

N°563 • NOVEMBRE 2017

TESTS LABO

ANTIVIRUSPour smartphones
Android **P. 50****LÉGUMES SURGELÉS**Ils valent le frais! **P. 34****LESSIVES EN POUDRE**Plus efficaces que
les « liquides »? **P. 48****LAVE-LINGE**23 appareils à
chargement frontal **P. 46****CASQUES AUDIO**Le bon côtoie
le très moyen **P. 38****AMPOULES LED**De belles économies!
P. 40**TÉLÉVISEURS**66 modèles adaptés
à votre budget **P. 43****PEINTURES POUR ENFANTS**12 produits toxiques
sur 17 testés**P. 52**

DONNÉES PERSONNELLES SUR INTERNET **P. 16**

Comment les protéger



**Sécurité,
mots de passe,
réseaux sociaux...**

Tous nos conseils pratiques

L 12260 - 563 - F: 4,60 € - RD



DOM avion 5,80 € • TOM: 680 XPF

QUI SOMMES-NOUS ?

Un magazine au service des consommateurs

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

L'UFC-Que Choisir, c'est:

DES DOSSIERS d'investigation

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

DES ENQUÊTES de terrain

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

DES TESTS professionnels

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

DES COMBATS judiciaires

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

DES ANALYSES économiques

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

DES ACTIONS de lobby

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

UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ...

qui vous accompagne, vous assiste et vous conseille

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

WWW.QUECHOISIR.ORG

Le site de conso le plus performant

UN COMPARATEUR DE PRODUITS ADAPTÉ

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

PLUS DE 600 PRODUITS TESTÉS EN CONTINU

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

DES GUIDES D'ACHAT COMPLETS

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

TOUS LES PRODUITS DANGEREUX RAPPELÉS

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

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

DES VIDÉOS AU PLUS PRÈS DES PRODUITS

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

DES FORUMS PERMANENTS

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

DE NOMBREUSES LETTRES TYPES POUR TOUTES VOS DÉMARCHES

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



UFC-QUE CHOISIR

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

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

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

QUE CHOISIR ÉDITION • Laure Sassier

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

OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION • Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Giloret et Ingrid Stiener

JURIDIQUE • Nicolas Godfroy (responsable), 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 Vlao • Informatique: Régis Ghozlan (directeur), Thibault Kummer (directeur technique), Damien Bidault, Jean-Baptiste Goupille, Marion Hémery, Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zahra Soura, Alexis Ulrich • Logistique: Philippe Ballon, Charlène Bouthier, Fabienne Dorlet, Mikaël Le Goudivéz, Grégory Selve

DIFFUSION/PROMOTION • Thierry Duquenoy (directeur), Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Aline Ladefoux, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Ouedraogo, Jan Simon, Raphaëlle Vincent • Courrier: Brigitte Boutillet, Nadine Neveu, Hortense Rossi • Information juridique: Sophie Herbretau, Laure Littardi, Mansour El Houssine, Murielle Baily, Raphaël Bartlomé, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinde Fares, Marine Fer, Raphaëlle Grégoire, Patricia Loraine, Nadia Mamri, Justine Marendra, 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 réassorts 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 Hervé - Trésorier adjoint: Jacques Robert - Secrétaire: Martial Verschaeve - Conseil d'administration: Jacques Blidauer, Didier Cornu, Jacques Fleury, Evelyne Gaubert, Nadine Laniez, Odette Mairey, Michel Namy, Alain Sanitas et, pour le personnel, Soraya Hamimi et Julia Le Roux • Études: Olivier Andrault, Antoine Autier, Mathieu Escot, Nicolas Mounchino, Matthieu Robin et Christelle Leduc • Relations institutionnelles: Cédric Musso (directeur), Karine De Crescenzo, Guilhem Fenies et Élisabeth Pinto • Relations associatives: Béatrice Delpech, Myriam Bos, Christine Chaton, Olivier Dejeufosse, Aymeric de Goussencourt, Catherine Guillerm, Marie-Christine Mérél, Jean-Philippe Randriambeloson

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 collé en 4^e de couverture, un encart «carte d'information juridique» et un encart «Pétition eau» déposé en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier: Norrköping-Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



GUILLAUMIT/LEZILUS



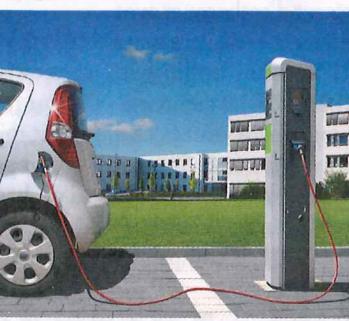
P. 16 INTERNET

Chaque jour, nous y laissons une masse de données personnelles qui peuvent être utilisées à des fins commerciales ou frauduleuses. Tous nos conseils simples pour les protéger.

P. 24

VOITURES ÉLECTRIQUES

L'autonomie annoncée par les constructeurs est plus flatteuse que la réalité. Côté coût, elles restent chères. Le point sur ce segment qui monte.



PETRAIR/ADOBESTOCK

A. LE COMITE



P. 34 LÉGUMES SURGELÉS

Une analyse des qualités nutritionnelles de plusieurs d'entre eux (carottes, haricots verts, épinards...). Également au menu, une enquête de satisfaction sur leur livraison à domicile et une enquête prix.

P. 43

TÉLÉVISEURS

Par catégorie d'écran (de 81 à 165 cm), faites le bon choix selon votre budget.



