

N°562 • OCTOBRE 2017

## TESTS LABO

### VESTES DE RANDONNÉE

Elles  
tiennent  
la route

p. 38



### EXTRACTEURS DE JUS

Apportent-ils  
un "plus" côté  
nutrition?

p. 34



### FROMAGES AOP

Les réserves de  
nos dégustateurs

P. 46

## BAUMES POUR LES LÈVRES

P. 42



TEST LABO

10 produits toxiques sur 21

## COMPTEURS LINKY

P. 16



## LE DOSSIER NOIR

• DÉGÂTS • RISQUES • RUMEURS...  
**Vos questions, nos réponses**

L 12260 - 562 - F: 4,60 € - RD



DOM avion 5,80€ • TOM: 680 XPF



## QUI SOMMES-NOUS ?

### Un magazine au service des consommateurs

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

#### DES DOSSIERS d'investigation

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

#### DES ENQUÊTES de terrain

Des milliers d'enquêteurs bénévoles recueillent, sur l'ensemble du territoire, des informations sur les prix et les pratiques des professionnels pour vous éclairer.

#### DES TESTS professionnels

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

#### DES COMBATS judiciaires

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

#### DES ANALYSES économiques

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

#### DES ACTIONS de lobby

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

#### UN RÉSEAU de PROXIMITÉ...

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

## WWW.QUECHOISIR.ORG

Le site de conso le plus performant

#### UN COMPAREUR DE PRODUITS

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

#### PLUS DE 600 PRODUITS TESTÉS

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

#### DES GUIDES D'ACHAT COMPLETS

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

#### TOUS LES PRODUITS DANGEREUX

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

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

#### DES VIDÉOS AU PLUS PRÈS DES PRODUITS

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

#### DES FORUMS PERMANENTS

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

#### DE NOMBREUSES LETTRES TYPES POUR TOUTES VOS DÉMARCHES

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



### UFC-QUE CHOISIR

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

**Président et directeur des publications :** Alain Bazot  
**Assistants/reactions 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 Suchowicki • **Enquêtes, reportages :** Morgan Bourven, Cyril Brosset, Élisabeth Chesnais, Marie-Noëlle Delaby, Camille Gruhier, Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisabeth Négrel (QC Argent et QC Spécial), Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique :** Véronique Puvilland • **Maquette :** Sandrine Barbier, Sophie Clément • **Iconographie :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette Web :** Carla Félix-Dejeufosse, Caroline Meunier-Laguillaume • **Secrétariat de rédaction technique :** Éric Fromy • **Documentation :** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal • **Ont collaboré à ce numéro :** Nathalie Dauvilliers, Laurent Lammens

**QUE CHOISIR ÉDITION •** Laure Sassier

**ESSAIS COMPARATIFS •** Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Éric Ebran, Vincent Erpelding, Claire Garnier, Aissam Haddad, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, 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 et Ingrid Stiemer

**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 • **Informaticien :** Régis Ghozlan (directeur), Thibault Kummer (directeur technique), Damien Bidault, Jean-Baptiste Goupille, Marion Hémery, Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon, 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, Francine Ouedraogo, Jan Simon, Raphaëlle Vincent • **Courrier :** Brigitte Bouttier, Nadine Neveu, Hortense Rossi • **Information juridique :** Sophie Herbreteau, Laure Littardi, Mansour El Houssine, Murielle Bailly, Raphaël Bartlomé, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Marine Fer, Raphaëlle Grégoire, Patricia Lorineau, Nadia Mamri, Justine Marendia, Laetitia Maroussie, Krystèle Mensah, Adrien Mussio, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Falone Quist, Enaam Saihi, 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, Evelyne Gaubert, Nadine Laniez, Odette Mairay, Michel Namy, Alain Sanitas et, pour le personnel, Soraya Hamimi et Julia Le Roux • **Études :** Olivier Andraut, Antoine Autier, Mathieu Escot, Nicolas Mouchnino, Matthieu Robin et Christelle Leduc • **Relations institutionnelles :** Cédric Musso (directeur), Karine De Crescenzo, Guilhem Feniens et Élisabeth Pinto • **Relations associatives :** Béatrice Delpech, Myriam Bos, Christine Chaton, Olivier Dejeufosse, Aymeric de Goussencourt, Catherine Guillermin, Marie-Christine Mérel, Jean-Philippe Randriambelson

**IMPRESSION** RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 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° de couverture, un encart « carte d'information juridique ». Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO<sub>2</sub>/T papier. Origine papier : Norrköping-Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



Dorénavant  
prévoyez  
un coffrage  
digne de  
moi !

Fin



HERVÉ PINEL

P. 16

#### COMPTEURS LINKY

Ils vont progressivement équiper 35 millions de foyers et font d'ores et déjà beaucoup parler d'eux. Dysfonctionnements, dégâts, risques, rumeurs : vos questions, nos réponses.

P. 26

#### LOGEMENT

De belles affaires à réaliser avec les ventes aux enchères de biens immobiliers, qu'elles soient judiciaires ou notariées.



HAMILTON/REA

P. 34

#### EXTRACTEURS DE JUS

Ces appareils sont présentés comme étant capables de produire davantage de jus (de fruits ou légumes) que les centrifugeuses, moins chères. La réalité est quelque peu différente.



LILIBOAS/GETTYIMAGES

P. 46

#### FROMAGES AOC

Ils sont prisés des consommateurs. Pourtant, de nombreuses questions se posent à leur sujet. Les appellations ne seraient-elles pas galvaudées ?



TUCUMAN

P. 53

#### VINS DE BORDEAUX

Qu'ils soient grands crus ou non, leurs prix augmentent. Enquête pour comprendre comment on en est arrivé là.



LUDOVIC/REA

#### LES TESTS DU PROCHAIN NUMÉRO

- Antivirus pour smartphones • Casques audio
- Lampes LED • Lave-linge • Légumes surgelés
- Téléviseurs

# SOMMAIRE

N° 562 • OCTOBRE 2017

#### ACTUALITÉ

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

#### COURRIER

- 14 FAITES-LE SAVOIR

#### DÉCRYPTER

- 16 **COMPTEURS LINKY** La scandaleuse impunité d'Enedis
- 24 **MÉDECIN TRAITANT** La grande pénurie
- 26 **ENCHÈRES IMMOBILIÈRES** Des affaires à faire
- 30 **INGRÉDIENTS DANS LES COSMÉTIQUES** Donnez-nous l'info !
- 32 **ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION** Notre comparateur pour bien choisir

#### CHOISIR

TEST LABO

- 34 **EXTRACTEURS DE JUS**
- 38 **VESTES DE RANDONNÉE**
- 41 **FOURS MICRO-ONDES**
- 42 **BAUMES À LÈVRES**
- 45 **SÈCHE-LINGE**

#### ALERTE

- 46 **FROMAGES L'AOP** sous pression
- 50 **FIBRE OPTIQUE** Le pari ne sera pas tenu
- 53 **VINS DE BORDEAUX** Pourquoi les prix flambent
- 56 **LIBRAIRIES INDÉPENDANTES SOS**, commerces en péril

#### AU QUOTIDIEN

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

#### HISTOIRE DE CONSO

- 66 Laisse sur le parking

Le numéro 561 de *Que Choisir* a été tiré à 486 400 exemplaires

**CRÉDITS DE COUVERTURE :** PRESSMASTER/ADOBESTOCK  
• B. BOISSONNET/BSIP • ICRT • OUESTFRANCE/MAXPPP  
• MOULINEX • C. ABAD/PHOTONONSTOP • G. DOLGIKH/SHUTTERSTOCK





## Les «compteurs d'histoires»

Mais c'est qui ce Linky? En découvrant ce numéro de *Que Choisir*, des lecteurs se posent sûrement la question. Qu'ils se le disent: ils vont rapidement apprendre à le connaître. Linky, c'est ce fameux compteur électrique, présenté comme «intelligent», qui va, à terme, équiper 35 millions de foyers. Enedis (ex-ERDF), le gestionnaire du réseau, a depuis plus d'un an commencé à le déployer. Et au fur et à mesure de son avancée, la polémique enfle. Très vite, des voix se sont élevées pour dénoncer les ondes électromagnétiques qu'il diffuserait dans le logement et qui mettraient notre santé en danger. Également pointés, les perturbations et dérèglements qu'il provoquerait sur les autres équipements de la maison, les installations bâclées, ou encore les feux dont il serait à l'origine. D'autres encore accusent Linky de collecter des informations personnelles sensibles pour alimenter des bases de données qui vaudraient de l'or. Et puis, il paraît même qu'il nous espionnerait grâce à une caméra intégrée. Ainsi donc, Linky serait un vrai petit diable. Le nouvel ennemi public n° 1! Pas si vite, cependant. N'en déplaise aux cassandres qui tentent de fédérer derrière eux une armée «d'anti-Linky», l'affaire n'est pas si simple. Car toutes ces accusations ne sont pas vérifiées ou prouvées. En interrogeant nos lecteurs déjà équipés, en enquêtant, nous avons découvert tous les problèmes et dysfonctionnements causés par ce compteur. Gros soucis qu'Enedis refuse de reconnaître et d'assumer. Alors, oui, il y a bien un «Dossier noir Linky». Mais pour tous les faits objectifs listés dans notre enquête de 8 pages, non pour les rumeurs infondées dont certains font leur beurre. C'est de notre responsabilité de l'écrire, en dépit de toutes les réactions hostiles et (trop?) passionnées que cela nous vaudra probablement. ♦

**Linky,  
l'ennemi  
public n° 1?**

Si le bilan est gratuit, son objectif est de facturer des travaux.

### ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

## Gare aux faux services publics

Bureau régional de l'habitat, voilà un nom qui fleure bon l'organisme public décentralisé, d'autant qu'il propose «un bilan gratuit pour détecter et résoudre les postes énergivores» des logements en Saône-et-Loire. *Que Choisir* a tout de suite pensé à une action lancée à l'initiative de la région pour inciter aux économies d'énergie (QC n° 555). En réalité, c'est une entreprise RGE (reconnu garant de l'environnement). Rien, donc, qui mérite cette dénomination. Nous y voyons plutôt la volonté d'entretenir la confusion pour appâter les clients avec un bilan gratuit. Ce que dément, bien sûr, l'entreprise: «Nous travaillons sur la région

Bourgogne, il était logique de prendre ce nom, assure-t-elle. Et le bilan gratuit permet de hiérarchiser les travaux à réaliser pour une rénovation énergétique performante.» Le discours serait plus convaincant avec une autre appellation! C'est aussi le cas avec le Centre Rhône-Alpes de l'habitat. Sur ses avis de passage, on lit: «Veuillez appeler le technicien de votre commune.» Là encore, rien à voir avec la région ou les communes, c'est une entreprise RGE! Les seuls experts qui fournissent des avis gratuits, objectifs et désintéressés en matière de travaux d'économies d'énergie sont les conseillers des Espaces info énergie qui, eux, n'ont rien à vendre. ♦

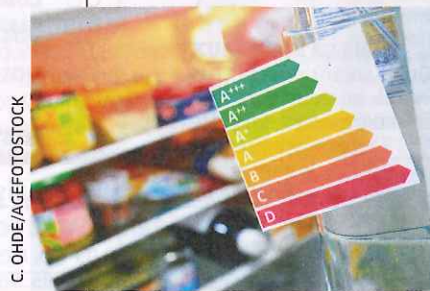
**Des noms qui  
fleurent bon  
l'administration**

### RÉFRIGÉRATEURS

## Plus chers en France

L'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) a réalisé une étude sur les ventes d'appareils électroménagers en fonction de leur classe énergétique. Elle montre que la part des réfrigérateurs les plus vertueux vendus en France est bien plus faible que

chez nos voisins: ceux de classe A+++ représentent 1% des ventes, et les A++ 11%; contre respectivement 16% et 49% en Allemagne. Et les A+++ coûtent en moyenne 937 € en France et 732 € dans les autres pays européens. Interrogé par *Que Choisir*, le groupement des fabricants (Gifam) explique que le marché hexagonal se concentre sur le milieu de gamme (prix moyen 434 €), où les appareils sont surtout classés A+. «Sur ces produits, la concurrence est forte, les marques sont nombreuses et tirent les prix vers le bas.» En attendant, les consommateurs frontaliers feront de belles affaires chez nos voisins: l'économie peut atteindre plusieurs centaines d'euros. ♦



La vertu est plus difficile d'accès chez nous que chez nos voisins.



GARO/PHANIE

Les particuliers ont emprunté en francs suisses des sommes à rembourser en euros. Le risque était gros...

### PLACEMENTS

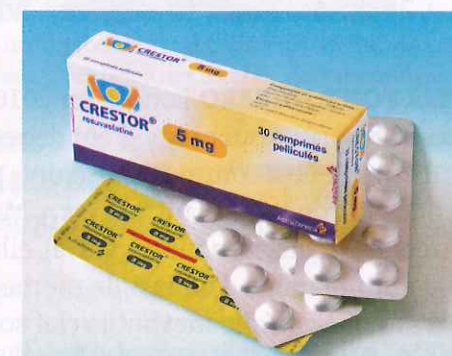
## Pour Helvet Immo, l'heure des comptes

Claire Thépaut et Aude Buresi, les deux juges d'instruction du tribunal de grande instance (TGI) de Paris, ont donc décidé de renvoyer BNP Paribas Personal Finance, filiale de BNP, devant le tribunal correctionnel. Après le réquisitoire du procureur de la République pointant «les pratiques commerciales trompeuses» de la banque, cette issue faisait de moins en moins de doute. Le jugement devrait être rendu dans environ un an. Les prêts en francs suisses ont été commercialisés en 2008-2009 à quelque 4650 épargnants souhaitant pour l'essentiel investir dans de l'immobilier locatif. Si les prêts étaient souscrits en francs suisses (afin de bénéficier de taux plus compétitifs), ils étaient en revanche remboursables par des échéances en euros... Or, contrairement aux simulations rassurantes présentées aux clients de BNP Personal Finance, l'euro n'a cessé de se déprécier après la crise de 2008. Du coup, les charges de remboursement des emprunteurs ont

explosé! Pour l'UFC-Que Choisir, qui s'est constituée partie civile en 2015, comme pour les avocats des victimes, Charles Constantin-Vallet et Hélène Féron-Poloni, l'information qui a été donnée aux clients était bel et bien trompeuse. L'un des arguments de vente du prêt était notamment sa «sécurité»! Or la banque ne pouvait ignorer les risques qu'elle faisait prendre aux particuliers. Des documents que nous avons publiés (voir QC n° 536, mai 2015) l'attestent d'ailleurs de façon très claire. Dans l'ordonnance de renvoi, les juges d'instruction ont noté que les termes mêmes de l'offre de prêt posaient problème: «Termes techniques, peu clairs et peu intelligibles», «Formulations compliquées, inintelligibles, ambiguës, lacunaires»... BNP avait pourtant basé toute sa défense sur le fait qu'au-delà des argumentaires commerciaux le contenu de l'offre de prêt elle-même «était parfaitement légal, limpide, non trompeur». ♦

**L'affaire sera  
jugée au tribunal  
correctionnel**

**CRESTOR L'ACCORD DE LA SÉCU NÉCESSAIRE** L'assurance maladie a le droit de conditionner un traitement par Crestor (rosuvastatine) à une autorisation préalable de ses services. Le Conseil d'État l'a confirmé cet été. Il avait été saisi par AstraZeneca, le fabricant du médicament, qui contestait la décision prise en 2016 de ne plus laisser les médecins libres de le prescrire sans contrôle. Utilisé pour faire baisser le taux de cholestérol, le Crestor n'apporte rien par rapport aux autres statines hypolipémiantes et coûte très cher, car il n'a pas d'équivalent générique. L'assurance maladie a voulu compliquer les conditions de prescription pour décourager les médecins d'y avoir recours pour leurs patients ♦



Le Crestor est cher et pas plus efficace.

J. BONNEFOY

### FACTURES GAZ ET ÉLECTRICITÉ

## Contestez les abus, pas les régularisations

Le médiateur national de l'énergie l'a déploré cet été: les fournisseurs d'énergie continuent à facturer des consommations de gaz ou d'électricité remontant à plus de 14 mois en toute illégalité. Depuis le 18 août 2016, en effet, ils ne doivent plus facturer de montants

exorbitants portant sur plusieurs années de consommation. *Que Choisir* incite donc à contester ces rattrapages qui n'ont pas lieu d'être en citant l'article 224-11 du code de la consommation. Sont concernés les usagers du gaz ou de l'électricité qui reçoivent des facturations



C. LEHENAFF/PHOTONONSTOP

**Facturer les  
consommations  
au-delà de 14 mois  
est interdit.**

remontant à 18 mois, 2 ans ou plus, à compter de la date du dernier relevé qui figure sur leur facture. Pour que cette limite de 14 mois s'applique, l'utilisateur doit être de bonne foi, autrement dit avoir laissé l'accès à son compteur le jour du relevé, ou avoir transmis ses autorelevés de consommation. Attention, il ne faut pas confondre ces abus avec les factures rétroactives. Celles-ci sont légales et doivent être payées, y compris si elles portent sur une période remontant à 3 ans. Appelées «régularisations» sur les factures, elles font suite à des décisions du Conseil d'État et aux arrêts de hausses rétroactives des prix du gaz ou de l'électricité qui s'ensuivent. Les régularisations les plus récentes portent sur le tarif réglementé de l'électricité (consommation et abonnement) pour les périodes du 1<sup>er</sup> août 2014 au 31 octobre 2014, puis du 1<sup>er</sup> novembre 2014 au 31 juillet 2015. Ces hausses rétroactives sont dues même si vous avez quitté le tarif réglementé depuis. *Idem* si vous étiez en prix indexé sur le tarif réglementé chez un fournisseur alternatif à ce moment.



## VIGNETTE AUTO CRIT'AIR

## Indispensable dès cet hiver

Si Paris et Grenoble ont été pionnières en créant une zone à circulation restreinte, et, pour la capitale, en limitant son accès aux véhicules dotés d'une vignette Crit'Air à l'exception de la classe 5, la plus polluante, l'été a été propice à d'autres décisions. Les métropoles de Lille, Strasbourg et Lyon avec Villeurbanne ont adopté à leur tour le dispositif Crit'Air. À Lille et dans 11 autres communes de l'agglomération, seuls les véhicules disposant d'une vignette Crit'Air de classes 0 (verte), 1, 2 ou 3 circuleront lors du prochain pic de pollution. Une mesure identique entrera en vigueur à Lyon et à Villeurbanne dès le prochain épisode hivernal de pollution, et les classes Crit'Air autorisées à rouler seront encore plus restreintes en cas d'épisode durable et sévère. L'Euro métropole de Strasbourg et ses 33 communes limiteront aussi les classes Crit'Air autorisées de 0 à 3, mais seulement en cas d'épisode intense ou persistant. Quant à la capitale, qui a interdit la classe Crit'Air 5 en semaine, elle réclame l'interdiction des véhicules de classe 4 en cas de pic de pollution. L'amende étant de 68 € en cas d'infraction, il est temps de commander sa vignette. Gare aux sites escrocs : commandez-la uniquement sur le site officiel [certificat-air.gouv.fr](http://certificat-air.gouv.fr), elle revient à 4,18 €.



J. BONNEFOY

## « MES AMPOULES GRATUITES »

## Du retard dans la livraison

En début d'année, *Que Choisir* rassurait tous les consommateurs avisés qui flairent l'arnaque dès qu'on leur parle de produits gratuits (QC n° 554). S'ils ont raison dans 99,9% des cas, une fois n'est pas coutume, expliquons-nous alors, les opérations portant sur les ampoules LED gratuites, à raison d'un lot de cinq ampoules par foyer et sur l'isolation des combles pour 1 €, existent bel et bien. Elles n'ont rien de malhonnêtes. Ces offres-là sont en effet basées sur les certificats d'économie d'énergie, un dispositif complexe qui doit notamment aider les ménages en situation de précarité énergétique à faire des économies d'énergie. C'est ce qui explique les offres de cinq ampoules gratuites

Pour une fois, le « gratuit » n'est pas une arnaque

et de combles isolés pour 1 €, et le fait qu'elles soient réservées aux ménages aux revenus modestes. Mais vous avez été nombreux à nous signaler que l'un des opérateurs, le site « Mes ampoules gratuites », n'honorait pas ses commandes, et à soupçonner une arnaque de grande ampleur.

En réalité, elle n'existe pas, tous les acteurs du secteur doivent prouver la livraison à chaque client. Le site [mesampoulesgratuites.fr](http://mesampoulesgratuites.fr), qui tarde à honorer ses commandes, a cumulé les problèmes d'approvisionnement et d'organisation. Il a cependant continué d'engranger les demandes pour éviter que les consommateurs fassent affaire avec son concurrent [reduc-light.fr](http://reduc-light.fr), qui livre plus rapidement. ♦



## PRATIQUE SPORTIVE

## Le certificat médical fluctue

Pour pratiquer un sport dans un club affilié à une fédération, la validité du certificat médical est passée à trois ans. Sauf pour certains sports à risque, comme l'alpinisme, le rugby, la boxe ou le

parachutisme. Ils nécessitent toujours un certificat médical annuel et un bilan spécifique. Un arrêté précise, pour chacune des activités concernées, les examens à réaliser. Le rugby est particulièrement encadré. Dès 12 ans, une surveillance cardiaque sera exigée. À partir de 40 ans, un électrocardiogramme, une échocardiographie, une épreuve d'effort et une prise de sang (glycémie, triglycérides et cholestérol) devront être effectués tous les deux ou trois ans. Chaque année à partir de 50 ans. ♦

Pour les sports à risque, la santé des pratiquants est particulièrement surveillée.



O. FURER/AGEFOTOSTOCK

## CÔTÉ WEB

**FIN DE PARTIE POUR JUICERO** Lancée en 2016, la start-up Juicero est vite devenue le symbole de ces entreprises qui promettent de résoudre des problèmes qui n'existent pas.

Après avoir levé 101 millions d'euros, elle a commercialisé un « presseur connecté » utilisant des sachets de fruits coupés pour réaliser des jus de fruits « ultrasains ». Moquée sur les réseaux sociaux pour son prix prohibitif (589 € la machine, 4 € le sachet pour un verre), elle est devenue la risée du Web quand, en avril, une vidéo a montré qu'il était possible d'obtenir le même jus en pressant les sachets à main nue. Le 1<sup>er</sup> septembre, l'entreprise a annoncé qu'elle mettait la clef sous la porte. ♦

## COMPTES UFC-QUE CHOISIR

## Encourageants pour l'avenir

Malgré une situation économique difficile pour les consommateurs et le recul de la diffusion globale de la presse en 2016, l'association UFC-Que Choisir a su faire face ! Elle a continué de s'efforcer de servir au mieux les intérêts des lecteurs de ses magazines, de ses internautes et des adhérents de ses associations locales. Les comptes présentés à l'assemblée générale du 21 mai, et largement approuvés, font apparaître un chiffre d'affaires de près de 30,8 millions d'euros, en progression de 5,3% par rapport à l'exercice précédent. Ils font également ressortir un excédent de 876 000 €. En 2016, le site [quechoisir.org](http://quechoisir.org) a fait peau neuve après une étude de près de deux ans durant lesquels son ergonomie et ses contenus ont été entièrement repensés. Cet investissement a porté ses fruits, la migration s'est déroulée sans incident et la croissance du nombre d'abonnés démontre que les nouvelles fonctionnalités ont vite été adoptées. La croissance du chiffre d'affaires est également le fruit de la bonne adéquation des combats de l'UFC-Que Choisir avec les attentes des lecteurs

de *Que Choisir*, très à l'écoute des thématiques liées à la sécurité sanitaire des produits dans leur ensemble. Ainsi, les ventes en kiosque du numéro du mensuel consacré aux ingrédients indésirables se sont établies à 137 000 exemplaires, ce qui constitue un record de vente pour ce titre. Ces bons indicateurs nous donnent les moyens de notre indépendance et accroissent nos possibilités d'action. C'est pourquoi l'année 2016 a aussi été celle de la création du Fonds de dotation UFC-Que Choisir auquel l'association a d'ores et déjà alloué un don de 500 000 €. Cet outil permettra d'augmenter le nombre d'actions d'intérêt général au profit de tous les consommateurs, tant sur le plan individuel (par exemple, maquettes pédagogiques) que sur le plan collectif (analyse et action sur la pollution de l'air intérieur...). La présentation de ces résultats encourageants nous donne l'occasion de vous remercier une nouvelle fois de votre soutien. Et nous nous engageons à poursuivre nos efforts pour informer, conseiller et défendre les consommateurs face aux nouveaux défis auxquels ils sont confrontés.

ACTIF	Net 2016	Net 2015
Immobilisations incorporelles	3 765	2 102
Immobilisations corporelles	2 105 363	2 222 041
Immobilisations financières	1 263 774	1 366 604
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>3 372 902</b>	<b>3 590 747</b>
Stocks et encours	25 046	63 816
Avances et acomptes fournisseurs	47 048	47 193
Créances d'exploitation	4 108 673	4 096 157
Valeurs mobilières de placement	14 446 697	13 095 001
Disponibilités	8 863 801	7 522 177
Comptes de régularisation	1 856 302	1 879 041
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>	<b>29 347 566</b>	<b>26 703 385</b>
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>32 720 469</b>	<b>30 294 133</b>
PASSIF	2016	2015
Total capitaux propres	10 615 849	9 739 423
Provisions pour risques	749 261	572 413
Provisions pour charges	1 275 194	973 789
Emprunts auprès des établissements de crédit	-	-
Autres dettes	6 295 959	5 899 507
<b>TOTAL DETTES</b>	<b>6 295 959</b>	<b>5 899 507</b>
Comptes de régularisation	13 784 205	13 109 000
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>32 720 469</b>	<b>30 294 133</b>
RÉSULTAT	2016	2015
Montant net du chiffre d'affaires	30 750 615	29 206 755
Subventions d'exploitation	746 049	700 460
Autres produits	1 630 955	1 700 355
<b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>33 127 619</b>	<b>31 607 569</b>
Charges d'exploitation	30 805 222	29 413 512
Dotations aux amortissements et provisions	959 055	759 604
<b>TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>31 764 277</b>	<b>30 173 117</b>
A - Résultat d'exploitation	1 363 342	1 434 452
Résultat de la SCI Local	-29 481	-45 578
B - Résultat financier	397 853	336 983
C - Résultat courant	1 731 714	1 725 857
D - Résultat exceptionnel	-762 451	29 679
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>969 263</b>	<b>1 755 536</b>
Impôt sur les personnes morales non lucratives	92 838	80 580
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>876 426</b>	<b>1 674 956</b>

## CRÈMES SOLAIRES Troublantes incohérences

Après la publication de notre test de crèmes solaires (QC n° 560), nous avons été interpellés par plusieurs lecteurs. Ayant aussi consulté un hors-série publié cet été par nos confrères de 60 millions de consommateurs, ils avaient du mal à comprendre que le produit Mixa brume solaire peau sensible soit classé « Meilleur choix » chez nous et affublé d'un logo « Déconseillé » chez « 60 ». De fait, ce hors-série considère deux ingrédients de cette référence, l'octocrylène et l'homosalate, comme des perturbateurs endocriniens (PE), ce qui n'est pas notre cas. Nous estimons qu'en l'état actuel

L'absence de liste officielle des PE explique tout

de la science, les données ne sont pas assez solides. Hélas, en l'absence de liste officielle de ces PE, chacun procède à sa propre veille scientifique, ce qui peut donner lieu à des incohérences perturbantes pour les lecteurs. Cela dit, les plus attentifs auront remarqué une contradiction plus étonnante : dans le numéro de juillet-août de 60 millions de consommateurs, deux produits Mixa qui contiennent eux aussi de l'octocrylène et de l'homosalate obtiennent la note ++ (ce qui correspond à l'appréciation « bon ») en toxicité et les notes globales respectives de 12/20 et 16/20 ! ♦



60 millions se contredit sur les produits Mixa entre son hors-série et son mensuel.



## SMARTPHONE

## Pisté, même avec le Wi-Fi désactivé

Selon un rapport d'août 2017 de l'Insa (Institut national des sciences appliquées) de Lyon, votre smartphone Android scanne les réseaux Wi-Fi autour de vous, même si sa fonction Wi-Fi est désactivée. Votre localisation est donc connue (avec une précision de 20 m) et vos déplacements tracés. Ces données servent à analyser les comportements dans certaines zones comme les centres commerciaux ou les aéroports. «Ce traçage Wi-Fi pose des problèmes de vie privée puisque celui-ci se fait généralement sans le consentement des individus», explique Mathieu Cunche, l'un des auteurs du rapport. Le réglage qui permet de désactiver cette option est bien caché dans les paramètres Wi-Fi du smartphone. Enfin... quand il est disponible. Ce n'est pas toujours le cas sur les versions récentes du système Android.

On peut vous suivre à la trace même si vous n'êtes pas d'accord.

WILLING-HOLTZ/AGEFOTOSTOCK

## VIDÉOS QUE CHOISIR

Sur notre site Web [quechoisir.org](http://quechoisir.org), découvrez deux vidéos très instructives.

► **Produits cosmétiques:** notre caméra cachée sur les réponses des vendeurs lorsqu'on leur demande où trouver la liste d'ingrédients (voir aussi p. 30).

► **Extracteurs de jus et nutrition:** les fabricants et les distributeurs vantent le «plus» nutritionnel de ces appareils (vitamines et fibres mieux préservées...). Caméra cachée et démonstration en images pour faire la part du vrai et du faux (voir aussi p. 34).

## ACHETER OU PAS ?

## GOOGLE HOME

## Un gadget qui sait tout de vous

Google a commercialisé il y a peu son enceinte connectée Google Home (149 €), qui se veut assistant vocal intelligent de la vie quotidienne. Posée dans le salon, connectée à votre réseau Wi-Fi, équipée d'un haut-parleur et de deux micros, elle répond à toute demande faite à proximité d'elle dès qu'on la réveille avec la commande vocale «OK Google». «Dois-je prendre mon parapluie? Quel temps de cuisson pour un poulet? Programme une alarme dans 10 minutes.», etc. Google Home a répondu à tout, ou en tout cas aux questions qu'elle comprend. Dès que l'ordre est un brin complexe ou mal formulé, l'enceinte répond qu'elle «ne peut pas vous aider». Au quotidien, c'est assez fréquent. Elle permet par ailleurs d'écouter de la musique. Dites «OK Google, joue du Macy Gray» et l'assistant piochera dans le catalogue de Google Play Music ou des services de streaming Deezer et Spotify, avec lesquels elle est compatible (il faut être abonné). Côté domotique, l'appareil est compatible avec le thermostat connecté Nest (propriété de... Google) ou les ampoules Philips Hue. Google Home peut donc

augmenter le chauffage et éteindre la lumière pour vous. Pourtant elle inspire plus la crainte que la satisfaction. D'abord, elle écoute en permanence ce qui se passe chez vous. Elle n'enregistre pas tout mais enregistre sans discontinuer des extraits de quelques secondes. Ensuite, les bugs de compréhension des requêtes s'estomperont à mesure que le logiciel (basé sur Android et Chrome OS) apprendra à mieux connaître l'utilisateur. C'est le plus inquiétant. Connecté aux autres services (Gmail, Calendrier, Maps, YouTube, etc.), l'appareil connaît votre agenda, votre localisation, vos goûts et même vos

**Big Brother s'installe à la maison**

habitudes de chauffage ou d'éclairage... Du pain béni pour les annonceurs! Si Google Home veut mieux nous servir, c'est pour mieux servir Google, qui réalise plus de 90% de son chiffre d'affaires grâce aux publicités ciblées sur Internet.

**NOTRE AVIS** Google Home procure la très désagréable sensation d'être surveillé et n'apporte rien de neuf. Ses fonctions sont déjà accessibles depuis les smartphones, et même par la voix, puisque la majorité d'entre eux intègrent un assistant vocal (Google Assistant ou Siri chez Apple)!



DOC FABRICANT

## COMMERCE

## Lidl remballera-t-il son slogan?

«Étude meilleure chaîne de magasins.» C'est en ces termes que Lidl vante son réseau d'hyper et supermarchés. Un slogan guère prisé par son concurrent Intermarché, qui lui reproche de ne pas être très fondé. Le 5 juillet, le tribunal de commerce d'Évry lui donnait raison. Les juges ont tiqué sur le terme «élu», alors que le titre est décerné «à l'issue d'un processus commercial qui n'a pas grand-chose à voir avec une élection ou avec les résultats

d'une large consultation de la clientèle». S'il y a bien eu votes, ils ne sont pas si massifs et reflètent surtout la capacité de Lidl à mobiliser ses clients satisfaits. Les juges estiment que l'emploi de «élu», «reconnu», «distingué» ou tout mot «évoquant un processus basé sur l'avis d'un grand nombre de consommateurs alors que ce n'est pas le cas» constitue une publicité mensongère. Coup de balai à prévoir sur de nombreux slogans bidon. Lidl a fait appel. ♦

## LEVOTHYROX

## Un changement de formule houleux

Maux de ventre, nausées, vertiges, fatigue, douleurs musculaires, irritabilité, asthme... nombreux sont les effets indésirables rapportés suite au changement de formulation, en avril, du Levothyrox (lévothyroxine), un médicament prescrit suite à une ablation de la thyroïde ou en cas d'insuffisance de celle-ci. Au point qu'une pétition signée par près de 200 000 personnes (au 4 septembre) réclame le retour à l'ancienne composition! Et qu'un numéro vert a été mis en place par l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM): le 0800 97 16 53, accessible du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h. Pourtant, les comprimés contiennent les mêmes quantités de lévothyroxine. Ce sont les excipients qui ont changé. Le laboratoire Merck a

**Les nouveaux excipients peuvent avoir un impact.**

remplacé le lactose par du mannitol et de l'acide citrique, cela par souci de stabilité du médicament et à la demande de l'ANSM. Pour la majorité des trois millions de patients prenant ce produit, la transition n'a pas posé de problème. Mais il se peut que, pour une partie d'entre eux, le changement ait un impact sensible. Les personnes chez qui le nouveau Levothyrox entraîne des effets indésirables doivent consulter leur médecin. Et il ne faut surtout pas stopper brutalement le traitement! Une prise de sang permettra de voir si un déséquilibre est survenu. Dans ce cas, un ajustement rétablira la situation. Un signalement de pharmacovigilance, soit par le médecin, soit par le patient, est aussi conseillé. La procédure est accessible par Internet, via le site de l'ANSM<sup>(1)</sup>. Attention, il faut fournir un dosage postérieur au changement de formule. ♦

(1) <http://ansm.sante.fr/Declarer-un-effet-indesirable/Votre-declaration-concerne-un-medicament/>



## VÉHICULES AU RAPPEL

LES PROPRIÉTAIRES DE VÉHICULES CONCERNÉS PAR UN RAPPEL DOIVENT S'ADRESSER À LEUR CONCESSIONNAIRE, QUI SE CHARGERA DE L'INTERVENTION.

## LES CITROËN C4 ET DS DS4

fabriquées entre le 17 juillet 2014 et le 2 avril 2017; **LES CITROËN C5** fabriquées entre le 30 juin 2015 et le 29 avril 2016; **LES DS DS5** fabriquées entre le 15 mai 2013 et le 13 juillet 2016; **LES PEUGEOT 308 II** fabriquées entre le 2 octobre 2013 et le 4 avril 2017; **LES PEUGEOT 3008** fabriqués entre le 21 juillet 2014 et le 15 septembre 2016; **LES PEUGEOT 3008 II** fabriqués entre le 12 avril 2016 et le 30 septembre 2016; **LES PEUGEOT 5008** fabriqués entre le 5 février 2014 et le 20 février 2017; **LES PEUGEOT 508** fabriquées entre le 17 octobre 2013 et le 30 avril 2016. **PROBLÈME:** la borne d'alimentation électrique du démarreur est mal positionnée. Le câble électrique du démarreur peut frotter contre la soupape de recirculation des gaz d'échappement (EGR). À terme, cela peut causer un court-circuit.



Nissan Qashqai



Toyota C-HR



Volvo XC90

Tous les rappels de véhicules sont sur notre site <http://ufcqc.link/rappelauto562>

## LES NISSAN QASHQAI

construits entre le 23 septembre 2013 et le 26 mai 2016. **PROBLÈME:** le passage de roue arrière droit pourrait frotter contre le tuyau de frein. Cela risque d'entraîner une fuite de liquide de frein et une réduction des performances de freinage.

**LES TOYOTA C-HR** des millésimes 2016 et 2017. **PROBLÈME:** certaines parties de la paroi du réservoir d'essence peuvent être trop minces. Il risque de se fissurer et la fuite pourrait entraîner un incendie.

**LES VOLVO XC90** construits entre le 23 septembre 2016 et le 8 novembre 2016. **PROBLÈME:** un sertissage défectueux du générateur de gaz des prétensionneurs de ceintures de sécurité de la troisième rangée de sièges peut entraîner la dégradation du prétensionneur en cas de déclenchement. Des morceaux peuvent être propulsés dans l'habitacle.

JOHNER/PHOTONONSTOP

## APPAREIL PHOTO

## Expertise partielle

En décembre 2014, les époux V. achètent un appareil photo Pentax optio WG-4 Silver pour 199 € avec une garantie de 5 ans. Le modèle acheté au Darty de Saint-Sébastien-sur-Loire (44) est conçu pour aller sous l'eau. Le mois suivant, lors de sa première utilisation, l'appareil a un problème d'étanchéité et de la buée apparaît derrière l'écran. Le produit, sous garantie, retourne chez Darty. Mais très vite, le SAV (service après-vente) conclut que le problème est dû à un défaut d'utilisation. Pas d'accord, et le distributeur ne voulant rien entendre, les V. saisissent la justice sur les conseils de leur association locale UFC-Que choisir. La juridiction de proximité de Nantes (ndlr, depuis l'été dernier, c'est le tribunal d'instance qui est compétent pour ce type de litige)<sup>(1)</sup> condamne Darty à rembourser le prix d'achat de l'appareil en échange de la restitution de celui-ci. «Pour que l'expertise conduisant à un défaut d'utilisation soit exempte de suspicion légitime, il aurait fallu qu'elle soit confiée à un organisme reconnu indépendant, ce qui en l'espèce n'est pas le cas», note le tribunal. Un jugement ancien, récemment porté à notre connaissance, qui peut servir à d'autres consommateurs.

