus, elle saisit l'UFC-Que Choisir de Moselle-Est. Après lecture des conditions générales de vente (CGV), l'association locale relève que le contrat peut être résilié en cas de force majeure comme une incapacité médicale à la conduite. Les CGV précisent aussi que la facturation n'est pas forfaitaire mais unitaire. Donc, seules peuvent être facturées les leçons et prestations effectivement fournies. Une relance avec menace de saisir la justice a conduit le professionnel à rembourser 552 € à M^{me} A. ♦



Le professionnel devait rembourser les leçons non prises en raison d'un cas de force majeure.

P. ALLARD/REA

DRÔME

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

Caniche non conforme

Une habitante de Tournon-sur-Rhône (Ardèche) achète 1200 € un caniche mâle. Le vendeur lui fournit tous les documents réglementaires attestant les conformités sanitaires et morphologiques de l'animal. Lors d'une visite chez le vétérinaire quelques mois plus tard, ce dernier constate que le chien présente une cryptorchidie du testicule droit, anomalie qui aurait dû figurer sur les certificats de vente. S'estimant trompée sur la valeur de l'animal, sa propriétaire vient prendre conseil auprès



Le testicule non descendu du chien a coûté bonbon au vendeur.

J. PACET/TETRA IMAGES/PHOTONONSTOP

de l'UFC-Que Choisir de la Drôme. Consulté, un autre vétérinaire confirme le diagnostic et chiffre le préjudice à 655 €. L'association locale a assisté la propriétaire dans son recours auprès du vendeur. Ce dernier a proposé un dédommagement de 355 €, accepté par la propriétaire du caniche. ♦

APPELS À TÉMOIGNAGES

ALMATYS Vous avez été démarché par la société Almatys pour une pompe à chaleur et/ou un chauffe-eau thermodynamique.

VITALYS Vous avez commandé le CannaPhytol, «le plus puissant des antidouleurs» à Vitalys (Cagnes-sur-Mer ou institutvitalys.fr).

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

www.temoignage@arnaques-infos.org

BAS-RHIN UFC-QUE CHOISIR DU BAS-RHIN, 1A, PLACE DES ORPHELINS, 67000 STRASBOURG

MALFAÇONS À la réception des travaux confiés à la société Vérandalys, un habitant du Bas-Rhin relève un certain nombre de malfaçons. Mais Vérandalys ne lui propose pas de solutions satisfaisantes, notamment sur les malfaçons affectant un mur porteur (défaut d'étanchéité, infiltration d'eau, apparition de salpêtre). Saisie, l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin exige du professionnel la mise en œuvre de la garantie décennale. Appelé au dossier, Generali, l'assureur du professionnel, conteste la date d'apparition des dommages mais, faute de preuves, doit changer de position devant les arguments de l'association locale, confirmés par un rapport d'expert. Generali a fini par verser une indemnité de plusieurs milliers d'euros pour couvrir le préjudice du particulier. ♦

Chronopost a ses journées portes ouvertes

Anne avait oublié son sac à main chez sa mère, Lucienne, laquelle lui a renvoyé le contenu par Chronopost. Elle n'a jamais reçu le colis, perdu dans des circonstances abracadabrantes!

PAR ARNAUD DE BLAUWE
(adeblauwe@quechoisir.org)

INDEMNISATION

Quelles sont les règles

Que l'on s'adresse à la Poste (formules Colissimo) ou à Chronopost (filiale de la Poste qui propose sous ce nom diverses options d'envoi express), la responsabilité de l'opérateur est limitée en cas de retard d'expédition, de perte ou de vol (plafonds de 23 €/kg pour un Colissimo ordinaire, de 250 € pour Chronopost). Il est possible de souscrire une assurance complémentaire (le plafond passe à 5000 € pour Chronopost) ou de demander à ce que l'envoi se fasse avec une « déclaration de valeur » (remboursement à la valeur indiquée lors du dépôt du colis). Si le préjudice va au-delà de ce qui est proposé, il est bien sûr possible d'aller en justice. Mais l'issue de la procédure est incertaine. Il faudra le plus souvent prouver une faute lourde de l'opérateur, ce qui peut être difficile.

L'angoisse des femmes: perdre leur sac à main! Heureusement pour Anne M., en cette fin de week-end de mai, elle était repartie chez elle, dans un hameau de la Sarthe, après l'avoir simplement oublié dans la voiture de sa mère, Lucienne M., qui vit à Viroflay (Yvelines). « Dès le lundi, je suis allée à la Poste, afin de lui renvoyer le contenu par colis Chronopost, se souvient Lucienne. Dedans, il y avait des choses essentielles: ses papiers d'identité, sa carte bancaire, sa carte Vitale, des clés... » Elle opte pour une formule « livraison le lendemain avant 10 heures » à 32 €. Sachant cela, sa fille reste à son domicile pour attendre le livreur⁽¹⁾. Mais telle « Anne, ma sœur Anne », elle ne voit rien venir! Informée, Lucienne consulte le site Internet de Chronopost, qui permet de suivre le cheminement des colis. Il est indiqué qu'il n'a pas pu être remis à son destinataire pour le motif suivant: « Adresse erronée. » « Cela m'a étonnée, enchaîne l'expéditrice. J'avais pris soin de donner le plus de précisions possible. Et cette adresse est renseignée sur tous les GPS. »