A. POPOV/ADOBESTOCK

C. DELAHAYE/PNS



P. 52

PEINTURES POUR ENFANTS

Alerte: sur les 17 références testées, 12 contiennent des substances allergisantes, voire toxiques.

LES TESTS DU PROCHAIN NUMÉRO
Rasoirs électriques • Champagnes • Saumons fumés
• Barres de son • Ordinateurs portables 15 pouces
• Appareils photo • Tablettes pour personnes âgées
• Tablettes hybrides.

SOMMAIRE

N° 563 • NOVEMBRE 2017

ACTUALITÉ

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

COURRIER

- 14 FAITES-LE SAVOIR

DÉCRYPTER

- 16 INTERNET Vos données valent de l'or
24 VOITURES ÉLECTRIQUES Elles gagnent du terrain
27 GRANDE DISTRIBUTION On cause plus, on flingue...
30 SMARTPHONES Conquérants impitoyables

TEST LABO

- 34 LÉGUMES SURGELÉS
38 CASQUES AUDIO
40 AMPOULES LED
43 TÉLÉVISEURS DE 81 À 165 CM
46 LAVE-LINGE FRONTaux
48 LESSIVES EN POUDRE
50 ANTIVIRUS POUR SMARTPHONES ANDROID

ALERTER

- 52 PEINTURES POUR ENFANTS Un bilan alarmant
55 COMPORTEMENT D'ACHAT Comment les prix nous aveuglent
58 NETFLIX, AMAZON, CANALPLAY... Diviser pour mieux régner ?

AU QUOTIDIEN

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

HISTOIRE DE CONSO

- 66 Voyage au bout du service client

Le numéro 563 de Que Choisir a été tiré à 507 800 exemplaires

CRÉDITS DE COUVERTURE: C. DELAHAYE/PHOTONONSTOP
• GUILLAUMIT/LEZILUS

L'ÉDITO

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



Justice, travaux urgents!

Plus de notre État de droit, notre justice n'en est pas moins fragile. Certes, le constat ne date pas d'hier. Lente, complexe, inhumaine, pauvre mais coûteuse... : depuis des lustres, les justiciables la jugent sévèrement. Elle est aussi régulièrement critiquée de l'intérieur, par ceux qui la servent ou la rendent. Ainsi, dans un ouvrage à charge, un magistrat n'hésitait pas à la comparer à une « machine à broyer » ceux qui avaient affaire à elle. Exagéré? Probablement, mais la formule choc visait à interpeller. Même s'ils sont critiques à son égard, « il est toutefois difficile d'imaginer les Français descendre par milliers dans la rue pour exiger une meilleure justice », comme le confiait il y a quelques années un procureur médiatique à *Que Choisir*. Les gouvernements qui se succèdent le savent. Bien sûr, tous font le constat de la nécessité qu'il y a à relever l'édifice, à le rénover. Mais, souvent, au-delà des mots, la volonté de soigner les maux manque. Les réformes, pas toujours cohérentes ou trop tardives, s'enlisent. Le budget, notoirement insuffisant, surtout comparé à ceux de nos voisins, est parfois augmenté (+ 3,9% en 2018).

5 chantiers programmés

Un effort qui profite surtout à la pénitentiaire. Issu de l'élection présidentielle de mai dernier, l'actuel gouvernement ouvre à son tour le chantier de la justice. Ou plutôt les chantiers. La Garde des sceaux, Nicole Belloubet, en a programmé cinq sur les cinq années à venir. Numérisation des procédures, simplification des procédures pénales et aussi civiles, révision de la carte judiciaire, amélioration de l'efficacité et du sens des peines: sur le papier, le projet ne manque pas d'ambition. Mais l'institution étant compliquée à bouger, probablement ces chantiers seront-ils perturbés par des intempéries plus ou moins fortes. Déjà, des avocats s'élèvent contre la refonte territoriale des juridictions qui pourraient supprimer des cours d'appels; ce qui, selon eux, éloignerait davantage encore les citoyens de « leur » justice. Pour l'heure, difficile de juger sur plan. Le verdict ne pourra être rendu qu'à la fin des travaux: un building imposant ou une petite maison? ♦

TRANSPORT AÉRIEN

Ryanair revoit sa politique bagages

Après avoir incité les passagers à se passer de grosses valises pour des raisons d'économies (QC n° 560), Ryanair a décidé de sévir en cabine. La compagnie permettait jusqu'à présent d'embarquer avec un bagage à main et un accessoire (sac à main, sacoche d'ordinateur, etc.). Mais une fois les compartiments de rangement saturés, certains devaient être transférés en soute au dernier moment, ce qui entraînait des retards. À partir du 1^{er} novembre 2017, la compagnie



Bagage à main ou accessoire, avec Ryanair il faudra choisir.

n'autorisera qu'un seul petit bagage à main en cabine, le deuxième étant mis en soute sans frais. En contrepartie, le poids autorisé d'un bagage enregistré passe de 15 à 20 kg et les frais d'enregistrement de 35 à 25 €. ♦