(1) Jugement n° 91 15-000402 du 15/1/16. Émeric V. c/Darty.



## AUTOMOBILE

## Au bon vouloir de BMW

Quand, en 2013, *Que Choisir* avait dévoilé les soucis de chaîne de distribution sur certains de ses moteurs, BMW nous affirmait «reconnaître ce souci et prendre généralement en charge les réparations, entièrement ou partiellement, sous certaines conditions». De même, lorsque, deux ans plus tard, le tendeur de chaîne a eu des ennuis, le constructeur bavarois s'est

engagé à participer aux frais de réparation. Pourtant, dans les faits, cela ne semble pas être le cas et de nombreux propriétaires se plaignent auprès de l'UFC-Que Choisir. Toutes les excuses semblent bonnes au constructeur pour éviter de payer. Mais pour les chanceux qui obtiennent une prise en charge, c'est l'opacité totale sur les critères d'attribution et les montants proposés. En outre, le plus souvent, la participation de BMW n'est pas très généreuse et ne couvre pas tous les frais engagés par les propriétaires. Par exemple, Benoît ne s'est vu proposer qu'un dédommagement de 40% sur le montant des pièces, alors que Pascal a bénéficié d'une participation à hauteur de 50% et a vu sa facture passer de 6 976 € à 4 350 € (la main-d'œuvre restant à sa charge). À l'heure où nous écrivons, BMW n'a pas répondu à nos demandes d'explications sur l'attribution des différentes participations. ♦



La prise en charge n'est pas la même pour tous.

A. CEBERT/DPA/PHOTONONSTOP

## LES RAPPELS DU MOIS

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

## Margarine Fruit d'Or

**100% végétal sans huile de palme.** DLUO: 18/11/2017. 225 g (code-barres: 14100671832), 400 g (code-barres: 14100671894). **PROBLÈME:** présence de protéines de lait non indiquée sur l'emballage. Ne pas consommer en cas d'allergie aux protéines de lait. **OU S'ADRESSER:** informations au 0969320335.

## Mélange de raisins secs et de fruits secs, 200 g, de marque Carrefour Bio.

Code-barres: 3560070705832. Lots: 16/09/2017 L470750503; 29/09/2017 L470880502; 13/10/2017 L471030502; 29/11/2017 L471490501; 29/11/2017 L471490503;

09/12/2017 L471600102; 19/12/2017 L471700502; 30/12/2017 L47181010. **PROBLÈME:** présence d'ochratoxine A à une teneur supérieure au seuil réglementaire. **OU S'ADRESSER:** remboursement en magasin Carrefour. Informations au 09 69 39 7000.

## Chocolat Colombie torréfaction longue 70% cacao de marque Chapon.

Lots: 170414771, 170314771 et 170411771. Code-barres: 3700251006208; DLUO 04/2019. **PROBLÈME:** présence anormalement élevée de cadmium. **OU S'ADRESSER:** sur le lieu d'achat pour remboursement.



Informations auprès de la société Chapon au 06 12 95 64 68.

**VTT Décathlon Rockrider 520** bleu marine taille XL vendus entre le 25/02 et le 19/04 2017; Rockrider 540S taille M, L et XL vendus entre le 3 mai 2017 et le 11 juillet 2017 **PROBLÈME:** sur le Rockrider 520, certains cadres présentent un risque de casse; sur le Rockrider 540S, absence de frein filet sur les vis de fixation de l'amortisseur. **OU S'ADRESSER:** pour le Rockrider 520, échange ou remboursement en magasin Décathlon; pour le Rockrider 540S, réparation gratuite en atelier Décathlon. Informations au 0800 710 770.



F. POINCELET/PNS

## INDICATEURS

Pour des raisons techniques, les «Indicateurs» (inflation, taux d'intérêt légal...), publiés traditionnellement dans cette rubrique «Actualité», ne l'ont pas été en septembre et dans ce numéro d'octobre. Ils devraient revenir dans ces pages dans notre numéro de novembre. Merci de votre compréhension!

## COSMÉTIQUES

## Des ingrédients enfin interdits



Finis le formaldéhyde dans les soins pour les ongles.

Le législateur n'a pas chômé cet été sur le front des cosmétiques. Pour la MIT, ce conservateur très allergisant, ça sent la fin: la teneur limite dans les produits a été abaissée à 0,0015%. Par ailleurs, l'oxyde de zinc («zinc oxide» dans les listes d'ingrédients) présentant un risque en cas d'inhalation, il n'est désormais plus possible de l'employer dans les cosmétiques en spray. En pratique, il s'agit surtout de produits solaires. Si vous avez à y recourir d'ici à mai, date où ces produits devraient avoir disparu des rayons, faites-le dans un endroit aéré. Enfin, le formaldéhyde, classé cancérigène pour l'homme, va être interdit. Cet ingrédient n'est plus utilisé que dans les produits pour les ongles. Si vous en avez, vous feriez bien de vous débarrasser de ceux qui en contiennent.

## LOCATION DE VOITURE

## Gare à l'arnaque à la rayure

C'est le type de témoignages qui arrive à *Que Choisir* au retour des vacances d'été, durant lesquelles de nombreux particuliers louent une voiture. Lorsqu'ils la restituent à l'agence, un employé se précipite vers un endroit précis et parfois improbable. Par exemple, le dessous du pare-chocs avant. Et le verdict tombe: «Il y a une rayure.» Le représentant du loueur explique alors qu'elle n'était pas signalée sur l'état des lieux de départ, lequel est souvent bâclé, voire effectué de manière non contradictoire! Bref, le dernier conducteur est forcément responsable. De fait, des frais de réparation vont lui être retenus dans la limite d'une franchise de 1 500 à 2 000 €. Directement débités de sa carte bancaire, ils peuvent atteindre plusieurs centaines d'euros. Et il sera difficile de les contester et de se faire rembourser: comment prouver qu'il n'y a eu aucun accrochage? Des clients y parviennent cependant. Soit parce qu'ils avaient pris la précaution de photographier

le véhicule sous tous les angles, soit parce qu'ils ont été persuasifs ou tenaces. La pratique, que l'on pourrait qualifier «d'arnaque à la rayure», touche tous les réseaux, tous les pays. Mais elle semble plus répandue en Espagne ou en Grèce. Ce qui complique encore les contestations. En outre, même si le loueur est affilié à un grand réseau (Avis, Europcar, Hertz...), il s'agit souvent d'un franchisé. Et s'adresser à la «maison mère» pour contester ne garantit pas le succès. ♦



Exigez un état des lieux précis avant de partir.

KURHAN/AGEFOTOSTOCK

## TÉLÉPHONIE EN EUROPE

## Vive la fin des frais de roaming!

«Une révolution», «Ça change tout», «Vive l'Europe»: la plupart des consommateurs ayant répondu à notre appel à témoignages sur la fin des frais de roaming dans l'Union européenne, intervenue le 15 juin, sont enthousiastes. Pour chercher un hôtel, trouver son chemin ou encore rester en contact avec ses proches, pouvoir utiliser son smartphone à l'étranger comme on le ferait en France change tout. Certes, il y a bien eu quelques couacs. À cause d'un bug, des clients Red

by SFR ont vu certaines de leurs communications facturées hors forfait. L'opérateur assure avoir réglé le problème et remboursé les clients concernés. Quant aux abonnés au forfait Free à 2 €, ils ont découvert sur le tard qu'ils devaient, pour utiliser leur téléphone à l'étranger, activer l'option Voyage et payer une avance sur consommation de 10 €. Au-delà de ces cas précis, beaucoup de particuliers ont été victimes d'une mauvaise compréhension des nouvelles règles. Résultat: certains se sont retrouvés avec du hors forfait après avoir appelé l'étranger depuis la France (ces communications n'entrent pas dans le cadre du roaming), utilisé leur smartphone depuis la Suisse ou Andorre (deux pays hors d'Union européenne), ou sur des ferries (ils disposent de leur propre réseau). Même si, dans ces cas, l'opérateur n'a pas fait d'erreur, rien ne vous empêche de lui demander un remboursement à titre commercial. ♦

Désormais, utiliser son mobile dans un des pays de l'Union ne coûte pas plus cher qu'en France.



I. BARTUSSEK/AGEFOTOSTOCK



M. YEMELVANO/ADOBESTOCK

## TEST MATELAS

## Classement mis à jour

Dans notre numéro de mai (QC n° 558), nous avons publié un test portant sur 14 matelas à mémoire de forme. Au regard de leurs résultats, aucun des produits sélectionnés n'avait mérité les distinctions «Meilleur choix» ou «Bon choix». Le tiercé de tête était cependant composé des références Dunlopillo Nid d'amour (1 199 €, 12,6/20, ★★), Bultex Freshly (1 100 €, 12,5/20, ★★) et Duvivier Floréal (450 €, 12,4/20, ★★), ce dernier se voyant attribuer la mention «Meilleur rapport qualité-prix». Dans les semaines qui ont suivi, des lecteurs se sont étonnés en découvrant les publicités pour un matelas de marque Emma qui ne figurait pas dans notre test mais arborait «La Note Que Choisir»<sup>(1)</sup> de 15/20. En fait, pour ce modèle, les résultats nous sont parvenus trop tard pour être pris en compte dans le magazine. Ils ont été, en revanche, intégrés au dossier matelas de notre site Web, quechoisir.org. Par rapport à ce qui a été publié au printemps dans *Que Choisir*, et en tenant compte d'autres résultats, le classement a, dès lors, évolué. Le trio de tête est désormais le suivant: Emma, Le matelas (599 €, 15/20, ★★, «Meilleur choix»), Simmons Fitness (829 €, 14,1/20, ★★, «Meilleur choix») et Merinos Grafik (829 €, 13/20, ★★).

(1) La délivrance et le contrôle de «La Note Que Choisir» sont assurés par le Bureau Veritas certification. Ce dernier vérifie notamment le respect des conditions du cahier des charges, consultable sur Lanotequechoisir.org.



## LA PHOTO DU MOIS



D. ALLARD/REA

## États généraux de l'alimentation : des lacunes

Le 20 juillet, le gouvernement a lancé les États généraux de l'alimentation (EGA), qui se tiennent à Paris jusqu'en novembre 2017. Une coalition de 39 organisations non gouvernementales (ONG), des représentants des producteurs, des syndicats agricoles... et, bien entendu, des associations de défense du consommateur comme l'UFC-Que Choisir participent au débat. Au programme, 14 ateliers dont 4 seulement concernent l'alimentation. L'objectif affiché de ces rencontres est de favoriser la mise en place d'une chaîne de production durable et équitable, une consommation plus sûre, plus respectueuse de l'environnement. Mais dans les faits, on constate que le monde agricole français est au cœur des débats sans y avoir vraiment sa place. La question centrale est : que faire pour sortir les milliers d'exploitations de l'impasse ? Revenus indécents des éleveurs, faillites en cascade... À la trappe, les enjeux sanitaires, l'étiquetage des produits ou encore la question des perturbateurs endocriniens dont ne veulent plus les consommateurs. Le gouvernement ne pourra sans doute pas faire l'économie d'états généraux de l'agriculture. ♦

## PROTELOS Par ici la sortie

Enfin ! Les laboratoires Servier ont cessé de vendre le ranélate de strontium (Protepos). Ce médicament n'est plus disponible depuis le 31 août. C'est l'épilogue d'un long feuilleton. En 2013, le Protepos avait fait l'objet d'un premier remboursement partiel, avant de ne plus du tout être pris en charge par l'assurance maladie à compter de mars 2015. En cause, les effets indésirables : pour une efficacité comparable aux médicaments concurrents dans l'ostéoporose, c'est-à-dire assez faible, il faisait courir un risque d'événements

thromboemboliques trop important. Il pouvait également provoquer des allergies médicamenteuses rares mais gravissimes. Les laboratoires Servier avaient contesté le déremboursement devant le conseil d'État. N'ayant pas obtenu gain de cause devant une juridiction pourtant souvent attentive aux intérêts des firmes pharmaceutiques, ils ont jeté l'éponge. ♦



VOISIN/PHANIE

**LA FIN DES CABINES TÉLÉPHONIQUES, C'EST POUR 2018** Dès l'année prochaine, les cabines téléphoniques ne feront plus partie du paysage. Avec l'entrée en vigueur de la loi Macron, Orange a désormais le champ libre pour démanteler les 5 450 cabines restantes, qu'il devait jusque-là conserver au titre du service public. La fin d'une époque. ♦

## SIÈGES AUTO ENFANTS

## Des fabricants apportent des corrections



Le siège Nuna Rebl.

Lors de notre dernier test de sièges auto enfants, publié en juillet (QC n° 560), ses mauvaises performances en choc frontal nous avaient conduits à disqualifier le Nuna Rebl (groupe 0+/1). Le fabricant nous dit avoir réagi dès qu'il a eu connaissance de nos résultats, repris par plusieurs organismes consommateurs européens. Il assure que ce siège n'est plus vendu en France. Par communiqué, il a aussi proposé à ses clients un échange des sièges mis en cause. Nuna précise avoir pris cette décision « purement commerciale » alors que ce siège respectait les normes de sécurité en vigueur. Autre marque, autre correction. À la suite d'une inspection interne, Recaro a découvert des « irrégularités ne correspondant pas aux standards de qualité maison » sur son modèle Zero.1 (sangle du harnais retenant l'enfant pouvant se desserrer dans certaines conditions). La commercialisation de cette référence a été stoppée, même si « aucun incident n'a été répertorié ». Le fabricant a proposé à ses acheteurs de l'échanger contre un autre modèle (Optiafix, Young Sport Hero ou Monza Nova IS).

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



D. DELMONT STOCK

## NOS ACTIONS, NOS COMBATS

## ON A GAGNÉ

## Fipronil : enfin un peu de transparence !

Dans un premier temps, la gestion gouvernementale du scandale des œufs contaminés a laissé à désirer. Pour ne pas pénaliser les entreprises concernées, elles aussi victimes de la fraude, les autorités n'ont diffusé, dans un premier temps, que le numéro d'un lot d'œufs. L'UFC-Que Choisir

**Gaufres, pâtes, muffins... la liste a fini par être publiée**

n'a donc eu de cesse de réclamer la publication de la liste des produits contaminés au fipronil et distribués en France, afin que les consommateurs soient informés. Sous la pression, les

pouvoirs publics ont publié une liste évolutive sur le site du ministère de l'Agriculture. Elle comprend gaufres, pâtes, muffins, etc. Cette transparence, obtenue de haute lutte, devrait pourtant être la règle lors d'un scandale alimentaire. Tel fut d'ailleurs le cas en France pour l'affaire des lasagnes au cheval ou, plus tôt, chez nos voisins pour le scandale des œufs. L'Union européenne a convoqué une réunion pour tirer les leçons de la crise. Il serait bon qu'elle rende la transparence obligatoire. ♦

**NATIXIS** Dans le prolongement du scandale des frais cachés des fonds Natixis dénoncé par l'UFC-Que Choisir (QC n° 551), l'Autorité des marchés financiers (AMF) a condamné, cet été, la filiale de gestion d'actifs de Natixis à une amende record. L'UFC-Que Choisir examine actuellement toutes les voies de recours permettant l'indemnisation des consommateurs victimes. Dans ce cadre, elle lance un appel à témoignages sur <http://ufcqc.link/natixis562> ♦

## NOUS AGISSONS

## Pour une réforme de la politique de l'eau

Face au stress hydrologique des sols cet été (85 départements étaient sous mesures de restriction, début septembre), l'UFC-Que Choisir exige que soit remise à plat la politique de l'eau, injuste et dangereuse. L'association demande que l'on s'attaque à la vraie responsable : l'agriculture intensive, qui non seulement pollue (pesticides et nitrates) mais représente à elle seule 80% de la consommation estivale. Or, aux antipodes du principe préleveur-pollueur-payeur, les redevances de l'eau sont acquittées à plus de 80% par les consommateurs. De même, les budgets colossaux des agences de

l'eau sont majoritairement consacrés au curatif (dépollution de l'eau), plutôt qu'au préventif, trois fois moins cher et plus efficace. Enfin, les aides agricoles vont surtout à la monoproduction et à l'agriculture intensive. La Cour des comptes dénonce, elle aussi, ces aberrations. L'UFC-Que Choisir se mobilise donc pour obtenir l'application stricte du principe préleveur-pollueur-payeur, une politique ambitieuse de prévention et des aides à la reconversion des pratiques agricoles. En Suède, Norvège, Danemark, Autriche, Hollande, ces mesures ont fait leurs preuves. ♦

## LE BILLET

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



L. HINI

## ALIMENTATION

## Des carences au menu

Les « États généraux de l'alimentation », lancés au cœur de l'été et dont les ateliers se tiennent en ce moment même, font la part (trop) belle aux revenus agricoles. On pourrait d'ailleurs croire à des États généraux de l'agriculture (voir aussi « La photo du mois », p. 12). En effet, nombre de sujets alimentaires intéressant directement les consommateurs – qualité nutritionnelle, réglementation environnementale pour des produits sains, perturbateurs endocriniens, transparence des prix, marketing de l'industrie agro-alimentaire, etc. – sont purement et simplement occultés à ce stade. Inquiète, l'UFC-Que Choisir refuse que ces États généraux, dont le calendrier est particulièrement serré et où les acteurs agro-industriels sont surreprésentés, ne soient qu'une opération de communication, de pur habillage, destinée *in fine* à faire avaler l'idée que les consommateurs devront accepter une hausse généralisée des prix. D'autant que celle-ci ne saurait garantir une rémunération plus importante des agriculteurs, en raison de la « boîte noire des marges » de la grande distribution ! L'association ne veut pas d'une « grand-messe » indigeste et se bat pour obtenir des avancées fermes et concrètes profitables à tous. Affaire à suivre. ♦



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



## FAITES-LE SAVOIR

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

## DROIT DE RÉPONSE

Lentilles  
Air Optix

À la suite de la publication du courrier d'une lectrice dans le n° 559 de *Que Choisir* (juin 2017), p. 15, nous avons reçu le droit de réponse suivant des Laboratoires Alcon, qui fabriquent les lentilles Air Optix Aqua.

«En décembre 2016, la consommatrice a contacté *lentillesmoinschers.com* pour signaler ses problèmes de santé et faire une demande de dédommagement du préjudice qu'elle aurait subi après le port de lentilles de contact achetées auprès du site distributeur en septembre 2015, soit 15 mois avant l'incident. Ce dernier l'a remboursée et proposé une paire de lunettes à titre gracieux. Alcon a ouvert un dossier de matériovigilance en notifiant à l'ANSM (Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé) cet événement et procédé aux investigations requises concernant les lots de lentilles concernés. Les lentilles provenaient des lots 10242978 et 10240350, commercialisés en 2015. Ils ont été vérifiés et comme pour tous les dispositifs médicaux, ils ont été rigoureusement contrôlés et ont été jugés conformes pour la commercialisation. Aucune autre plainte sur ces lots n'a été reçue à ce jour et nous n'avons pas relevé d'incidents inhabituels sur les lentilles Air Optix Aqua depuis plusieurs années. *Lentillesmoinschers.com* et Alcon ont demandé à la consommatrice de transmettre tout élément utile à l'évaluation des lentilles de contact, y compris les lentilles de contact elles-mêmes, mais celles-ci n'ayant pas été transmises, nous ne pouvons pas procéder à leur analyse approfondie et vérifier leur mise en cause.»

Les manuscrits et documents non utilisés  
ne sont pas restitués.

## VIAGOGO

## Drôles de réservations

Pour le concert des Vieilles canailles, qui a eu lieu dans les arènes de Nîmes au tout début de l'été, j'ai commandé deux billets sur le site de vente en ligne Viagogo. Prix de la place : 198 €. Avec les frais de réservation, ce sont 535,95 € qui m'ont été prélevés. J'ai ensuite téléchargé et imprimé les places. Je me suis alors aperçu que leur valeur faciale était de 84 € chacune et qu'elles avaient été éditées à un autre nom que le mien. D'où viennent-elles ? Pourquoi une telle différence de prix ? On ne peut pas dire que le site Viagogo soit très transparent... ♦

BERNARD ARÈNE, L'ILSE-SUR-LA SORGUE (84)

## ALARME

## Défaillances non couvertes

J'ai acheté une alarme de marque Daitem avec transmission téléphonique des alertes pour ma résidence secondaire il y a six ans. Sur la fiche de garantie, l'entreprise valorisait une autonomie de cinq ans du matériel grâce à des piles professionnelles au lithium. Mais, en 2013, une alerte téléphonique m'informe qu'elles sont à changer. Chose faite. Dix jours après, je dois remplacer le détecteur incendie pour cause de défaut. En 2016, les batteries de l'alarme

changées trois ans plus tôt sont de nouveau trop faibles. L'alerte téléphonique ne différenciant pas batterie défectueuse et véritable incendie ou cambriolage, je parcours 500 km pour vérifier sur place. Le prix du changement des piles ajouté au coût de mon déplacement et à celui de la main-d'œuvre m'est revenu à 352 €. J'ai essayé de faire jouer la garantie commerciale de cinq ans attachée à ce produit. En vain. ♦

FRANÇOIS JACQUIAU, CHATOU (78)

## VENTES EN LIGNE

Commandes annulées,  
compte débité

Afin de ne pas me déplacer pour rien, j'ai commandé sur le site Internet de Leroy-Merlin, deux pieds de parasol pour 118 €. Un mail m'a confirmé que je pouvais aller les retirer en magasin sous 2 h. Mais, au point de retrait, les pieds de parasol sont absents. J'annule immédiatement la commande. Deux jours plus tard, je constate que mon compte a été débité. Dès le lendemain, on m'informe que je serai recreditée mais pas avant 10 à 15 jours. Quelques semaines plus tôt, même mésaventure chez

Conforama. Cette fois-ci, il s'agissait d'un porte-manteau commandé 9,99 € sur le site de l'enseigne. Le produit était en stock sous réserve d'une confirmation par e-mail et, dans le magasin sélectionné, il était coché comme étant disponible. Dans la journée, Conforama m'appelle pour me dire qu'il y a un délai de 48 h. J'annule mon achat. Mais, là encore, mon compte sera débité avant que je sois remboursée trois jours plus tard. ♦

ISABELLE CASTANG, GRADIGNAN (33)

AAAAH MAIS C'EST TOUT À FAIT NORMAAAAAL...  
VIAGOGO S'ADRESSE AUX GOGOS !!  
ESSAYEZ VIAPIGEON, C'EST BIEN AUSSI!



## CROISIÈRES

## Départ décalé

Satisfaits des croisières avec la compagnie Costa, nous en avions réservé une nouvelle en septembre 2016 pour une semaine en avril 2017 (7 adultes et 5 enfants). Cependant, mi-février, un courriel nous annonce que l'embarquement sur le Costa Fascinosa ne se fera plus à Marseille comme prévu mais à Savone, à 350 km au nord-ouest de

l'Italie. Le transport en car entre les deux villes sera pris en charge ainsi qu'une nuit à Gênes. La raison de ce changement nous a été donnée le jour du départ: le bateau avait été réservé par un riche industriel indien pour le mariage de sa fille. D'où ce départ décalé de 24 h, dans un autre port. ♦

R.V. PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

## NUMÉRICABLE

## Le technicien tarde à venir

Abonnés pour la télévision, l'Internet et le téléphone auprès de Numéricable, repris par SFR, nous avons subi pendant plusieurs semaines des coupures de service. Ces interruptions débutaient vers 23 h, lorsque les températures chutaient, le signal revenant en début d'après-midi une fois les conditions météo redevenues plus favorables. Après des tests à distance, nos interlocuteurs du service clientèle concluaient à chaque appel que le problème nécessitait l'intervention

d'un technicien. Mais les délais étaient de 2 à 3 semaines. À force d'insister chaque jour au téléphone, nous avons fini par tomber sur «un technicien de ligne» compétent qui nous a rapidement envoyé un intervenant. Pendant toute la durée de ces coupures nous avons dû utiliser nos téléphones portables, «explosant» nos forfaits. Et dire que Numéricable affirmait s'allier avec SFR pour nous «proposer le meilleur». ♦

BERNARD DEBLOIS, SAINTE-FOY-L'ARGENTIERE (69)

## SNCF

## Contrôleur introuvable

Il y a peu, j'ai pris le TER pour faire le trajet Igney-Avicourt/Strasbourg. À la gare de départ, il n'y a pas de distributeur de billets. À l'arrivée du train, j'ai cherché un contrôleur aux différentes portes afin de lui signaler que je montais sans billet. Personne. Pourtant, il me semblait que sa présence était nécessaire pour donner au conducteur le signal de départ, d'autant qu'il n'y avait pas de chef de gare sur le quai. Un quart d'heure avant l'arrivée, un agent s'est présenté. Comme j'étais sans billet, il m'a facturé une amende de 50 € et m'a expliqué que j'aurais dû le chercher dans le train pour en acheter un. Ou que j'aurais dû prendre mon billet sur Internet. Ma mauvaise foi a été présumée!



Or le contrôleur est resté invisible une bonne partie du voyage. Normalement, faute de pouvoir acheter mon billet au distributeur, je trouve immédiatement l'agent de la SNCF dans le train. Il me délivre alors mon ticket et cela me coûte 8,40 €... ♦

CLAUDIE LEFAUCHEUR, STRASBOURG (67)

## CRÉDIT

## Relancée pour 9 centimes!

La société de crédit Oney Bank me réclame par courrier la somme de 9 centimes. De fait, les frais d'affranchissement doivent être supérieurs à la somme réclamée. J'avais demandé à cet organisme de ne plus bénéficier de la carte de crédit souscrite auprès de Boulanger. Ces quelques centimes correspondent au solde. Et Oney Bank précise que les prélèvements se poursuivront sur mon compte «jusqu'au remboursement total» de mon crédit. ♦

CHANTAL MALE, BIARRITZ (64)

J'AI PRIS UNE ASSURANCE  
CONTRE LES FUITES D'EAU... ET MÊME  
UNE EXTENSION DE GARANTIE EN  
CAS DE TSUNAMI!



## ASSISTANCE FUITE D'EAU

Des fuites qui  
rapportent

Ce n'est pas la première fois que la Générale des eaux services me propose une garantie en cas de fuite d'eau. Et la lettre d'information se veut alarmiste: «1 Français sur 4 a déjà été victime d'une fuite d'eau», «Si vous êtes propriétaire, l'entretien et la réparation des canalisations après compteur vous incombent», «Tout comme les 15 326 habitants de votre région, faites confiance vous aussi à l'expertise du service d'assistance HomeServe (ndlr: le nom de l'assurance) et restez serein en cas d'urgence», etc. Le tout accompagné d'un bulletin de souscription au tarif préférentiel de 35,88 € la première année (au lieu de 107,88 € par la suite). Si les données chiffrées sont vraies, j'ai calculé. Rien que pour ma région et en année pleine, cela fait une recette de 1 653 368 € (107,88 € x 15 326). De nombreuses personnes autour de moi ont souscrit alors qu'elles sont déjà couvertes pour un dégât des eaux. Si ce démarchage n'a rien d'illégal, il frôle l'abus de confiance ou de faiblesse, notamment auprès des personnes âgées qui s'empressent de signer. ♦

JEAN-PIERRE THOUVEREZ,  
LAC-DES-ROUGES-TRUITES (39)

ILLUSTRATIONS JIHO



► Passage en force, défauts de câblage, refus de prise en charge des problèmes consécutifs à la pose de compteurs Linky : Enedis accumule les erreurs sans avoir à rendre de comptes.

## COMPTEURS LINKY

# La scandaleuse impunité d'Enedis

ÉLISABETH CHESNAIS AVEC GRÉGORI CARET

**Plus de 2000 répondants à notre enquête et beaucoup de mécontents**

Un État dans l'État, la formule était appliquée à EDF au temps du nucléaire triomphant. Aujourd'hui, elle conviendrait à merveille à sa filiale Enedis (ex-ERDF). En charge du programme Linky, le gestionnaire du réseau électrique avance en effet à marche forcée sans aucun respect pour les usagers et quasiment sans jamais reconnaître ses responsabilités. En situation de monopole, à défaut de concurrence qui pourrait lui inculquer le sens du client, Enedis déploie son compteur Linky sans se soucier le moins du monde des particuliers. Tout semble permis au nom de

sa mission de service public, les problèmes récurrents et persistants que nous avons recensés suite à l'installation de nouveaux compteurs le prouvent. L'appel à témoignages lancé dans le numéro de *Que Choisir* de mai dernier (QC n° 558) a fait remonter une petite centaine de vrais dysfonctionnements apparus juste après la pose d'un compteur Linky, ce qui n'est déjà pas rien. Mais on n'avait encore rien vu ! Mi-mai, le questionnaire joint à notre newsletter électronique et destiné aux seuls ménages équipés d'un compteur Linky

nous est revenu complété en moins de 48 heures à plus de 2000 exemplaires. Avec un taux de mécontentement élevé et argumenté.

Alors, même si Enedis continue à affirmer avec obstination que « des cas problématiques, on en a peu », la réalité du terrain devient bien plus alarmante que ne le dit le gestionnaire de réseau. Il n'y a ni fantasmes ni peurs irraisonnées dans les réponses des usagers équipés, seulement des ennuis bien réels. Si 74% d'entre eux n'ont noté aucun problème consécutif à la pose du compteur Linky, 26% des ménages, soit 1 sur 4, subissent de vrais dysfonctionnements, ce qui est énorme. Par ailleurs, 69% des participants estiment que leur compteur Linky est inutile. Un taux d'insatisfaction jugé anormalement élevé par les experts en statistiques de l'UFC-Que Choisir.

### Inventaire à la Prévert

Au palmarès des méfaits de ce nouveau compteur communicant, on trouve d'abord les lampes. « Le soir même de l'installation, nos deux lampes de chevet tactiles sont devenues folles », nous écrit un abonné. « Elles fonctionnent de façon anarchique, s'allument toutes seules inopinément, parfois au beau milieu de la nuit », ajoutent de nombreux internautes. On nous parle aussi d'ampoules qui vacillent, de volets roulants qui ne remontent plus, de boîtiers télé qui

KLICK/ADOBE STOCK - M. OLIVIER/MAXPPP

## DOSSIER NOIR



# L'affaire Linky

peinent, de fours qui se mettent en marche tout seuls, de sons parasites à la radio. Autres soucis, les coupures de connexion qui se multiplient sur des box Internet (imposant des relances plusieurs fois par jour et causant des problèmes de réception TV), des appareils qui n'ont jamais redémarré après la pose du compteur; des congérateurs dont on perd tout le contenu parce que le compteur a été changé en l'absence des occupants. Ou encore des ballons d'eau chaude électriques qui ne fonctionnent plus du tout ou passent en marche forcée, donc en heures pleines au lieu de chauffer l'eau en heures creuses.

D'autres dénoncent des coupures intempestives d'électricité pour un oui pour un non, alors que leurs habitudes n'ont pas été modifiées. Et puis dans les appartements équipés de compteurs électroniques, on trouve des coffrages dont la porte ne ferme plus une fois le compteur changé. « Le compteur ne rentrait pas dans le boîtier mais l'installateur a refusé

de reposer l'ancien, qui fonctionnait très bien. La porte reste ouverte, on va finir par l'enlever pour éviter de se fracasser le crâne dessus. C'est inadmissible, l'entrée va ressembler à un chantier », témoigne un abonné exaspéré. D'autres pointent leur contrat heures pleines/heures creuses qui s'est transformé « en heures pleines/heures pleines », pour reprendre le propos d'un internaute qui ne manque pas d'humour en dépit de sa colère.

### Problèmes non assumés

Mais, quel que soit le problème, Enedis refuse le plus souvent de l'assumer. Lorsqu'il y a panne d'appareils ou des pièces à changer, il s'estime, d'après notre sondage, non responsable 9 fois sur 10. Quand le cumulus électrique ne fonctionne plus normalement, le problème finit par être résolu

## NOTRE ENQUÊTE

### Notre questionnaire, vos réponses

Plus de 2000 internautes équipés d'un compteur Linky ont répondu à notre questionnaire de façon détaillée et argumentée dans les 48 heures qui ont suivi son envoi sur notre newsletter électronique (pour 80% d'entre eux, dès le premier soir). Nous avons écarté plus de 4700 autres réponses non exploitables, ces participants n'étant manifestement pas encore équipés ! Néanmoins, ces 6746 réponses en si peu de temps témoignent des interrogations que suscite ce nouveau compteur. En s'en tenant aux 2012 internautes équipés, on peut qualifier le bilan de mauvais, pour ne pas dire désastreux.

#### LE PROFIL DES PARTICIPANTS

- 70% habitent en maison individuelle, 30% en appartement.
- 56% ont un abonnement de base, 44% un abonnement heures pleines/heures creuses.
- 48% ont un abonnement 6 kVA, 27% sont en 9 kVA, 11% en 12 kVA.
- 50% ont leur compteur à l'intérieur du logement, 50% à l'extérieur.

#### LES PROBLÈMES PROVOQUÉS PAR LE COMPTEUR LINKY

- **26% des répondants subissent au moins un dysfonctionnement**
- 12% ont la porte de leur coffrage électrique qui ne ferme plus.
- 11% ont un compteur qui disjoncte plus souvent. Ce pourcentage monte à 23% pour les abonnés en 3 kVA.
- 9% ont des lampes, de la domotique, un téléviseur ou un appareil électroménager qui ne fonctionnent plus correctement.
- 8% sont confrontés à des problèmes de box Internet.
- 6% ont un chauffe-eau électrique ne fonctionnant plus normalement.
- 6% ont un appareil définitivement hors d'usage.
- 5% ont dû changer des pièces sur au moins un équipement électrique.

#### VOS QUESTIONS

#### NOS RÉPONSES

- Dysfonctionnements** P. 19
- Risques** P. 22
- Installation** P. 23

**Après l'installation, des dysfonctionnements trop fréquents**

www.quechoisir.org  
Dossier Linky régulièrement mis à jour sur <http://ufcqc.link/linky562>



## FACE-À-FACE TENDU AVEC LINKY



L'UFC-Que Choisir n'a pas attendu le démarrage de la pose des compteurs Linky. Dès 2010, l'association a dénoncé «ce compteur pensé par et pour le gestionnaire de réseau, et pas du tout dans l'intérêt des consommateurs». En outre, depuis que le gouvernement a annoncé le programme de déploiement généralisé de ce nouveau compteur communicant l'année suivante, elle n'a cessé de s'engager pour défendre l'intérêt des consommateurs. Études, actions en justice, tout a été tenté pour empêcher son déploiement. Un recours a été déposé devant le Conseil d'État pour obtenir l'annulation de l'arrêté de généralisation

du compteur. Malheureusement, cette procédure n'a pas été couronnée de succès. Son exigence d'un afficheur déporté qui serait placé à l'intérieur du logement, pour que ses occupants puissent suivre leur consommation d'électricité en temps réel, n'a pas abouti non plus. Dommage, c'était là le seul moyen de faire participer le compteur Linky à la maîtrise de la consommation d'énergie des ménages. Mais les gouvernements successifs ont préféré défendre les intérêts du gestionnaire de réseau plutôt que ceux des particuliers. Ce qui n'empêche pas l'UFC-Que Choisir de continuer à se battre, notamment pour la protection des données personnelles des usagers.

seulement une fois sur deux, et c'est la même chose pour les compteurs qui sautent à tout bout de champ. Dans 71% des cas, les problèmes de box persistent, y compris quand l'installation du Linky date de 2016. Pour ce qui est des contenus de congélateurs perdus quand les changements de compteur se font en l'absence des occupants, ils ne sont jamais indemnisés. «Il n'y a pas eu de panne de secteur», s'entendent répondre les victimes! De plus, malgré la forte accélération du programme de pose des compteurs depuis le début de l'année, les problèmes

### Enedis semble ne rien apprendre de ses erreurs

qui apparaissent en 2016 restent d'une ampleur comparable. À l'exception de celui des lampes tactiles, enfin admis depuis peu, Enedis n'a rien appris de ses premiers errements. Le chauffe-eau électrique qui ne redémarre pas ou qui fonctionne en heures pleines demeure d'actualité, les problèmes de box Internet perdurent, les portes de coffres continuent à ne plus fermer, les moteurs et les cartes électroniques à griller, etc.

### Poseurs formés à la va-vite

Ces nombreux dégâts tiennent en partie à la précipitation du déploiement. Les poseurs qui sont recrutés ne connaissent pas grand-chose à l'électricité. La tâche est trop mal rémunérée pour que des électriciens de métier s'y intéressent. Les installateurs sont formés à la va-vite, envoyés chez les usagers au bout d'un mois, d'abord en binôme



L. CERINO/REA

puis seuls. «On apprend énormément en un mois, mais c'est de la théorie, témoigne l'un d'eux. On apprend surtout sur le terrain. On nous demande de passer une demi-heure par compteur, il nous faudrait plus de temps pour le triphasé, car c'est plus complexe. Il y a davantage de câbles à serrer, il faut repérer les phases et les équilibrer. Si on met le neutre sur une phase, on provoque des dysfonctionnements. Le délestage des ballons d'eau chaude peut poser problème, surtout en triphasé. Les options Tempo et EJP<sup>(1)</sup> sont difficiles à programmer quand on débute: il faut toucher aux relais de délestage. Il arrive même qu'on se trompe de compteur dans les colonnes en immeuble tellement on doit aller vite. Il faut savoir qu'on est payés au smic, ou à peine plus, et qu'on ne touche pas de primes si on fait moins de 10 installations par jour.»