Réponses fantaisistes

Lucienne joint alors le service clientèle de l'opérateur. Son interlocuteur évoque spontanément une perte de colis. Il l'informe qu'une enquête est lancée et que le résultat sera connu dans les 48 à 72 heures. Les jours passent, sans aucune nouvelle. La destinataire du précieux paquet se renseigne à l'agence Chronopost du Mans, où on lui dit qu'il a

été déposé dans un bureau de poste. Une fausse information. Car, après de nombreux échanges avec Chronopost, Lucienne finit par apprendre que l'on ne sait pas trop ce qu'est devenu le camion assurant la livraison! « Comment cela pouvait-il être le cas, sachant que les livreurs sont suivis à la trace », ironise-t-elle. La réponse lui paraissant fantaisiste, elle insiste pour obtenir une explication crédible. « Fin mai, changement de version: en fait, le camion a eu un accident », poursuit Lucienne. À bout de patience, elle raconte son histoire à *Que Choisir*. Une histoire qui nous parle, tant nous recevons de témoignages

Carte bancaire, clés, papiers d'identité... se sont volatilisés

dénonçant des problèmes de livraison de colis avec la Poste ou Chronopost. *Que Choisir* contacte l'opérateur mis en cause. « En fait, les portes du camion se sont ouvertes alors qu'il circulait, explique une porte-parole de Chronopost. Une partie du chargement s'est répandue sur la chaussée et seulement quelques colis ont été rapportés par des riverains. » Dans de telles circonstances, quelles sont les règles d'indemnisation (voir aussi « Repère », ci-contre)? « L'expéditrice sera remboursée dans la limite de 250 €, sur présentation de justificatifs. Mais si la perte de la carte bancaire a occasionné un préjudice, celui-ci ne sera pas pris en compte: dans nos conditions générales, nous précisons bien que nous n'acceptons pas de transporter des moyens de paiement », ajoute Chronopost. Quant aux heures perdues par Anne pour faire refaire ses papiers, elles ne donneront lieu à aucune compensation... ♦

(1) Chronopost sous-traite en général la livraison à diverses entreprises de transport.

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



Pour commander

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

QUE CHOISIR

Service Abonnements - 4, rue de Mouchy
60438 NOAILLES CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés	Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR MENSUEL			
N° 557 <input type="checkbox"/> N° 558 <input type="checkbox"/>	4,60 €		
N° 559 <input type="checkbox"/> N° 560 <input type="checkbox"/>	4,60 €		
QUE CHOISIR ARGENT			
N° 143 <input type="checkbox"/> N° 144 <input type="checkbox"/>	4,85 €		
N° 145 <input type="checkbox"/> N° 146 <input type="checkbox"/>	4,85 €		
QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides)			
N° 108 <input type="checkbox"/> N° 109 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
N° 110 <input type="checkbox"/> N° 111 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ			
N° 115 <input type="checkbox"/> N° 116 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
N° 117 <input type="checkbox"/> N° 118 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
LES RELIURES			
Reliure Que Choisir	10 €		
Reliure Que Choisir Santé	9,50 €		
Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception 3 semaines) 1 article:			1,50 €
..... 2 articles et plus:			2 €

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

☐ M. ☐ Mme ☐ Mlle

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Localité _____

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° _____

Date de validité _____ Signature _____

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

Offre valable en France métropolitaine.

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

QUE CHOISIR

www.quechoisir.org

Bien choisir sa tablette tactile

DE NOMBREUX MODÈLES, DES PRIX VARIABLES MAIS UNE QUALITÉ PAS TOUJOURS AU RENDEZ-VOUS...

Plus de
160
tablettes
testées par nos
experts

ufcqc.link/tablette561

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



quechoisir.org le site au service des consommateurs



En vente
4,85 €

Investir hors des sentiers battus

Forêts, vins, diamants, œuvres d'art... les placements originaux séduisent de plus en plus les investisseurs qui cherchent à doper leur épargne. Mais attention! Il y a des précautions à prendre avant de se lancer sur ce type de placements. Certes, ils peuvent rapporter gros mais ils ne sont pas sans risques. **Que Choisir Argent** n° 147 les décortique pour vous et vous conseille selon vos moyens.

ÉGALEMENT AU SOMMAIRE

- L'immobilier à prix cassés
- Préparer son départ en retraite
- Succession: 5 pistes pour vous entraider en famille
- Robo-advisors: les nouveaux conseillers
- Prêt viager hypothécaire, piège ou solution?

Mieux choisir, mieux gérer, mieux placer

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
6,95 €

Vos droits, nos conseils pratiques