ÉVASION FISCALE

Amazon et Apple épingle

Dans le bras de fer qui l'oppose aux multinationales, la Commission européenne choisit d'afficher la fermeté. Début octobre, elle a condamné le Luxembourg pour ses avantages fiscaux illégaux vis-à-vis d'Amazon. Bruxelles estime que la société a pu payer quatre fois moins d'impôts que les autres entreprises locales grâce aux faveurs de cet État. Pour Amazon, Apple ou bien encore Google, la technique est toujours la même: il s'agit de réaliser des transferts de valeurs entre les différentes entités d'un groupe pour échapper en grande partie à l'impôt. Dans cette pièce, le Luxembourg et l'Irlande jouent le rôle de paradis fiscaux en raison de leurs réglementations fiscales et juridiques complaisantes. La Commission relève ainsi qu'Amazon a créé deux sociétés au Grand-Duché. La première a 500 salariés et gère les ventes. La seconde n'a ni bureaux ni salariés, ni activité... Mais elle



PÉTITION DE L'UFC-QUE CHOISIR SUR LA POLITIQUE DE L'EAU

Pour un prix plus juste

Les consommateurs sont les payeurs mais pas les pollueurs, ou si peu. C'est le paradoxe de la politique de l'eau! L'UFC-Que Choisir demande un changement radical et appelle les consommateurs à se mobiliser

ÉLISABETH CHESNAIS

Ressource en eau polluée

La qualité de la ressource en eau se dégrade depuis des années, *Que Choisir* l'a souvent dénoncé, mais la situation perdure. Rivières et nappes souterraines restent contaminées par les nitrates et les pesticides. Les restrictions d'eau estivales touchent chaque année un grand nombre de départements. Pourtant, invoquer la sécheresse pour expliquer ce manque d'eau ne suffit pas. Les «étés pourris» ne nous épargnent pas ces arrêtés de restriction d'eau. En charge de la protection de la ressource, les agences de l'eau dépensent 2 milliards d'euros par an, sans que la situation s'améliore.



P. GLEIZES/REA

L'agriculture intensive est responsable

Les pollutions diffuses agricoles, nitrates et pesticides, sont de loin les plus préoccupantes, et l'agriculture intensive en est responsable dans une proportion écrasante. Les régions de grandes cultures, d'élevage intensif, de viticulture et d'arboriculture sont les plus contaminées. Quant aux restrictions d'eau estivales, elles s'expliquent beaucoup plus par les surconsommations agricoles que par la sécheresse. Le vrai coupable, c'est le maïs irrigué, devenu problème numéro un de la ressource en eau du point de vue quantitatif. Quand les rivières sont au plus bas en été, 80% de la consommation totale d'eau est en effet pompée

pour l'irrigation, essentiellement celle du maïs. C'est la seule culture qui ait des besoins énormes d'eau en plein été.

Les consommateurs paient l'addition

En bonne logique, en vertu du principe pollueur/payeur, les agriculteurs devraient être les plus gros payeurs pour la dépollution de la ressource en eau. Ceux qui arrosent le maïs en plein cœur de l'été, quand la ressource aquatique est au plus bas, devraient être lourdement taxés sur leurs prélevements d'eau. Mais dans les faits, c'est tout l'inverse (QC n° 516). Les consommateurs financent la politique de l'eau à 85% via les taxes sur leurs factures d'eau, tandis que la part des agriculteurs demeure infime, de 3% à 10% selon les agences de l'eau. Quant au prélèvement d'eau brute, il est au minimum 5 fois moins taxé pour l'irrigation que pour les ménages et jusqu'à 25 fois moins, c'est inversement proportionnel aux dommages causés. De la même façon, les retenues d'eau destinées aux agriculteurs qui irriguent sont financées majoritairement par les consommateurs.

L'UFC-Que Choisir vous appelle à vous mobiliser

La politique de l'eau a donc transformé le principe du pollueur/payeur en un système injuste basé sur le pollué/payeur. L'UFC-Que Choisir, qui participe aux États généraux de l'alimentation, y milite pour une réforme ambitieuse et urgente. Elle appelle tous les consommateurs à se mobiliser en signant sa pétition « Stop à la gabegie ». ♦

Signez notre pétition en ligne

Il suffit de vous connecter à <http://ufcqc.link/eau2017>. La pétition est jointe à ce numéro pour les abonnés à *Que Choisir*. On peut la renvoyer par la poste. Les acheteurs au numéro et tous les consommateurs soucieux de la qualité de l'eau à un prix maîtrisé peuvent aussi se la procurer dans une association locale UFC-Que Choisir. ♦



P. LANGROCK/ZENIT-LAIF-REA

Les clients lésés gagnent au tribunal

En octobre 2014, Patrice et Isabelle J., de Treillières (44), reçoivent la visite d'un démarcheur qui leur propose l'installation d'un système de production photovoltaïque pour 24 700 €. Une somme que le couple finance par un prêt sur 144 mois au taux de 6,69%, souscrit auprès de la société de crédit Franfinance. Le remboursement se fera en 12 mensualités de 84 € et 132 de 290,60 €. Les panneaux sont installés. Mais, très vite, les illusions des époux s'envoient. Le dispositif complexe de rachat d'électricité décrit dans le contrat ne leur permettait pas de comprendre que l'opération serait difficilement rentable pour eux. Ils consultent le contrat et découvrent des irrégularités autour du délai de rétraction (il est notamment indiqué 7 jours après la commande au lieu de 14 jours). Entre-temps, la société qui a installé les panneaux photovoltaïques a été mise en liquidation judiciaire. Au procès que lui intentent ses clients mécontents, qui s'est tenu début 2017 à Nantes (44), c'est le liquidateur qui la représente. Franfinance est aussi mise en cause. Le couple demande l'annulation du contrat. Le tribunal lui donne satisfaction⁽¹⁾. L'installation doit être démontée et reprise par le liquidateur. Franfinance est, elle, condamnée à rembourser les échéances déjà payées. Motif: l'organisme de crédit aurait dû s'apercevoir que le contrat, qu'il a pourtant dû étudier, était entaché d'irrégularités et qu'il manquait « à l'évidence de précision et de crédibilité ».