### Consignes contradictoires

Conscient de l'insuffisance de la formation de ces personnels qu'il missionne chez ses 35 millions d'usagers, le gestionnaire de réseau envoie régulièrement des techniciens contrôler le travail en cours chez les clients. Une démarche en forme d'aveu, mais qui ne suffit pas à régler les nombreux problèmes. «Il devait y avoir 30 à 40 entreprises de pose il y a quatre mois, on doit être autour de 70 aujourd'hui», nous confiait un installateur en avril dernier. Le rythme de pose s'accélérait, il faut embaucher de plus en plus, les recrutés ne sont pas aguerris aux difficultés du métier ni à la diversité des configurations qu'ils rencontrent. Et puis, il y a des mots d'ordre contradictoires et des pratiques inexplicables. D'après notre enquête, 52% des installateurs conseillent d'éteindre les appareils qui fonctionnent ou qui sont en veille, d'arrêter le lave-linge ou le lave-vaisselle s'ils sont en marche, l'ordinateur ou la télé s'ils sont allumés, mais 48% ne donnent aucune consigne. Quand les compteurs sont dans les parties communes d'un immeuble, sur les paliers, il arrive même que les poseurs oublient de sonner aux portes des appartements tant ils ont

L'opération étant parfois complexe, Enedis aurait dû confier la pose des compteurs Linky à des techniciens confirmés. Tel n'est pas le cas.

intérêt à faire vite pour toucher leurs primes. Résultat, les résidents se retrouvent soudainement privés de courant. Tout électricien digne de ce nom sait pourtant qu'une mise hors tension «sauvage» peut griller le moteur d'un matériel un peu ancien, les cartes électroniques sensibles, déprogrammer des équipements. «On conseille d'arrêter tout ce qui peut l'être avant la coupure générale, nous ont d'ailleurs confirmé les responsables techniques du programme Linky d'Enedis. Après une mise hors tension abrupte, il peut y avoir des matériels qui ne se réinitialisent pas bien ou qui flanchent. La remise sous tension peut entraîner une défaillance des équipements qui datent ou qui ont des composants électroniques sensibles. Les box et les routeurs de Wi-Fi nécessitent une coupure propre, sinon la synchronisation ne se fait plus correctement.»

La doctrine semble donc claire. Mais quand il s'agit de poser ses compteurs à tour de bras, Enedis ne s'embarrasse pas de ces précautions minimales. Les consignes données aux installateurs sont même en parfaite contradiction avec les recommandations de ses propres experts. Ils sont sommés de les remplacer dès lors qu'ils sont accessibles, y compris en cas d'absence des usagers. «Il n'y a pas de prise de rendez-vous quand les compteurs sont accessibles», répond d'ailleurs le service clients d'Enedis aux consommateurs mécontents, et le courrier type d'Enedis annonçant le remplacement précise qu'il «ne nécessite pas votre présence quand le compteur est à l'extérieur». Les mises hors tension abruptes sont donc exigées par Enedis, qui en connaît pourtant tous les risques! Plus grave, le gestionnaire de réseau refuse d'en assumer les conséquences. Trop c'est trop, Enedis ne peut pas continuer à imposer ses compteurs en toute impunité. ♦

(1) EJP, pour «effacement des jours de pointe». Cette option, qui repose sur une variation du prix de kWh en fonction des jours, a pris fin le 31 mars 2017 et a été remplacée par Tempo. L'option reste applicable aux foyers qui l'ont souscrite.

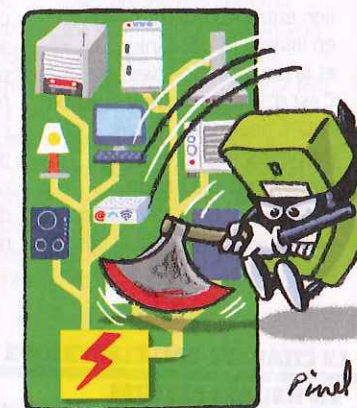
## VOS QUESTIONS Dysfonctionnements NOS RÉPONSES

Vos témoignages reçus en réponse au questionnaire de mai dernier ont fait émerger des problèmes récurrents. Nos réponses et nos conseils au cas par cas.

### LE COMPTEUR DISJONCTE À TOUT BOUT DE CHAMP

«Dès que je fais fonctionner plusieurs appareils en même temps, le nouveau compteur disjoncte. Je suis obligé de le réenclencher régulièrement, ce qui n'était jamais arrivé avant.»

Ⓜ Ce problème semble fréquent quand on a un «délesteur» (boîtier qui gère l'alimentation électrique des appareils pour ne pas dépasser la puissance donnée): Linky ne le reconnaît pas. C'est lié à un mauvais câblage lors de l'installation. Et la pose est plus complexe s'il y a un délesteur. Avant d'augmenter votre puissance d'abonnement, exigez qu'un technicien confirmé vienne vérifier le câblage, il est sans doute défectueux. Le compteur qui disjoncte peut aussi être lié à la tolérance des modèles classiques, ceux que l'on remplace. Avant Linky, le disjoncteur pouvait être réglé généreusement. Il permettait donc de consommer au-delà de sa puissance d'abonnement. Avec Linky, c'est fini. Que Choisir conseille de décaler le fonctionnement de certains appareils pour qu'ils ne soient pas tous en marche en même temps.



C'est assez facile et on évite un surcoût d'abonnement. Ajoutons que le changement de puissance doit se faire gratuitement l'année suivant la pose du compteur. Enedis n'est pas autorisé à vous prélever les 35 € qui vous sont parfois réclamés. Si c'est le cas, exigez d'être remboursé!

### LES LAMPES TACTILES S'ALLUMENT N'IMPORTE QUAND

«Mes lampes tactiles s'allument toutes seules et n'importe quand depuis qu'on m'a installé Linky. J'ai dû les débrancher et acheter des lampes classiques pour les remplacer.»

Ⓜ Enedis a d'abord accusé les lampes. «Linky utilise une bande de fréquences réservée il y a une dizaine d'années, tous les constructeurs connaissent la répartition des gammes de fréquences et doivent respecter celles qui leur sont attribuées. Le problème, c'est que certaines lampes tactiles ne sont pas bornées dans leur bande de fréquences. Elles ne sont pas conformes, elles devraient être insensibles au signal Linky», nous

répondait le gestionnaire de réseau à l'automne 2016. Depuis, sa position a évolué. Enedis admet que «des lampes tactiles conformes aux normes présentent une sensibilité particulière et inattendue aux fréquences de la bande réservée à Linky». Demandez le remboursement de vos lampes tactiles à Enedis si elles fonctionnent mal. N'oubliez pas de joindre une preuve d'achat: facture, ticket de carte bancaire...



VOS QUESTIONS  
Dysfonctionnements  
NOS RÉPONSES

LA BOX INTERNET CONNAÎT DES BUGS

«Notre box marchait parfaitement mais, depuis qu'on nous a posé le compteur Linky, elle fonctionne de façon intermittente. Le service clients d'Enedis nous invite à nous assurer que nous disposons d'un équipement de dernière génération répondant aux normes en vigueur. Nous sommes scandalisés.»

Enedis a mené des expertises et n'a trouvé aucun lien entre le courant porteur en ligne (CPL) de Linky et la perturbation des box. C'est d'ailleurs logique puisque le CPL haut débit de ces dernières ne correspond pas du tout à la bande de fréquences du compteur. Le problème vient de la mise

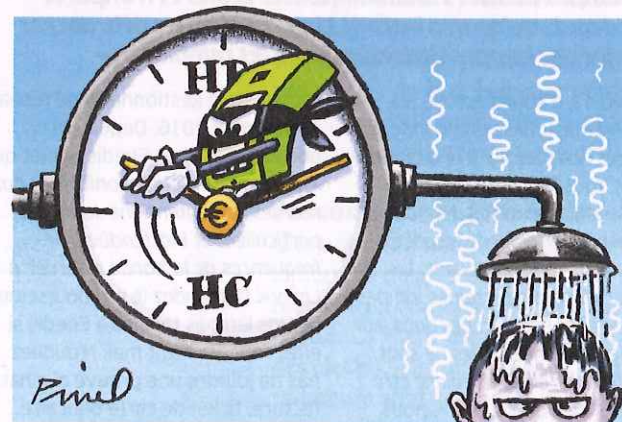
hors tension sans ménagement: la réinitialisation ne se fait pas correctement. Même si Enedis a raison d'affirmer que ce n'est pas une perturbation due au fonctionnement de Linky, c'est bel et bien un problème provoqué par la pose de son compteur. Le gestionnaire de réseau en est pleinement responsable, bien qu'il le nie.

LE CHAUFFE-EAU ÉLECTRIQUE FONCTIONNE EN HEURES PLEINES

«Après le changement de compteur, je n'avais plus d'eau chaude. J'ai dû mettre mon cumulus en marche forcée. Cela me coûte beaucoup plus cher.»

Cumulus qui ne fonctionnent plus, ou plus en heures creuses: la cause est à rechercher du côté du mauvais câblage à la pose du compteur ou d'un souci interne au compteur. Entre mauvais branchement, câble qui pilote le chauffe-eau pas raccordé (ou mal), contacteur HP/HC (heures pleines/heures

creuses) détérioré par un câblage défectueux, ou encore bug dans le paramétrage du compteur, dans tous les cas, Enedis est responsable. Demandez l'envoi de techniciens expérimentés pour qu'ils trouvent la solution, de même qu'un dédommagement pour le surcoût de votre facture d'électricité.



LE TÉLÉVISEUR SE MET EN ROUTE TOUT SEUL

«Depuis qu'on nous a installé le nouveau compteur, il arrive que la télé s'éteigne en cours d'émission ou qu'elle s'allume toute seule. Nous allons finir par croire aux fantômes.»

Enedis attribue le dysfonctionnement à la remise sous tension qui ne s'est pas bien passée. Au-delà des téléviseurs, de nombreux problèmes sont liés à la coupure qui n'a pas été bien faite, assure Enedis. Qui fait même le parallèle avec les perturbations causées par les orages et les tempêtes pour se dédouaner de toute responsabilité. Sauf que l'orage et la

tempête sont des phénomènes naturels, pas la pose du compteur Linky! Il est en effet imposé aux consommateurs en remplacement d'un matériel qui ne leur causait pas le moindre souci, sans qu'ils aient jamais demandé son changement. La responsabilité d'Enedis est par conséquent pleine et entière. En dépit de son refus de l'assumer.

LES APPAREILS EN PANNE

«Mon congélateur marchait parfaitement, il n'est pas reparti après l'installation du nouveau compteur. La réparation m'a coûté 306 €.»

Congélateurs, hottes aspirantes de cuisine, portes de garage, etc., qui refusent obstinément de se remettre en marche, c'est loin d'être rare. Leurs cartes électroniques ou leurs moteurs ont grillé. Enedis s'en tient à un refus de la prise en charge, toutes les victimes reçoivent la même fin de non-recevoir: «Le lien de causalité n'est pas démontré.» Car pour ses

experts, «il est évident que statistiquement, des appareils tombent en panne peu après la pose du compteur sans qu'il y ait de lien». Sans doute. Mais lorsqu'un équipement ne redémarre pas à la remise du courant, c'est lié à l'interruption volontaire provoquée par la pose du compteur Linky, pas à des intempéries. Il est inadmissible qu'Enedis s'en dédouane.

LE COFFRAGE NE FERME PLUS

«Le compteur se trouve dans l'entrée de mon appartement, dans un coffret fermé par une porte. L'installateur l'a remplacé par le Linky. Il a constaté comme moi que la porte ne fermait plus, mais il a refusé de reposer l'autre compteur.»

Ce problème concerne les compteurs électroniques qui sont moins épais que le nouveau compteur Linky. Or, les coffrages ont souvent été conçus pour leur format, surtout dans les immeubles et les pavillons assez récents. Linky ne peut pas s'y loger mais les intervenants ont pour consigne de l'installer quand même. Ne les laissez pas faire. Si votre coffrage correspond tout juste au

format de votre compteur électronique, refusez le changement. Si le compteur électronique est placé dans votre intérieur, il y va de l'esthétique de votre logement mais aussi, et surtout, du risque d'accident. Enedis dit travailler sur des supports plus minces qui compenseront l'épaisseur du Linky. Attendez que le poseur vous le montre avant d'accepter le remplacement de votre compteur électronique.



LE RELEVÉ DE COMPTEUR N'EST PAS AUTOMATIQUE

«Équipée d'un compteur électronique, je ne m'occupais jamais de mes relevés, ils se faisaient de l'extérieur. Mais depuis qu'Enedis l'a remplacé par un Linky, je ne suis facturée que sur des estimations, c'est ridicule.»

Un non-sens absolu! Cette consommatrice est loin d'être la seule à s'en plaindre. D'après notre enquête, 30% des ménages équipés d'un compteur Linky doivent encore faire leur autorelevé ou sont toujours facturés sur des estimations. Il y en a même qui reçoivent un avis de passage d'un releveur, celui-ci faisant le déplacement en chair et en os! Et dire que Linky devait faciliter le relevé de compteur. «Il s'effectuera à distance, vous serez facturé sur

la base de votre relevé», promettait Enedis. C'était d'ailleurs le seul mini-intérêt de Linky pour les particuliers. Or, il n'est même pas tenu. «On a installé en diffus et on déploie parfois les compteurs avant les concentrateurs. Le décalage va se résorber petit à petit, tous les compteurs deviendront communicants à terme», se défend Enedis. Une réponse qui en dit long sur le peu de considération du gestionnaire de réseau envers les usagers...

LES VOLETS ROULANTS NE REMONTENT PLUS

«Depuis qu'on a le compteur Linky, les volets roulants fonctionnent comme ils veulent: on donne dans le paranormal.»

Enedis admet que le problème peut être causé par le courant porteur en ligne (CPL) de son compteur. «Il arrive que la domotique un peu ancienne utilise des bandes de fréquences très proches de celle de Linky, ce sont des cas complexes, assure Enedis. Nous essayons de les régler en proposant une solution radio à la place du CPL. Nous traitons ces soucis de domotique au cas

par cas.» C'est bien sûr Enedis qui doit assurer la prise en charge des modules radio puisque les problèmes sont liés à la pose de son compteur. Si ça ne va pas de soi, insistez. Si vous n'avez pas été contacté alors que vous êtes victime d'un problème de domotique (volets roulants, porte de garage, portail ou autre) depuis le changement de compteur, relancez Enedis.

GARE À L'ERREUR DU POINT DE LIVRAISON

«J'ai constaté un triplement de ma consommation à la réception de la facture qui a suivi la pose du compteur Linky. J'ai appelé Enedis, qui m'a dit ne rien pouvoir faire. Il a fallu que j'enquête moi-même pour découvrir l'origine du problème: une erreur dans mon numéro de point de livraison! C'est seulement 6 mois plus tard qu'Enedis m'a réattribué le bon.»

Heureusement que cette copropriétaire a persévéré. En faisant défiler les données sur son compteur, elle a vu s'afficher un numéro de PRM (point référence mesure). En cherchant sur Internet, elle a découvert que PRM et PDL (point de livraison), c'était la même chose. Elle a donc comparé son numéro de PDL, qui figure sur les factures d'électricité, au numéro de PRM inscrit sur son nouveau compteur... et ce n'était pas le même. Le technicien qui a posé Linky lui avait attribué le PDL

d'un autre appartement! Au-delà de la faute initiale, il est inadmissible que ce soit à l'usager de réparer les erreurs d'Enedis. Mais puisque le gestionnaire du réseau laisse les factures des usagers exploser sans s'interroger sur l'installation de ses compteurs, faites son travail: comparez le PDL de votre facture au PRM de votre compteur Linky en cas de surfacturation consécutive à sa pose. Si ce n'est pas le même, contactez Enedis pour rectification et exigez le remboursement du trop facturé.



# VOS QUESTIONS Risques NOS RÉPONSES

Linky serait un monstre! Pourtant, à peine 4% des personnes ayant répondu à notre questionnaire se déclarent inquiètes: 3% ont peur des ondes électromagnétiques, 1% ont des craintes quant à la protection de leurs données personnelles. C'est donc une bonne surprise compte tenu du discours très alarmiste des militants anti-Linky.

## LES ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES

«Les collectifs anti-Linky parlent beaucoup du danger des ondes électromagnétiques. Que faut-il penser des risques sanitaires liés au compteur Linky?»

Très attendue tant les ondes électromagnétiques suscitent d'inquiétudes, l'expertise de l'Anses (Agence nationale de la sécurité sanitaire, de l'alimentation, de l'environnement et du travail) sur les effets sanitaires potentiels des compteurs communicants Linky est parue en décembre dernier. L'Agence a conclu «à une faible probabilité que l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les compteurs communicants, dans la configuration de déploiement actuelle, engendre des effets sanitaires à court ou long terme». Ses experts précisant que «les compteurs Linky sont à l'origine d'une exposition comparable à celle d'autres équipements électriques déjà utilisés dans les foyers depuis de nombreuses années». L'Anses est revenue sur le sujet en juin avec les résultats d'une campagne de mesures en situation réelle qu'elle avait commandée au CSTB (Centre scientifique et

technique du bâtiment). «Les résultats de cette campagne mettent en évidence des durées d'exposition plus longues que prévu au domicile, sans pour autant que les niveaux de champ électromagnétique soient plus élevés», souligne l'Anses dans son avis révisé, qui ne modifie pas les conclusions du précédent. Les mesures du CSTB prouvent que le compteur Linky est plus émissif que les compteurs classiques, contrairement aux affirmations d'Enedis, mais surtout que le nombre de communications CPL dans les logements est bien plus élevé qu'attendu, Enedis ayant toujours prétendu que le compteur ne communiquait que quelques secondes par CPL la nuit. Cependant, les niveaux d'exposition restent très faibles. Ils sont comparables à ceux des équipements électriques domestiques: lampes fluo compactes et LED, chargeurs de portables et d'autres appareils, blocs d'alimentation, écrans d'ordinateurs...



## LES INCENDIES

«Un des fils, mal branché, a chauffé, le disjoncteur a fondu, ça sentait le brûlé dans toute la maison. On a flippé grave avec les enfants!»

Deux seuls cas d'incendie, celui-ci compris, nous ont été signalés. C'est bien sûr trop mais ça reste rare, contrairement à ce que colportent certains sites anti-Linky, qui n'hésitent pas à

attribuer tous les incendies impliquant un compteur électrique à Linky ou à divulguer des vidéos d'incendies ayant eu lieu en Amérique du Nord.

## LES DONNÉES PERSONNELLES

«Ce compteur communicant donne libre accès à des données strictement confidentielles, la vie privée se trouve bafouée. Que faites-vous contre cette absence de protection?»

La Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) s'est emparée de ce problème du recueil de vos données personnelles par les compteurs communicants dès 2012. Elle a strictement encadré leur collecte, jugeant qu'«une analyse approfondie des courbes de consommation pourrait permettre de déduire un grand nombre d'informations sur les habitudes de vie des occupants d'une habitation: heures de lever et de coucher, heures ou périodes d'absence, la présence d'invités dans le logement, les prises de douches, etc.». Le compteur Linky mesure en effet l'évolution de votre consommation, jusqu'à toutes les dix minutes. Il s'agit de la courbe de charge en jargon spécialisé. Et elle présente un vrai risque d'intrusion dans

votre vie privée. C'est ce que la Cnil a bordé. Enedis n'est pas autorisé à utiliser ces données-là. Il lui est également interdit de les transmettre à des tiers. Vos données de consommation vous appartiennent, rien ne peut se faire sans votre accord... qui doit être explicite. L'UFC-Que Choisir travaille d'ailleurs toujours activement au maintien de cette protection des données personnelles, la réglementation sur le sujet pouvant évoluer. Rien ne change, en revanche, pour les relevés de consommation. Les index mensuels remontent, en principe (voir page 21) automatiquement avec Linky. Cependant, ils ne permettent pas plus qu'avant (relevés manuels ou auto-relevés transmis) de connaître vos habitudes.

## LA CAMÉRA ESPION

«Vous n'avez jamais parlé de la minicaméra insérée dans le compteur Linky. Pourquoi?»

La vidéo «compteur Linky, compteur espion» semble avoir marqué les esprits. Humoristique, elle a parfois été prise au sérieux. Surtout, elle a été récupérée par les militants anti-Linky, qui n'hésitent pas à multiplier les contre-vérités pour effrayer les usagers et les

rallier à leur cause. Mais Que Choisir est formel, il n'existe pas de caméra espion ni même de caméra tout court sur le compteur Linky. Ce que la vidéo présentait comme une caméra est une simple diode qui clignote quand on consomme de l'électricité.

## LES STIMULATEURS CARDIAQUES

«Les chirurgiens qui m'ont posé un stimulateur cardiaque m'ont mis en garde contre les plaques à induction. Qu'en est-il du compteur Linky?» Autre question proche: «Le CHU m'a appelé: les données du défibrillateur ne passent plus depuis qu'on m'a posé un compteur Linky.»

Nous avons consulté le Dr Nicolas Badenco, cardiologue spécialisé en rythmologie dans le suivi des patients porteurs de pacemakers et de défibrillateurs à l'hôpital de la Pitié-Salpêtrière, à Paris. «Lorsque j'ai des patients porteurs de défibrillateurs ou de pacemakers dont ils sont dépendants en permanence, explique-t-il, je leur déconseille les plaques à induction, car il existe un risque d'interférences électromagnétiques quand on se penche au-dessus pour cuisiner. On n'a pas ce problème avec le compteur Linky. Il émet moins que les

plaques à induction et on ne vit pas collé à lui. En aucun cas je ne le contre-indique. La seule consigne que je peux donner est de ne pas approcher son boîtier de pacemaker à moins de 20 cm du compteur.» «Concernant les problèmes de transmission des données des défibrillateurs pour les patients suivis à distance par télécardiologie, ajoute le Dr Badenco, les boîtiers transmetteurs étant placés dans la chambre, je ne crois pas aux interférences du compteur. En outre, des problèmes techniques de transmission, nous en rencontrons fréquemment.»



# VOS QUESTIONS Installation NOS RÉPONSES

## LE REFUS ET LES RECOURS

«J'ai fait part de mon refus du compteur Linky à Enedis qui me répond que je ne suis pas propriétaire du compteur. Puis-je le refuser quand même?»

Enedis dit vrai. De plus, vous êtes lié à votre fournisseur d'électricité par des conditions générales de vente, que ce soit EDF ou un autre. Elles renvoient toujours aux dispositions générales d'Enedis, qui précisent que «le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Enedis d'effectuer la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage». La pose du compteur Linky relevant de «la modification du matériel de comptage», elle est incluse dans le contrat. Cette version du contrat d'Enedis est



néanmoins récente. Votre contrat est très probablement antérieur. En droit, vous êtes donc fondé à refuser la pose. Mais attention, faute d'accord entre les deux parties, le contrat peut être résilié. Enedis étant en situation de monopole, vous ne pourriez alors vous tourner vers aucun autre opérateur de réseau. Or, sans l'accès au réseau on n'a plus d'électricité. Ça mérite réflexion!

«J'ai refusé la pose du compteur Linky par lettre recommandée et par affichage sur le coffret. Enedis l'a posé quand même. Quels sont mes recours?» Autre question proche: «En mon absence, les installateurs sont entrés dans le jardin pour remplacer le compteur. Que puis-je faire?»

Le passage en force d'Enedis est une pratique détestable. Que Choisir a d'ailleurs révélé une note interne du gestionnaire de réseau qui donne le mode d'emploi pour poser les compteurs en cas de refus. Brutal, le procédé peut rester légal. La raison? Le compteur ne vous appartient pas. Ainsi, afficher son refus ne vaut pas interdiction de le poser. S'insurger parce que le cadenas fermant le coffret a été cassé pour changer le compteur n'est pas fondé non plus. Concernant l'entrée dans un jardin, il peut y avoir violation

de domicile mais tout dépend de son accès. S'il était ouvert, Enedis était dans son droit. Si le poseur a dû enjamber une barrière, un muret, ou passer un panneau «propriété privée» interdisant l'accès, il y a eu violation de domicile. C'est aussi le cas quand un installateur insiste ou menace l'usager qui lui interdit l'entrée dans sa propriété. À l'inverse, il n'y a pas de délit si l'accès au compteur peut se faire librement: par la porte ou le portail ouvert; sur la voie publique; sur les paliers d'un immeuble dès lors qu'on a laissé l'installateur entrer.



► Déclarer un médecin traitant est une exigence de l'assurance maladie. Mais, pour les patients, elle est de plus en plus difficile à satisfaire...

## MÉDECIN TRAITANT

# La grande pénurie

ANNE-SOPHIE STAMANE

« **C'**est bien beau de nous imposer de passer par un médecin traitant, encore faut-il qu'il y en ait. » Philippe Bonnet habite Leuville-sur-Orge, dans l'Essonne. Comme son épouse, il n'a d'autre choix aujourd'hui que de faire plus de 20 kilomètres en voiture pour consulter. Le généraliste qui le suivait depuis le départ en retraite, il y a trois ans, de son précédent médecin traitant, a déménagé à Palaiseau. « Les deux autres médecins du cabinet n'ont pas pu se répartir ses patients, et ceux des communes environnantes sont complets », poursuit Philippe Bonnet. Il n'a, dès lors, plus qu'à espérer l'installation d'un nouveau praticien. Mais aux dernières nouvelles, c'est plutôt l'inverse qui est en train de se produire : « Plusieurs libéraux des alentours sont sur le point de partir en retraite à leur tour », note-t-il.

### CÔTÉ PATIENTS

#### Comment faire ?

Depuis février dernier, des directives nationales ont été données. Les personnes qui se signalent auprès du conciliateur de leur Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) comme en difficulté pour trouver un médecin traitant peuvent déroger au parcours de soins sans être sanctionnées financièrement.

#### Déremboursements, l'épée de Damoclès

De nombreux patients rapportent la difficulté à trouver un médecin traitant, partout sur le territoire. Après le départ en retraite du leur, ou suite à un déménagement, les démarches pour convaincre un généraliste de signer le formulaire de l'assurance maladie n'aboutissent pas. Faute de mieux, la plupart finissent par se résigner à en choisir un loin de chez eux, priant pour pouvoir continuer à prendre le volant malgré leur âge parfois avancé. Natasha D., son mari et ses deux enfants ont, eux, carrément dû faire sans pendant près d'un an. Arrivés à Charlieu (Loire) en septembre 2016, ils n'ont pas pu désigner de médecin traitant. « Charlieu compte pourtant huit médecins, ce qui n'est pas mal pour une ville de 4 000 habitants, raconte Na-

tasha D. *Aucun n'a voulu nous recevoir. À Roanne, situé à 20 kilomètres, même refus. Nous avons finalement trouvé lorsqu'un jeune a pris la succession d'un médecin retraité à Mably.* »

Une telle situation a des conséquences. Non seulement sur le suivi de pathologies parfois complexes, mais également sur le montant des remboursements. Sans médecin traitant, une consultation chez un généraliste ou un spécialiste n'est prise en charge qu'à hauteur de 30 %, contre 70 % en temps normal. L'assurance complémentaire ne compense pas la différence. La pénalité financière est sérieuse, et paraît injuste aux yeux de patients qui voudraient bien respecter le parcours de soins, mais ne le peuvent pas.

L'assurance maladie ne méconnaît pas leur désarroi. « Il suffit qu'un médecin installé de longue date, avec une patientèle considérable, s'en aille, pour qu'un problème de ce type se pose, y compris dans des zones qui ne sont pas réputées manquer de médecins », explique François Meurisse, directeur de la conciliation à l'échelle nationale. Les remontées du terrain ont incité la Cnam (Caisse nationale d'assurance maladie) à donner des consignes pour harmoniser la réponse apportée aux assurés. « En amont, nous identifions régulièrement les médecins sur le point de partir en retraite, et nous informons les assurés, ainsi que les médecins alentours, pour qu'ils soient attentifs à la prise en charge des patients », souligne François Meurisse. Si rien n'y fait, les assurés peuvent saisir le conciliateur rattaché à leur CPAM (Caisse primaire d'assurance maladie) « Dans un premier temps, une liste des médecins dans un rayon de 20 kilomètres est envoyée. Si le problème persiste, le conciliateur peut lui-même contacter les médecins qui ne sont pas trop chargés, ou solliciter les nouveaux installés », précise le conciliateur de la Cnam. Point



GARO/PHANIE

**D<sup>r</sup> DEMANGE,**  
GÉNÉRALISTE À LAVAL  
(MAYENNE)

« Il y a six ans, quand je me suis installé à Laval, j'étais le médecin traitant d'environ 1 000 patients de plus de 16 ans, sans compter, donc, les enfants et les patients vus en urgence. Aujourd'hui, conséquence du départ d'une dizaine de médecins, j'en ai 1 500, ce qui équivaut à une patientèle totale de 3 000 personnes. Je ne peux pas en accepter plus, car sinon je ferais 50 à 60 actes par jour, et je finirais par craquer. »

capital : quelle que soit l'issue des démarches et le temps qu'elles prennent, tant que l'assuré est connu du conciliateur de l'assurance maladie comme étant en recherche de médecin traitant, « il n'y a pas de pénalité financière. »

#### La désertification médicale en marche

Cette dérogation au parcours de soins n'est accordée que si l'assuré fait des efforts pour aboutir. Elle montre aussi que, face à la désertification médicale, l'assurance maladie dispose d'une marge de manœuvre très limitée. La pénurie de médecins traitants n'est, après tout, qu'une facette de la pénurie de médecins tout court. Illustration dans la Mayenne. Avec 66 généralistes pour 100 000 habitants, le département est un véritable désert médical, très en retrait de la moyenne nationale. Le problème se pose même en ville. « À Laval, en moins de dix ans, on est passé de 40 à 27 généralistes, décompte le D<sup>r</sup> Dominique Demange. Conséquence, d'après les chiffres de la CPAM, 8 000 Lavallois n'ont pas de médecin traitant. Si on considère que 3 000 n'en ont pas parce qu'ils ne consultent jamais, on peut dire que 5 000 sont en déshérence ! C'est 15 000 au niveau du département. Ces personnes-là, une fois qu'elles ont fait la moitié de l'annuaire pour trouver un rendez-vous, finissent par consulter aux urgences. » Sur ce constat, une association contre les déserts médicaux s'est montée. Mais le sentiment de fatalité est fort. Les causes de l'impasse sont pourtant connues. La relève n'est pas là d'abord parce que, jusqu'en 2002, le nombre total de médecins formés a été maintenu au plus bas. Ensuite, parce que la médecine générale n'a pas les faveurs des étudiants. Enfin, les jeunes diplômés s'installent de préférence là où il y a du travail pour leur conjoint, et des structures d'accueil pour leurs enfants. Les conditions de travail pèsent aussi dans leurs choix : le modèle du toubib dévoué, qui fait passer ses patients avant sa vie de famille, a vécu. « Les jeunes ne sont pas naïfs, ils ne veulent pas rester tout seuls au front », souligne le D<sup>r</sup> Demange. Raison pour laquelle le salariat remporte un succès certain. Le travail en équipe est également recherché. Les maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP, voir interview ci-contre) constituent sans doute une partie de la réponse. ♦

### ENTRETIEN

« Les maisons de santé, une solution contre la désertification médicale. »

Cécile Fournier, chargée de recherche à l'Institut de recherche et documentation en économie de la santé (IRDES)

#### QUE CHOISIR Comment ont émergé les maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) ?

Cécile Fournier Elles ont démarré à l'initiative des professionnels de santé libéraux. Pour faire face aux situations médicales et sociales complexes de leurs patients et à la désertification médicale, ils ont ressenti le besoin de s'organiser pour travailler ensemble en soins primaires. Ce mouvement a rejoint une réflexion des institutions sur l'amélioration de la santé publique. Les MSP ont été vues comme une solution pour améliorer la qualité des soins tout en réduisant les inégalités de santé, le cloisonnement entre professionnels et la désertification médicale.

#### Comment fonctionne une MSP ?

C.F. Il n'y a pas de modèle unique, même s'il faut l'agrément des agences régionales de santé (ARS), suivant un cahier des charges qui prévoit au moins deux généralistes, un paramédical et un projet de santé adapté aux besoins du territoire. Pour le reste, c'est l'initiative des professionnels qui prime. Ils inscrivent dans le projet ce qui les motive. Aujourd'hui, un millier de MSP sont en fonctionnement.

#### A-t-on pu mesurer les effets d'une maison de santé sur l'accès aux soins ?

C.F. Là où il y a une MSP, la densité médicale, globalement, se maintient. Dans les espaces ruraux, elle diminue moins vite : les MSP aident l'ensemble des médecins, y compris ceux qui n'y sont pas impliqués, à rester. Dans les zones périurbaines, on constate même une amélioration des densités.

#### Quels sont les raisons de leur succès auprès des professionnels de santé ?

C.F. Les MSP combinent qualité de vie, qualité de travail et qualité de l'offre de soins. Les professionnels retirent une satisfaction et un enrichissement du travail en équipe. Ils ne sont plus seuls. Une MSP rend aussi visible l'offre de soins primaires, là où elle était avant éparpillée. La MSP devient un interlocuteur pour l'hôpital, les travailleurs sociaux, etc.



vendu

On peut bénéficier de belles décotes en achetant son logement aux enchères. Mais il faut se méfier des pièges et embûches qui peuvent se présenter en chemin.

BI/SHUTTERSTOCK

## ENCHÈRES IMMOBILIÈRES

# Des affaires à faire

ELISA OUDIN

« J'observe de plus en plus de particuliers, notamment des jeunes, des familles, participer aux ventes immobilières aux enchères ces dernières années. Et, à l'inverse, plutôt moins de professionnels », témoigne M<sup>e</sup> Julie Portevin, notaire, dont l'étude réalise en moyenne une vingtaine de ventes chaque année. Peut-être la conséquence d'un meilleur accès à l'information, nerf de la guerre, pour les particuliers. Il est en effet désormais possible d'accéder

En quelques clics, on a accès à toutes les offres mises en ligne en France

en deux ou trois clics à toutes les offres mises en ligne, sur toute la France, par les sites spécialisés : [www.immobilier.notaires.fr](http://www.immobilier.notaires.fr), pour les ventes aux enchères des notaires ; [www.licitor.com](http://www.licitor.com), [www.encheres-publiques.com](http://www.encheres-publiques.com) et [www.encheres-judiciaires.com](http://www.encheres-judiciaires.com) pour les ventes aux enchères judiciaires.

Mais attention à la confusion ! Si ces ventes sont accessibles à tous et se déroulent dans des lieux publics, elles n'ont pas toutes le même « statut ». Les ventes judiciaires sont des ventes forcées, impliquant le conseil d'un avocat, alors que les ventes notariées sont des ventes amiables organisées, comme leur nom le laisse supposer, par les notaires (voir lexique p. 27). Dans les deux cas, les acquéreurs peuvent réaliser des affaires, mais la

décote est généralement plus importante en cas de vente judiciaire... Avec, en contrepartie, des risques plus élevés !

En cas de vente judiciaire, la décote peut en effet s'envoler. Selon plusieurs sites d'enchères en ligne, et à l'exception du marché parisien, les prix de vente s'établissent en moyenne à un niveau inférieur de 20 à 30 % à ceux du marché, avec des pointes à -50 %, voire -70 %. « L'attractivité des ventes judiciaires provient quasi essentiellement du prix. Les biens partent largement en dessous du prix du marché, à l'exception de celles de Paris intra-muros, qui généralement l'atteignent », affirme M<sup>e</sup> Évelyne Suzyumov, avocate. Elle parle en connaissance de cause puisqu'elle suit régulièrement, pour le compte de ses clients, de nombreuses ventes aux enchères dans la capitale et en province.

### Tout dépend de la ville

Cette analyse est proche des résultats que nous avons constatés pour les ventes étudiées dans notre enquête (voir tableau, p. 27). Hors Paris, les prix de vente se sont révélés significativement inférieurs à ceux du marché. Les baisses de prix oscillent entre -30 et -55 %, avec une vente à -95 % pour un ensemble de trois appartements situés à Montluçon (03). Mis à prix à 10 000 €, ils ont été adjugés à 10 001 €. Libres d'occupation, ces trois logements, situés boulevard de Courtais dans le centre-ville, ont été vendus en juin 2017 à un prix

Studio à Marseille (13) 16,63 m<sup>2</sup>  
ESTIMÉ 47 300 € MISE À PRIX 7 000 €  
ADJUGÉ 23 000 €

NOTRE ENQUÊTE

## Prix estimé, mise à prix... adjudgé c'est vendu !

Nous avons demandé au site d'estimation en ligne [www.MeilleursAgents.com](http://www.MeilleursAgents.com) de réaliser pour nous l'estimation de

17 biens mis aux enchères au courant du mois de juin 2017 (10 ventes judiciaires et 7 ventes notariées). Nous avons comparé

ces montants aux prix auxquels ont été adjugés les biens. Résultat : dans 14 ventes sur 16, le prix d'adjudication est inférieur aux

estimations de marché. Et parmi ces 14 ventes, le prix est inférieur de 25 % au marché (estimation moyenne) dans 11 cas.

### 17 BIENS MIS AUX ENCHÈRES

#### VENTES JUDICIAIRES

	Occupation	MISE À PRIX	ADJUGÉ <sup>(1)</sup>	ESTIMATION <sup>(2)</sup>	ESTIMATION <sup>(2)</sup> MIN	ESTIMATION <sup>(2)</sup> MAX
Studio à Marseille (13) 16,63 m <sup>2</sup>	Libre	7 000	23 000	47 300	40 136	54 338
Appartement à Paris 13 <sup>e</sup> 45,19 m <sup>2</sup>	Occupé par le propriétaire	30 000	315 000	331 200	308 000	354 400
3 appartements à Montluçon (03) 265 m <sup>2</sup>	Libres	10 000	10 001	204 400 <sup>(3)</sup>		
Appartement + 2 studios à Lorient (56) 218 m <sup>2</sup>	Appartement occupé par propriétaire, studios libres	69 000	251 000	372 300	353 700	390 900
Maison à Magnac-Lavalette (16) 156,78 m <sup>2</sup>	Occupé par le propriétaire	75 000	76 000	167 600	142 500	192 800
Appartement à Montpellier (34) 88,31 m <sup>2</sup>	Occupé par le propriétaire	70 000	151 000	236 200	200 800	271 600
Appartement à Villeneuve-lès-Avignon (30) 21 m <sup>2</sup>	Occupé par le propriétaire	5 000	22 500	51 000	45 900	56 100
Appartement à Vallauris (06) 41,29 m <sup>2</sup>	Occupé par le propriétaire	74 000	155 000	161 400	153 300	169 500
Maison à Persan (95) 53,52 m <sup>2</sup>	Occupé par le propriétaire	64 800	95 000	130 900	115 200	146 600
Appartement à Lyon (69) 63,86 m <sup>2</sup>	Occupé par le propriétaire	25 000	158 000	223 400	201 100	245 800

#### VENTES PAR NOTAIRES

Studio à Val-Thorens (73) 25 m <sup>2</sup>	Libre	49 000	75 000	127 000	114 300	139 700
Maison à Bordeaux (33) 141 m <sup>2</sup>	Libre	280 000	285 000	464 000	440 800	487 200
Appartement à Paris 6 <sup>e</sup> 64 m <sup>2</sup>	Libre	510 000	740 000	729 500	713 300	871 800
Maison à Solesmes (72) 113 m <sup>2</sup>	Libre	19 000	30 500	103 800	93 400	114 200
Appartement à Lunéville (54) 76 m <sup>2</sup>	Libre	90 000	annulé	70 900	63 800	78 000
Maison à Roquebrune-Cap-Martin (06) 421 m <sup>2</sup>	Libre	3 276 000	4 176 000	2 790 500	2 511 500	3 069 600
Maison à Saint-Cloud (92) 186 m <sup>2</sup>	Libre	750 000	1 200 000	1 258 800	1 107 800	1 409 900

(1) Hors frais spécifiques (taxes, droits d'enregistrement, etc.), voir p. 29. (2) Estimations réalisées par MeilleursAgents.com.

(3) 1<sup>er</sup> étage : 103 000 €, 2<sup>e</sup> étage : 47 100 €, 3<sup>e</sup> étage : 54 100 €.

près de dix fois inférieur à la valeur de marché. En mauvais état, ils doivent faire l'objet d'importants travaux. Mais c'est loin d'expliquer une telle décote. Cette dernière obéit à la règle générale qui veut que moins un marché immobilier est attractif (cas de Montluçon), plus les ventes judiciaires offrent des possibilités de gains importants. *A contrario*, dans les marchés tendus (Paris, certaines villes de la Côte d'Azur), le gain n'est pas flagrant. Ainsi, un appartement parisien de 45 m<sup>2</sup> dans le 13<sup>e</sup> arrondissement a trouvé preneur, bien qu'occupé, à 315 000 € le 16 juin 2017 ; soit à un prix proche des estimations du marché (-4 %). De même, un T3 occupé de 41 m<sup>2</sup> à Vallauris (06) a été adjugé le même mois pour 155 000 €. D'après les estimations du site MeilleursAgents.com, la valeur de marché se situe autour de 161 400 € (soit, là encore, un écart de -4 %).

Sur les marchés tendus, les décotes sont plus rares

Moins spectaculaires, les décotes des ventes aux enchères notariées restent dans certains cas non négligeables. Une maison de 141 m<sup>2</sup> à Bordeaux (33)

## LEXIQUE

### VENTE AUX ENCHÈRES JUDICIAIRES

Il s'agit d'une vente forcée, initiée par un ou plusieurs créanciers. Les biens, vendus suite à une saisie immobilière, une liquidation judiciaire ou sur licitation (sortie d'indivision), sont adjugés lors d'une audience présidée par le juge de l'exécution du tribunal de grande instance (TGI). Ce sont les avocats (obligatoires pour cette procédure) des personnes intéressées par la vente qui lancent les enchères. Le chronomètre laisse une minute et trente secondes pour chaque nouvelle enchère. Attention, le prix de mise en vente ne donne aucune idée de la valeur du bien : il est fixé par le(s) créancier(s) poursuivant(s) et représente généralement le montant de la créance due.

### VENTE AUX ENCHÈRES NOTARIÉES

Ce sont des ventes amiables, initiées par le vendeur. Elles se déroulent (au chronomètre ou à la bougie) en général à la chambre des notaires ou à proximité, en présence du notaire qui a auparavant rédigé le cahier des conditions de vente et a fixé le prix. À la différence des ventes judiciaires, le prix de départ des ventes notariées se rapproche du prix d'évaluation du bien, tout en intégrant une décote, plus ou moins importante. L'évaluation est souvent réalisée par le service des évaluations du Conseil supérieur du notariat (CSN).



a, par exemple, été adjugée à 285 000 € en juin 2017, alors que les estimations du marché placent plutôt sa valeur autour de 460 000 €, soit une réduction de 38%. Même constat pour un studio de 25 m<sup>2</sup> dans la station de sport d'hiver de Val-Thorens (73) : il est parti à 75 000 €, alors que son estimation atteint 127 000 €. « Si la publicité est bien faite autour du bien, je constate plutôt des prix proches du marché, en particulier à Paris. Mais il arrive qu'il y ait moins de monde à certaines ventes et, du coup, les acheteurs peuvent faire de bonnes affaires », estime Julie Portevin. Elle poursuit : « En général, les mois les plus creux sont décembre et janvier, à l'inverse les ventes entre avril et mai sont globalement plus fréquentées. »

#### Ventes judiciaires, le prix du risque !

Reste que les ventes aux enchères judiciaires ne sont pas sans risques. Le premier d'entre eux, c'est l'annulation ! Elle est possible jusqu'au dernier moment. Un lecteur de *Que Choisir* en a fait l'expérience. Une mise à prix de 15 000 € pour un appartement parisien de 30 m<sup>2</sup> dans le 11<sup>e</sup> arrondissement, zone où le prix de marché frôle plutôt les 250 000 €, cela a de quoi séduire. La date d'audience était fixée au 7 septembre 2017 et la visite unique une semaine avant. La cinquantaine de personnes intéressées qui a fait le déplacement apprend, le jour de la visite, que la vente est annulée. Explication de l'avocat poursuivant (ndlr : avocat du créancier) : « La dette du débiteur saisi a été réglée. » « Les ventes sont régulièrement annulées en cas de saisies immobilières », commente un expert. Or, ces saisies représentent le gros des ventes judiciaires, devant les liquidations et les licitations

#### En cas de découverte de vices cachés, l'acheteur n'a aucun recours

(sortie d'indivision). « Plus le montant de la mise à prix est faible, plus le risque d'annulation est important. C'est le cas par exemple des poursuites pour charges de copropriété impayées. De nombreux propriétaires les règlent au tout dernier moment, juste avant l'audience », confie un gestionnaire de syndic. Autre explication, celle que nous glisse une avocate parisienne, spécialisée en droit immobilier, bonne connaisseuse du secteur des ventes judiciaires. « La faiblesse de certaines mises à prix attire les escrocs, dit-elle. Malheureusement, certains avocats poursuivant acceptent moyennant une petite commission, de céder le bien hors enchères, au prix de la dette ! C'est parfaitement illégal. »

Il y a aussi un risque lorsque l'origine de la vente judiciaire est une saisie immobilière. « Une majorité des biens est vendue occupée, soit par un locataire, soit par les débiteurs saisis, et parfois même de squatteurs », indique l'avocate, Évelyne Suzyumov. Si le logement est loué, l'acheteur devra poursuivre la location jusqu'à son terme. S'il est occupé par une personne sans droit ni titre (saisie, squatteur), il faudra s'adresser directement à un huissier pour réclamer son expulsion. Le jugement d'adjudication vaut, en lui-même, titre d'expulsion. Malgré tout, si l'occupant est récalcitrant, obtenir concrètement son départ n'est pas toujours une mince affaire... Enfin, troisième risque spécifique aux ventes judiciaires (il joue d'ailleurs sur leur prix attractif) : l'acquéreur « fait son affaire personnelle » de la situation résultant de l'ensemble des documents annexés au cahier des conditions de vente, sans recours possible contre le créancier poursuivant. De fait, en cas de découverte de vices cachés, aucun recours n'est possible. C'est pourquoi, mieux vaut s'adjoindre l'aide d'un conseil professionnel expérimenté et indépendant pour se lancer dans ce type de vente (voir article, p. 29). ♦



**Maison à Bordeaux (33) 141 m<sup>2</sup>**  
ESTIMÉ 464 000 € MISE À PRIX 280 000 €  
ADJUGÉ 285 000 €



**Maison à Saint-Cloud (92) 186 m<sup>2</sup>**  
ESTIMÉ 1 258 800 € MISE À PRIX 750 000 €  
ADJUGÉ 1 200 000 €

BILLION PHOTOS/SHUTTERSTOCK (2)

## EN PRATIQUE

# Comment acheter serein

Nos conseils pour bien se préparer le jour des enchères et ne pas risquer de surpayer un bien.



**Tentez d'avoir le maximum d'informations sur le bien et, le jour de la vente, sachez vous arrêter.**

## Pister les offres

Les futures ventes sont annoncées un à deux mois avant l'audience (ventes judiciaires) ou la séance (ventes notariées). Elles sont publiées dans les journaux d'annonces légales et par les sites spécialisés. Le plus simple est de s'abonner aux newsletters des sites en ligne pour connaître, dès parution, toutes les ventes à venir correspondant à ses critères. Une fois la vente choisie, il faut aller vite. La publicité

précède en général de trois semaines la séance d'enchères : visite du bien, élaboration de son plan de financement et récupération, auprès du notaire ou de l'avocat, du cahier des conditions de vente que l'un ou l'autre ont rédigé. Il contient le descriptif du bien, l'origine de propriété, les servitudes et hypothèques éventuelles, les baux consentis, le résultat des diagnostics et les conditions de la vente.

## Avoir le financement

Pour toutes les ventes aux enchères, il n'existe aucune possibilité de rétractation ou de clause suspensive (par exemple, en cas de non-obtention du prêt). Il faut donc être absolument certain de son financement. Car le paiement du bien doit intervenir au plus tard deux mois après l'adjudication définitive pour les ventes judiciaires et 45 jours pour les ventes notariées. En cas de défaillance, il faudra payer des intérêts de retard et le bien pourra être remis en vente. S'il est vendu moins cher, il faudra payer la différence. Enfin, les chèques de caution ne seront

pas rendus. Rappelons que dans les deux types de ventes, il faudra posséder un petit apport pour couvrir les consignations obligatoires par chèque de banque ou caution bancaires. Un chèque de banque (ou caution bancaire) de 10% de la mise à prix (avec un minimum de 3 000 €) doit être impérativement remis à l'avocat ou au notaire, à peine de nullité de l'enchère. Par ailleurs, la plupart des avocats adjudicataires exigent également un second chèque de banque (ou caution bancaire) représentant les frais taxés augmentés de 10% de l'enchère maximale envisagée.

## Bien identifier les frais

Les frais spécifiques aux ventes aux enchères s'ajoutent au prix de vente et aux taxes et droits d'enregistrement. Ces frais couvrent les dépenses liées à l'organisation de la vente (expertise, publicité) ainsi que les émoluments du notaire ou de l'avocat (ce dernier peut en plus négocier des honoraires de conseil, attention que ces derniers ne s'envolent pas). Les frais représentent en moyenne

entre 4 et 5% du prix de vente, qu'il faudra rajouter aux droits et frais d'enregistrement (entre 6 et 7%). L'addition de toutes ces sommes se rapproche ainsi du montant total (environ 10 à 12%) que l'on verse si la vente se réalise via une agence immobilière. En soi, ce n'est pas essentiel dans la décision, mais mieux vaut ne pas les oublier au moment de faire son plan de financement.

## Être conseillé... de façon indépendante

Il est particulièrement important de pouvoir obtenir un conseil fiable. C'est pourquoi, en cas de ventes judiciaires, mieux vaut se faire accompagner par un avocat que l'on aura choisi et en qui l'on a confiance, plutôt que de choisir l'avocat poursuivant. La raison ? Ce dernier est avant tout le conseiller du créancier qui a pour principal intérêt de recouvrer rapidement sa créance, quitte à passer sous silence certains « détails » de la vente. Or l'avocat doit impérativement pouvoir alerter son client adjudicataire sur des éléments essentiels.

Entre autres, des clauses du cahier des conditions de vente qui lui seraient très défavorables : arrêté de péril, occupation des biens par des squatteurs, gros travaux votés en assemblée générale, etc. Dans tous les types de vente, si l'on achète dans un immeuble en copropriété, on peut compléter ces informations par un appel au syndic de l'immeuble. Ce dernier connaît en principe bien la situation du bâtiment et certains de ses éléments essentiels (état des fondations et de la toiture, prochains travaux à prévoir...).

## Se fixer une limite

Il est impératif de se fixer à l'avance un montant maximal d'enchère sous peine de se laisser emporter le jour de la séance... et de risquer de surpayer le bien. Dans cette optique, il faut se renseigner le plus précisément possible sur la valeur de marché

du logement (auprès des notaires, agences immobilières, des sites d'estimation comme MeilleursAgents.com), ce qui permet d'établir une limite objective.

HAMILTON/REA



► Obligatoire, la liste d'ingrédients des cosmétiques est trop souvent illisible, voire absente lorsque les contenants sont trop petits. Quant aux sites de vente en ligne, ils sont encore trop nombreux à refuser la transparence.



P. TURPIN/PHOTONONSTOP

## INGRÉDIENTS DANS LES COSMÉTIQUES

# Donnez-nous l'info!

FABIENNE MALEYSSON

«**M**ême avec mes lunettes, c'est absolument impossible.» Ce sont les étiquettes des produits alimentaires que Vytenis Andriukaitis, commissaire européen chargé de la santé, évoquait en mars dernier, reconnaissant ne pas arriver à les lire. Que doit-il dire alors de celles des produits cosmétiques? Caractères minuscules et couleurs inadaptées (trop pâles ou propices aux reflets) empêchent trop souvent de déchiffrer les listes d'ingrédients. Regrettable quand les consommateurs, de plus en plus avertis en matière de cosmétiques, sont, au contraire, friands d'informations précises. Avec nos opérations sur

**Caractères minuscules, couleurs inadaptées, rien ne facilite la lecture**

les ingrédients indésirables et la mise à disposition d'une carte-repère qui les répertorie, nous les encourageons à lire les listes INCI (voir encadré, p. 31). Mais certains fabricants voudraient les empêcher qu'ils ne s'y prendraient pas autrement. Nous-mêmes, lorsque nous scrutons les étiquettes, avons toujours une loupe à portée de main. Pourtant,

le règlement européen 1223/2009 le spécifie clairement: «*Les produits cosmétiques ne sont mis à disposition sur le marché que si le récipient et l'emballage portent en caractères indélébiles, facilement lisibles et visibles, les mentions suivantes... [..], la liste des ingrédients.*» Facilement lisibles et visibles? On pousse. Et les fabricants ne peuvent pas arguer du manque de place, car pour les allégations publicitaires plus ou moins justifiées, ils en trouvent toujours.

### On cherche la liste

Malheureusement, les mentions illisibles peuvent difficilement être sanctionnées lors des contrôles car la notion de lisibilité n'est pas encadrée par des critères objectifs tels que la police de caractère. Dresser des procès-verbaux basés sur l'appréciation subjective d'un fonctionnaire serait hasardeux. On en arrive à cette situation absurde: les contrôleurs vérifient, par exemple, la présence du mot «ingrédients» devant la liste INCI, ce qui ne présente qu'un intérêt très limité pour le consommateur, mais négligent la lisibilité. Cela dit, les étiquettes difficilement lisibles ont le mérite d'exister. Mais parfois, la liste d'ingrédients est inaccessible. C'est le cas quand la taille

du produit empêche matériellement de la faire figurer. Sur un crayon pour les yeux ou un vernis à ongles de petit format, par exemple. On trouve alors le symbole d'un livret ouvert (voir photo, ci-dessous) qui signifie que la liste figure sur une étiquette «jointe ou attachée au produit». Bref, disponible dans le rayon concerné. En réalité, ce n'est jamais le cas. Au fil de nos visites dans toutes sortes de magasins, nous n'avons essuyé que des fins de non-recevoir. Les vendeuses sont la plupart du temps ébahies qu'on leur pose la question et n'ont aucune idée de ce que peut bien signifier le fameux pictogramme. Même chez les spécialistes en cosmétiques, où l'on devrait pourtant connaître la loi régissant ce secteur, nous n'avons pas pu obtenir satisfaction. Ainsi, chez Yves Rocher, la responsable du magasin a bien sorti un cahier qui contenait apparemment des listes INCI, mais en admettant que tous les produits n'y figuraient pas (elle n'a d'ailleurs pas trouvé ceux que nous convoitions). Surtout, elle nous a bien précisé qu'elle n'avait pas l'intégralité des listes, car le siège ne jugeait pas les vendeuses habilitées à donner ces informations! Invités à téléphoner à un service client, nous n'avons toujours pas obtenu les renseignements demandés mais seulement la promesse qu'on nous les enverrait par courrier. Pratique!

### Sur le Web, des leaders silencieux

Et sur Internet, qu'en est-il? Les ventes *via* ce canal de distribution, bien qu'encore marginales (moins de 10%), sont en progression: 800 000 nouveaux clients ont franchi le pas de l'achat de cosmétiques en ligne en 2016. Or, aucune obligation ne contraint les professionnels à afficher la liste d'ingrédients puisque le règlement européen ne parle que de l'emballage comme unique support. Pour les denrées alimentaires, l'obligation de faire figurer cette liste est pourtant étendue aux sites, on pourrait donc imaginer que l'Union européenne actualise son texte sur les cosmétiques en ce sens. Ce serait d'autant plus utile que lorsque les livrets d'information sont absents des magasins, les vendeuses ont parfois le réflexe de renvoyer vers Internet. Mais Bruxelles a visiblement d'autres chats à fouetter et sur la Toile, chacun fait ce qui lui plaît.

Côté distributeurs, les principales parapharmacies en ligne ainsi que les sites Web des grandes enseignes généralistes, Carrefour, Leclerc et consorts, fournissent l'information. Une exception dans chaque cas: chez Cora et Newpharma, c'est parfois oui parfois non, sans qu'une explication rationnelle (marque ou type de produit) permette de l'expliquer. Plus surprenant: les trois grands distributeurs de cosmétiques que sont Sephora, Marionnaud et Nocibé ne prennent pas la peine



Retrouvez notre caméra cachée sur <http://ufcqc.link/cosmeto562>

### LISTE INCI

## Une nomenclature précise

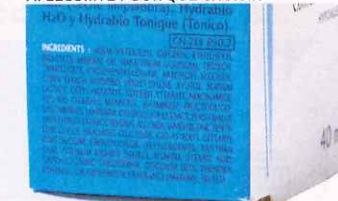
Pour ceux qui s'intéressent à la composition des cosmétiques, le sigle INCI est familier. Il signifie «*International nomenclature for cosmetic ingredients*» (nomenclature internationale pour les ingrédients cosmétiques): les noms qui composent les listes d'ingrédients sont les mêmes partout dans le monde. Ces derniers sont listés par ordre d'importance décroissante dans le produit, sauf ceux qui sont présents à

moins de 1%, qui doivent être indiqués mais peuvent apparaître dans le désordre. Les noms en anglais désignent le plus souvent des composés issus de la pétrochimie et les noms en latin des substances issues de plantes. Mais il y a des exceptions: *petrolatum* ou *paraffinum liquidum* sont chimiques, *castor oil* (huile de ricin en anglais) est naturel. Le sigle CI (*color index*) suivi d'un nombre désigne un colorant. Exception à la règle

d'étiquetage: les industriels ne sont pas obligés de détailler la composition d'un parfum (désigné par «parfum» ou «fragrance») à l'exception de vingt-six allergènes que la réglementation oblige à indiquer car ce sont ceux qui provoquent le plus de réactions. Pour retrouver ces substances, comme tous les ingrédients que nous jugeons indésirables, rendez-vous sur <http://ufcqc.link/carte562>

d'informer leurs clients! Concernant les sites des marques, là encore, le paysage est contrasté. Si la transparence est de mise sur bon nombre d'entre eux, d'autres privent l'acheteur de l'information la plus élémentaire sur les produits qu'il convoite. Entre autres adeptes du secret: l'Occitane, Clarins, Clinique, Biolane, Narta, Colgate, Diadermine, Eugène Color, Eugène Perma, Lovea, Chanel, Dior, Guerlain et Yves Rocher! Chez Bourjois, la liste INCI est soit absente, soit très discrète. Une discrétion partagée par Caudalie ou Rogé Cavaillès. Plus ennuyeux, sur certains sites, on met l'accent sur les composants nobles, dans des textes que les consommateurs les plus novices pourront prendre pour la liste d'ingrédients. Que ces allégations uniquement publicitaires s'appellent «composition» sur les sites de Séphora ou de Biotherm, «principes actifs» sur celui d'Uriage, «les actifs» pour Dermophil, «ingrédients» chez L'Occitane et Garnier, ou encore «principaux ingrédients» pour Cattier, elles risquent clairement d'induire l'acheteur en erreur. Pourtant, la Fédération des entreprises de la beauté l'affirme sans ambages: «*En ce qui concerne les sites marchands, nous avons une position qui est que la liste des ingrédients doit figurer sur ces sites, position qui a été diffusée à nos adhérents.*» Avec un succès mitigé, visiblement. Et si les consommateurs et consommatrices envoyaient massivement des messages aux sites pour leur demander d'afficher les listes, l'effet serait peut-être plus sensible? Chiche! ♦

A. LECOMTE POUR QUE CHOISIR



Un exemple à taille réelle: illisible sans loupe.



Quand le produit est trop petit, un livre ouvert signifie que la liste des ingrédients est disponible dans le rayon. Même avec l'aide des vendeuses, nous n'en avons jamais trouvé!



## DÉCRYPTER

Une fois souscrite, on ne lui prête plus vraiment attention sauf en cas de sinistre. Erreur, car au fil du temps le montant de la prime multirisque habitation grimpe. D'où l'intérêt de la surveiller.



R. KNECHKE/ADOBE STOCK

## ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION

# Notre comparateur pour bien choisir

ARNAUD DE BLAUWE AVEC GRÉGORIE CARET

On la souscrit, on la range dans un tiroir et on l'oublie jusqu'à ce qu'un sinistre survienne! L'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir s'est penché sur l'assurance multirisque habitation, la MRH. En 2015, elle était souscrite pour 35 millions de logements, soit un montant total de primes collectées de 10 milliards d'euros. Pour aider le consommateur à faire le bon choix, l'UFC-Que Choisir propose, sur son site Internet, (voir encadré, ci-contre) un comparateur lui permettant de trouver, au meilleur tarif, le contrat correspondant à ses besoins. Au total, ce sont les offres de plus d'une vingtaine de compagnies et mutuelles d'assurances qui ont été passées au crible.

### Un coût moyen qui ne dit pas tout!

Régulièrement mis à jour, ce comparateur, opérationnel depuis quelques semaines, donne l'occasion de faire un point sur ce marché de la MRH. Et, par là même, de percevoir tout l'intérêt qu'il y a à utiliser régulièrement notre outil! Selon les données collectées par l'UFC-Que Choisir, la cotisation moyenne est de 286 € par an. Mais plus que toute autre moyenne, celle-ci doit être interprétée avec nuances. Mutuelles et compagnies «historiques», banque-assurance, assurances en ligne... le marché de la MRH est très concurrentiel. Résultat, ses acteurs sollicitent le client à grand renfort de tarifs alléchants (avec, comme objectif, de lui proposer ensuite d'autres assurances ou services). Mais, que l'on ne s'y trompe

pas: il s'agit d'un prix d'appel. Une fois l'assuré ferré, la cotisation augmente les années d'après. Sans que le souscripteur s'en aperçoive vraiment, déjà parce que le contrat est tacitement reconductible. Or, la hausse est bien réelle. Et l'assuré étant plutôt fidèle (dans près de 60% des cas, il a plus de dix ans «d'ancienneté»), c'est tout bénéfice pour l'assureur.

Comme le montrent les témoignages adressés à Que Choisir, certains consommateurs ont eu la curiosité de regarder l'évolution de leur prime sur plusieurs années. Au bout du compte, des augmentations parfois faramineuses, à niveau égal de garantie et sans survenance de sinistre au cours de la période étudiée. C'est le cas de Claudine C. qui a vu sa cotisation augmenter de 7% d'une année à l'autre, et sans avoir connu d'incident. Pour faire des économies sur le poste MRH, la solution est par conséquent de changer régulièrement de «partenaire», ce qui oblige néanmoins à s'appliquer une certaine discipline (avoir une bonne connaissance du marché, résilier à temps son contrat...). La MRH est d'autant plus facilement oubliée au fond d'un tiroir que le nombre de sinistres rapporté à celui des contrats souscrits reste faible. En 2015, 7,7% des assurés en ont subi un, contre 8,7% en 2010. Le souci le plus fréquent étant le dégât des eaux. Mais cette sinistralité en baisse ne s'est pas traduite par une diminution du montant de la prime réclamée aux particuliers. Elle a, au contraire, progressé en moyenne de 20% entre 2006 et 2014. Moins de sinistres mais des sinistres plus lourds (événements climatiques, notamment) et plus coûteux, justifient les assureurs. ♦



### TROUVER LE BON CONTRAT

Retrouvez sur notre site Internet [quechoisir.org](http://quechoisir.org), à l'adresse <http://ufcqc.link/mrh562>, notre «comparateur assurances MRH», qui vous permettra de trouver le contrat adapté à votre profil et au juste prix! L'accès à cet outil est gratuit jusqu'à la fin 2017. Vous pouvez également consulter notre dossier sur le sujet publié dans Que Choisir Argent, n° 148, en vente à partir du 30 septembre 2017 (4,85 €).

# CHOISIR

## TEST LABO

### TOUS LES TESTS DE CE NUMÉRO

34 **EXTRACTEURS DE JUS**

38 **VESTES DE RANDONNÉE**

41 **FOURS MICRO-ONDES**

42 **BAUMES À LÈVRES**

45 **SÈCHE-LINGE**

Tous nos tests sont disponibles et régulièrement mis à jour sur <http://ufcqc.link/test562>

ACCÈS PAYANT



Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté 107 produits, mobilisé 8 laboratoires et dépensé 150 000 €.

### 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.



# EXTRACTEURS DE JUS

MARIE-NOËLLE DELABY,  
RÉDACTEURS TECHNIQUES LAURENT BAUBESTE ET CÉCILE LELASSEUX

## Méritent-ils d'avoir bonne presse?

Si vous souhaitez réaliser des boissons faites maison, peut-être vous laissez-vous tenter par la nouvelle tendance des extracteurs, qui font une poussée remarquée sur le marché des appareils à jus, grâce au succès grandissant des diètes de jus ou «juicing». À l'instar des centrifugeuses, ils permettent de réaliser des jus frais, sans pulpe, à partir de divers fruits et légumes. Mais leurs prix et leurs mécanismes diffèrent. Vous débourserez de 200 à 400 € pour un

**La mode est  
aux diètes de  
jus ou juicing**

modèle classique. À comparer avec les 100 €, en moyenne, d'une centrifugeuse. Un bel écart que les fabricants justifient par l'intérêt d'un mécanisme de pressage lent qui préserverait mieux les nutriments et aurait l'avantage d'extraire plus de jus que les centrifugeuses. Outre l'argument nutritionnel, que nous avons confronté à des analyses (voir, pp. 36-37), les performances d'extraction sont-elles vraiment supérieures?

### Éloge de la lenteur

Côté rendement, les résultats, globalement bons, demeurent contrastés. Si l'Omega Juicer s'avère très performant à l'extraction, à l'inverse, les deux

Moulinex déçoivent: à peine 59 et 56 % pour les pommes contre 68 % pour l'Omega, par exemple. On notera que la centrifugeuse Magimix Juice Expert (voir fiche p. 35) offre un résultat équivalent à celui des meilleurs extracteurs. En ce qui concerne la durée d'exécution, les extracteurs sont plus lents, mais moins bruyants, que les centrifugeuses. Si la cadence reste bonne pour quatre de nos neuf concurrents (★★), il faudra compter 6 minutes 20 de plus pour extraire le jus de 1 kg de

raisin avec l'extracteur Philips Avance (■) qu'avec la centrifugeuse Moulinex Frutelia! Sur le jus d'amande, les extracteurs font toutefois mieux que les centrifugeuses, qui se cassent les dents sur les fruits oléagineux. Enfin, le temps de nettoyage des extracteurs, en particulier des filtres des appareils verticaux, peut être fastidieux. «Le succès de ces machines repose sur le sentiment que l'on fait soi-même ses petits mélanges et que l'on œuvre pour sa santé. Mais certains déchantent vite quand il s'agit de nettoyer l'appareil... pour redécouvrir la facilité du jus de fruits en bouteille», conclut Laurence Plumey, médecin nutritionniste (voir aussi p. 37). ♦

Au menu de notre essai comparatif, 9 extracteurs de jus. Des appareils concurrents des centrifugeuses mais nettement plus chers.



LILIBOAS/GETTYIMAGES

### POLYVALENCE

Extracteurs et centrifugeuses réalisent des jus à partir de végétaux durs (carottes, pommes) quand les blenders nécessitent souvent l'ajout d'eau. Presque tous les extracteurs acceptent aussi les fruits oléagineux (amandes), ce qui

n'est pas le cas des centrifugeuses. Pour les deux types d'appareils, les végétaux sont en général introduits sans préparation, sauf les fruits à noyau dur ou à peau non comestible. Mais une goulotte trop étroite peut obliger à couper les fruits en morceaux.

### HORIZONTAL OU VERTICAL

Cette distinction n'influe pas sur leurs performances mais le nettoyage des machines verticales est plus fastidieux. La position horizontale de l'appareil le rend plus encombrant et la vis peut

masquer la visibilité du niveau de jus dans le réservoir. Enfin, avec les extracteurs horizontaux, la hauteur d'insertion des végétaux est plus basse, donc plus aisée. Commodité, gain de place ou de temps, il faut choisir.

### NETTOYAGE

C'est de loin la partie la moins ludique avec les extracteurs! Certaines pièces sont lavables en machine, ce qui peut être un vrai plus, notamment pour les filtres et en particulier les tamis en treillis métalliques à mailles fines, éprouvants à nettoyer. À cet effet, certains modèles fournissent une brosse pour vous faciliter la tâche. Il est toujours préférable de nettoyer le filtre à jus avant que les résidus de pulpe ne sèchent. Certaines parties restent délicates à atteindre, comme le logement des tamis sur les extracteurs verticaux ou plus généralement les becs d'évacuation.

## 9 EXTRACTEURS DE JUS

	€															kg	cm			
1 Omega Juicer 8226 chromé <sup>(1)</sup>	399	14,9	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★★	★★	horizontal	6	40	1	
2 Kuvings B9400R <sup>(2)</sup>	449	14,3	★★	★	★★	★	★★★★	★★	★	★	★★	★★	★★	★★★★	★★	vertical	6,82	46,5	1	
3 Kenwood Pure Juice Pro JMP800SI	399	13,6	★★	★	★★	★	★★★★	■	★★	■	★★	★	★	★★★★	★★	vertical	7,1	50	1	
4 H.Koenig GSX12	129	13,3	★★	★★	★★	★★	★	★	★★	★★	★	★★	★★	★★★★	★	vertical	5,5	50	1	
5 Moulinex Infiny Juice ZU255B10 <sup>(3)</sup>	179	12,2	★★	★	★	★	★	■	★	★	★★	■	★	★★★★	★	vertical	4,47	44	1	
6 Moulinex Infiny press revolution ZU50 OA10	249	12,2	★★	■	★★	★	★★	■	■	★	■	★★	■	★	★★★★	★	vertical	4,3	45	2
7 Kitchenaid Artisan 5KVJ0111 ECA <sup>(4)</sup>	499	11,9	★	★	■	★★	★★★★	■	■	★★	★	★	★	★★★★	★	vertical	10,6	47	3	
8 Philips Avance Collection HR1895/80	299	11,2	★	★	■	■	★	■	★	★	■	■	★	■	★★★★	★★	horizontal	4,07	37	1
9 Petra FG20.07	129	9	★	■	★	■	★	■	■	★★	★	★	★	■	★★	horizontal	3,85	35	1	

### LIRE LE TABLEAU

#### PERFORMANCES

Des essais sont faits à partir de divers types de fruits et légumes: tendres (tomates et oranges), durs (amandes, carottes, pommes), à pépins (raisin et tomates) ou filandreux

(céleri branche). Hormis les agrumes, les fruits ne sont pas pelés. Nous évaluons leur rendement, c'est-à-dire le taux d'extraction du jus calculé à partir de la quantité de jus obtenu par rapport au poids de fruits

ou légumes introduits dans l'appareil. La durée de préparation est aussi évaluée. Pour les appareils munis de plusieurs filtres, on choisit le plus adapté.

#### ENDURANCE

150 utilisations sont réalisées en respectant des

phases d'arrêt et d'entretien (un quart d'heure de pause et nettoyage), afin de simuler environ un an d'utilisation. 500 g de fruits et légumes sont utilisés à chaque essai. À l'issue de ce test, l'état de l'appareil est apprécié:

du moteur, pièces cassées, abîmées, fissures du plastique. Après 75 utilisations, la tête en plastique du modèle Petra FG20.07 s'étant cassée, il écope de ■■.

#### UTILISATION

Trois experts jugent la facilité de montage et de démontage de l'appareil, la clarté des commandes, la

terminé, la présence de décoloration, de traces de rouilles et de fissures du plastique sont recherchées.

facilité de remplissage et de préparation des jus, le niveau sonore et les vibrations, ainsi que le nettoyage, le transport, le rangement, la clarté de la notice et l'intérêt du livre de recettes quand il est fourni.

(1) Chrome; modèle similaire: 8224 blanc (399 €). (2) Rouge; modèles similaires: B9400S gris silver (449 €); B9400W blanc (449 €). (3) Gris; modèle similaire: ZU258D10 Infiny Juice metal (199 €);

(4) Pomme d'amour; modèles similaires: 5KVJ0111EMS gris étain; 5KVJ0111EAC crème; 5KVJ0111EOB noir onyx.

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



**Omega Juicer 8226 chromé**  
399 € | ★★ | 14,9/20

► Garanti 15 ans, cet extracteur horizontal s'illustre par un bon taux d'extraction sur la majorité des jus réalisés, en particulier avec les pommes, raisin et céleri. Un peu moins rapide que certains extracteurs verticaux et plus lent qu'une centrifugeuse, il se nettoie plus facilement et plus vite que les extracteurs verticaux évalués. Malgré une goulotte un peu étroite, le remplissage et la préparation du jus sont aisés. Il est silencieux. Démontage et nettoyage sont simples. Seul bémol, la visibilité limitée du niveau de jus dans le bac situé sous l'ensemble poussoir et vis sans fin (le jus peut aussi être directement récolté dans un verre, s'il n'est pas trop haut...). Enfin, la poignée de transport, sur le dessus, se révèle utile pour déplacer et transporter cet appareil qui avoisine les 6 kg.



**Kuvings B9400R**  
449 € | ★★ | 14,3/20

► Cet extracteur vertical fabriqué en Corée du Sud obtient de bons taux d'extraction. Il se montre très efficace avec les aliments durs comme les carottes et les amandes ou filandreux comme le céleri. En cas de blocage, le bouton marche mis en position «reverse» permet d'inverser le sens de rotation de la vis sans fin. Autre avantage, il est muni d'un système stop-goutte (un capuchon amovible), pratique pour faire un jus au verre ou pour le nettoyage. De plus sa goulotte d'introduction, de bonne dimension, permet l'insertion de gros morceaux. Le temps de préparation est correct tout comme le niveau sonore ou la visibilité dans les réservoirs. Pour l'entretien, une brosse plate et un goupillon sont fournis mais le tamis est difficile à nettoyer avec certains ingrédients. Son moteur est garanti 5 ans.



Extracteur de jus versus centrifugeuse:  
la vidéo sur <http://ufcqc.link/jus562>

## DEUX CENTRIFUGEUSES FONT AUSSI BIEN

Leur mécanisme étant différent, nous publions leurs résultats à part. Elles tiennent la comparaison du point de vue de la performance!

**Magimix Juice expert 3**  
269 € | ★★ | 14/20

► Bien que présenté comme «un extracteur multifonction», ce modèle est en réalité plus proche d'une centrifugeuse. En effet, il n'est pas équipé d'une vis sans fin mais d'une râpe, dont la vitesse de rotation (1486 tours/minute) est toutefois moins élevée que celle d'une centrifugeuse. Polyvalent, il est aussi doté d'un presse-agrumes et de l'accessoire Extra Press pour réaliser des jus épais ou des coulis. Simple à



manier, il offre une bonne extraction, en particulier avec les tomates et les pommes. La rapidité est aussi un de ses atouts, sauf pour les jus d'amande. Autre point fort, sa goulotte assez grande pour introduire certains végétaux sans avoir à les couper (kiwis, tomates...). Petit bémol, contrairement à certains de ses concurrents, il n'est pas équipé d'un système d'éjection de pulpe, ce qui ne facilite pas le nettoyage.