(1) Jugement du tribunal d'instance de Nantes n° 279 du 3/4/17. Époux J. c/SARL UNAH et Sté Franfinance.



Clauses litigieuses supprimées

Dans un arrêt du 21 septembre, la cour d'appel de Paris a condamné la mutuelle étudiante LMDE à supprimer deux clauses abusives majeures de son règlement. Une action diligentée par l'UFC-Que Choisir. La première ne permettait pas aux adhérents de donner leur consentement ou de s'opposer, avant leur inscription, à la divulgation de leurs données personnelles. Avec la deuxième disposition, la mutuelle pouvait modifier les caractéristiques ou le prix des prestations sans en informer préalablement l'assuré et sans lui accorder une faculté de résiliation. La décision est susceptible de pourvoir en cassation de la part de la LMDE.

PETIT DÉJEUNER

Une habitude à prendre dès l'enfance.



DÉPISTAGE DU CANCER DU SEIN

Un livret d'information orienté

Un nouveau livret d'information sur le dépistage du cancer du sein vient d'être publié par l'Institut national du cancer (INCa). Le document accompagnera l'invitation au dépistage organisé envoyée tous les deux ans aux femmes âgées de 50 à 74 ans. À sa lecture, force est de constater que la controverse sur les bénéfices réels du dépistage du cancer du sein n'est pas abordée de front, contrairement aux préconisations du comité d'orientation qui avait rendu son rapport sur le sujet l'an dernier. Le surdiagnostic et le surtraitements ne sont mentionnés qu'au détour d'un discret «à savoir», le taux de surdiagnostics n'étant indiqué qu'entre parenthèses. Le livret affirme aussi que le dépistage réduit le nombre de décès de 15 à 20%, sans préciser que ce taux s'applique à une mortalité déjà très faible. L'argument de l'allégement des traitements grâce au dépistage est également avancé, or on sait que même face à une tumeur peu avancée,



Ce livret sera envoyé aux femmes de 50 à 74 ans pour les inviter à se faire dépister.

les traitements (chirurgie et radiothérapie) sont d'embellie assez lourds. Au total, l'information donnée aux femmes concernées reste très orientée en faveur du dépistage. Pour trouver un éclairage fiable sur le dépistage du cancer du sein, mieux vaut éviter les sources officielles! En lisant par exemple notre dossier sur quechoisir.org. ♦

Ne le sautez pas !

On le sait depuis longtemps, sauter le petit déjeuner est une mauvaise idée si on veut préserver sa santé. Des chercheurs espagnols viennent d'apporter un éclairage supplémentaire. Ils ont étudié les habitudes alimentaires de plus de 4000 personnes âgées de 40 à 54 ans et leur lien avec l'athérosclérose subclinique, c'est-à-dire le dépôt de graisse sur les parois des artères sans qu'une maladie coronaire se soit (encore) déclarée. Indépendamment des autres habitudes alimentaires, par rapport à ceux qui prenaient un «petit déjeuner de

CÔTÉ WEB

UNE ARNAQUE À 12 000 €! Les faits remontent à août. Nathalie Le Cor, qui vit à Lochrist (29), veut utiliser son téléphone mobile. Plus de réseau. Elle contacte Free, son opérateur, qui lui répond qu'elle a demandé, un peu plus tôt, que l'on désactive la ligne à la suite du vol de son appareil. Nathalie conteste. En fait, un tiers a pris le contrôle de sa carte SIM en piratant son nom, son mail et son numéro de téléphone. Son compte Freemobile a lui aussi été attaqué. Les jours passent et Nathalie s'aperçoit qu'un montant de 12 000 € de virements frauduleux a été débité de son compte bancaire Hello Bank (filiale de la BNP). Avec l'appui de l'UFC-Que Choisir locale, elle plaide la bonne foi auprès de la banque en ligne et finit par obtenir gain de cause. Son compte est recréé. ♦

BEURRE

Note plus salée pour les viennoiseries

Vous l'avez certainement remarqué: depuis la rentrée, bon nombre de boulangeries-pâtisseries ont appliqué une hausse de 5 à 10 centimes sur leurs viennoiseries. En cause, le cours du beurre industriel qui s'affole. La raison? Une demande mondiale en hausse parallèlement à une baisse de la production liée à la crise laitière et à une mauvaise saison des fourrages. En 20 mois, le prix du beurre s'est envolé, passant de 2500 € la tonne, en avril 2016, à près de 6 900 € fin septembre 2017.

Pour l'heure, le consommateur qui va acheter son beurre au supermarché reste peu touché. L'envolée des cours est fortement amortie par des

FOODANDDRINKPHOTOS/ANDIA



Le coût des croissants suit celui du beurre.

ENCENS ET BOUGIES

Le plein de pollution confirmé

« La combustion d'encens et de bougies représente une source significative de polluants dans les environnements intérieurs », confirme l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), deux ans après les analyses très alarmantes de *Que Choisir* (QC n°541). « On peut respirer beaucoup plus de benzène assis confortablement dans son salon qu'en se promenant dans les rues embouteillées », écrivions-nous alors. Tous ces produits chargent l'air de nos domiciles en substances très nocives et même,

La combustion génère benzène, toluène, formaldéhyde.