**Moulinex Frutelia**  
39 € | ★★ | 13,7/20

► Dix fois moins chère que bien des extracteurs, c'est l'une des centrifugeuses les plus vendues en France. Légère et compacte, elle est très rapide et offre des taux d'extraction corrects. Elle excelle notamment sur le jus de carotte mais s'avère moins à



l'aise avec le raisin ou le céleri et ne fait pas le lait d'amande. Sa goulotte, étroite, oblige à couper préalablement certains aliments, comme les pommes. Enfin, si vous cherchez un appareil silencieux, passez votre chemin.



## UN EXTRACTEUR DANS LE DÉTAIL

1  
GOULOTTE ET CHEMINÉE  
D'INSERTION

Elles servent à introduire les végétaux. Préférez une goulotte de bonne largeur, car il est dommage de devoir s'échiner à découper ses fruits et légumes alors que l'extracteur permet en théorie de ne pas peler ou épépiner les végétaux sans noyaux et à peau comestible (pommes, poivrons, carottes, céleri, etc.)... que l'on préférera, bien sûr, non traités. Tous les appareils sont également munis d'un poussoir, afin de faciliter l'entraînement des fruits et légumes.

**À NOTER** Le modèle KitchenAid Artisan tranche les fruits et légumes insérés dans la goulotte avant de les broyer via la vis sans fin. Mais, à l'usage, ce système se révèle lent.

2  
LE MÉCANISME DE PRESSAGE

Il s'agit d'une vis sans fin à rotation lente (de 50 à 100 tours par minute). Un système qui écrase et

presse les végétaux là où la centrifugeuse, munie d'un disque en métal tournant à grande vitesse (en général plus de 1000 tours par minute), les râpe. Les arguments concernant une meilleure préservation des nutriments grâce à ce système plus doux sont discutables (voir ci-contre) et la durée d'extraction est plus lente. Mais le rendement est souvent bon et ce système est assez silencieux. Sur certains modèles, la rotation du moteur, et donc de la vis, peut être inversée en cas de blocage.

3  
FILTRES OU TAMIS

Tous les modèles sont équipés d'un filtre qui retient une grande partie de la pulpe et des fibres issues du pressage des végétaux. Ils permettent notamment de ne pas obtenir des jus trop pâteux avec des fruits comme les pommes ou les abricots. Certains modèles proposent des tamis de mailles différents, afin de retenir plus ou moins de pulpe et ainsi d'obtenir un résultat plus proche du jus ou du coulis suivant le filtre choisi.

4  
SYSTÈME DE BEC STOP-GOUTTE

Certains appareils sont munis d'un clapet à l'extrémité de leur bec verseur, pratique pour stopper le flot de jus afin, par exemple, de changer de récipient ou de verre sans salir le plan de travail.

5  
BAC DE RÉCUPÉRATION

Ce réservoir collecte la pulpe et les fibres pressées qui ne passent pas dans le jus. Préférez-le de grande taille, afin de pouvoir préparer davantage de jus sans avoir à le vider. Certains appareils incluent également un bac à jus.

TEST  
NUTRITION

«Remisez presse-agrumes et centrifugeuses au placard, l'extracteur est LA machine à jus qu'il vous faut pour faire le plein de vitamines!» C'est ce que voudraient nous faire avaler les acteurs du secteur, qui surfent sur le business très lucratif des régimes detox à base de jus, vantant des bienfaits nutritionnels parfois fantaisistes. Nous avons confronté ce laïus commercial à des analyses en laboratoire.

VITAMINES ET  
ANTIOXYDANTS: PAS DE  
DIFFÉRENCES NOTABLES

Argument phare des fabricants, les centrifugeuses dotées d'une râpe tournant à plus de 1000 tours par minute provoqueraient une montée en température et une incorporation d'air qui dénatureraient les vitamines et antioxydants des végétaux. Là où le pressage lent des extracteurs permettrait de mieux les préserver. Nous avons mesuré la température des jus à la sortie des 9 extracteurs de notre sélection et de 4 centrifugeuses. Elle a été comparée à celles des fruits, juste avant pressage. Résultat, les écarts de température sont globalement semblables entre extracteurs et centrifugeuses, et leur impact équivalent sur les teneurs en nutriments. Notons que le plus gros échauffement mesuré pour un jus d'orange (+ 3 °C) provient d'un extracteur, le H.Koenig GSX12! En parallèle, nous avons fait analyser la teneur en vitamines et antioxydants de jus (200 ml) réalisés à partir de mêmes lots de fruits par ces 13 appareils, ainsi que par 3 blenders et 3 presse-agrumes (ces derniers pour les seules oranges). Au final, quel que soit l'appareil employé, les jus faits maison ont des teneurs en vitamines et antioxydants

Côté nutrition,  
la déception

équivalentes (voir ci-contre)! De quoi jeter un froid sur l'argumentaire des vendeurs.

FIBRES: ELLES SONT PEU  
PRÉSENTES, DOMMAGE!

Les extracteurs comme les centrifugeuses retiennent largement la pulpe et les fibres des végétaux. Pratique pour ceux – surtout les enfants – qui préfèrent les jus sans pulpe, mais cela les prive de nutriments précieux. Nos analyses montrent que les teneurs en fibres des jus d'orange, pomme et carotte obtenues par extracteurs sont toutes inférieures à 0,5 g/100 g, couvrant moins de 2% des apports quotidiens recommandés en fibres pour un verre de 200 ml pour un adulte. Dommage, pour le Pr Nathalie Delzenne, chercheuse en nutrition à Bruxelles: «Nous n'en consommons pas assez. En un siècle, notre alimentation s'est enrichie en aliments pauvres en fibres comme les produits laitiers, les pâtisseries ou la viande, et notre consommation de fibres est passée à moins de 20 g par jour.» Or les fibres engendrent des effets physiologiques intéressants, comme la baisse du cholestérol sanguin, la réduction des pics de glycémie ou encore l'alimentation de notre flore intestinale, le fameux microbiote, dont on découvre aujourd'hui les nombreuses implications notamment dans le système immunitaire ou la régulation du

poids. Les autorités de santé recommandent donc la consommation de céréales, de légumes secs et, bien sûr, de fruits et légumes pour atteindre les 25 à 35 grammes de fibres par jour dont notre corps a besoin.

## CURES DE JUS:

## LE PLEIN DE SUCRES

Attention aux mirages des cures detox à base de jus! Très en vogue, ces monodiètes sont très déséquilibrées. Les fruits et légumes ne contiennent quasiment pas de protéines. Et hormis les fruits oléagineux (amandes, avocats), quasiment pas de lipides. Beaucoup sont en revanche riches en sucres naturels, mais sans les fibres qui les accompagnent dans le fruit frais. Dès lors, ils sont vite assimilés et augmentent fortement la glycémie. «Si l'on a craqué pour un appareil, l'idéal est de se composer un jus de légumes, moins sucré, et d'y ajouter un fruit. Par exemple, un mélange carotte, orange et gingembre ou épinards, fenouil et pomme», détaille le Dr Laurence Plumey, médecin nutritionniste auteur du *Grand livre de l'alimentation* aux éditions Eyrolles. Sans oublier qu'un verre de jus de fruits, même frais, ne peut contribuer qu'à 1 des 5 fruits ou légumes par jour. Préférez-les donc toujours dans votre assiette plutôt que dans votre verre!

## ENTIERS, PRESSÉS OU EN BOUTEILLES

Comment consommer fruits  
et légumes

## Orange

Les verres (200 ml) des jus réalisés avec les différents appareils étudiés (extracteurs, centrifugeuses et presse-agrumes) présentent des teneurs en vitamine C qui s'échelonnent de 48 mg/100 g (extracteur H.Koenig GSX12) à 64 mg/100 g (extracteur Philips HR1895/80). Ils couvrent ainsi plus de 100% des apports journaliers recommandés (AJR) en vitamine C pour un adulte (80 mg/j). En comparaison, les deux verres de jus d'orange du commerce que nous avons analysés n'en fournissent qu'un peu plus de la moitié. Tous contribuent en revanche à 30% des apports en vitamine B9. Mais fournissent l'équivalent



de 3 à 4 morceaux de sucres par verre contre 2,5 morceaux pour un fruit entier. Côté jus, le bilan global plaide en faveur du fait maison, mais pas forcément des extracteurs. Notons également que la consommation du fruit entier apporte 74,4 mg/100 g de vitamine C et procure plus de fibres que celle d'un jus: environ 13% des apports souhaitables couverts contre 2% maximum pour un verre de jus.

## Carotte

Tous les jus analysés – issus d'extracteurs, centrifugeuses, blenders ou du commerce – couvrent 100% des apports journaliers recommandés en bêta-carotène (ou provitamine A) soit 4,8 mg/j. Cela étant, les extracteurs se distinguent positivement pour la vitamine B9, un verre de jus apportant environ 25% de l'apport journalier recommandé

contre 20% en moyenne pour les centrifugeuses. Une carotte entière non pelée en apporte 13%, mais elle fournit moins de sucre (9% des apports de référence, AR) qu'un verre de jus (15% des AR qui représentent l'équivalent de 2 à 3 morceaux par verre de 200 ml), et apporte plus de fibres: 18% contre 2% maximum des apports souhaitables pour les jus.

## Pomme

Une pomme fournit moins de sucre qu'un verre de jus du commerce et qu'un jus préparé à l'extracteur ou à la centrifugeuse (20% des AR en sucres contre 25 à 27%, soit plus de 4 morceaux de sucres). Pour les fibres, c'est aussi la consommation du fruit entier qui contribue le plus fortement aux apports recommandés: 10% pour une pomme avec sa

peau contre au plus 2% pour un jus. Nos mesures montrent, enfin, que les jus de pomme du commerce et les pommes entières avec leur peau ont des pouvoirs antioxydants supérieurs à ceux des autres préparations. Pour les jus du commerce, cela pourrait s'expliquer par l'ajout, autorisé, d'acide ascorbique (vitamine C), un antioxydant notoire.

M. KEMP/BLIND IMAGES/PHOTONONSTOP



Les cures de detox à base de jus sont très déséquilibrées.



# VESTES DE RANDONNÉE

MORGAN BOURVEN, RÉDACTRICE TECHNIQUE GABRIELLE THÉRY

## Performances au rendez-vous

La randonnée n'est pas réservée à la saison estivale et nombreux sont les marcheurs à ne pas se laisser intimider par un ciel menaçant. Pendant longtemps, l'arme du randonneur a été le poncho ou le K-way, protégeant de la pluie mais donnant, lors de l'effort, la sensation d'être dans un hamam. L'arrivée de nouveaux matériaux a permis le développement de vestes de marche légères, imperméables, coupe-vent et respirantes. Couleurs, coupe, accessoires : il y en a pour tous les goûts, et pour toutes les bourses. De 39 à 220 €, les modèles de notre sélection décrochent au minimum ★★. Aucun résultat catastrophique à signaler : vous en aurez pour votre argent ! Les vestes ont particulièrement convaincu notre panel de randonneurs, qui a attribué des notes supérieures à 15,5 sur 20 à tous les produits. Côté labo, les résultats sont aussi satisfaisants... si ce n'est que l'effet déperlant résiste parfois mal aux lavages et aux frottements. Et que la respirabilité de plusieurs modèles montre des limites. ♦



D. MASON/AGEFOTOSTOCK

## TEST LABO

La veste de randonnée fait partie des incontournables de la panoplie du bon marcheur, en particulier à l'arrivée de l'automne. Nous en avons passé 11 au crible, aussi bien en laboratoire qu'en conditions réelles.

### DÉPERLANCE ET IMPERMÉABILITÉ

#### Pour rester au sec

Les vestes de randonnée peuvent être imperméables ou déperlantes. Une différence importante : la déperlance fait glisser l'eau sur le tissu, en gouttelettes, alors que l'imperméabilité l'empêche de traverser le tissu. L'intérêt des deux technologies diffère. Les vestes déperlantes sont plus respirantes, mais ne résistent pas longtemps à une averse intense et l'eau finit par passer. Les imperméables, elles, gardent au sec plus longtemps mais évacuent moins bien la sueur. Le problème du traitement déperlant est aussi qu'il s'estompe avec le temps, les lavages et les frottements. Le vêtement doit donc être retraité régulièrement. Ainsi, nous avons repéré ce problème sur la plupart des



BLAS/ADOBE STOCK

À chaque type de tissu ses atouts et ses défauts.

vestes de notre sélection, à l'exception de la Salomon, de la Quechua et de la Marmot, qui résistent mieux. Attention, l'imperméabilité du tissu ne fait pas tout : la Millet est pénalisée car l'eau s'est infiltrée par la fermeture Éclair lors de notre test, tandis que les modèles notés ★★★ sont restés complètement étanches.

### 11 VESTES DE RANDONNÉE

NOTE SUR 20																			
€																			
1	Mammut Keiko HS Hooded	Chine	F	199	17,6	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	
2	Marmot Precip	Chine	F/H	99	17,4	★★★	★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	
3	The North Face Stratos	Bangladesh	F/H	150	17,4	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	
4	Quechua Forclaz 400	Chine	F/H	80	17	★★★	★★	★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	
5	Vaude Escape Pro	Vietnam	F/H	160	16,9	★★★	★	★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	★	★★	★★★	★★	★★★	
6	Patagonia Torrent Shell	Vietnam	F/H	140	16,7	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	★	★★	★★★	★★	★★★	
7	Millet Fitz Roy	Chine	F/H	140	16	★★	■	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★	★★	■	★★	★★	
8	Regatta Joelle	Myanmar	F	39	15,8	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★	★	■	★	★★	★★	★★★	
9	Columbia Outdry Ex Gold	Indonésie	F/H	150	15	★★	★★★	★★★	★★★	★★	■	★★	★	■	★	★★	★★	★★★	
10	Salomon Nebula Insulated	Indonésie	H	220	14,6	★★	★★	★★	★★★	★★	■	■	★★	★★	■	★★	★	★★★	
11	Eider Maipo	Vietnam	F/H	120	13,7	★★	★★	★★	★★★	★★	■	■	★★★	■	■	★	★★	★★★	

#### LIRE LE TABLEAU

**TENUE DES COULEURS**  
On évalue le décolornement des couleurs au contact d'un témoin blanc multifibres lors de l'immersion dans l'eau et dans une solution simulant la sueur. Puis, le tissu subit un frottement répété

sur du coton blanc en conditions sèche et humide.  
**RÉSISTANCE**  
On détermine la force nécessaire pour poursuivre une déchirure amorcée, rompre les coutures et ouvrir les mailles des fermetures à glissière (avant et après

vieillesse). On observe aussi la résistance du tissu à 50000 frottements avec de la laine.  
**COMPORTEMENT PAR RAPPORT À L'EAU**  
Évacuation de la sueur (respirabilité). On évalue la perméabilité à la vapeur d'eau pendant 8 h à 32 °C.

**Déperlance.** Le tissu est arrosé à neuf, puis après avoir subi 3 lavages et après frottements. On voit si les gouttes sont absorbées, si elles restent accrochées ou glissent.  
**Imperméabilité.** Un mannequin est habillé d'un t-shirt, de la veste, capuche

en place. Il subit 1 h de pluie intense. On dose la quantité d'eau absorbée par le t-shirt. Le test est effectué sur une veste neuve et sur une veste ayant subi 3 lavages.  
**RÉTRÉCISSEMENT**  
On mesure les variations de taille après lavage.

**ANALYSES CHIMIQUES**  
Colorants azoïques, PFOS et PFOA sont recherchés.  
**ESSAIS PRATIQUES**  
11 randonneurs ont testé chacun 3 vestes pendant 3 mois. Chaque référence a été portée par 3 personnes, sur plusieurs sorties et au moins 150 km.

F : femme ; H : homme.  
● : oui ; - : non.  
★★★ TRÈS BON  
★★ BON  
★ MOYEN  
■ MÉDIOCRE  
■ MAUVAIS

L. HINI POUR QUE CHOISIR



**Marmot Keiko HS Hooded**  
199 € | ★★★ | 17,6/20

▶ Très appréciée de nos testeurs, elle est légère, compressible, coupe-vent et imperméable. Confortable, elle dispose d'une capuche fixe ajustable, de deux poches avant (mais pas de poche intérieure), de manches préformées et de poignets ajustables. Sa respirabilité est moyenne mais, après l'effort, la ventilation à fermeture sous les bras est un plus. Nos tests ont montré la bonne tenue des coloris et la solidité des coutures et du tissu. Son traitement déperlant résiste aux lavages mais pas aux frottements.



**Marmot Precip**  
99 € | ★★★ | 17,4/20

▶ La Marmot Precip est modulaire : la capuche se cache dans son col et la veste peut se replier dans une poche, grâce à une fermeture à double sens. Imperméable en toute situation, son traitement déperlant résiste aux lavages et aux frottements. En revanche, les panélistes ont jugé que la veste ne protégeait pas assez du froid. Sa ventilation est bonne, avec des ouvertures sous les bras appréciables pour évacuer chaleur et transpiration. On note une faiblesse sur la tenue des coloris à l'eau, avec un risque qu'ils déteignent.



**The North Face Stratos**  
150 € | ★★★ | 17,4/20

▶ Ce modèle offre de nombreuses possibilités de réglage : capuche, poignets, bas de la veste... Le revêtement qui la compose lui assure une étanchéité complète et les deux poches à l'avant sont fermées de manières étanches. Le tissu résiste à la déchirure mais manque de souplesse et se salit facilement. Le frottement altère son aspect et la capacité de déperlance. La veste est respirante et des fermetures sous les bras permettent de ventiler après l'effort, mais notre panel l'a trouvée trop chaude quand la température dépasse 10 °C.



**Quechua Forclaz 400**  
80 € | ★★★ | 17/20

▶ La veste de Decathlon est imperméable (bien que sous une pluie intense, quelques gouttes peuvent passer par la poche) et respirante. Son traitement déperlant résiste aux lavages et aux frottements et, pour assurer une bonne étanchéité, les coutures sont thermosoudées. La veste peut s'ouvrir sur les côtés, afin de mieux évacuer chaleur et transpiration. Elle dispose de nombreuses poches et réglages. Elle est en revanche peu efficace contre le froid et lourde. Enfin, sa résistance à la déchirure est moyenne.

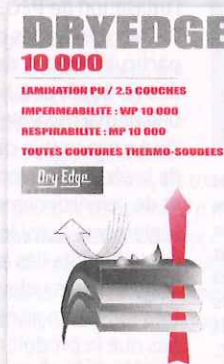
### ÉTIQUETTES

#### Savoir les décrypter

Les valeurs d'imperméabilité et de respirabilité sont parfois indiquées sur l'étiquette ou sur Internet.  
▶ **L'imperméabilité** se mesure en Schmerber (ou mm). Pour une

balade, une veste affichant 2000 mm suffit, mais pour une randonnée prévoyez au moins 10000 mm.  
▶ **La respirabilité** s'affiche de 2 façons.  
• La valeur MVTR (taux de transfert de vapeur d'eau) correspond à la quantité d'eau qui s'évapore d'un mètre carré de tissu en 24 h. Plus le chiffre est élevé, mieux c'est : une bonne respirabilité débute à 10000 g/m<sup>2</sup>/24 h.  
• Le RET indique la résistance d'un textile à l'évacuation de l'humidité. Un tissu très respirant a un RET inférieur à 12.

Prenez la peine de bien lire l'étiquette indiquant les caractéristiques techniques du vêtement.





## PRODUITS POLLUANTS

Leurs jours  
sont comptés

Plusieurs marques se sont engagées à limiter l'utilisation de composés perfluorés (PFC) dans la fabrication de leurs vestes. Ces produits chimiques, qui s'accumulent dans l'environnement, sont considérés comme des perturbateurs endocriniens.

Des marques s'adressant aux amoureux de la nature mais rejetant des produits chimiques dans l'environnement: c'est le paradoxe du secteur de l'équipement de plein air, dont les vestes de randonnée. Pour les rendre imperméables, les fabricants utilisent des produits chimiques, les composés perfluorés (PFC). Hydrophobes et antigrasse, ils sont très résistants à la chaleur et sont donc employés depuis les années 50 dans de nombreux

secteurs (détergents, emballages alimentaires, antiadhésifs...). Problème: depuis une vingtaine d'années, les scientifiques découvrent leur nocivité. Non biodégradables, les PFC s'accumulent dans l'environnement et passent dans les organismes, avec des impacts neurologiques et endocriniens.

**Greenpeace se mobilise**  
Début 2016, Greenpeace a publié les résultats d'analyses portant sur 40 produits de randonnée.



Greenpeace a découvert des PFC dans des montagnes du monde entier.

Des PFC ont été détectés dans 36 d'entre eux, dont 9 vestes sur les 11 testées. Un an plus tôt, des équipes de l'organisation environnementale avaient mené des expéditions dans 8 régions montagneuses pour y recueillir des échantillons d'eau et de neige. Tous, de la Patagonie aux massifs des Alpes, étaient positifs aux PFC. Une découverte qui a poussé l'organisation à lancer la campagne «Detox Outdoor»: les consommateurs sont incités à faire pression sur les marques pour leur demander de se passer de PFC. «Nous avons décidé de viser les marques de plein air, car elles s'adressent aux amoureux de la nature et utilisent beaucoup ces technologies d'imperméabilisation de leurs produits», explique Robin Perkins, responsable de campagnes chez Greenpeace.

**Les marques s'engagent**  
Cette mobilisation et cette prise de conscience ont poussé les marques à s'engager. Le britannique Páramo a été le premier à se passer de PFC, prouvant de fait que des alternatives efficaces existent. L'allemand Vaude, qui se présente comme «l'équipementier outdoor le plus écologique d'Europe» a aussi réussi à bannir entièrement les PFC de sa collection printemps/été 2018. D'autres poids lourds du secteur ont annoncé leur engagement d'éliminer ces composés de leur

production dans les prochaines années. À l'été 2017, 89% de la collection de Jack Wolfskin était sans PFC, et plus de deux tiers du catalogue de Marmot. The North Face ou Mammut sont aussi engagées dans cette voie, avec des délais variables. En France, Decathlon (marques Quechua, Wedze, Simond) veut bannir les PFC d'ici à 2020. «Aujourd'hui, les alternatives testées ne sont pas complètement satisfaisantes en termes de durabilité des produits», prévient néanmoins le fabricant. Il souligne aussi que remplacer ces composés engendre «des modifications des propriétés physico-chimiques du textile (toucher plus rigide, glissement de couture...)» qu'il faut corriger. «Une autre grande victoire est l'engagement du fabricant de membranes Goretex de ne plus utiliser de PFC dangereux dans ses produits d'ici à 2020 et de décontaminer sa chaîne de production d'ici à 2023», se félicite Robin Perkins. En février 2017, Goretex a annoncé son intention de réaliser un «investissement significatif pour développer de nouvelles technologies dénuées de PFC dangereux pour l'environnement». Un engagement qui aura un impact sur tout le secteur, l'industriel fournissant une centaine de marques. Pour Robin Perkins, «c'est la preuve du pouvoir des consommateurs», qui ont été des centaines de milliers à signer les pétitions de Greenpeace.

## EN PRATIQUE

## Nos conseils pour bien choisir

La pollution de l'environnement par les PFC intervient lors de la fabrication du produit: il n'y a aucun risque à porter une veste qui en contient. Mais lors de votre prochain achat, si vous souhaitez un produit plus sain, il va falloir vous pencher sur l'étiquette. La plupart des produits sans PFC l'indiquent, en général par la mention «PFC-Free». Il existe aussi différents labels



Le label Oeko-Tex garantit que le produit est sans danger mais n'interdit pas les PFC.

environnementaux, mais ceux-ci n'interdisent pas forcément l'utilisation de PFC. Celui de l'association internationale Oeko-Tex garantit que le produit ne présente aucun danger direct et encadre l'utilisation de PFOS et PFOA, deux types de PFC particulièrement dangereux, depuis 2009. Le label Bluesign, une démarche volontaire de l'industrie textile de respect de la sécurité du consommateur et de l'environnement, réglemente aussi les contaminants liés aux PFC en imposant des valeurs limites très faibles, mais ne certifie pas que le produit n'en contient pas. Ouvrez l'œil!

## FOURS MICRO-ONDES COMBINÉS

20 nouveaux modèles de fours à micro-ondes combinés ont été envoyés en laboratoire. L'intégralité des résultats est disponible sur <http://ufcqc.link/four562> (accès payant). Dans cette page, une sélection des meilleurs appareils.

ANNE-SOPHIE STAMANE, RÉDACTEURS TECHNIQUES LAURENT BAUBESTE ET GABRIELLE THÉRY

## Samsung MC28M6055CK

249 € | ★★ | 14,6/20

► Cuissons en tout genre, décongélation, uniformité de réchauffage et de brunissage: il s'exécute toujours avec efficacité. La chaleur est bien contrôlée, puisque la vitre reste à température acceptable même quand le four est au maximum. Le bandeau de commandes se compose à la fois de symboles et de termes en anglais. Pour comprendre selon quel programme cuire les aliments, il faut se référer à l'autocollant situé sur le devant de la cavité (en anglais aussi). Le nettoyage est simple, sauf derrière la résistance blindée du gril. À noter: la porte, latérale, s'ouvre curieusement par le haut.



MEILLEUR CHOIX

## Samsung MC32K7085KT

400 € | ★★ | 14,4/20

► Ce four a de nombreux atouts: décongélation homogène et rapide, cuisson des lasagnes surgelées réussie, poulet prêt en 30 minutes seulement, gril efficace, petits gâteaux bien cuits et joliment dorés, préchauffage rapide. Quelques bémols toutefois: une pizza peu gratinée avec le programme automatique et un réchauffage longuet. La notice est claire et complète, on regrette simplement que, comme sur beaucoup d'appareils de cette marque, toutes les commandes et le récapitulatif des programmes soient en anglais, ce qui demande un temps de familiarisation. Le plateau tournant manque un peu de stabilité.



MEILLEUR CHOIX

## Samsung CE107M-4W (1)

199 € | ★★ | 14,3/20

► C'est un sans-faute côté décongélation, réchauffage et cuisson. Le niveau sonore est acceptable, malgré une ventilation de refroidissement qui s'éternise parfois. Bon éclairage intérieur mais, porte fermée, la visibilité est limitée par le piège à ondes (grille située sur la vitre de la porte). La cavité émaillée est plutôt facile à entretenir en dépit d'un élément chauffant apparent qui oblige à passer l'éponge avec précaution. La programmation est aisée: les touches sont larges et, sur ce modèle blanc, la sérigraphie noire est bien contrastée. Sur le bandeau de commandes, pictogrammes et termes anglais cohabitent.



MEILLEUR CHOIX

(1) Vendu chez Carrefour et sur le site Rue du Commerce.

## Whirlpool CMCP34R9 BL (1)

249 € | ★★ | 13,8/20

► En mode micro-ondes, ce modèle réchauffe vite et uniformément. Idem pour la cuisson vapeur. Le gril couvre bien la surface du trépied dédié à la fonction. Le poulet cuit en 35 minutes (combinaison des modes micro-ondes - 500 W - et gril). Comptez 8 minutes en mode automatique pour une pizza. La cuisson de lasagnes surgelées et des gâteaux a un peu déçu. Côté pratique, les pictogrammes non francisés pour les modes automatiques sont parfois délicats à interpréter. Mais malgré le foisonnement de fonctions, la programmation reste intuitive. Dommage que l'absence de poignée rende l'ouverture de porte malaisée.



BON CHOIX

(1) Gamme Chef Plus. Vendu chez Darty et sur le site MisterGoodDeal.

## Samsung MC32K7055C

349 € | ★★ | 13,8/20

► Le réchauffage est efficace, mais un peu lent. Pour le reste, les bonnes performances sont au rendez-vous, tant au niveau des cuissons que de la décongélation. Le gril donne de bons résultats. Le tout dans la discrétion, puisque ce four fait peu de bruit. À température maximale, la vitre extérieure ne brûle pas, c'est un bon point. Comme avec la plupart des fours Samsung, il faut se référer à l'autocollant récapitulatif (en anglais) pour bien comprendre les programmes automatiques. Le plateau tournant est débrayable mais manque de stabilité.



BON CHOIX

Notre procédure de test détaillée est en accès libre dans notre dossier four micro-ondes sur [quechoisir.org](http://quechoisir.org).



# BAUMES À LÈVRES

FABIENNE MALEYSSON, RÉDACTRICE TECHNIQUE GAËLLE LANDRY

## La moitié sont toxiques

**A**u sein de la vaste famille des cosmétiques, les baumes à lèvres occupent une place à part à plusieurs titres. D'abord, ils sont utilisés par tous. Des hommes qui n'auraient pas idée de s'enduire d'une crème hydratante dégagent à l'occasion leur stick labial, surtout l'hiver venu. *Idem* pour les enfants ou pour certaines femmes peu adeptes de maquillage ou en diète temporaire de cosmétiques pour cause de grossesse. Bref, le baume à lèvres est devenu un basique pour toutes les populations, y compris les plus fragiles. Autre particularité, il est susceptible d'être ingéré, même si c'est en petite quantité. Pour ces deux raisons, sa salubrité doit être exemplaire. Or, c'est loin d'être le cas.

**Le baume à lèvres est susceptible d'être ingéré**

Non seulement certains contiennent des perturbateurs endocriniens (voir encadré, p. 44), mais nombre d'entre eux renferment des huiles minérales, *a priori* inoffensives lorsqu'elles sont appliquées sur la peau, mais qui peuvent avoir des effets nocifs lorsqu'elles sont ingérées.

### Moah, Mosh et méchants

Deux familles de composés indésirables risquent d'être présentes lorsqu'on utilise des huiles minérales : les Mosh <sup>(1)</sup> sont toujours retrouvés ; les Moah <sup>(2)</sup> peuvent être engendrés au cours du processus de purification des huiles. Les Mosh – du moins une partie d'entre eux <sup>(3)</sup> – peuvent s'accumuler dans l'organisme, notamment dans les ganglions lymphatiques et le foie. Les conséquences ? De possibles réactions inflammatoires dont on ignore les répercussions exactes. Une étude sur 37 sujets menée en 2014 a montré qu'un quart d'entre eux en hébergeaient plus de 5 g ! Quant aux Moah, ils sont cancérigènes. Un avis publié en 2012 par l'Agence européenne de sécurité alimentaire estime préoccupante la présence des Mosh et des Moah dans les produits

Utilisés par toute la famille, les baumes à lèvres devraient être au-dessus de tout soupçon. Pourtant, nombre d'entre eux renferment des huiles minérales qui engendrent des composés toxiques en cas d'ingestion.



O. BENCE/ABOBE STOCK

alimentaires, résultat de la contamination au cours de certains processus de fabrication ou de la migration depuis les encres des emballages. L'Agence nationale de sécurité sanitaire a d'ailleurs elle aussi rappelé, en mai dernier, la nécessité de protéger les consommateurs de ces contaminants.

Si, dans les aliments, la présence de ces huiles n'est que le résultat d'une contamination involontaire, les fabricants de cosmétiques peuvent en introduire sciemment dans leurs produits. Dans les baumes à lèvres, elles sont fréquemment au cœur même de la formule. Celle-ci contient essentiellement trois types de composés : les cires, qui forment la structure du stick et lui confèrent la possibilité de former un film ; les émollients, qu'on leur adjoint pour éviter d'obtenir un produit trop dur et cassant ; et, enfin, les ingrédients ajoutés pour leurs propriétés apaisantes et protectrices (vitamines A et E, stérols, huiles d'avocat ou de souci, etc.). C'est dans les cires et dans les émollients que l'on peut retrouver des huiles minérales. Les fabricants qui ne veulent pas y avoir recours, au nombre desquels les firmes de cosmétiques bio, leur préfèrent des cires d'abeille ou des ingrédients d'origine végétale : cires issues de feuilles d'arbres, huile de ricin (« castor oil » sur les étiquettes), de jojoba, beurre de karité, etc.

### Présence d'huiles minérales sanctionnée

Pour ceux qui font appel aux huiles minérales ou aux hydrocarbures de synthèse, la seule condition imposée par la réglementation est que ces composés atteignent un certain niveau de pureté (mais qui le contrôle ?) et soient exempts

>>>



Cien (Lidl) Care

0,75 €

★★ 13,3/20

► Le produit le moins cher de notre test (près de 20 fois meilleur marché que le plus onéreux, Dr. Hauschka) est aussi le meilleur ! Rien à dire côté composition : il n'inclut pas d'huile minérale et se limite à trois allergènes.

De plus, c'est le seul qui hydrate vraiment bien les lèvres. Les utilisateurs l'ont d'ailleurs trouvé efficace avec une texture, un goût et une odeur agréables, et un rendu sur les lèvres satisfaisant sans excès de gras ni effet collant.

### POURQUOI 10 PRODUITS DÉCLASSÉS ?

Issus des huiles minérales et parfois des hydrocarbures de synthèse, les Mosh mesurés ici et les Moah sont indésirables dans les baumes à lèvres du fait de leur toxicité quand ils sont ingérés. Nous avons donc déclassé tous les produits qui en contiennent avant même de tester leur efficacité.

► Nous déconseillons évidemment tous les produits déclassés.

## 21 BAUMES À LÈVRES

	APPRECIATION GLOBALE		EFFICACITÉ HYDRATANTE	SUBSTANCES INDÉSIRABLES HUILES MINÉRALES ET HYDROCARBURES SYNTHÉTIQUES liste d'ingrédients	ÉTIQUETAGE	Mentions obligatoires, allégations, etc.	Lisibilité liste d'ingrédients
	Contenance	Prix au kg					
	€	g	€	NOTE SUR 20			
1 Cien (Lidl) Care	0,75	4,8	156	13,3	★★	★★	★★
2 Caudalie Soin des lèvres	3,60	4,5	800	13,1	★★	★	★★★
3 Melvita Stick lèvres nourrissant, bio	6,50	3,5	1857	13	★★	★	★★
4 Dermophil Expert bio antiodessèchement	3,61	4	903	12,4	★★	★	★★
5 Cattier Soin lèvres, répare, nourrit, bio	2,90	4	725	12,4	★★	★	★★★
6 Eos Baume grenade et framboise, bio	5,90	7	843	12,4	★★	★	★★★
7 Hema Care	1	4,8	208	12,3	★★	★	★★
8 Lavera Basis sensitiv, bio	2,50	4,5	556	11,6	★	★	★★
9 Weleda Everon Soin des lèvres, bio	4,55	4,8	948	11,3	★	★	★★
10 Bio beauté by Nuxe haute nutrition 8 H	8,86*	4	1108	10,6	★	★	★★
11 Dr. Hauschka Baume lèvres, bio	11,50	3,9	2939	10,6	★	★	★★
Yves Rocher Macadamia	1,95	4,8	406	Déclassés			
Garnier Ultra doux Trésors de miel	2,36	4,4	536				
Labello Original classic care	2,06*	4,8	215				
Carmex Classic moisturising lip balm	2,55	10	255				
La Roche Posay Nutritic	7,95*	4,1	973				
Boiron Homéostick	5,90*	4	738				
Avène Cold cream stick	5,20	4	1300				
Le petit Marseillais Nutrition	1,80	4,9	367				
Aptonia stick lèvres hydratant	1,29	4	323				
Uriage Stick lèvres hydratant	3,99	4	998				

\* Le lot de deux.

### LIRE LE TABLEAU

#### PRIX

Les énormes différences de prix – les produits vendus en pharmacies et la plupart des bio étant très chers – ne sont pas corrélées aux résultats.

#### EFFICACITÉ

##### HYDRATANTE

Elle est mesurée par cornéométrie sur 20 volontaires après 2 h, puis après 6 h. Les produits dans lesquels nous avons trouvé des résidus d'huiles indésirables n'ont pas été testés.

#### TEST D'USAGE

Trente volontaires jugent à l'aveugle la praticité, les qualités sensorielles (texture, odeur, etc.) et l'efficacité ressentie, là aussi uniquement sur les produits dont la composition est sûre.

Les notes sont toujours bonnes avec une préférence pour Caudalie, Cattier et Eos : le rendu sur les lèvres est plus esthétique, et la sensation globale plus agréable (la texture est appréciée, c'est gras sans excès et les

lèvres ne sont pas collantes). Caudalie se distingue, en outre, par un goût et une odeur encore plus appréciés.

#### SUBSTANCES

##### INDÉSIRABLES

Mosh C16 à C35. Dans la famille des Mosh, ce sont eux qui posent problème. Selon l'organisme professionnel Cosmetics Europe, ils ne devraient pas dépasser 5%.

Moah. La seule présence des Moah est indésirable, quelle qu'en soit la quantité. Comme tous

ceux notés ■■, Avène en contient mais à une teneur trop faible pour être quantifiée, d'où seulement ■.

**Perturbateurs endocriniens.** La Roche Posay, Aptonia et Uriage contiennent du BHT, qui n'est pas le plus méchant des perturbateurs endocriniens. Mais les fabricants ne devraient pas en introduire du tout dans des produits susceptibles d'être utilisés chez des enfants et des femmes enceintes.

**Allergènes.** Les 26 allergènes à déclaration obligatoire sont trop souvent présents, les produits bio étant loin d'être épargnés (à l'exception de Cattier). Weleda et Dr. Hauschka battent des records avec respectivement 6 et 10 allergènes.

**ÉTIQUETAGE** Trop de listes d'ingrédients ne sont que difficilement (■) ou pas du tout (■■) lisibles (voir article, p. 30). Nous jugeons également la

pertinence, la lisibilité et la présence des mentions obligatoires.

(1) BHT : ● : présence, risque limité.  
n. e. : non évalué.  
n. q. : non quantifiable.