M.CONSTANTIN/ALTOPRESS/ANDIA



pour les encens, en un cocktail de cancérogènes. Le CSTB (Centre scientifique et technique du bâtiment), l'Ineris (Institut national de l'environnement et des risques) et le Laboratoire de Chimie de l'Environnement d'Aix-Marseille Université se sont à leur tour attaqués au problème pour le compte de l'Ademe. L'étude a été réalisée en conditions réalistes dans une pièce de la maison expérimentale Maria du CSTB. Elle porte sur 9 encens et 9 bougies parfumées. « L'utilisation des bâtons d'encens se traduit par des concentrations élevées en benzène, toluène, formaldéhyde, acétaldéhyde et acroléine, ainsi qu'en HAP (hydrocarbures aliphatiques polycycliques) et en particules » souligne-t-elle, rejoignant ainsi nos résultats.

L'étude conclut à des expositions de court terme qui peuvent dépasser les valeurs sanitaires retenues et recommande notamment de réglementer la vente des produits les plus émissifs. ♦

LES RAPPELS DU MOIS

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

MULTIPRISES 4 X 16A + 2 USB FICHE EXTRAPLATE VENDUES CHEZ LEROY

MERLIN entre le 08/04/2016 et le 21/08/2017. Référence: 70495502. Code-barres: 3545411896820. PROBLÈME: risque de choc électrique en raison d'un problème de sécurité. OÙ S'ADRESSER: remboursement en magasin Leroy Merlin. Informations au 0 800 100 261.

HOCHETS MARTEAU À MORDILLER (SOFT HAMMER RATTLE) DE MARQUE BRIO

DISTRIBUÉ PAR PICWIC. Code article: 30423. PROBLÈME: les anneaux en bois sur le hochet peuvent casser et former éventuellement de petits éléments qui pourraient représenter un danger pour les jeunes enfants. OÙ S'ADRESSER: remboursement en magasin.

ASSIETTES VÉGÉTARIENNES DE LÉGUMES ET DE QUINOA

au rayon épicerie Carrefour bio. Lot: 1705230144. Code-barres: 3245411217969. DLUO: 23/05/2018. PROBLÈME: un lot de boulettes végétariennes à l'orientale et boulgour contenant du soja, du blé, du gluten et des œufs est présent dans l'Assiette végétarienne, dont l'étiquette ne mentionne pas la présence de soja, blé, gluten et œufs. OÙ S'ADRESSER: remboursement en magasin Carrefour.

CHAUSSURES POUR HOMME EN CUIR NOIR DE MARQUE TEX

vendues par Carrefour. Référence: 783491. PROBLÈME: présence de chrome VI susceptible d'entraîner une réaction allergique. OÙ S'ADRESSER: remboursement en magasin Carrefour. Informations au 0 805 900 021.

DÉBROUSSAILLEUSES À ESSENCE MS27U DE MARQUE DOLMAR

vendues chez Leroy Merlin. Référence: 69604535. Code-barres: 4002829853474. Lot 160300001 au lot 170500910. PROBLÈME: sécurité défaillante. OÙ S'ADRESSER: rapporter le produit en magasin pour réparation. Informations au 0 800 100 261.

DEUX ESCALOPES HACHÉES PUR VEAU, 2 X 100 G, DE MARQUE JEAN ROZÉ

vendues par Intermarché en barquette entre le 26/09 et le 29/09 2017. Lot: A72660007. DLC: 01/10/2017. PROBLÈME: présence de la bactérie *Escherichia Coli*. OÙ S'ADRESSER: ne pas consommer. Remboursement sur le lieu d'achat. Informations au 0 800 881 468.

BROSSES LISSANTES SWANLISS

INNOVATION SUP015D, vendues notamment chez Auchan. Code-barres: 3770006627101.

PROBLÈME: risque de choc électrique et de brûlure. OÙ S'ADRESSER: contacter la société par mail (contact@swanliss.fr) pour procéder à un échange ou un remboursement.

Des centaines de produits rappelés sur notre site <http://ufcqc.link/rappel563> Vous pouvez aussi consulter la banque de données européenne: http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex_archives_fr.cfm

CHAMPIGNONS

Les intoxications repartent à la hausse

Message aux amateurs de cueillette de champignons: restez plus que jamais vigilants! Fin septembre, les conditions météorologiques plus fraîches et humides ont favorisé la pousse de champignons. Or, selon une alerte de l'Agence nationale de sécurité des aliments (Anses), 181 cas d'intoxication ont été enregistrés les deux dernières semaines de septembre, contre 15 à 50 par semaine au cours de l'été. Dans la plupart de ces cas, qui peuvent être graves (troubles digestifs sévères, atteintes du foie pouvant nécessiter une greffe), l'intoxication était liée à une confusion avec des champignons comestibles. L'Anses rappelle donc quelques bons réflexes: ne ramassez que les champignons que vous connaissez parfaitement, séparez les champignons récoltés par espèces



Ne ramassez que les champignons dont vous connaissez bien l'espèce.

pour éviter le mélange de morceaux vénérables et comestibles. Bien sûr, si des symptômes apparaissent,appelez immédiatement le «15» ou le centre antipoison de votre région, et précisez que vous avez consommé des champignons.◆

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Ménage dans le crédit d'impôt

Attention, le projet de loi de finances 2018 s'attaque au Cite, le crédit d'impôt pour la transition énergétique de 30% sur les travaux d'économies d'énergie. Surtout, le coup de rabot a déjà commencé. Si vous envisagiez de remplacer vos vieilles fenêtres, leurs volets et la porte d'entrée par des modèles performants et isolants, il est d'ores et déjà tombé à 15%. Seuls les ménages qui avaient signé un devis et versé un acompte avant le 27 septembre peuvent encore bénéficier du taux de 30%. Ces travaux-là n'auront plus du tout droit au crédit d'impôt à compter du 28 mars 2018. Et pour les chaudières fioul à condensation, il n'y en a plus du tout, à moins d'avoir là encore passé commande et versé un acompte avant le 27 septembre, jour de la présentation du projet de loi de finances. Même si ce coup de rabot intervient brutalement, il est cependant difficile à contester sur le fond. Que Choisir a toujours prôné les travaux les

plus efficaces en matière d'économies d'énergie, à savoir l'isolation, et ces travaux-là continuent à bénéficier de 30% de crédit d'impôt, matériel et main-d'œuvre compris. Autant en profiter avant fin 2018, car on ne connaît pas encore les modalités de la prime qui le remplace par la suite. Reste que si le ministre de la Transition écologique a pris cette décision, le président de la République l'a contredit depuis devant les professionnels en colère. Difficile de dire ce qui sortira de cette caphonie gouvernementale.◆



Les travaux d'isolation vont continuer, à juste titre, de bénéficier du crédit d'impôt.

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 prochainement. Merci de votre compréhension!

CARTE GRISE

Des demandes qui se font en ligne

À compter du 6 novembre, toute demande d'obtention ou de modification de carte grise d'un véhicule se fera sur Internet et non plus en préfecture, dans toute la France. Toutefois, des «points d'accueil numériques» sont prévus dans les préfectures et sous-préfectures pour ceux qui n'ont pas d'accès à Internet ou ne sont pas à l'aise avec.

APPEL À TÉMOIGNAGES

TÉLÉ-ACHAT

Vous êtes client du télé-achat. Peut-être même commandez-vous régulièrement des produits vendus dans ces émissions de télé. Satisfait ou mécontent, votre témoignage nous intéresse. Racontez-nous comment se sont passés la commande, la livraison et éventuellement le retour du produit et la demande de remboursement. Dites-nous aussi ce que vous pensez des produits que vous avez achetés (prix, qualité de fabrication, efficacité...). Si vous participez d'une manière ou d'une autre à l'une de ces émissions (en tant que salarié, témoin ou autre) ou que vous travaillez pour une société vendant ces produits par l'intermédiaire de ces émissions, votre témoignage nous intéresse également. Racontez-nous votre histoire par courrier ou par mail adressé à Cyril Brosset, rédaction de Que Choisir, 233, bd Voltaire 75011 Paris ou cbrosset@quechoisir.org.

TÉLÉPHONIE MOBILE

Les trop belles promesses de la Sfam

Depuis plusieurs mois, la Sfam est la cible de nombreuses critiques. Le numéro 1 français de l'assurance pour mobiles paie le prix de sa notoriété et de ses pratiques douteuses.

CYRIL BROSSET

Noumadi, administrateur à l'association locale UFC-Que Choisir Hauts-de-Seine Sud, est d'ordinaire plutôt méfiant. Mais le 21 août dernier, il n'a rien vu venir. «Je m'étais rendu au magasin Fnac de Vélizy (78) pour acheter un ordinateur. Au moment où j'allais payer, le vendeur m'a dit que je pouvais me faire rembourser 30 € en lui fournissant un RIB et en signant sur une tablette numérique, ce que j'ai fait. Ce n'est que le lendemain, en recevant un e-mail de confirmation, que j'ai pris conscience que j'avais souscrit une assurance à la Sfam.»

La Société française d'assurance multi-risque n'est pas une inconnue. Depuis plusieurs mois, les témoignages de clients mécontents de ses services s'accumulent sur le forum de Que Choisir. Comme Noumadi, beaucoup d'internautes racontent avoir découvert un peu par hasard qu'ils avaient souscrit une assurance auprès de la Sfam après avoir signé ce qu'ils pensaient être une offre de remboursement. D'autres reconnaissent avoir été informés de ce «détail», mais expliquent ne pas avoir réussi à suspendre les prélèvements malgré plusieurs demandes de résiliation.

Les litiges se bousculent au portillon

Cet afflux de litiges s'explique en partie par la position dominante de la Sfam dans le secteur de l'assurance affinitaire. En quelques années, cette petite société basée à Romans-sur-Isère, dans la Drôme, s'est imposée comme le leader de ce type d'assurance liée à un produit ou un service. Si vous achetez un appareil électronique à la Fnac ou dans une boutique Orange, SFR ou Bouygues, il y a de fortes chances pour que le vendeur vous propose une assurance Sfam. Si vous passez commande sur les sites CDiscount, Pixmania ou Fnac.com, vous devriez recevoir dans les jours qui suivent l'appel d'un vendeur de la Sfam. Et vous pourriez bien être tenté de souscrire à



D. ALLARD/REA

Derrière une remise sur un produit se cache une assurance

client ne le résilie pas dans le premier mois. Quand il y a une carotte, il peut y avoir des dérives, surtout quand les salaires de base sont faibles.»