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



de substances cancérigènes. Néanmoins, l'organisme professionnel Colipa (aujourd'hui Cosmetics Europe) a souhaité aller plus loin en recommandant à ses adhérents, dès 2004, l'éviction des Moah et le maintien de la présence des Mosh les plus préoccupants en dessous de 5%. Cet organisme n'étant guère réputé pour verser dans l'alarmisme, s'il s'est fendu d'un tel conseil, c'est que la préoccupation est sérieuse. Or sa recommandation n'est aucunement respectée! C'est le principal enseignement de notre test: dès que des huiles minérales ou chimiques sont présentes, soit dans 10 de nos références, on retrouve des Moah. Quant aux Mosh, ils dépassent largement les 5%, à l'exception du stick Yves Rocher. Même des marques ayant une image santé bien ancrée comme Boiron, Avène ou Uriage explosent la limite avec leurs teneurs sept à huit fois supérieures! Au vu de ces résultats préoccupants, nous avons stoppé à ce stade notre test sur ces produits que nous conseillons d'éviter.

**Un seul produit de notre sélection hydrate bien**

#### L'Homéoplasmine est inadaptée

La déception, c'est que sur la dizaine de références dont la composition se révèle satisfaisante, une seule hydrate bien. Devant cette pénurie de produits efficaces parmi les cosmétiques, certains pourraient être tentés de se rabattre vers Homéoplasmine, médicament commercialisé par les laboratoires Boiron. Nombre de consommateurs ont pris l'habitude de s'en servir pour tout et n'importe quoi. Deux dermatologues ont récemment tiré la sonnette d'alarme en rappelant que cette pommade, censée soulager les irritations cutanées, ne doit pas être utilisée sur les muqueuses, donc les lèvres, en raison de la présence d'acide borique. Reprotoxique (nocif pour la reproduction), le bore peut, en outre, être responsable d'intoxications graves. Chez Boiron, le laboratoire qui commercialise Homéoplasmine, on s'abrite derrière le fait que ce médicament est délivré par un pharmacien et que son indication parle uniquement des «irritations de la peau». Or la notice n'attire pas du tout l'attention sur la contre-indication pour les muqueuses et, dans deux pharmacies, on nous a vendu ce produit (qui est d'ailleurs en accès libre) pour soulager des lèvres gercées. ♦

(1) Mineral oil saturated hydrocarbons ou hydrocarbures d'huiles minérales saturées.

(2) Mineral oil aromatic hydrocarbons ou hydrocarbures d'huiles minérales aromatiques.

(3) Ceux dont la chaîne carbonée est longue d'au moins 16 carbones et ne dépasse pas 35.

#### INGRÉDIENTS INDÉSIRABLES

### Traquez ces noms!

► Lorsque nous avons choisi les produits à tester, nous avons dès le départ exclu ceux qui figuraient déjà dans notre liste de références contenant des ingrédients indésirables et mise à jour sur notre site Internet (<http://ufcqc.link/maquillage562>). En l'occurrence, ce sont des perturbateurs endocriniens que nous avons pointé du doigt. Il était inutile de tester plus avant ces références. À noter que figurent dans cette liste des marques très populaires (Labello, Dermophil, Neutrogena, etc.).

► Les enseignements de notre test sur la contamination généralisée des huiles minérales nous conduisent à compléter notre liste

d'ingrédients indésirables, pour les produits à lèvres uniquement puisque c'est le risque d'ingestion qui pose problème. Vous pouvez retrouver les noms des ingrédients concernés sur notre site (<http://ufcqc.link/fiches562>), car de nombreuses appellations pas toujours faciles à retenir désignent les huiles problématiques. Les minérales se repèrent sous les noms de *Cera Microcrystallina*, *Microcrystalline Wax*, *Ceresin*, *Hydrogenated Microcrystalline Wax*, *Ozokerite*, *Paraffin*, *Paraffinum liquidum*, *Petrolatum*, *Synthetic wax*. Quant aux hydrocarbures de synthèse, ils peuvent s'appeler *polybutene*, *polyisobutene*, *hydrogenated polyisobutene* ou *polyethylene*.

#### EN PRATIQUE

### Pour des lèvres douces et saines

► **Ne passez pas la langue sur vos lèvres** lorsque vous sentez qu'elles sont sèches! C'est tentant mais c'est la dernière chose à faire: la salive s'évapore vite et elles se dessèchent davantage.

► **Évitez d'arracher les peaux mortes**, au risque de provoquer un microtraumatisme.

► **Pensez à vous hydrater** convenablement.

► **Efforcez-vous de respirer par le nez**, même si c'est

difficile quand on est enrhumé. La respiration par la bouche contribue, entre autres inconvénients, à assécher les lèvres.

► **Évitez les baumes en pots:** si vos doigts ne sont pas impeccablement propres, le baume est vite contaminé par des bactéries. Et toujours pour des questions d'hygiène, évitez de partager votre stick avec un tiers (votre enfant, par exemple).



**Mieux vaut avoir les mains d'une propreté irréprochable si vous utilisez un baume en pot. Sinon, gare aux bactéries!**

# SÈCHE-LINGE

MORGAN BOURVEN, RÉDACTRICE TECHNIQUE NADÈGE MAZERY

Les appareils à pompe à chaleur, qui tirent le marché, se classent globalement mieux que les modèles classiques. En dépit d'une sélection variée, aucun ne s'en sort avec les honneurs.

#### Electrolux EDH 3989 TDW

799 € | ★★ | 13,5/20

► **Capacité et programmes** Doté d'une pompe à chaleur, il sèche jusqu'à 8 kg en coton et 3,5 kg en synthétiques. Il propose 13 programmes, dont certains spécifiques: soie, draps, duvets... **Consommation** Elle est deux à trois fois moindre que celle d'un appareil classique à condensation. Cet Electrolux est le plus économe de notre test: à l'année, son utilisation revient à 31 € pour 4 cycles par semaine. **Performances** De beaux résultats au séchage tant au niveau homogénéité que précision: les programmes cessent au taux d'humidité résiduelle demandé.



BON CHOIX

Notre jury note aussi qu'il est moins bruyant que la majorité des sèche-linge. Son utilisation et sa maintenance sont simples, même si le double filtre est un peu fastidieux à nettoyer. Autres aspects négatifs: un linge qui sort un peu froissé et, surtout, la longueur des cycles (c'est fréquent avec les modèles à pompe à chaleur). Il faut 115 minutes pour sécher 5,6 kg avec le programme «coton prêt à ranger» et 98 minutes pour 2,5 kg.

#### Samsung DV80K6010CW

850 € | ★★ | 13,1/20

► **Capacité et programmes** Ce modèle d'une capacité de 8 kg en coton et 4 kg en synthétiques propose 11 programmes de séchage (dont «laine» ou «sport») avec la possibilité d'ajouter de l'air chaud. **Consommation** Un sèche-linge au moins deux fois plus économe qu'un appareil classique à condensation: son coût annuel est estimé à 37 € pour 4 séchages par semaine. **Performances** Avec sa pompe à chaleur, il se démarque des autres modèles de ce type par sa rapidité: 100 minutes pour une charge de 5,6 kg de coton et



BON CHOIX

73 minutes pour 2,5 kg. Il est aussi précis sur les programmes coton tout en restant à un niveau sonore très acceptable. Son ergonomie le rend en outre facile à utiliser. Côté points faibles, son manque de précision sur les cycles synthétiques de même que la maintenance du microfiltre et du condenseur, plus régulière et compliquée que chez la concurrence. Enfin, avec ce sèche-linge, le repassage reste une étape indispensable!



Plus de modèles testés sur <http://ufcqc.link/linge562>

#### 14 SÈCHE-LINGE

		APPRECIATION GLOBALE	PRIX	NOTE SUR 20	HOMOGÉNÉITÉ DE SÉCHAGE (COTON PRÊT À REPASSER)	PRÉCISION DU SÉCHAGE (SYNTHÉTIQUES)	FROISSEMENT DU SÉCHAGE (SYNTHÉTIQUES)	DU CONDENSEUR	EFFICACITÉ ÉLECTRIQUE	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'EMPLOI	CLASSE ÉNERGÉTIQUE	POMPE À CHALEUR	CAPACITÉ MAXIMALE	SYNTHÉTIQUES	COTON
			€											h	kg	kg
1	Electrolux EDH 3989 TDW	799	13,5	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	A+++	20	8	3,5
2	Samsung DV80K6010CW	850	13,1	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	A++	24	8	4
3	Siemens WT45H2XOFF/04	699	12,8	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	A++	24	8	3,5
4	Whirlpool HSCX 10441	1099	12,8	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	A+++	24	10	3,5
5	Miele TDB 120 WP Eco	999	12,6	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	A++	24	7	4
6	AEG T7DBR832G	729	12,1	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	A+	20	8	3,5
7	Faure FDH833PZ	460	11,9	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	A+	20	8	3,5
8	Bosch WTA 73200FF	449	11,4	★★	★★	★★	★★	★★	★★	(1)	★★	●	C	24	7	3,5
9	Proline PROHP8A++	399	11,4	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	A++	24	8	3,5
10	Bosch WTN85220FF	599	11,3	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	B	24	8	3,5
11	Electrolux EDC 2188 GDB	479	11,2	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	B	20	8	3,5
12	Bosch WTN85200FF	449	10,9	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	B	24	7	3,5
13	Bellavita DF 8 C B WMIC	260	9,8	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	B	12	8	3,5
14	Indesit IND80110	379	8	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	B	9	8	3,5

#### LIRE LE TABLEAU

Les sèche-linge sont testés sur trois programmes: «coton prêt à ranger» avec une charge à 70% de la capacité maximale et l'autre de 2,5 kg; «coton prêt à repasser» avec une charge à 70% de la capacité; «synthétiques» avec une charge mixte polyester-coton à

capacité maximale. La charge de coton contient draps, jeans, chemises, etc.; celle de synthétiques, t-shirts d'oreiller et chemises. **DURÉE DU SÉCHAGE** Elle est chronométrée et ramenée au kilo de linge. **HOMOGÉNÉITÉ DU SÉCHAGE** Elle est appréciée à partir de l'écart entre l'article le

plus sec et le plus humide après un programme «coton prêt à repasser». **PRÉCISION DU SÉCHAGE** L'humidité finale résiduelle doit être nulle (3% de tolérance) pour le coton prêt à ranger, de 12% (4% de tolérance) pour le «coton prêt à repasser» et de 1% (2% de tolérance) pour les synthétiques.

**FROISSEMENT DU LINGE** Il est estimé pour les chemises utilisées pour le programme «synthétiques». **EFFICACITÉ DU CONDENSEUR** Elle est calculée sur le cycle «coton prêt à ranger». On note la quantité totale d'eau évaporée pendant le

cycle (en pesant le linge avant et après), puis on pèse la machine avant et après pour déterminer la quantité d'eau condensée. **CONSUMATION ÉLECTRIQUE** Elle est mesurée pour chaque programme et ramenée au kilo de linge. **NIVEAU SONORE** Trois experts l'évaluent.

**FACILITÉ D'EMPLOI** Nos trois experts jugent les notices et la facilité d'utilisation. (1) Sèche-linge à évacuation.   
●: oui; -: non.   
★★★ TRÈS BON   
★★ BON   
★ MOYEN   
● MÉDIocre   
■ MAUVAIS



Les consommateurs privilégient les fromages qui bénéficient d'une Appellation d'origine protégée, la fameuse AOP. Mais des questions se posent à son sujet.

## FROMAGES

# L'AOP sous pression

MARIE-NOËLLE DELABY,  
RÉDACTRICE TECHNIQUE CÉCILE LELASSEUX

Frais, crayeux ou crémeux, à pâte cuite pressée ou lavée... la France compte plus de 300 fromages. Parmi eux, 45 bénéficient d'une appellation d'origine protégée, ou AOP, censée valoriser économiquement un savoir-faire local. Et cela fonctionne : alors qu'un fromager propose en moyenne 118 références de fromage, les AOP représentent plus de 50% du chiffre d'affaires de près de trois boutiques sur quatre. L'essence de chaque appellation réside dans son cahier des charges, élaboré et géré par les acteurs de la filière. Du petit fermier aux multinationales laitières, chacun a son mot à dire mais, dans les faits, réunir une telle diversité d'acteurs peut tourner au rapport de force. Au point de mettre en péril la qualité des fromages selon Véronique Richez-Lerouge, auteure de *Main basse sur les fromages AOP*, paru cette année aux éditions Érick Bonnier. Très documentée, l'enquête déclare rompu le contrat de confiance entre producteurs et consommateurs sous l'influence

**Entre multinationales et petits producteurs, un rapport de force**



PHOTOS TUCUMAN

## COMTÉ

Tous sont AOP. Les meilleures meules, qui peuvent atteindre 3 ans d'affinage, ne sont pas à la portée de toutes les bourses. Évitez toutefois les fromages ayant moins de 8 mois d'affinage ! Le comté fabriqué à la belle saison sera plus fruité.



- |  |   |
|--|---|
| <p><b>8/20</b><br/><b>Comté Marcel Petite</b> AOP, produit par la fromagerie Marcel Petite, lait cru, affinage 10-12 mois</p> <p>► Son goût est très faible et il paraît beaucoup trop jeune pour un fromage affiné 10 mois.</p>   | <p><b>14/20</b> <b>LE MEILLEUR</b><br/><b>Comté Reflets de France</b> AOP, produit par la fromagerie Marcel Petite, lait cru, affinage 10 mois minimum</p> <p>► Sa croûte est épaisse, sa pâte dense, homogène et d'un beau jaune. Onctueux en bouche, ses arômes sont fruités.</p> |
| <p><b>13/20</b><br/><b>Comté la Rochette fruitée</b> AOP, fromagerie Vagne, lait cru, affinage 12 mois</p> <p>► La pâte est d'un jaune soutenu homogène et lisse. Peu puissant mais bien équilibré, son goût est assez lactique avec une pointe fruitée et végétale.</p> | <p><b>7/20</b><br/><b>Comté doux Entremont</b> AOP, produit par Sodial, lait cru, affinage 4 mois</p> <p>► Sa croûte est trop fine et sa pâte jaune claire beaucoup trop souple. Ses arômes forts sont désagréables et assez amers. Rien à voir avec un comté de qualité !</p>      |

## TEST DÉGUSTATION

Notre jury de cinq experts (fromagers détaillants, critiques gastronomiques, cuisinier) a dégusté à l'aveugle cinq variétés de fromages et donné son verdict.

### CAMEMBERT (1)

Les Normands l'aiment un peu crayeux (30 jours avant la DLC, date limite de consommation), les Parisiens à point (15-10 jours avant la DLC). Dans tous les cas, prenez-le AOP, donc au lait cru !

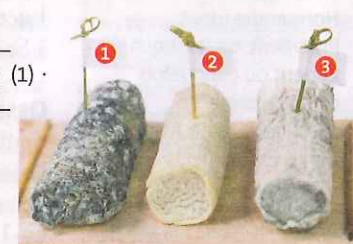


- |   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <p><b>8/20</b><br/><b>Le Rustique</b> non AOP, produit par Savencia, pasteurisé</p> <p>► De texture trop molle, son odeur ammoniacquée est désagréable et son goût trop salé et amer.</p> | <p><b>12/20</b><br/><b>Gillot</b> AOP, produit par la fromagerie Gillot, lait cru</p> <p>► Pas assez affiné, il manque un peu de souplesse mais son bon goût de champignon des bois fait la différence.</p> | <p><b>14/20</b> <b>LE MEILLEUR</b><br/><b>Fleuron du Plessis</b> AOP, produit par le Domaine de Saint-Loup du groupe Lactalis, ex-Graindorge, lait cru</p> <p>► Avec sa belle croûte pigmentée de rouge et sa pâte souple, il est moelleux avec des belles notes de noisette et de sous-bois.</p> | <p><b>8/20</b><br/><b>Lepetit</b> non AOP, produit par la Société fromagère de Sainte-Cécile du groupe Lactalis, pasteurisé</p> <p>► Sans croûte établie et sans aucune odeur, ce fromage présente une saveur trop terreuse.</p> | <p><b>11/20</b><br/><b>Champ Secret</b> AOP et fermier, produit par la ferme du champ secret, lait cru</p> <p>► De bel aspect, il est fort en goût avec un peu d'amertume en final. Pour les amateurs de camemberts charpentés !</p> |
|---|---|---|--|--|

(1) Les camemberts ont été dégustés à 10 à 15 jours de leur DLC.

### SAINTE-MAURE-DE-TOURAINES (1)

Proposé moelleux, sec ou très sec, préférez toujours le sainte-maure-de-Touraine AOP, reconnaissable à la paille de seigle (marquée) en son centre.



- |  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>14/20</b> <b>LE MEILLEUR</b><br/><b>Sainte-maure-de-Touraine fermier</b> AOP et fermier, produit par Bernard Bergeon, lait cru</p> <p>► Belle croûte fine et bleutée, texture tendre, il présente des arômes caprin et de foin plaisants. Il est un peu trop salé.</p> | <p><b>8/20</b><br/><b>Soignon</b> non AOP, produit par Eurial, pasteurisé</p> <p>► Bien que peu affiné, en bouche il semble trop vieux, la couleur de la pâte avec une pointe vert-gris indiquant une légère oxydation. Le goût est trop amer et piquant.</p> | <p><b>10/20</b><br/><b>Sainte-maure-de-Touraine</b> Nos régions ont du talent AOP, produit par Eurial, lait cru</p> <p>► Pas assez d'affinage. L'intensité aromatique est donc trop faible bien que sans défauts majeurs.</p> |
|--|---|---|

(1) Les fromages étaient proposés moelleux (frais) aux dégustateurs

### FOURME D'AMBERT

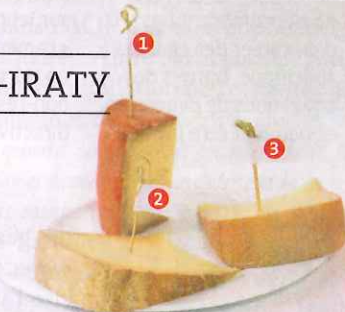
Toutes sont AOP mais rares sont celles au lait cru, plus aromatiques !



- |  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>13/20</b><br/><b>Fourme d'Ambert Le Village Tradition</b> AOP, produit par Société laitière de Laqueuille, pasteurisé</p> <p>► Ronde et fondante, sa texture est onctueuse. Sa saveur un peu sucrée s'éloigne du goût originel de la fourme.</p> | <p><b>8/20</b><br/><b>Fourme d'Ambert Reflets de France</b> AOP, produit par Sodial, pasteurisé</p> <p>► De texture trop élastique, voire plastique, sa pâte, qui présente une légère note de sous-bois, manque de saveur.</p> | <p><b>15/20</b> <b>LE MEILLEUR</b><br/><b>Fourme d'Ambert fermière Croix de Chazelles</b> AOP et fermière, produit par Gaec Croix de Chazelles, lait cru</p> <p>► Texture souple, beau persillage bleu, saveur salée aux notes de foin et de sous-bois typique du goût des fourmes.</p> |
|--|--|---|

### OSSAU-IRATY

Tous sont AOP. Le béarnais est plus onctueux et moelleux ; le basque plus astringent. Des subtilités plus présentes dans les fromages fermiers et d'estive que dans les laitiers !



- |  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>9,5/20</b><br/><b>Tommette d'Iraty</b> non AOP, affinage 7 mois, produit par les fermiers basco-béarnais, lait cru</p> <p>► La couleur rouge de sa croûte ne fait pas très naturelle et son goût, très animal, a des saveurs trop sucrées et farineuses.</p> | <p><b>11,5/20</b> <b>LE MEILLEUR</b><br/><b>Ossau-Iraty Istara</b> AOP laitier, produit par Lactalis, pasteurisé</p> <p>► Un peu jeune, ce fromage présente une intensité aromatique moyenne mais agréable et équilibrée.</p> | <p><b>11/20</b><br/><b>Ossau-Iraty fermier</b> AOP et fermier, produit par les fermiers basco-béarnais, lait cru</p> <p>► On apprécie les notes de foin, de noisette et de brebis. Malheureusement, en bouche, il est trop salé.</p> |
|--|---|--|



## HORS AOP

## La confusion organisée

Qui a dit que le sainte-maure était de Touraine? À l'instar du brie ou du chabichou, le sainte-maure «tout court» est une dénomination générique, définie en annexe du décret fromage et spécialités fromagères (n°2007-628). Contrairement aux AOP sainte-maure-de-Touraine, chabichou du Poitou, ou encore brie de Melun ou brie de Meaux, ces génériques ne s'encomrent pas d'un cahier des charges spécifique, hormis des obligations de dimension, et peuvent être produits



Propriété de Lactalis, le camembert Lepetit n'est plus AOP depuis 2007.

n'importe où. Mais si la confusion est déjà grande, elle atteint son paroxysme avec le camembert. Bien que seules les AOP aient droit à l'indication géographique «camembert de Normandie», des fromages fabriqués en Normandie hors AOP apposent sans complexe sur leur boîte «camembert fabriqué en Normandie», dans le non-respect de la directive européenne

UE 2081/92, qui réserve le terme Normandie à l'AOP. Des camemberts certes élaborés dans la région mais dont le lait et la fabrication ne sont soumis à aucun cahier des charges. 70 000 tonnes de camemberts hors AOP au lait pasteurisé sont ainsi produites chaque année en Normandie (dont Président, Le Rustique, Lepetit ou Lanquetot) contre à peine 5 400 tonnes en AOP.

rayonnement de cette part minime de leur activité, explique Véronique Richez-Lerouge. Or, il est difficile de concilier gros volume et maintien de la qualité, et par le passé les industriels ont déjà montré leur volonté de baisser le niveau d'exigence des cahiers des charges. D'aucuns se rappellent en effet la guerre du camembert provoquée en 2007 par les géants du secteur, Lactalis et Isigny-Sainte-Mère. Les deux industriels, alors à la tête de plus de 80 % de la production, avaient invoqué des raisons sanitaires pour brusquement se retirer de l'appellation, le 1<sup>er</sup> avril 2007. Le but de la manœuvre : faire pression sur l'Institut national de l'origine et de la qualité (l'Inao, qui régent les cahiers des charges AOP), afin d'autoriser le lait thermisé (chauffé). Finalement, les autorités sanitaires avaient récusé les assertions de dangerosité pour le consommateur et l'obligation d'utiliser du lait cru avait dès lors été maintenue. Dommage collatéral, Lanquetot et Lepetit, propriétés de Lactalis, sortaient définitivement du circuit lait cru avant que Lactalis ne ferme le site de production de Lepetit à Saint-Maclou (27).

## Ossau-iraty : le fromage de la discorde

Seule AOP fromagère de la région Aquitaine, l'ossau-iraty illustre aussi la difficulté à concilier enjeux économiques et gastronomiques. Apparue en 1980 pour promouvoir les tommes de brebis du Béarn (où se situe la vallée d'Ossau) et du Pays Basque (qui abrite la forêt d'Iraty), elle offrit un débouché commercial aux nombreux producteurs laitiers qui depuis un siècle alimentaient en lait les caves de Roquefort. Jusqu'à ce que la source ne se tarisse en 1975, quand le plus fameux des bleus resserra son bassin de récolte du lait. Aujourd'hui, l'appellation basco-béarnaise née pour pérenniser le bassin laitier produit 12 % de fromages dits fermiers dans une région où la production à la ferme est très ancrée historiquement. À l'instar des AOP munster, reblochon ou encore saint-nectaire, son cahier des charges distingue en effet les fromages dits «fermiers» – au lait cru et produits sur l'exploitation à partir du lait d'un seul troupeau – des fromages «laitiers», fabriqués en fromagerie à partir du lait collecté et pasteurisé. Un lait qui, ici, provient de quelques dizaines de producteurs pour les petites fromageries à plus de 400 opérateurs pour les géants du secteur : d'un côté Lactalis, détenteur de la marque Istara et Matocq, et de l'autre Sodiala, qui commercialise l'AOP sous la marque Entremont. Une coexistence qui crée des dissensions. D'ailleurs, 90 % des 150 producteurs fermiers du Béarn n'adhèrent pas à l'AOP. Certains expliquent ne pas vouloir cotiser à un label qui les associerait à la grande production. Les plus virulents accusent

des géants du lait. «À l'heure actuelle, 70 % des fromages AOP sont produits à l'échelle industrielle», précise l'auteure. Le risque encouru est, selon elle : «La mise en péril de la production traditionnelle par une baisse de la qualité et une standardisation du goût!»

## Le camembert a eu chaud

Pour Véronique Richez-Lerouge, la goutte de lait qui a fait déborder le vase est normande. Le 16 juin 2016, l'industriel Lactalis met la main sur la fromagerie Graindorge, producteur historique de l'AOP camembert de Normandie. Alors que l'appellation compte 9 producteurs (2 fermes et 7 fromageries), la multinationale, qui possédait déjà les fromageries d'Orbec (camembert Bourdon), Jort et Moulin de Carel, devient leader de la production en camembert AOP et renforce sa position au sein de l'organisme de défense et de gestion (ODG) de l'appellation avec 30 % des voix. Mais l'AOP camembert «de» Normandie représente une part mineure de la production de camembert «en» Normandie (dénomination souvent utilisée, qui n'est pas couverte par l'AOP, voir encadré, ci-dessus). Et, ce, dans un contexte de baisse des ventes en grandes surfaces. «En fait, l'AOP camembert est une vitrine flatteuse pour les industriels, qui profitent du



B. DECOUT/REA

Fabrication du camembert AOP Réo à la fromagerie Réaux du Val d'Ay (50).

même l'appellation de leur avoir volé le prestigieux nom d'ossau, historiquement attaché aux seules tommes de cette vallée. L'AOP a cependant progressé depuis les années 80 avec, notamment, un resserrement de l'aire géographique et une interdiction partielle de l'ensilage (alimentation fermentée). «Mais pour piloter la filière, on ne peut pas raisonner par la seule qualité élitiste du produit, car il y a aussi des enjeux économiques», reconnaît Sandrine Barrère, qui travaille au comité de pilotage de l'AOP depuis 20 ans. «Passer en force sur certaines mesures comme l'usage obligatoire du lait cru, c'est couvrir le risque que deux tiers des producteurs quittent l'appellation et ne respectent plus aucun critère sélectif comme l'usage de races de brebis locales», prévient-elle. Car hors AOP, point de règle. On y trouve le meilleur : des fromages d'estive produits avec le lait des pâtures en transhumance. Mais aussi le pire : des copies «avec des traitements de croûtes comme des colorants, des laques plastifiantes ou encore des anti-moisissures interdits par l'AOP», prévient Jacky Mege, technicien fromager.

## Fourme : un divorce malheureux

Pour d'autres, l'évolution est moins heureuse, à l'instar de ce qui s'est passé pour la fourme d'Ambert. Cette dernière, qui jusqu'en 2002 ne formait qu'une AOP avec la fourme de Montbrison, roule désormais seule et majoritairement pour l'industrie. Si aujourd'hui quelques producteurs fermiers<sup>(1)</sup> reviennent dans l'AOP pour redonner ses lettres de noblesse à ce fromage pastoral, ils ne représentent qu'1 % du tonnage de l'appellation, le secteur s'étant concentré autour de quelques grands groupes qui produisent à 95 % un fromage pasteurisé. «Sans parler de la qualité des fromages, on ne peut que regretter une perte de diversité des produits», commente Romain Olivier, fromager affineur à Boulogne-sur-Mer, dans le Pas-de-Calais (voir également encadré, p. 47).

## CONSEILS

## Bien choisir son fromage

AVEC ROMAIN OLIVIER, FROMAGER AFFINEUR À BOULOGNE/MER (62)

- Quand un fromage dispose d'une AOP, préférez-la au générique, c'est une garantie minimale.
- S'il ne vous est pas contre-indiqué (déficit immunitaire, grossesse), optez pour le fromage au lait cru.
- Si votre fromager se dit affineur, demandez à visiter sa cave!
- En grande surface, choisissez la durée d'affinage la plus longue.



Fromage laitier (en ht), fermier (à g.) et d'estive (à d.) cohabitent dans l'AOP.

## Comté content!

Certains fromages, en revanche, semblent avoir trouvé un modèle qui leur vaut d'être cités en exemple. C'est le cas du comté. Le numéro un des ventes en fromagerie. Il représente à lui seul plus d'un quart de la production AOP au lait cru française et prouve que gros tonnage ne rime pas forcément avec concentration industrielle. Ce fromage du massif jurassien naquit au Moyen-Âge du besoin des vachers, à la tête de petits troupeaux, d'unir leur collecte de lait dans des ateliers, ou fruitières, pour fabriquer de grosses meules à l'affinage complexe et long (jusqu'à 3 ans) afin de conserver le produit de leur traite.

Un esprit coopératif que l'appellation, née en 1958, a su préserver, selon son président, Claude Vermot-Desroches. «75 % de nos 150 fruitières sont encore de petites coopératives, explique-t-il, et notre cahier des charges exige une collecte du lait dans les 25 kilomètres autour des fruitières. Cela empêche la concentration et attise moins l'intérêt des grands groupes laitiers.» Présents dans l'AOP, Lactalis et Sodiala y restent très minoritaires. Autre particularité : l'application d'un plan de régulation de l'offre qui limite à 2 % la croissance de production annuelle. «Généralement, quand un produit marche tout le monde veut en faire et beaucoup abandonnent la qualité pour être plus compétitifs au niveau du prix», constate Claude Vermot-Desroches. Cette mesure qui limite la surproduction n'est présente que dans trois autres appellations : le beaufort, le morbier et le reblochon.

## Vers une politique de quotas?

Rares sont ainsi les AOP à ne pas être envahies par les multinationales. Pour Véronique Richez-Lerouge, l'Autorité de la concurrence et l'Inao devraient réaffirmer leur rôle de régulateurs en limitant à 20 % leur présence dans les AOP. À l'Inao, on réfute l'intérêt du quota et l'on insiste plutôt sur le soin porté à la représentativité entre éleveurs et opérateurs (gros ou petits) au sein des AOP. De son côté, Patrick Mercier, producteur du camembert et actuel président de l'ODG camembert de Normandie, constate que si aujourd'hui les industriels n'arrivent plus autant qu'avant à influencer les producteurs de lait, la situation pourrait devenir plus préoccupante si les multinationales rachetaient encore des fromageries. Avec ou sans l'aval des géants du secteur, il serait temps pour le consommateur de retrouver une offre de qualité. En l'état, «l'AOP est un postulat plus que nécessaire mais rarement suffisant», conclut Romain Olivier. ♦

(1) Le principal d'entre eux, Vigneux La Croix de Chazelles (voir aussi p. 47), a vu son exploitation totalement ravagée par un incendie en juin dernier. Pour l'heure, la production est interrompue.



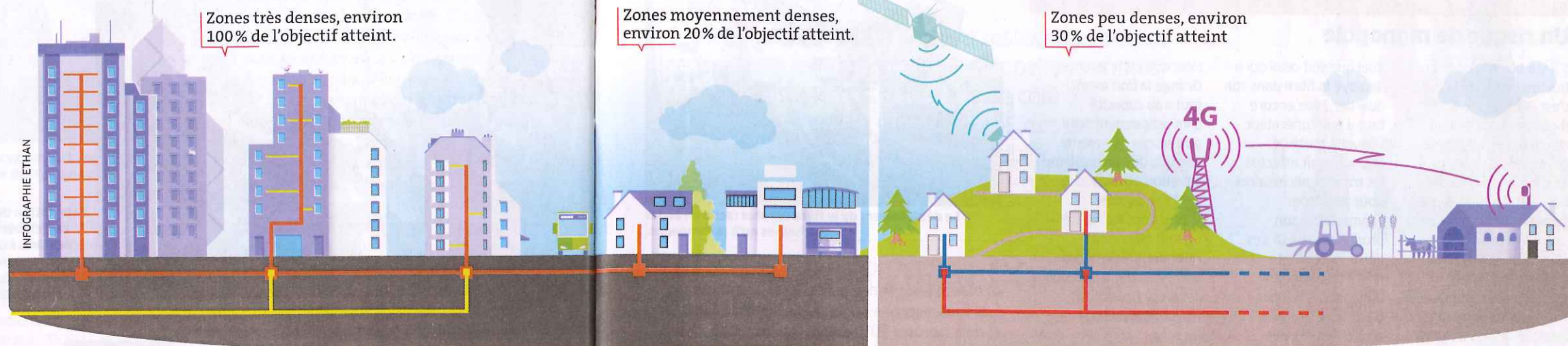
L'auteur de l'ouvrage tire la sonnette d'alarme sur une standardisation du goût.

Quand les industriels sont majoritaires, la qualité en prend un coup



## 33,5 MILLIONS DE LOCAUX À RACCORDER

En fonction de l'endroit où l'on habite, le processus de déploiement du très haut débit n'est pas le même.



## FIBRE OPTIQUE

# Le pari ne sera pas tenu

CYRIL BROSSET, AVEC ANTOINE AUTIER

En 2013, le président de la République, François Hollande, lançait le « Plan France Très haut débit » (PFTHD) avec un objectif ambitieux : permettre à chaque foyer français, d'ici à 2022, de bénéficier d'un débit d'au moins 30 mégabits/s, dont 80 % par la fibre optique. Avec un taux de couverture de 52 % de la population à mi-chemin, le bilan officiel est plutôt flatteur. Pourtant, à y regarder de plus près, il n'y a pas de quoi pavoiser. D'une part, parce qu'au lancement du plan en 2013, 23 % de la population était déjà éligible au très haut débit, grâce notamment au réseau câblé de Numéricable, repris depuis par SFR. En quatre ans, seul un quart de la population a donc été couvert. D'autre part, parce que la fibre a été déployée en priorité dans les grandes agglomérations et les villes moyennes, où la densité de population élevée et la présence d'égouts et de fourreaux souterrains facilitent le déploiement. Amener le très haut débit dans les dizaines de milliers de villages et hameaux de France sera une tout autre paire de manches. D'après une étude de l'UFC-Que Choisir, au rythme actuel, la fibre optique ne pourrait couvrir 80 % du territoire qu'à l'horizon 2035, soit avec treize ans de retard sur le calendrier.

À l'Agence du numérique, l'institution chargée de mener à bien le plan Très haut débit, on veut rester positif. « Nous savons que le plus dur reste à faire, reconnaît son directeur, Antoine Darodes, mais les délais seront tenus car le déploiement s'accélère. Chaque jour ouvré, 10 000 nouvelles prises sont installées soit deux fois plus qu'il y a deux ans. Et dans les zones les moins denses, où les collectivités prennent le relais sur les opérateurs, la dynamique est lancée. » De fait, après avoir déterminé les schémas d'aménagement et désigné les prestataires chargés du déploiement, les chantiers sont enfin en train de démarrer. Dans tout le pays, les prises sortent de terre et la plupart des habitants peuvent enfin savoir à quelle date le très haut débit sera disponible chez eux<sup>(1)</sup>.

## Les offres ADSL en sursis

Si elle ne fait aucun doute, cette accélération ne devrait néanmoins pas suffire pour respecter l'échéance de 2022. Alors, pour tenir leurs promesses, les pouvoirs publics pourraient être tentés de prendre une mesure radicale : imposer la fibre optique aux consommateurs. Orange a déjà commencé à le faire. Depuis quelque temps, l'opérateur ne commercialise plus d'offre ADSL dans les logements éligibles à la fibre. Ce mouvement pourrait être amené à s'amplifier, notamment avec l'apparition, dans les mois qui viennent, de « zones fibrées ». Dans ces quartiers

## ZONES DENSES (55 % DE LA POPULATION) Les opérateurs ont la main

### COMMENT S'ORGANISE LE DÉPLOIEMENT ?

En zones urbaines, chaque immeuble et chaque maison sont fibrés par un opérateur (le plus souvent Orange). N'importe quel FAI concurrent (en jaune) peut ensuite, s'il le souhaite, se raccorder à ces réseaux, permettant ainsi aux habitants concernés de souscrire à ses offres. Dans les zones « très denses » (une centaine de villes), où la concurrence est forte, les opérateurs se sont livrés une bataille acharnée pour être les premiers à déployer la fibre dans un maximum de logements. En revanche, les 3 600 communes composant la zone dite « moyennement dense » ont fait l'objet d'un accord entre Orange et SFR, le premier s'engageant à prendre

en charge 80 % de ce territoire et le second les 20 % restants.

### OÙ EN EST-ON ?

Alors que les zones très denses sont quasiment couvertes à 100 %, la couverture des zones moyennement denses a pris beaucoup de retard. À la fin de l'année dernière, Orange et SFR avaient rempli à peine 20 % de leurs objectifs (source Arcep). Qui plus est, SFR a annoncé son intention de remettre en cause l'accord signé avec Orange pour augmenter sa zone de déploiement.

### QUELLE TECHNOLOGIE ?

Tous les clients devraient être desservis par la fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH pour Fiber to the home). Des immeubles peuvent toutefois être raccordés en fibre jusqu'au pied de l'immeuble puis en câble coaxial (FttB pour Fiber to the building). Cette technologie, exploitée par SFR, affiche des performances légèrement inférieures.

► POUR EN SAVOIR PLUS  
Retrouvez notre fiche pratique « Souscrire une offre fibre » p. 60.

## ZONES RURALES (45 % DE LA POPULATION) Les pouvoirs publics pilotent

### COMMENT S'ORGANISE LE DÉPLOIEMENT ?

Dans le reste du pays, ce sont les collectivités locales (le plus souvent les conseils départementaux) qui sont à la manœuvre. Après avoir adopté leur schéma d'aménagement numérique, fixé un calendrier, fait réaliser les études nécessaires, elles ont lancé un appel d'offres pour désigner le prestataire technique chargé de déployer la fibre et d'assurer la gestion du réseau dans le cadre d'une concession (en bleu). N'importe quel opérateur (en rouge) peut ensuite se raccorder à ce

Réseau d'initiative publique (RIP) pour apporter ses services aux clients éligibles.