Soyez vigilant

Du côté de la Sfam, on ne conteste pas les problèmes mais on assure qu'ils sont très limités. «Moins de 0,04% des 200 000 contrats vendus chaque mois font l'objet d'un litige, assure Sadri Fégaiier, le président du groupe Sfam. Tout est fait pour les éviter. Nous disposons même d'une équipe de 60 personnes chargées de superviser le travail des vendeurs en magasin.» «Il y a un de ces coachs en ce moment dans notre magasin. Il est plus là pour nous aider à enregistrer les souscriptions en cas d'affluence qu'à encadrer le discours des vendeurs», tempère l'employé que nous avons contacté.

Alors méfiance si, lorsque vous achetez un produit électronique, on vous invite à signer un document pour profiter d'un remboursement. Prenez le temps de lire toutes les conditions du contrat et, en cas de litige, n'hésitez pas à raconter votre histoire sur notre forum (<https://forum.quechoisir.org>).◆

PRÊT-À-PORTE DU 34 pour 1,4% des Françaises!

Cinquante-six kilos pour 1,80 m? Trop grosse! C'est ce qu'une mannequin suédoise s'est vu reprocher par des employeurs potentiels. Comme d'autres, elle a rué dans les brancards: marre qu'on refuse de les faire travailler au motif d'une corpulence pourtant considérée comme synonyme de maigreur excessive par les médecins. L'enjeu, c'est non seulement leur santé mais celle des adolescentes qui, voulant leur ressembler, risquent de sombrer dans des comportements alimentaires déviants, jusqu'à l'anorexie. En France, un tout petit pas a été franchi avec la loi de santé publique applicable depuis cette année, qui exige que les mannequins fournissent un certificat médical attestant de leur aptitude au travail et oblige les magasins à signaler les photos retouchées. Soucieux de ne pas ternir leur image, LVMH (Louis Vuitton, Dior, Kenzo, etc.) et Kering (Saint-Laurent, Gucci...) viennent d'annoncer qu'ils iraient encore plus loin en refusant les mannequins faisant une taille... 32! Or, celle-ci n'existe



V. MEZZANOTTI/NYT-REUTER

pas dans le commerce. «Les agences de casting devront proposer des mannequins dont la morphologie correspond à la taille 34», annoncent fièrement les deux maisons. Un progrès tout relatif puisque celle-ci concerne seulement 1,4% des Françaises, dont 92% font du 38 et au-delà. L'obsession de la maigreur, juteux filon pour les marchands de régimes en tout genre et facteur de risque de maladies psychiatriques graves, n'est pas près d'être vaincue. ♦

VÉHICULES AU RAPPEL



BMW X3



Renault Zoé



Seat Ibiza



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

BMW SÉRIE 4 CABRIOLET, M4 ET SÉRIE 6 COUPÉ, GRAND COUPÉ ET CABRIOLET produites en juillet 2017. **PROBLÈME:** le mécanisme de verrouillage des sièges avant peut ne pas avoir été correctement fixé. Ainsi, en cas de choc arrière, les sièges peuvent se déplacer vers l'arrière et blesser les occupants.

BMW X3, M6 COUPÉ ET CABRIOLET fabriqués entre juillet 2011 et novembre 2012.

PROBLÈME: le boîtier du générateur de gaz du coussin gonflable du conducteur pourrait avoir été mal soudé. En cas de déploiement du coussin gonflable, des fragments de métaux pourraient être projetés dans l'habitacle (risque de blessure).

FIAT GRANDE PUNTO produites de mai 2016 à janvier 2017.

PROBLÈME: en raison d'un mauvais

sertissage du générateur de gaz des prétenionneurs de ceintures de sécurité, des morceaux de métal pourraient être projetés dans l'habitacle en cas de choc frontal et de déclenchement de ces prétenionneurs.

FORD KUGA produits du 17 juillet 2012 au 19 juin 2014.

PROBLÈME: en cas de déclenchement des prétenionneurs de ceinture avant, la garniture du pilier de porte pourrait s'enflammer.

NISSAN MICRA (sauf avec accès main libre) fabriquées jusqu'au 14 avril 2017.

PROBLÈME: le faisceau électrique du contacteur d'allumage peut ne pas être correctement fixé et un connecteur risque de se débrancher et d'entraîner l'arrêt du moteur.

SEAT IBIZA fabriquées entre le 31 janvier 2017 et le 13 juillet 2017. **PROBLÈME:** le couple de serrage d'une vis de la colonne de direction peut être incorrect, ce qui peut entraîner une panne du système de direction, voire une perte de contrôle du véhicule.

fabrication jusqu'au 11 octobre 2016. **PROBLÈME:** la notice d'utilisation du véhicule ne détaile pas correctement la procédure pour désactiver les lève-vitres arrière. Un correctif doit être envoyé aux propriétaires par courrier avec AR.

3351 RENAULT ZOÉ du début de fabrication au 26 janvier 2016.

PROBLÈME: la rupture d'un galet du système de frein de stationnement pourrait empêcher la mise en position «P» de la boîte de vitesses à l'arrêt. En outre, sur certains véhicules, cela pourrait également empêcher la recharge des batteries.

SEAT IBIZA fabriquées entre le 31 janvier 2017 et le 13 juillet 2017. **PROBLÈME:** le couple de serrage d'une vis de la colonne de direction peut être incorrect, ce qui peut entraîner une panne du système de direction, voire une perte de contrôle du véhicule.

R. MAISONNEUVE/SPL/PHANIE

TARIFS DES MÉDECINS

Il y a du nouveau!