### OÙ EN EST-ON ?

Pour l'instant, 30 % des logements et locaux professionnels sont éligibles au très haut débit. Mais partout en France, les chantiers se multiplient. Leur nombre devrait donc progresser rapidement.

### QUELLE TECHNOLOGIE ?

Les collectivités décident de la technologie employée en fonction des contraintes locales et de leur budget. On estime qu'en 2022 seule la moitié des habitants de ces zones devrait être desservie en

fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH). Les 50 % restants devront se contenter de technologies alternatives comme :

### ● le VDSL2

Il s'agit d'une amélioration du réseau de cuivre qui permet d'atteindre jusqu'à 100 Mbits/s. Toutefois, ce débit n'est pas garanti et plus le logement sera éloigné du nœud de raccordement, plus il sera faible.

### ● le satellite

Contraignant et cher, le satellite n'est pas idéal pour se connecter à Internet. Mais on nous promet le lancement prochain d'un satellite plus performant.

### ● la 4G

Capter le signal 4G d'une antenne mobile pour le diffuser en Wi-Fi dans la maison, c'est possible, mais on ne peut pas accéder aux services de télé et le débit varie en fonction du nombre d'utilisateurs connectés.

### ● la boucle locale radio (ex-Wimax)

Dans ce cas, le signal arrive par voie hertzienne, depuis une antenne, puis est redistribué dans la maison. Attention : le débit peut varier en fonction de la météo.

L'idée : orienter les particuliers vers la fibre

couverts à 100 % par la fibre, des mesures spécifiques pourraient être appliquées pour inciter les habitants à abandonner leur forfait ADSL. Parmi elles, l'augmentation du coût d'accès à la boucle

locale cuivre, c'est-à-dire la somme que reversent chaque mois à Orange les opérateurs (Bouygues, SFR et Free)

qui souhaitent utiliser son réseau de cuivre<sup>(2)</sup>. Une telle mesure aurait pour effet de pousser les opérateurs à augmenter les prix de leurs abonnements ADSL, ce qui les rendrait forcément bien moins



## ORANGE

## Un risque de monopole

S'il y a bien un opérateur qui tire profit de la fibre, c'est Orange. Fin 2016, il comptait 1,4 million de clients FttH, soit les deux tiers du parc. Et chaque mois, deux nouveaux abonnés à la fibre sur trois choisissent une offre Orange. Ce succès, l'ex-France télécom le doit en grande partie au fait qu'il est l'opérateur qui a déployé le plus de fibre dans les rues et les immeubles, très loin devant SFR, Free et Bouygues.

## L'opérateur historique raffle les abonnements

En théorie, cette ultradomination ne devrait pas avoir d'impact pour les consommateurs. Orange, comme n'importe quel autre opérateur, a l'obligation d'ouvrir ses réseaux à ses concurrents. Les clients éligibles devraient donc pouvoir souscrire une offre auprès de l'opérateur de leur choix,

quel que soit celui qui a déployé la fibre dans son quartier. Mais encore faut-il que l'opérateur auquel il souhaite s'abonner ait effectué les travaux nécessaires pour raccorder l'immeuble à son propre réseau. Or ces derniers coûtent cher et demandent du temps. Résultat : d'après nos calculs, plus d'un tiers des particuliers n'ont d'autre choix, s'ils veulent la fibre, que de souscrire à l'offre de l'opérateur qui l'a déployée dans l'immeuble. Et dans la très grande majorité des cas, il s'agit d'Orange. S'ils refusent, ils devront se contenter d'une offre ADSL. Et encore, ce n'est pas toujours possible. À titre expérimental, certains immeubles neufs sont désormais livrés sans réseau de cuivre. Seule la fibre d'Orange y est disponible. Le problème,

c'est que cette avance, Orange la doit avant tout à sa capacité d'investissement hors norme, qui elle-même découle de son ancienne situation de monopole sur le réseau de cuivre dont il a hérité en tant qu'ancien opérateur historique. Un réseau qui, à l'époque, avait été financé sur les deniers publics.

## La propriété du réseau, un atout majeur

Nul doute que, petit à petit, les opérateurs étendront leur zone de couverture et que d'ici dix, quinze ou vingt ans, chaque consommateur pourra souscrire une offre auprès du fournisseur d'accès à Internet de son choix. Mais comme ils le font aujourd'hui sur l'ADSL, ils devront toujours verser de l'argent à l'opérateur possédant le réseau pour utiliser sa fibre. Orange continuera longtemps à faire la course en tête.

intéressants. Les consommateurs seraient alors tentés de basculer sur la fibre. Lorsqu'ils seraient suffisamment nombreux à avoir franchi le pas, le réseau de cuivre pourrait même être désactivé de façon définitive.

Une telle décision ne serait pas choquante en soi. À quoi bon, en effet, continuer à entretenir deux réseaux apportant plus ou moins les mêmes services ? Toutefois, avant de contraindre les ménages à opter pour la fibre, encore faut-il avoir la certitude qu'ils bénéficieront toujours de tarifs raisonnables. Or, sur ce point, rien n'est moins sûr. Car contrairement aux frais d'accès à la boucle locale cuivre, qui sont encadrés par le législateur, ceux appliqués sur la fibre sont libres. L'opérateur qui a déployé la fibre dans un immeuble est en droit de facturer comme bon lui semble l'accès à

**Les prix des forfaits fibre pourraient beaucoup augmenter**



P. BONNIERE/MAXPPP

Le déploiement de la fibre est plus facile en zones urbaines qu'à la campagne.

ce réseau à ses concurrents. Et il ne s'en prive pas. Les frais d'accès à la boucle locale fibre sont d'ores et déjà facturés 50% de plus que ceux de l'ADSL. Cette surfacturation a un impact direct sur le prix final payé par le consommateur. D'après nos calculs, le coût d'un forfait fibre triple play de base devrait avoisiner les 40 €, soit 10 € de plus que le même forfait en ADSL. Et sans encadrement, rien ne dit que les frais d'accès à la boucle locale ne bondiront pas, ce qui entraînerait une flambée des factures. Voilà pourquoi il est indispensable, avant d'augmenter le prix de l'ADSL, que l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) mène une étude approfondie sur l'avenir des frais d'accès à la boucle locale fibre.

## Une fracture numérique qui s'aggrave

Il n'y a pas de temps à perdre. Que ce soit pour des raisons personnelles ou professionnelles, disposer d'une bonne connexion Internet est devenu indispensable. Si la fracture numérique entre villes et campagnes n'est pas nouvelle, l'essor du très haut débit n'a fait pour l'instant que l'aggraver, car la fibre s'est déployée en priorité dans les zones où le débit ADSL était satisfaisant. Il devient pourtant urgent de la résorber. Selon les chiffres de l'UFC-Que Choisir, obtenus d'après les données officielles, pas moins de 7,5 millions de personnes, soit 11,1% de la population, ne bénéficient pas d'une connexion à Internet satisfaisante et 500 000 (0,7%) n'ont pas d'accès ADSL. Le 17 juillet dernier, le président de la République, Emmanuel Macron, a annoncé sa volonté de s'appuyer sur des technologies alternatives comme la 4G ou le VDSL2 (voir infographie pp. 50-51) pour que chaque Français puisse disposer, dès 2020, d'une connexion satisfaisante. Certes, cela ne remplacera pas la fibre, mais ce sera toujours mieux que rien. ♦

(1) Un observatoire devrait prochainement permettre à chacun de savoir quand sa commune sera couverte en très haut débit. D'ici là, renseignez-vous auprès de votre mairie.

(2) Opérateur historique, Orange (ex-France télécom) en a gardé la gestion exclusive.

► Si les prix des vins de table sont restés raisonnables, ce n'est pas le cas de ceux des appellations plus renommées. Même en laissant de côté les premiers crus les plus prestigieux, des dizaines de bordeaux ont vu leur prix doubler ou tripler en une décennie. Comment en est-on arrivé là ?

## VINS DE BORDEAUX

## Pourquoi les prix flambent

ERWAN SEZNEC

Trop cher, le bordeaux ? La question ne désarçonne pas Allan Sichel, directeur de la société de négoce Sichel et président du Comité interprofessionnel des vins de Bordeaux (CIVB). Elle lui est souvent posée. Il y répond sans difficulté, avec un argument chiffré : « La moitié des ventes de bordeaux en France se font en grande distribution, au prix moyen de 5,80 € la bouteille », vente en bag-in-box (BiB) comprise. Néanmoins, Allan Sichel en convient, « les consommateurs voient les bordeaux comme des vins chers ». C'est évidemment lié à la célébrité des grands crus : Lafite Rothschild, Mouton Rothschild, Haut-Brion, Margaux, Latour ou Petrus. Ils s'échangent à plusieurs centaines d'euros la bouteille, voire plusieurs milliers quand le millésime est exceptionnel (château Petrus 2009 : 4000 € !). La plupart des amateurs de vins en boiront à quelques occasions seulement dans leur vie, ce qui rend leur prix relativement secondaire. Il en va autrement de la catégorie des bordeaux qu'on pourrait qualifier de moyen-supérieur. Cette vaste famille compte des centaines de références, vendues entre 25 et 75 € la bouteille. Trop cher pour du vin de table, parfait pour fêter un Noël, un anniversaire ou un baccalauréat. Or, dans ce créneau, il s'est passé quelque chose ces

**Plus de 60% en dix ans pour la catégorie moyen-supérieur**

RETROUVEZ CE DOSSIER  
**Le vendredi 6 octobre 2017**  
DANS

LA QUOTIDIENNE



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

dernières années. En 2014, au moment des ventes en primeur<sup>(1)</sup>, des courtiers ont constaté que les prix avaient augmenté de 60% en dix ans, sur un panier de quelque 170 crus. Et comme 2004 et 2014 sont considérées comme de très bonnes années dans le Bordelais, la comparaison n'est donc pas biaisée par un énorme écart de qualité entre les deux millésimes.

## De plus en plus onéreux au fil du temps

Par ailleurs, les prix des primeurs sont désormais disponibles, archivés en ligne, pour des centaines de bordeaux, sur le site [www.bordoverview.com](http://www.bordoverview.com). La lecture est édifiante. Les vins listés sont de plus en plus chers au fil du temps. Les bonnes années, les prix flambent. Les moins bonnes années, ils redescendent, mais pas autant qu'ils avaient grimpé, loin de là. Illustration avec un Haut-Bailly Pessac-Léognan. En 2004, la bouteille était à 18,50 € en primeur, selon Bordoverview. En 2016, >>>



LOZZ-VAT2522/ADOBE STOCK B. BOGOWYAKO/SHUTTERSTOCK



elle est à 119 €. + 643%, contre 18% d'inflation sur la période! Ce vin a flambé pendant la période exceptionnelle qui va de 2008 à 2010, passant à 48 €, puis 107 €, puis 128 €. Ensuite, il est resté en apesanteur. L'année 2013 est une catastrophe dans le Bordelais: le printemps a été froid, gâtant la floraison, et la fin de l'été a été douce et humide, favorisant les moisissures. Le raisin était si médiocre que certains châteaux, comme le cru bourgeois Malescasse, n'ont sorti ni premier, ni second vin. Notre Haut-Bailly est quand même parti à 57 € la bouteille, en primeur.

«Il faut compter aussi avec les progrès réalisés par les domaines, qui investissent et s'améliorent en permanence», plaide Allan Sichel. Le moins que l'on puisse dire est que les gains pour l'amateur ne sautent pas toujours aux yeux. En 2004, nos confrères de *La Revue du vin de France* notaient le Haut-Bailly à 18,5/20. Ils lui accordent 19,5/20 en 2016. Une addition multipliée par six, pour un progrès qui se situe probablement dans la marge de flou inhérente à une dégustation...

#### L'étrange Liv-Ex Bordeaux

Le Haut-Bailly Pessac-Léognan est un cas extrême, mais ce n'est pas un cas isolé. Entre 2004 et 2016, le Vieux Château Certan à Pomerol passe de 59 à 269 € (+ 455%), le Clos Fourtet à Saint-Émilion de 40 à 117 € (+ 292%), le Croix de Labrie à Saint-Émilion de 31 à 78 € (+ 251%). Le London International Vintners Exchange «Bordeaux 500» (Liv-Ex) jette un éclairage singulier sur les prix de ces vins. Cet indice britannique synthétise les cours de 500 crus, cotés en continu depuis décembre 2003.

La méthodologie est assez complexe. L'indice reconstitue la moyenne des prix, dans les transactions passées entre professionnels sur les trente derniers jours. Il est donc censé refléter la valeur des dix derniers millésimes livrables. Autrement dit, en juin 2017, le cours du Leoville Las Cases sur le Liv-Ex, par exemple, correspond à la moyenne des prix constatés pour ce vin, pour les millésimes allant de 2006 à 2015. Son évolution devrait donc suivre, au moins en partie, la qualité des vendanges. En pratique, ce n'est pas du tout ce qui se passe. 2006, 2007 et 2008 sont des années quelconques. Pourtant, l'indice entame, en 2009, une longue ascension vers un sommet atteint à l'été 2011. Il chute ensuite brusquement, juste au moment où 2009, considéré comme le millésime du siècle, arrive en rayon. Comment comprendre le Liv-Ex Bordeaux 500? Probablement en laissant de côté toute notion de qualité, pour se concentrer sur la conjoncture internationale. L'indice se dégrade lourdement à

#### DES HAUSSES VERTIGINEUSES<sup>(1)</sup>

##### Haut-Bailly Pessac-Léognan

2004: 18,50 €

2016: 119 €

+ 643 %

##### Vieux Château Certan Pomerol

2004: 59 €

2016: 269 €

+ 455 %

##### Clos Fourtet Saint-Émilion

2004: 40 €

2016: 117 €

+ 292 %

(1) Les prix sont donnés pour des vins vendus en primeur.

l'automne 2008, au moment de la crise des subprimes. Il rechute en 2011, quand la croissance mondiale marque le pas, sous l'effet de plusieurs facteurs, dont le tsunami au Japon. Le principal moteur de son ascension est probablement la demande chinoise. Anecdote quand l'indice démarre, en 2003, elle n'a cessé de croître jusqu'en 2011, quand les importations de l'empire du Milieu ont atteint un niveau record, à 654 millions d'euros. Des importations qui ont ensuite fluctué, tout en demeurant à un niveau historiquement élevé. En 2016, la Chine (Hong-Kong compris) a encore importé pour 627 millions d'euros de bordeaux, très loin devant les États-Unis (196 millions d'euros). Le site du Liv-Ex existe d'ailleurs en trois langues: anglais, français et chinois. Schématiquement, aujourd'hui, pour chaque euro de vin gagné sur leur marché national, les producteurs bordelais gagnent un autre euro à l'exportation. L'Hexagone absorbe 58% des volumes, mais il ne dicte plus les prix, en particulier sur les vins renommés. Le consommateur français trouve le bordeaux trop cher? Aucun problème, les étrangers sont preneurs. «Bordeaux a passé la crise des années 2000 sans trop avoir à réfléchir aux prix de vente, grâce à la demande chinoise», admet Bernard Bouchon, viticulteur et président de la Coordination rurale de Gironde. «Malheureusement, le problème est que nous avons écoulé là-bas des centaines de caisses de crus fanés et que les Chinois commencent à s'en rendre compte, déplore un négociant. L'image du bordeaux en Chine se dégrade.»

#### Cher, mais pas forcément rare

La profession s'inquiète de la perte de compétitivité de ses vins et de l'inflation incontrôlée des grands crus. En 2014, alors qu'il n'était pas encore président du CIVB, Allan Sichel évoquait le problème dans le quotidien *Les Échos* (édition du 27 mars). «Les plus grands crus coûtaient 5 à 7 fois plus cher que les vins de base», dans les années soixante-dix. Le rapport est «aujourd'hui de 1 à 1 000 dans certains cas». Certes, les bourgognes ont connu la



La demande chinoise a tiré les prix vers le haut.

D. COX/THE NEW YORK TIMES-REDUX-REA

#### VIN-PLACEMENT

### Une belle gueule de bois

Le vin-placement a bu la tasse. Le fonds luxembourgeois Nobles Crus d'Elite-Advisers a vu ses activités suspendues en 2013 par la Commission de surveillance du secteur financier du Grand-Duché. Patrimoine Grands Crus/investir-dans-le-vin.com ne donne plus de signe d'activité depuis fin 2015. Le groupe Héraclys (Chateauonline et 1855.com) a été liquidé en 2016. La direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Gironde, enfin, a transmis au parquet de Marseille (13) des éléments sur Patriwine courant 2017, après un an d'enquête. Le vignoble bordelais était le préféré de ces sociétés, en raison de sa taille. En Bourgogne, les domaines sont si petits qu'ils vendent souvent toute leur production

à des habitués (les vignes de l'appellation corton-charlemagne tiendraient dans un carré de 2 km sur 3). 1855.com aurait acheté pour 40 millions d'euros de vins et Patriwine pour 20 millions d'euros, en privilégiant les primeurs vendus entre 30 et 100 € la bouteille. Un segment de marché, bien adapté à des placements, où les bordeaux ont enregistré des hausses spectaculaires. Phénomène qui a probablement contribué à ce dérèglement des prix constatés dans le Bordelais. Les investisseurs ont réalisé, au bout de deux ou trois ans, que la valorisation des grands crus n'avait rien d'automatique. L'amateurisme de certaines sociétés, incapables de livrer des vins qu'elles étaient censées avoir achetés, à l'image de 1855.com, a fini de les décrédibiliser.

même évolution. En grande distribution, ils sont plus onéreux que les bordeaux (8,50 € en moyenne). Dans les grands crus, ils atteignent des sommets extravagants: 15 195 € la bouteille de Richebourg d'Henri Mayer! Toutefois, comme le rappelle Benoist Simmat dans un livre fort instructif<sup>(2)</sup>, il y a une différence de taille entre la Bourgogne et le Bordelais, au sens propre du terme. Le vignoble du Sud-Ouest est beaucoup plus grand et produit quatre à cinq fois plus de vin que son grand rival de l'Est: 1,4 million d'hectolitres annuels d'un côté, 6,5 millions de l'autre. L'effet de rareté du produit ne devrait pas jouer autant. Certains domaines bordelais, qui cultivent une image d'élitisme, ont une production industrielle: jusqu'à 300 000 bouteilles de son premier vin pour Lafite Rothschild! «Le bordeaux n'est pas un produit rare, confirme Bernard Bouchon. Dans les années soixante-dix, le vignoble occupait 60 000 hectares. On est monté à 120 000 hectares, avant de redescendre à 117 000. Le négoce encourage une légère surproduction, pour garantir l'approvisionnement.»

Mais un autre élément a probablement accéléré la hausse. Il s'agit de la spéculation. Ces quinze dernières années, de nombreux sites de vente en ligne (contre lesquels *Que Choisir* avait mis en garde) ont présenté le vin comme un placement alternatif, incitant leurs clients à acheter en primeur, non

La spéculation sur les vins achetés en primeur a également déséquilibré le marché.



LUDOVIC/REA

pour boire, mais pour revendre à plus ou moins brève échéance. L'aventure a tourné court (voir encadré ci-contre). Ces sociétés ont grugé des milliers de consommateurs. Elles ont aussi, selon toute probabilité, déséquilibré le marché avec des hausses de prix remarquables sur les primeurs compris entre 30 et 100 € la bouteille.

#### Coût de production maximum: 40 €

Travail des vignes, vendange, vinification, bouteille, barrique, amortissement de l'investissement dans des terrains souvent coûteux, marketing, frais d'immobilisation du stock en attente de commercialisation... en poussant tous les curseurs au maximum, en travaillant de la manière la plus sophistiquée qui soit, le coût de production d'une bouteille de bordeaux ne dépasse pas 40 €, sortie de propriété, estime Benoist Simmat dans son livre. Ce qui ferait déjà la coquette somme de 100 € dans le commerce, en comptant le transport et la marge du détaillant. En bordeaux, 17 références atteignaient ce seuil en 2004, selon Bordeauxoverview. Elles sont 45 en 2016, dont un tiers qui dépasse les 150 €.

### Dans le Bordelais, on trouve de très bonnes bouteilles à 12 €

Faut-il continuer à les acheter? «Personne ne peut faire le procès du bordeaux en bloc, plaide Roland Feredj, directeur du CIVB pendant 23 ans et parti en retraite en 2013. Il y a trop de diversité. Maintenant, si on me demande: existe-t-il des bordeaux à 12 € aussi bon que des bordeaux à 55 €? Je réponds oui, sans hésiter, et ça ne date pas d'hier. Un chapel-de-tutiac blanc, par exemple. C'est un vin excellent et très abordable, comme l'essentiel de l'offre de bordeaux, que j'estime sous-cotée.»

La meilleure réaction face à la surcote indéniable du haut du marché? Partir en exploration dans le Bordelais, riche de quelque 9 000 viticulteurs. «L'essentiel de la profession n'exerce pas dans les grands crus, conclut Roland Feredj. On pourrait comparer ces derniers à un marché de l'art, où chacun achète un peu de vanité, en même temps qu'une bouteille exceptionnelle. Il n'est pas interdit de regarder ailleurs.» Voilà qui est dit. ♦

(1) Ces ventes ont lieu deux ans environ avant que le vin soit effectivement consommable. Les experts évaluent son potentiel avec plus ou moins de précision. Les producteurs, par ailleurs, sont libres de leur faire goûter seulement les jus issus des meilleures parcelles, et ils ne s'en privent pas.

(2) Bordeaux Connection, First Document, 2015.



► Face à la concurrence de la grande distribution et des géants du e-commerce, les libraires indépendants ont de plus en plus de mal à survivre. Ce sont pourtant d'indispensables passeurs de culture.

## LIBRAIRIES INDÉPENDANTES

# SOS, commerces en péril

FLORENCE HUMBERT

**L**a France, dit-on, est le pays de la gastronomie. Ce que l'on sait moins, c'est qu'avec un réseau d'environ 3 200 points de vente, elle est aussi le pays le plus riche au monde en librairies indépendantes. L'explication de ce petit « miracle » réside dans le statut particulier dont bénéficie le livre en France depuis 1981. Au cours des années soixante-dix, le développement de la Fnac et des rayons librairies dans les grandes surfaces avaient lancé la course au prix le plus bas. Une pratique rendue possible par le système du

### La politique du prix unique du livre ne suffit plus

prix conseillé, alors en vigueur dans l'édition. Cette guerre du discount menaçait de disparition la librairie traditionnelle, mais elle risquait aussi de remettre en cause toute la chaîne du livre qui repose sur l'équilibre entre bestsellers et ouvrages à petits tirages, d'accès plus confidentiel. La polémique fit rage «entre la défense de Goethe et celle des supermarchés». Au final, les pouvoirs publics tranchèrent en faveur du premier, actant ainsi le refus de considérer le livre comme un produit marchand banalisé.

### Un marché en pleine mutation

La loi du 10 août 1981, dite «loi Lang» (du nom du ministre de la Culture d'alors) instaura donc le prix unique fixé par l'éditeur et l'interdiction d'un rabais supérieur à 5 %. Cette mesure a donné une bouffée d'air aux libraires indépendants. «Sans la loi sur le prix unique, nous serions tous morts depuis longtemps»: le constat fait l'unanimité dans la profession. Malgré ce régime de faveur et les

nombreuses mesures protectrices qui ont suivi (extension de la loi Lang au livre numérique, TVA à 5,5 %, plan librairie mis en œuvre de 2012 à 2016), trente-six ans plus tard, la situation de la librairie indépendante est loin d'être rose. Dans un marché culturel en pleine mutation, le secteur reste vulnérable face à la concurrence de plus en plus âpre des grandes surfaces spécialisées (Cultura, Fnac, Espace culturel Leclerc), des supermarchés et des mastodontes du e-commerce.

### Situation financière critique

Difficile pour la librairie de proximité ou même pour les grandes enseignes de centre-ville de lutter avec Amazon et sa plateforme de sites marchands lorsque ceux-ci proposent en ligne l'accès à des centaines de milliers de titres, neufs et d'occasion, avec une promesse de livraison à domicile sous 48 h ! Il faut aussi compter avec l'essor du livre numérique qui est une pierre de plus dans le jardin des librairies indépendantes.

Qu'on le déplore ou non, les produits culturels sont entrés dans l'ère de la consommation de masse, avec ses corollaires: formatage de l'offre, immédiateté, praticité. Une évolution qui frappe de plein fouet les librairies indépendantes. Petites ou grandes, prises en tenaille entre la chute des ventes et la hausse chronique des charges (loyers, frais de transports en tête), elles ont de plus en plus de mal à s'en sortir. De grands réseaux, comme Chapitre, ont été démantelés, des enseignes historiques ont été mises en liquidation comme Sauramps à Montpellier (racheté *in extremis* par le Furet du Nord). Pour retrouver un équilibre financier, certaines grandes librairies ont réduit drastiquement leur fonds et leur personnel. Une stratégie payante à court terme mais

qui pourrait s'avérer rapidement dangereuse. «En appauvrissant leurs stocks et en coupant dans leurs effectifs, elles mettent en péril leurs fondamentaux: la qualité de l'accueil, de l'offre, et du conseil», déplore Xavier Moni, directeur de la librairie Comme un roman, nichée au cœur du Marais (Paris 3<sup>e</sup>) et vice-président du Syndicat de la librairie française (SLF). La situation financière des petites enseignes est encore plus critique. Nombre d'entre elles sont déficitaires, voire dans le rouge. Et il n'est pas rare que les libraires ne se versent aucun salaire en fin de mois. «Ces résultats sont a priori impensables à l'échelle de tout un secteur et constituent presque une anomalie économique», constate une étude réalisée par le cabinet Xerfi sur la situation des librairies indépendantes. Malgré tout, le secteur résiste et les défaillances sont compensées par la création de nouveaux points de vente. «La librairie reste une affaire de passionnés pour qui la rentabilité n'est pas nécessairement une fin en soi. Mais combien de temps cela peut-il durer?», interroge le rapport.

### Le géant Amazon est la plus grande menace

### La profession résiste

La partie est pourtant loin d'être perdue, car la profession est pugnace. Pour mettre en commun leur expérience et mutualiser leurs actions commerciales, de plus en plus de libraires se regroupent en associations régionales (Paris Librairies, Libraires en Seine, libraires du Sud, etc.) ou spécialisées (Canal BD, groupement des librairies de bandes dessinées, ALSJ, groupement des librairies jeunesse, etc.). Autre initiative, nationale celle-là, la création du site Internet [www.librairiesindépendantes.com](http://www.librairiesindépendantes.com), qui fédère 700 librairies ayant mis en réseau leurs stocks, soit plus de 4 millions d'ouvrages. Les lecteurs peuvent ainsi, en quelques clics, savoir où trouver le livre qu'ils recherchent, le réserver et le retirer près de chez



J. FAURE/REA

## SUR INTERNET

### Des coups de canifs dans la loi Lang

**P**arce qu'elle instaure un prix unique fixé par l'éditeur pour chaque livre, la loi Lang devrait être une barrière intangible. Elle comporte toutefois des points de contournement qu'Amazon n'a pas manqué d'exploiter. À commencer par la remise de 5 % maximale sur le prix fixé par l'éditeur, pratiquée systématiquement par toutes les grandes enseignes culturelles (Fnac, Leclerc, etc.). Mais lorsque à cela s'ajoute la gratuité des frais de port, la concurrence est largement faussée, car cette gratuité représente de fait une remise supplémentaire. «Cette pratique de dumping n'a d'autre objectif que de tuer à petits feux la librairie indépendante. Nous n'avons évidemment pas les moyens de lutter à armes égales. Je ne peux pas me permettre d'envoyer gratuitement un livre à 10 €, quand les frais d'expédition s'élèvent à 5 €!», s'insurge Xavier Moni, libraire à Paris. Face aux tollés provoqués par ces pratiques chez les libraires indépendants, la loi de 2014 encadrant la vente de livres à distance devait rétablir l'équilibre en interdisant le cumul des deux dispositifs. Mais Amazon a immédiatement trouvé la parade... en facturant les frais de port à 1 centime!

### À la limite de la légalité

Autre méthode pour contourner la loi sur le prix unique du livre: le recours systématique à la vente d'occasion sur les places de marchés des grands acteurs de l'e-commerce (Amazon, Priceminister, Fnac, etc.). Or, l'occasion ne rentre pas dans le cadre de la loi du 10 août 1981. Est

considéré comme livre d'occasion un ouvrage qui a déjà été acheté une fois par un consommateur et qui a été revendu à un grossiste, un soldeur, un détaillant. Sur ces places de marché, à peine quelques jours après leur sortie, des vendeurs professionnels proposent des exemplaires «d'occasion» à prix cassé des dernières nouveautés, étiquetés «Comme neuf», jouant sur une subtile distinction avec le «Neuf». Difficile cependant de croire qu'ils proviennent tous de lecteurs déçus ou pressés de se débarrasser du dernier ouvrage d'un écrivain à succès! La vente transite par la place de marché qui encaisse au passage une confortable commission. Exaspérés par ces pratiques à la limite de la légalité, les organismes professionnels représentant l'édition et la librairie ainsi que l'État ont réussi, au terme de deux ans de négociation, à faire signer le 27 juin dernier une charte de bonne conduite aux plateformes de vente en ligne. Ce texte fait notamment obligation aux signataires de mettre en place des dispositifs de détection et des sanctions pour les vendeurs ne respectant pas la loi. «Les places de marché permettent la mise en relation entre vendeurs et acheteurs s'engageant à rappeler par leur service qu'il est interdit aux vendeurs de commercialiser des livres neufs dans la catégorie des livres d'occasion», indique la charte. Les deux parties se sont données six mois pour l'entrée en vigueur effective du dispositif. Faute de quoi l'État prendra ses responsabilités, a prévenu Françoise Nyssen, la ministre de la Culture.



eux. Une véritable alternative, face à la domination d'Amazon, alors qu'une partie grandissante du public se montre sensible à une consommation plus « responsable » (voir notre enquête, p. 59) et favorable au commerce indépendant de proximité. Dans ce contexte, la librairie est perçue comme un moyen de contrer la dévitalisation des centres-villes. C'est un lieu marchand, bien sûr, mais c'est aussi un lieu d'échanges, de rencontres. « On y vient parce qu'on recherche du lien social, une expérience particulière qu'on ne vit pas dans son salon avec une tablette », résume Christophe Burtin, du cabinet de conseil Kea & Partners. Très attachés à cette fonction sociale, certains clients vont même jusqu'à mettre la main à la poche dans le cadre d'opérations de financement participatif. Ainsi, c'est en partie grâce au soutien financier de nombreux clients que la librairie des Volcans à Clermont-Ferrand, mise en liquidation fin 2013 par le groupe Chapitre, a pu être reprise par ses douze salariés sous la forme de société coopérative (Scop).

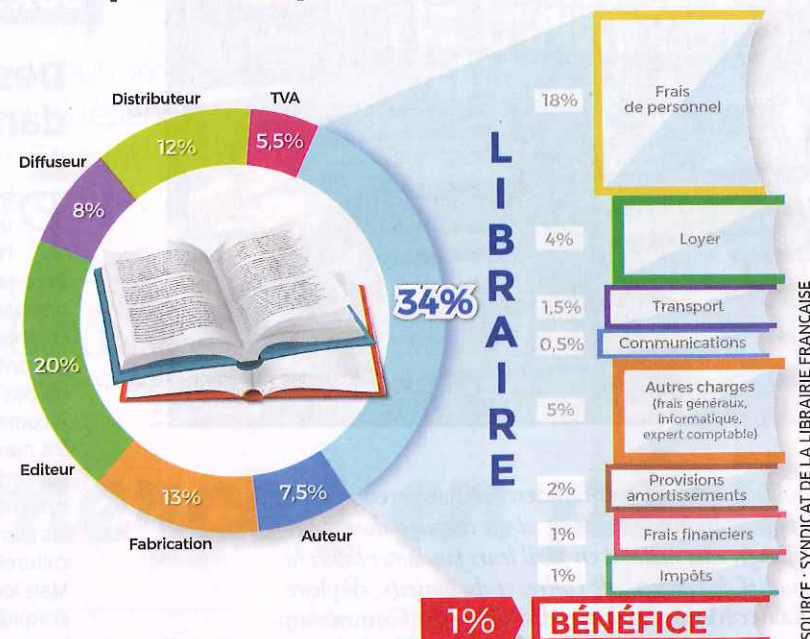
### Les initiatives foisonnent

L'enjeu pour la librairie est donc de répondre à ces attentes de la clientèle, en cultivant sa singularité, par l'aménagement de son magasin, l'originalité de son offre, la qualité de l'accueil et du conseil. Si les séances de signatures, les débats avec les auteurs font partie des animations classiques, certaines librairies n'hésitent pas à organiser des expositions, des concerts, voire des opérations « hors les murs » avec des associations culturelles, des bibliothèques ou des écoles. « Les animations avec les scolaires sont essentielles, elles peuvent faire tomber des barrières chez les enfants qui ne fréquentent pas habituellement les librairies », remarque Xavier Moni. Le couplage de l'activité librairie avec un espace café, salon de thé, voire de petite restauration, est aussi un concept prometteur. En particulier dans les campagnes où les cafés-librairies constituent parfois le seul îlot de sociabilité. En Bretagne, où la tradition des multicommerces

est inscrite dans les gènes, une vingtaine d'établissements de ce type se sont fédérés autour de l'association Calibreizh. Certains libraires vont encore plus loin et proposent des produits *a priori* très éloignés de l'univers du livre mais plus lucratifs – voyages et séjours culturels, vente ou location d'œuvres d'art, affiches et papeterie créative... – qui permettent d'attirer une clientèle plus large. Si la démarche est intéressante, elle risque cependant à terme de brouiller l'image de la librairie et d'en faire un commerce banalisé. Pour fidéliser leur clientèle, de plus en plus de libraires n'hésitent pas à recourir aux réseaux sociaux et au e-marketing : lettre d'information, mailing, cartes

**L'arrivée de l'éditrice d'Actes Sud à la Culture est de bon augure**

## Décomposition du prix du livre



Sur chaque livre vendu, le libraire fait seulement 1 % de bénéfice.

de fidélité, compte Facebook ou Twitter, etc. Ces nouveaux outils leur permettent d'avoir une connaissance plus fine des habitudes de leur clients et, à l'instar des grands sites marchands, de leur adresser des messages ciblés. Les libraires ne manquent ainsi pas d'idées pour enrichir et renforcer la relation qui les lie à leurs clients. Mais malgré ces initiatives, la pérennité du secteur reste gravement menacée.

### Des mesures sont attendues

« La librairie est le secteur le moins rentable parmi l'ensemble des commerces de détail », martèle le SLF dans le dossier intitulé « La librairie, un enjeu pour la culture et les territoires », remis en février dernier aux candidats à la présidence de la République. Arguant que la librairie s'apparente à une mission d'intérêt général, le syndicat y formule une série de propositions visant à renforcer la politique du livre et à améliorer la rentabilité des librairies, notamment par l'obtention de meilleures conditions tarifaires auprès des éditeurs (via une remise minimale), la suppression de la possibilité d'accorder aux particuliers un rabais de 5 %, ou l'exonération automatique de la Contribution économique territoriale (CET) pour les libraires bénéficiant du label Librairie indépendante de référence (LiR). Pour l'instant, rien n'est joué, même si l'arrivée au ministère de la Culture de Françoise Nyssen, l'éditrice et ancienne présidente des éditions Actes Sud est de bon augure. Présente lundi 26 juin aux rencontres nationales de la librairie à La Rochelle, elle a d'ailleurs rappelé la nécessité d'être attentifs à la bonne santé des librairies, « premier lieu d'accès à la culture pour une grande majorité de la population ». ♦

## ENQUÊTE QUE CHOISIR

# Vous et votre librairie

Comment les lecteurs de *Que Choisir* jugent-ils les circuits de vente du livre ? Tel était l'objectif du questionnaire mis en ligne qui nous a permis de collecter 4 163 réponses.

Si les librairies indépendantes continuent à jouir d'une cote d'amour élevée auprès de nos lecteurs internautes, cela n'empêche pas ces derniers de fréquenter régulièrement les sites de vente en ligne et les grandes surfaces culturelles (Fnac, Cultura, espaces culturels Leclerc). C'est ce qui ressort en premier lieu des réponses au questionnaire mis en ligne dans la newsletter électronique de *Que Choisir* du 6 juillet dernier. À la question « Où avez-vous acheté principalement vos livres durant l'année écoulée ? », la librairie vient en première position (36 % des répondants),

suivie par Internet (29 %) et les grandes surfaces spécialisées (27 %). L'achat de livres dans les autres circuits de distribution (kiosques de gare, par exemple) reste anecdotique.

### La compétence du libraire plébiscitée

Parmi les qualités les plus appréciées chez les libraires figurent d'abord la compétence et l'implication du personnel, l'ambiance du lieu et, enfin, l'étendue et l'originalité de l'offre. « Nous avons un libraire talentueux qui invite régulièrement des auteurs et ça c'est merveilleux », se réjouit l'un de nos lecteurs.

« La visite d'une librairie fait découvrir d'autres livres que celui pour lequel on était entré », renchérit un autre.

La volonté de soutenir le commerce de proximité et une offre culturelle indépendante est également manifeste chez un grand nombre d'internautes (20 %). À l'opposé, quand on analyse les motifs de ceux qui n'achètent pas en librairie, pour 44 % d'entre eux c'est simplement qu'il n'y en a pas à proximité de leur domicile ! En deuxième position (18 %) vient l'impression que les livres y sont plus chers. Un paradoxe alors que le prix des livres est le même partout (dans la limite des 5 %) ! Enfin, certains (15 %) se plaignent de « ne pas y trouver les livres qu'ils cherchent ».

### Des grandes surfaces culturelles polyvalentes

Les grandes surfaces culturelles séduisent plutôt le public des 18-39 ans. Selon les sondés, l'atout n° 1 de ces enseignes réside dans l'étendue de l'offre (54 %) et la disponibilité immédiate du titre recherché. Pouvoir combiner l'achat de livres avec d'autres produits (image, son, informatique) est un critère mis en avant par 13 % des lecteurs. L'anonymat est également plébiscité par certains internautes qui apprécient

Nos lecteurs achètent plutôt en librairie (36 %) mais aussi sur Internet (29 %).

de pouvoir feuilleter les livres et de ressortir sans avoir acheté.

### Les sites de vente en ligne : priorité au confort

Plus de la moitié de nos répondants déclarent acheter des livres sur Internet. Selon une fréquence très variable. 27 % d'entre eux sont des acheteurs quasi exclusifs sur la Toile. Dans tous les cas, les acheteurs en ligne plébiscitent Amazon (71 %) et la Fnac (45 %). Comme pour les grandes surfaces culturelles, ils soulignent l'étendue de l'offre et la disponibilité des ouvrages, notamment dans des domaines spécifiques (livres en langues étrangères, d'occasion, titres épuisés, etc.). Second avantage mis en avant, le confort : les achats sont possibles à tout moment. Un atout important pour les ruraux ou les personnes qui ne peuvent ou ne veulent pas se déplacer. D'autant que les délais de livraison sont rapides et les frais de port quasi gratuits. Face aux grandes surfaces et aux mastodontes de l'Internet, l'avenir de la librairie indépendante apparaît plutôt sombre aux yeux de nos internautes. Malgré leur attachement à ce type de commerce, la grande majorité (69 %) craint une diminution des points de vente dans les prochaines années. ♦

F. H. avec Grégory Caret



G. ROLLE/REA



## À LA POSTE

## La lettre recommandée numérique

De plus en plus de réglementations encouragent l'usage de la lettre recommandée électronique que la Poste met à la disposition de ses usagers.

## COMME LA LETTRE RECOMMANDÉE CLASSIQUE

La loi dite «pour une république numérique» adoptée en 2016, de même que le règlement européen e-IDAS, ont précisé le «statut» de la lettre recommandée numérique. Elle est une transposition de la lettre recommandée classique et offre les mêmes garanties en cas de recours et litiges.

## COMMENT ÇA MARCHE ?

Le processus et le contenu adressé par l'émetteur vers le destinataire de même que la gestion des preuves sont numérisés. La Poste, qui met à la disposition du public ce service, dispose des certifications nécessaires pour conférer à la lettre recommandée numérique une valeur juridique incontestable. **Première étape**, l'expéditeur se rend sur boutique.laposte.fr. Il remplit les cases du destinataire et de l'expéditeur (identité, adresses postale et électronique...) puis télécharge la lettre rédigée et les éventuels documents qu'il joint.

**Par la suite, deux options sont possibles.** Soit le courrier ainsi expédié est, au bout du compte, matérialisé par la Poste (impression) afin d'être remis au destinataire en main propre par le facteur. Soit il est intégralement dématérialisé. Il arrive alors directement dans la boîte mail du destinataire, ce qui suppose que ce dernier ait souscrit, au préalable, une identité numérique. Cela sera par exemple le cas d'une compagnie d'assurances qui met à disposition de ses nouveaux clients cette solution afin qu'ils valident leur consentement.

**Tarif.** Une lettre recommandée numérique coûte au moins 3,95 €, auxquels il faut ajouter 1,15 € si l'on veut avoir un accusé de réception (paiement en ligne sécurisé). Sa délivrance au destinataire est instantanée, une fois que l'expéditeur a validé l'envoi. Elle doit être envoyée avant 14 h si l'on souhaite qu'elle soit distribuée le lendemain par un facteur.

## LA PROTECTION DE LA PREUVE

L'intérêt d'une lettre recommandée, c'est le caractère probant qui lui est conféré ! De fait, une preuve électronique (« un algorithme mathématique qui transforme un document en une chaîne unique de 20 chiffres », explique la Poste) est

« transférée » dans le suivi en ligne de dépôt de l'expéditeur. Ces données lui sont également transmises par mail. ♦

L'envoi par Internet, un gain de temps !



R. DAMORET/REA

## INTERNET/TV/TÉLÉPHONE

## Souscrire une offre fibre

Plus de 12 millions de logements sont éligibles au très haut débit par la fibre. Si vous en faites partie, vous pouvez souscrire une offre. Voici ce qu'il faut savoir pour faire le bon choix (voir également p. 50).

## LES AVANTAGES DE LA FIBRE

Grâce à son débit descendant vingt fois plus élevé et bien plus stable que celui de l'ADSL, la fibre optique permet surtout de multiplier les usages. Grâce à elle, on peut, en même temps, regarder la télé sur plusieurs écrans en haute définition (HD), jouer en ligne, se connecter à Internet à partir de plusieurs terminaux, etc. Qui plus est, tout est plus rapide. Télécharger un film, par exemple, vous prendra à peine dix minutes, contre parfois plus de quatre heures avec l'ADSL. La fibre offre, enfin, un débit montant plus élevé, pratique pour envoyer des fichiers lourds ou utiliser des services de cloud, et, aussi, un temps de latence très court qui ravira les accros du jeu en ligne.



Télécharger un film prend 10 minutes avec la fibre.

B. FENOUIL/REA

## LE CHOIX DE L'OPÉRATEUR

Quel que soit l'opérateur qui a déployé la fibre dans votre immeuble ou dans votre quartier, vous pouvez en théorie souscrire un abonnement auprès du fournisseur d'accès à Internet (FAI) de votre choix, à condition, toutefois, que celui-ci ait réalisé les travaux nécessaires pour connecter votre immeuble à son propre réseau. Pour savoir vers quel opérateur vous pourrez vous diriger, rendez-vous sur les sites Internet des différents FAI, puis entrez votre numéro de téléphone et votre adresse. Vous pouvez également vous renseigner auprès de votre mairie ou de l'organisme en charge du déploiement de la fibre dans votre commune.

## LES CONDITIONS DE L'OFFRE

Outre les débits montants et descendants, vérifiez la technologie employée. Alors que le FTTH (Fiber to the home) recourt à la fibre de bout en bout, le FTTB (Fiber to the building), utilisé surtout par SFR, emprunte un câble coaxial pour sa partie terminale. Cette technologie limite un peu les débits et augmente légèrement les temps de latence. Jetez un œil aussi sur les services associés : chaînes de télé accessibles, capacité de l'enregistreur, destinations des appels téléphoniques inclus, capacité de stockage en ligne, etc. Et comparez le tarif mensuel de l'abonnement en tenant compte du coût éventuel de la location de la box, de la durée d'engagement et du montant des frais de raccordement, d'installation et de résiliation.

## L'INSTALLATION

Lors du premier raccordement d'un logement à la fibre FTTH, l'intervention d'un technicien au domicile est nécessaire. Celui-ci doit en effet poser une prise optique dans le logement et la relier à un boîtier situé sur le palier ou devant la maison. Cette installation restera en place, même si vous changez de FAI. ♦

## PENSION ALIMENTAIRE

## En cas d'impayés, une nouvelle solution

À la suite d'un divorce, lorsque l'un des parents cesse de verser la pension alimentaire qu'il doit à son ex-conjoint(e) pour l'éducation d'un ou plusieurs enfants, diverses solutions existent afin de le contraindre à payer. Depuis janvier dernier et la création de l'Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa), une nouvelle voie peut être suivie.

## RÉAGIR VITE

L'Aripa, organisme adossé à la Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf) et à la Mutualité agricole, peut être sollicité dès le premier mois de non-paiement. Il peut également agir pour tous les impayés constatés lors des 24 derniers mois. Dans un premier temps, l'Aripa contactera le conjoint « fautif » pour comprendre les raisons du non-paiement et proposera un éventuel échéancier. Mais si celui-ci persiste dans son refus, la somme due sera prélevée directement par l'Aripa sur son salaire, sa retraite ou ses allocations chômage.

## UNE AIDE PROVISOIRE

Durant la procédure, et indépendamment des ressources du conjoint qui reçoit la pension, l'Aripa verse une allocation de soutien égale à 109,65 €. Une somme qui sera ensuite déduite des pensions et récupérée auprès du mauvais payeur. Cette somme ne sera pas soustraite si la situation financière de ce dernier ne le permet pas.

## UN JUGEMENT ENCORE NÉCESSAIRE

Le parent qui fait intervenir l'Aripa doit être en possession d'un jugement qui détermine le montant de la pension. Lorsqu'il a été établi à l'amiable, il faudra toutefois saisir le juge afin qu'il donne son accord. À partir de l'année prochaine, l'Agence pourra homologuer les accords amiables (même force que les jugements) dès lors que son montant a été déterminé par un accord mutuel conformément au barème proposé sur le site de l'Aripa (voir ci-dessous).

## UNE SOLUTION EN CAS DE TRÈS FORTE MÉSENTENTE

L'Aripa peut être mandatée par le juge pour percevoir la pension à la place du bénéficiaire. La somme lui étant ensuite reversée. Il en ira ainsi si l'ex-conjoint qui ne paie pas s'est livré à des violences conjugales. De la sorte, le parent qui reçoit la pension n'a pas à lui communiquer son adresse. De nombreuses femmes hésitent en effet à réclamer à leur ex-époux violent des pensions impayées par peur d'être, à nouveau, victimes de coups. ♦



A. LEHMANN/VISUM-REA

Pour se renseigner :  
08 21 22 22 22 ou sur  
pension-alimentaire.caf.fr.

L'intérêt de l'enfant doit primer sur la mésentente entre les parents.

## SECOURISME

## Face à une personne qui s'étouffe

Les conseils de la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France (FNSPF) face à une personne qui s'étouffe car un obstacle (aliment, par exemple) entrave sa respiration <sup>(1)</sup>.

## QUEL TYPE D'OBSTRUCTION ?

Avant d'agir rapidement, il faut d'abord identifier l'obstruction. Elle est partielle quand la personne peut parler, tousser vigoureusement, respirer parfois avec un bruit surajouté. L'obstruction sera totale dans les cas contraires et si la personne garde la bouche ouverte.

## QUELS GESTES FAUT-IL ACCOMPLIR ?

## Face à une obstruction partielle

La personne doit être installée dans la position où elle se sent le mieux et être encouragée à tousser. Il faut alerter les secours en composant le 15 (numéro du Samu) ou le 18 (pompiers) et dans l'attente de leur arrivée la surveiller.

## Devant une obstruction totale

Il convient de donner des claques dans le dos à la victime. Si cela ne fonctionne pas, il faut réaliser des compressions. Ces manœuvres doivent être interrompues dès l'apparition d'une toux, de cris ou encore de pleurs et le retour du corps étranger.

- **Les claques dans le dos.** Pour un adulte ou un grand enfant, ce sont de 1 à 5 claques vigoureuses qui doivent être données dans le dos, entre les deux omoplates, avec le talon de la main ouverte. Face à un enfant, basculez-le sur votre cuisse, la face vers le bas et lui donner également de 1 à 5 claques vigoureuses selon la méthode décrite ci-dessus. Enfin, le nourrisson ou le très petit enfant est à coucher à califourchon sur l'avant-bras du secouriste, la face vers le sol. Il faut l'incliner de telle sorte que sa tête soit plus basse que son thorax et donner 1 à 5 claques, toujours selon la même méthode.

- **Les compressions.** Elles sont abdominales et peuvent être pratiquées sur un adulte ou un enfant. Placez-vous derrière la victime et passez vos bras en dessous des siens. Penchez-la en avant, placez un poing au niveau du creux de l'estomac (entre le nombril et le bas du sternum), l'autre main par-dessus et tirez franchement vers l'arrière et le haut. La manœuvre doit être effectuée de 1 à 5 fois. Pour les personnes obèses ou les femmes enceintes, il faut se placer comme pour une compression abdominale, mais le poing doit être posé au milieu du sternum, l'autre main au-dessus. Puis on tire franchement vers l'arrière de 1 à 5 reprises. ♦

(1) D'autres conseils pour porter secours sont distillés dans le miniguide 40 gestes qui sauvent, édité par Larousse en association avec la FNSPF, 3,95 €.



Le nourrisson sera installé face vers le sol.

BURGER/PHANIE



## VOS DROITS

Nos experts vous répondent et nos associations locales vous aident. Coordonnées sur <http://ufcqc.link/al562>, rubrique «Où s'adresser en cas de litige?»

## FENÊTRES

## L'entreprise ne vient pas réparer

Il y a cinq ans, j'ai fait installer des fenêtres double vitrage. Depuis trois semaines, l'une d'elles ne ferme plus. J'ai contacté l'entreprise qui les a installées pour qu'elle vienne réparer. Mais, à chaque fois, elle repousse le rendez-vous. Ai-je un moyen pour l'obliger à intervenir?

CORINNE TITRE, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

**Q C** Relisez les documents commerciaux remis par l'entreprise au moment de la pose il y a cinq ans. Vous disposez certainement d'une garantie commerciale encore en cours. Elle prévoit généralement l'intervention du professionnel en cas de panne, à savoir la réparation ou le remplacement du bien défectueux selon les modalités décrites (art. L. 217-15, code de la consommation). Si les documents font état d'une telle garantie, envoyez à l'entreprise une lettre recommandée avec accusé de réception (AR) dans laquelle vous la mettez en demeure d'intervenir dans un délai raisonnable (art. 1134 du code civil applicable aux contrats conclus avant le 1<sup>er</sup> octobre 2016). Faute de réaction, vous pouvez engager sa responsabilité du fait du retard dans l'exécution de ses prestations si vous avez subi un préjudice (art. 1147 du code civil qui était alors applicable). Si, malgré ces démarches, vous n'obtenez pas gain de cause, il faudra envisager soit la saisine du médiateur dont les coordonnées figurent dans votre contrat, soit la saisine du tribunal compétent. Pour effectuer ces démarches, n'hésitez pas à contacter l'association locale UFC-Que Choisir la plus proche. ♦

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

## COPROPRIÉTÉ

## Jusqu'où va l'interdiction de fumer?

Dans une revue spécialisée sur la copropriété, j'ai lu une lettre type à adresser au syndic de l'immeuble lorsque l'interdiction de fumer dans les parties communes (art. L. 3511-7 et L. 3511-1 de la loi Evin) n'était pas respectée. Mais cette interdiction s'applique-t-elle aux balcons des copropriétaires?

SANDRINE RAMSPACHER, VERDUN (55)

**Q C** L'interdiction de fumer s'applique dans les lieux affectés à un usage collectif et dans les moyens de transport collectif, sauf dans les emplacements expressément réservés aux fumeurs (art. L. 3512-8, code de la santé publique). Dans un immeuble en copropriété, les balcons ne sont pas affectés à un usage public. Ils constituent soit des parties privatives, soit des parties communes avec un droit de jouissance privatif. Pour autant, la fumée de cigarette peut parfois causer un trouble anormal de voisinage en fonction de son importance et de sa régularité (art. 544, code civil). Ce sera



au juge de l'apprécier. Mais avant d'engager une action en justice, il est conseillé de dialoguer avec le(s) fumeur(s). Faute de résultat, la victime du tabagisme doit envoyer une lettre recommandée avec AR au(x) fumeur(s) pour signaler la gêne occasionnée. Et si le litige persiste, il peut encore être soumis à un conciliateur de justice. ♦

## ASPIRATEUR BALAI

## La pièce n'est plus fabriquée

En 2014, j'ai acheté un aspirateur balai Electrolux chez Darty. Cet appareil ne fonctionne plus car la batterie est hors service. Le distributeur m'informe qu'elle n'est plus fabriquée et qu'il faut changer et acheter l'unité centrale. Le fabricant me le confirme par mail. Je croyais qu'une récente loi rendait obligatoire la disponibilité des pièces détachées pendant les cinq ans qui suivent la mise sur le marché d'un produit. Est-ce exact?

CARLA HOUDON, PARIS (75)

**Q C** Le fabricant n'est pas obligé de fournir les pièces détachées nécessaires à l'utilisation du bien pendant cinq ans. En revanche, avant l'achat, le vendeur devait vous informer de la période

pendant laquelle les pièces détachées seraient disponibles (art. L. 111-4, code de la consommation). S'il n'est pas en mesure de prouver qu'il l'a fait, vous pouvez engager sa responsabilité. Vous pouvez exiger du distributeur la prise en charge d'une part importante du coût de remplacement de votre aspirateur. N'hésitez pas à contacter l'association locale UFC-Que Choisir la plus proche de chez vous pour obtenir de l'aide. Par ailleurs, pour tout achat effectué depuis le 1<sup>er</sup> mars 2015, cette information sur la disponibilité des pièces détachées doit être inscrite dans les documents commerciaux accompagnant la vente, notamment sur le bon de commande (art. D111-4, code de la consommation). ♦

## FLEURS EN LIGNE

## Un jour de retard

Pour les 40 ans de ma fille, j'ai voulu lui offrir un bouquet de fleurs en passant par le site aquarelle.com. Habitué à commander auprès de ce prestataire, j'ai effectué ma commande trois jours avant la date de l'anniversaire. Le jour J, une photo du bouquet m'a été envoyée, témoignant de sa fraîcheur. Mais dans l'après-midi, le livreur m'a appelé et il est resté flou sur l'heure où il arriverait. De plus, il a téléphoné à ma fille, émettant la surprise que je comptais lui faire. Finalement, le bouquet a été livré le lendemain de la date prévue. Le contrat n'ayant pas été honoré en temps et en heure, puis-je demander à aquarelle.com de me rembourser?

FRANÇOIS BOUILLANT, GRIGNY (91)

**Q C** La loi vous permet d'exiger un remboursement uniquement en cas d'annulation de commande (art. L. 216-2



et L. 216-3, code de la consommation). Dans votre situation, le bouquet a bien été livré, mais pas à la date convenue. Aussi, pour compenser ce retard, vous pouvez lui réclamer des dommages-intérêts pour le préjudice subi (art. 1611, code civil) ou une réduction proportionnelle du prix (art. 1223, code civil). Cette dernière pourrait aller jusqu'à l'intégralité des sommes versées, ce bouquet d'anniversaire n'étant plus de toute fraîcheur. Par ailleurs, dans ses conditions générales de vente (CGV), Aquarelle s'engage à un remboursement quand la livraison a lieu avec 24 h de retard, ce qui a été votre cas. Par conséquent, prévaliez-vous par courriel, ou par lettre recommandée avec AR, de cette disposition (art. 6.2 des CGV), afin d'obtenir au plus tôt ce remboursement. ♦

## DARTY

## On paie cash à la commande

Lors de l'achat d'un congélateur vendu 900 € chez Darty, j'ai proposé de verser 300 € à la commande et le solde (600 €) à la livraison. L'enseigne a refusé et exigé le paiement intégral. En avait-elle le droit?

MME R. M., LE HAM (50)

**Q C** Dans de telles circonstances, vous êtes réputé avoir signé un contrat d'adhésion, c'est-à-dire un contrat dont

les conditions générales sont déterminées à l'avance par le professionnel et qui ne sont pas négociées (art. 1110, code civil). Il est fréquent d'y trouver des clauses abusives, voire illégales. Le professionnel peut néanmoins indiquer dans ce contrat que le règlement doit être effectué en totalité, dès la commande. Si rien n'est prévu dans un contrat de vente, le paiement se fait au moment de la remise (art. 1651 code civil). ♦

## LOCATION DE VOITURES

## Caution non remboursée

Au printemps dernier, j'ai loué une voiture à Milan, via le site Rentalcars qui m'a orienté vers un loueur local. La location revenait à 219,24 €. Bêtement, j'ai payé en même temps une caution de 1200 €. Elle devait m'être rendue dans les huit jours suivant la restitution du véhicule. Lors de celle-ci, il n'y a eu aucune observation. Ce dépôt de garantie m'a pourtant ensuite été débité sans explications. Malgré maintes réclamations, et plusieurs

semaines après, on ne m'avait toujours pas remboursé. Quels sont mes recours?

G.M., PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

**Q C** Le rôle de Rentalcars s'est limité à vous trouver le prestataire. Votre contrat de location a été signé avec le loueur italien. Celui-ci prévoit bien la restitution de la caution en l'absence d'observation dans les huit jours suivant la restitution du véhicule, ce qui est

Défendez-vous avec nos lettres types sur <http://ufcqc.link/lettres562>

## CAFETIÈRE

## Des cailloux dans le café

Alors qu'habituellement j'achète mon café chez un torréfacteur, cette fois je l'ai acheté chez Carrefour et je l'ai utilisé dans ma cafetière avec broyeur de grains. L'appareil a fait un bruit bizarre avant de ne plus moudre du tout. Les dents du broyeur étaient cassées et j'ai trouvé un caillou. Ai-je un recours face à Carrefour?

M<sup>ME</sup> C., PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

**Q C** Un café en grains est acheté pour être ensuite moulu! Opération qui peut être compromise par la présence d'un corps étranger à l'intérieur du paquet. Or, Carrefour est légalement tenu de fournir un produit conforme. Dans ces conditions, vous pouvez demander au distributeur, par lettre recommandée avec AR, le remplacement du paquet acheté. Vous pouvez également réclamer une indemnisation afin de couvrir les dommages causés à la cafetière (art. L. 217-11, code de la consommation). Pour appuyer votre réclamation, joignez à votre courrier des photos ainsi que la copie de votre ticket de caisse, la facture de votre machine ou un devis de réparation.

Vous pouvez aussi solliciter la protection juridique de votre assurance pour qu'elle fasse réaliser une expertise de votre cafetière, afin de prouver que la présence de ce caillou est bien à l'origine des dégâts occasionnés. ♦





## 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/AL562](http://ufcqc.link/AL562)  
 OU TÉLÉPHONEZ AU 01 43 48 55 48

AIN  
 UFC-QUE CHOISIR DE L'AIN, MAISON DE LA VIE ASSOCIATIVE, 2, BD IRENE-JOLIOT-CURIE, 01000 BOURG-EN-BRESSE

## Batterie hors de prix

À remplacer, la batterie de la voiture électrique coûtait plus cher que le prix d'achat du véhicule! L'association locale UFC-Que Choisir met en garde.

Un consommateur achète, en juillet 2012, un véhicule électrique neuf Peugeot Ion. À l'époque, la marque au lion accordait de belles ristournes qui s'ajoutaient au bonus écologique. Au final, l'acquéreur signe un chèque de 11 285 €. La batterie de traction est garantie 5 ans et 50 000 km «au premier des deux termes atteints». Moins que pour les modèles actuels (8 ans et 100 000 km). En mars 2017, notre automobiliste a parcouru 100 000 km. Il a donc dépassé les limites de la garantie. C'est à ce moment-là que sa batterie commence à faiblir. La voiture s'essouffle dès 30 km, ce qui peut d'ailleurs se révéler dangereux. Il se rend au garage confiant, pensant que le problème va être vite réglé. Mais il déçoit. En réalité, il faut changer la batterie et elle coûte 17 750 €. Plus cher que le prix d'achat de la voiture, 5 ans plus tôt! Certes, Peugeot accepte de lui accorder un



Les prix de vente des voitures électriques sont souvent des prix d'appel.

rabais de 30% sur le devis de remplacement ou de lui consentir une remise de 5 200 € s'il achète une nouvelle voiture électrique. Mais le compte n'y est pas: l'automobiliste ne donne pas suite. L'association locale UFC-Que Choisir a tenté d'amadouer Peugeot. En vain. Elle a aussi sorti sa calculatrice. Le coût d'une batterie vendue 17 750 € et qui «fatigue» au bout de 100 000 km revient à 18 € pour 100 km. À comparer avec les 7,95 €/1 000 km d'un modèle essence alimenté au SP 95. D'où ce conseil de l'association locale: «Avant d'acheter une voiture électrique, faites jouer la concurrence, vérifiez la durée exacte de la garantie et le prix de remplacement d'une batterie de traction.» Pour éviter le coup de bambou! ♦

Vérifiez le coût des éléments à remplacer

DORDOGNE UFC-QUE CHOISIR DE DORDOGNE, 1, SQUARE JEAN-JAURÈS, 24000 PÉRIGUEUX

**RENÉGOCIATION DE PRÊT** Un adhérent renégocie son crédit immobilier auprès du Crédit maritime, filiale du groupe BPCE. L'offre lui convient: une réduction de 150 € par mois, soit une économie totale de 7 500 €. Mais, comme le déplorait l'UFC-Que Choisir avant l'été et comme l'ont constaté les autorités de contrôle (DGCCRF et ACPR), les banques «multiplient les pièges pour entraver» les renégociations de crédit (QC n° 561, p. 13). Une fois la proposition faite, l'emprunteur n'aura plus de nouvelles pendant plusieurs mois. Il s'adresse à son association locale, qui contacte la banque. Peu de temps après, celle-ci lui fait signer les nouvelles conditions de son prêt. ♦

## LOIRE-ATLANTIQUE

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

## Miroir, mon beau miroir...

Voulant faire réparer un miroir vénitien auquel elle tenait particulièrement, M<sup>me</sup> B. s'adresse à un ébéniste de La Baule, spécialisé dans la restauration de mobilier ancien. Quelques mois après avoir déposé l'objet, elle reçoit un devis. Trop élevé, à ses yeux. Elle ne donne pas suite mais ne récupère pas immédiatement son miroir. Le temps passe. Et l'ébéniste ne le restitue toujours pas. Interrogé, il affirme qu'il n'a plus l'objet, et prétend qu'il l'a rendu! Devant une telle mauvaise foi, M<sup>me</sup> B. s'adresse à l'UFC-Que Choisir de Nantes. Celle-ci lui confirme la responsabilité de l'artisan, comme le disposent deux articles du code civil. En tant que dépositaire du bien, l'ébéniste engage sa responsabilité en cas de dégradation ou de perte de celui-ci (art. 1915). Et c'est à lui de prouver qu'il est déchargé de son obligation, en l'occurrence qu'il a effectivement remis le miroir à son propriétaire légitime. Un courrier rappelant ces obligations fera mouche. «Le professionnel a très vite restitué le fameux miroir, retrouvé selon lui (sans doute miraculeusement) dans un tiroir de secrétaire», relève l'association locale de Nantes. ♦

L'ébéniste n'a pu prouver qu'il avait restitué le miroir.



M. GAILLARD/REA

## CHARENTE-MARITIME

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

## Vente d'éolienne au pas de charge

Une assurance décès était liée à un crédit affecté pour l'achat d'une éolienne de toit, mais l'assureur ne voulait pas rembourser le capital restant dû. Il a fallu attendre 5 ans pour qu'il le fasse

En août 2012, lors de la commande d'une éolienne de toit, M<sup>me</sup> A. avait souscrit un crédit affecté auprès de Franfinance, assorti d'une assurance décès au nom de son mari; le prêt couvrant l'achat du matériel et la pose. Comme cela est obligatoire depuis 2009, un formulaire de santé devait être rempli par le souscripteur de l'assurance. Il ne l'a jamais été. Et pour cause, ce document ne lui a jamais été envoyé! Mais, pour Franfinance, qu'importe. Après le décès du mari de M<sup>me</sup> A., l'organisme refuse de rembourser le capital restant dû. Motif invoqué: «Fausses déclarations ou omissions intentionnelles.»



Lors de la vente, le commercial avait lui-même rempli les cases du contrat.

Gonflé quand on sait que le commercial venu rendre visite au couple avait complété lui-même les cases du contrat, pressé qu'il était de conclure la vente, les clients démarchés n'ayant plus alors qu'à signer. Sollicitée, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime s'est rapprochée du médiateur de l'ASF (Association française des sociétés financières). La démarche a abouti il y a quelques mois. M<sup>me</sup> A. a reçu de Franfinance 7 700 €, le montant des sommes restant à rembourser pour l'éolienne de toit. ♦

Le formulaire de santé n'avait pas été envoyé

## HAUTE-VIENNE

UFC-QUE CHOISIR DE HAUTE-VIENNE, 4, CITE LOUIS-CASIMIR-RANSON, 87000 LIMOGES

## Frais de rejet de chèques annulés

Convaincu d'avoir perçu sa pension de retraite, M. A. émet trois chèques au profit d'une grande surface. Or, son compte n'avait pas encore été approvisionné. Les trois chèques ont, par conséquent, été rejetés dans un premier temps, avant d'être rapidement honorés. Tout est donc rentré dans l'ordre. Pourtant, l'organisme chargé de vérifier la régularité des chèques pour le compte du

L'organisme vérificateur mandaté par le distributeur tire plus vite que son ombre.



A. CHEDERROS/ONOKY/PHOTONONSTOP

distributeur lui réclame 135 € (45 x 3) pour chèques impayés. L'UFC-Que Choisir de la Haute-Vienne, sollicitée, intervient avec succès. La demande est annulée tandis que l'incident de paiement est effacé du fichier de l'organisme vérificateur. ♦

## NOUS VOUS DÉFENDONS

## MOSELLE

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

## Assurance santé sans consentement

M<sup>me</sup> D. habite Faulquemont. Fin juillet 2016, elle reçoit un appel de Coverlys. Son interlocuteur lui propose de souscrire une assurance complémentaire hospitalisation. Elle décline. Mais le téléconseiller insiste et finit par obtenir son adresse mail. Arrive octobre. En consultant ses relevés de compte, elle constate trois prélèvements de 63,39 € chacun au profit de Coverlys. Appel immédiat à sa banque, qui recrédit le compte, aucune autorisation de prélèvement n'ayant été signée. M<sup>me</sup> D. fait également opposition pour les prélèvements futurs. Elle appelle ensuite l'assureur, qui lui apprend qu'elle s'est engagée pour 12 mois mais que, moyennant le versement de 45 €, le contrat peut être résilié. L'UFC-Que Choisir de Moselle-Est, saisie de son problème, adresse un courrier à Coverlys. Elle rappelle que la preuve d'un consentement express doit être apportée après un démarchage téléphonique. Le contrat a fini par être résilié sans frais. ♦

Aucun document n'avait été signé après l'appel téléphonique de l'assureur.



STOCKLITE/SHUTTERSTOCK

## INITIATIVES

## « HALTE AUX PHYTOS »

L'UFC-Que Choisir région Hauts-de-France a édité un dépliant «Halte aux phytos» destiné aux particuliers. Après avoir rappelé que l'utilisation massive de produits phytosanitaires avait une influence néfaste sur la qualité de l'eau et de l'air, le document, abondamment illustré, donne un certain nombre de conseils pour entretenir son jardin et bien gérer l'eau.

UFC-Que Choisir région Hauts-de-France, 54, rue Jacquemars-Giélée, 59000 Lille.



# Laissée sur le parking

Inès se rendait à Dinard en autocar. Lors d'un arrêt, elle est descendue pour aller aux toilettes. Le chauffeur est reparti sans elle, l'abandonnant au milieu de nulle part.

PAR ARNAUD DE BLAUWE  
(adeblauwe@quechoisir.org)

Cela fait maintenant plusieurs mois que les « autocars Macron » roulent sur les routes de France. Longtemps cantonné aux liaisons internationales, ce moyen de transport peu cher est désormais autorisé à prendre des voyageurs pour des liaisons nationales. Un marché que se partagent trois gros opérateurs (Isilines, Ouibus et Flixbus) et qui séduit beaucoup les moins de 25 ans, au budget souvent serré.

Le 18 juillet dernier, Inès C., tout juste 18 ans, prend un autocar Flixbus au départ de Paris pour Dinard (35), où elle doit rejoindre son petit ami pour les vacances. Prix du billet: une trentaine d'euros. « Je l'ai déposée à 7 h du matin, raconte Valérie, sa mère, et je l'ai quittée tranquillement. » À 13 h, sa fille l'appelle, paniquée. « Le car s'était arrêté sur une aire de repos, à proximité du Mont-Saint-Michel, poursuit Valérie. Inès en est descendue pour se rendre aux toilettes. Quand elle est revenue, le bus était parti. » À bord se trouvent son sac à main et, bien sûr, sa valise. Mais elle a son portable. Heureusement, vu l'endroit désert!

## Le bus ne revient pas

« Ma fille parle très bien anglais, détaille sa mère. C'était un peu moins le cas du chauffeur. Mais elle pense avoir compris le message donné aux passagers: "ten minutes stop" (dix minutes d'arrêt, ndlr). Plusieurs d'entre eux, essentiellement des touristes russes, sont d'ailleurs descendus fumer. » Valérie contacte le service clientèle de Flixbus pour qu'il fasse revenir

le car en arrière: « On m'a répondu qu'on me recontacterait dans les cinq minutes avec une solution. J'ai attendu trente minutes pour m'entendre dire qu'ils ne pouvaient rien faire, que ma fille n'avait qu'à faire de l'auto-stop. » La passagère abandonnée repère alors un car Ouibus qui, à son tour, fait une halte sur ce parking ouvert à tout vent. Justement, il va à Saint-Malo (35), à côté de Dinard. Mais pas de compassion: le conducteur refuse de l'embarquer et quitte les lieux. En petite robe d'été, elle se retrouve à nouveau seule, au milieu de nulle part. « Je commençais à m'inquiéter. Il ne fallait pas qu'elle reste trop longtemps là-bas au risque de faire une mauvaise rencontre », confie sa mère. C'est alors qu'elle se souvient qu'un de ses amis habite la région. Elle le contacte. Ouf, il peut venir chercher Inès et la

**Pour Flixbus, les pauses ne sont pas des arrêts-pipi!**

sortir de ce guépier. « S'il n'avait pas été disponible, précise-t-elle, je crois que j'aurais prévenu la gendarmerie. » À l'arrivée du car Flixbus, le petit ami d'Inès récupère tous ses effets personnels. Il ne manque rien.

« Je suis très en colère contre cette compagnie, tempête Valérie. Le chauffeur ne doit-il pas respecter les passagers lorsqu'il reprend la route ? » Elle a posté des commentaires sur Facebook. Flixbus lui a rétorqué que sa responsabilité ne pouvait être engagée en pareille situation et que les pauses n'étaient pas des arrêts-pipi! Les mails suivants seront de la même teneur. Dans l'un d'eux, le transporteur la remercie même pour sa confiance! Pour Inès, l'histoire n'est plus qu'un souvenir de voyages. Qui forment la jeunesse? ♦



DESSIN BÉLOM

## 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 €)
<b>QUE CHOISIR MENSUEL</b>			
N° 558 <input type="checkbox"/> N° 559 <input type="checkbox"/>	4,60 €		
N° 560 <input type="checkbox"/> N° 561 <input type="checkbox"/>	4,60 €		
<b>QUE CHOISIR ARGENT</b>			
N° 144 <input type="checkbox"/> N° 145 <input type="checkbox"/>	4,85 €		
N° 146 <input type="checkbox"/> N° 147 <input type="checkbox"/>	4,85 €		
<b>QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides)</b>			
N° 109 <input type="checkbox"/> N° 110 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
N° 111 <input type="checkbox"/> N° 112 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
<b>QUE CHOISIR SANTÉ</b>			
N° 116 <input type="checkbox"/> N° 117 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
N° 118 <input type="checkbox"/> N° 119 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
<b>LES RELIURES</b>			
Reliure Que Choisir	10 €		
Reliure Que Choisir Santé	9,50 €		
Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception 3 semaines) ..... 1 article:			1,50 €
2 articles et plus:			2 €

### MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

☐ M. ☐ Mme ☐ Mlle

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Localité \_\_\_\_\_

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° \_\_\_\_\_

Date de validité \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

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

Offre valable en France métropolitaine.

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



# QUE CHOISIR

www.quechoisir.org

# Indemnit'air

VOYAGE EN AVION PERTURBÉ ?

Ne laissez pas vos indemnités s'envoler



Jusqu'à **600 €**  
d'indemnisation  
par billet!

Grâce à ce service en ligne  
de l'UFC-QUE CHOISIR,  
enregistrez votre plainte en  
moins de 5 minutes.\*

\*Et, ce, même si votre problème de vol date de plusieurs mois,  
voire de quelques années.

Plus de **7000 dossiers** ont déjà  
été déposés pour une indemnisation  
dépassant **1,1 million d'euros !**



Nos réponses à vos questions sur  
**ufcqc.link/avion562**

Pour accéder directement au service, recopiez l'url ci-dessus dans votre navigateur.



Qu flashez le QR code.

quechoisir.org le site au service des consommateurs



En vente  
à partir du  
30 septembre  
**4,85 €**

## Opter pour la banque en ligne ?

Aucun doute. Les banques en ligne sont en passe de révolutionner le secteur bancaire. Encore considérées comme « risquées » il y a seulement cinq ans, elles séduisent de plus en plus les consommateurs. Mais faut-il sauter le pas ? Leurs services sont-ils vraiment moins chers ? Proposent-elles les mêmes produits que les agences classiques ? **Que Choisir Argent**

n° 148 a comparé les offres de 7 banques en ligne, de 3 néobanques et épluché 5 contrats en assurance vie disponibles en ligne. Pour tout savoir avant de se lancer.

### ÉGALEMENT AU SOMMAIRE

- Assurance emprunteur, comment négocier
- Multirisque habitation, choisir le bon contrat
- Assurance obsèques, organiser son départ
- Huissiers de justice, des lecteurs témoignent
- Votre commune est-elle bien gérée ?

Mieux choisir, mieux gérer, mieux placer

## Savoir vivre ensemble

Que l'on soit locataire ou propriétaire de son logement, que l'on habite en ville ou à la campagne, les relations de voisinage peuvent créer des moments de joie, mais aussi, hélas, générer des conflits. Dans tous les cas, il est essentiel de connaître et d'appliquer les règles élémentaires de savoir-vivre... voire, celles énoncées par le code civil. Dans le cas contraire, on se trouve parfois un peu perdu... Aussi **Que Choisir Spécial** détaille dans ce numéro consacré au voisinage les étapes-clés pour vous conseiller dans les démarches à accomplir selon votre problématique. Suivez le guide !



En vente  
**6,95 €**

Vos droits, nos conseils pratiques