Après le passage à 25 € de la consultation chez le généraliste, de nouveaux tarifs entrent en vigueur le 1^{er} novembre, pour tenir compte de la complexité ou de la durée de certaines consultations. Ainsi, un tarif à 46 € pourra être appliqué dans quelques situations bien particulières: première consultation de contraception (chez le généraliste, le pédiatre ou le gynécologue), diabète ou hyperthyroïdie pendant la grossesse (chez le gynécologue ou l'endocrinologue), scoliose grave (chez un spécialiste), première consultation pour tuberculose, prise en charge annuelle des enfants en risque d'obésité, etc. La consultation coûtera 60 € dans quelques cas plus lourds encore. Par exemple, quand il faudra annoncer un cancer, une maladie d'Alzheimer ou une maladie neurologique, et mettre en place le traitement.

SMARTPHONES

Les plus chers sont les meilleurs

Vous pensez offrir un smartphone à Noël? Épargnez dès maintenant!

Les appareils vedettes de Samsung et Apple ont passé la barre symbolique des 1000 €. Le Samsung Galaxy Note 8 coûte 1009 €, l'iPhone 8 Plus atteint 1089 € (version 256 Go). Heureusement, vous en aurez pour votre argent: nos tests en laboratoire

révèlent que ces smartphones ultra haut de gamme sont aussi les meilleurs.

L'iPhone 8 et l'iPhone 8 Plus, lancés il y a quelques semaines, obtiennent tous les deux 16 sur 20 pour leurs ex-

cellentes performances globales. Apple n'a toutefois pas détrôné Samsung de la première place de notre classement, qu'il occupe depuis plusieurs années (lire aussi notre enquête, pp.30-32). Le Galaxy S8 domine avec son 16,2 sur 20, suivi par les

S7, vendu 450 €, est noté 16 sur 20 et l'iPhone 7, à 639 €, 15,6/20). Et que de nombreux modèles moins tape-à-l'œil, tels que le Huawei P9 Lite (280 €) ou le Lenovo Moto Z (350 €), affichent des notes très honorables (supérieures à 14/20). Nous testons très régulièrement de nouveaux smartphones, les résultats sont en ligne sur notre site Web www.quechoisir.org (accès payant). ♦



L'iPhone 8 (à gauche) et le Samsung Galaxy Note 8 (à droite) atteignent la barre des 1000 €.

SÉCURITÉ SOCIALE

Le trou rétrécit

Le déficit de la Sécu est estimé, pour 2017, à 4,2 milliards d'euros. Soit une nette amélioration par rapport à 2016, due à la progression de la masse salariale, qui entraîne des rentrées de cotisations sociales.

Un nouveau dérapage des comptes étant annoncé pour 2018, la ministre de la Santé et le ministre de l'Action et des comptes publics ont présenté les mesures destinées à contenir le déficit aux alentours de 2 milliards d'euros l'année prochaine. Le projet de loi de financement de la Sécurité sociale (PLFSS) 2018 prévoit de



La Sécu espère faire des économies sur les médicaments.

fortes économies sur les médicaments, en jouant sur leurs prix, le développement des génériques et la pertinence des prescriptions. Les taxes sur le tabac devraient aussi rapporter plus de 500 millions d'euros à l'assurance maladie. Côté usagers, notons l'augmentation de 2 euros du forfait hospitalier, qui passe à 20 euros. Il sera automatiquement pris en charge par les complémentaires santé dans le cadre des contrats responsables, mais ces dernières risquent de se rattraper par une hausse de leurs primes. L'obligation de vacciner les enfants contre 11 affections, au lieu de 3 jusqu'alors, est inscrite dans le PLFSS, mais pourrait être retoquée par le Conseil constitutionnel, car il ne s'agit pas d'une mesure financière.

TATOUAGES

Des migrations inquiétantes

Si les tatouages sont connus pour être susceptibles de provoquer des allergies, le passage dans l'organisme des produits présents dans les encres est beaucoup moins étudié. Une équipe de chercheurs grenoblois vient de montrer que ces éléments traversent la barrière cutanée puisqu'ils en ont retrouvé dans les ganglions lymphatiques de personnes tatouées décédées. Ces ganglions portaient

Les encres traversent la peau.



LÉVOTHYROX, LE RETOUR Suite au scandale provoqué par le changement d'excipients dans la composition du Lévothyrox (lévothyroxine), un médicament pris en cas d'insuffisance thyroïdienne, l'ancienne formule, contenant du lactose, a été remise sur le marché sous le nom d'Euthyrox. Sa distribution est provisoire. D'autres formules sont attendues dans les semaines qui viennent. ♦

LA PHOTO DU MOIS

**La cigarette électronique dans le brouillard**

En mai 2017, une enquête effectuée auprès des abonnés à *Que Choisir* révélait que 43% des répondants envisageaient la vapoteuse comme un moyen de fumer dans davantage de lieux, le tabac étant prohibé pratiquement partout. Une possibilité qui s'est réduite depuis le 1^{er} octobre: la loi interdit désormais de vapoter dans les transports collectifs fermés et les établissements qui accueillent des mineurs (comme les écoles). En milieu professionnel, la loi s'avère plus nébuleuse: l'e-cigarette est officiellement bannie des espaces de travail collectif mais pas des bureaux individuels et des espaces accueillant du public (hall, salle d'attente, vestiaire...). Dans ces lieux, l'entreprise peut décider d'interdire l'e-cigarette dans son règlement intérieur. Mais la loi ne l'y oblige donc pas. ♦

ACRYLAMIDE DANS LES ALIMENTS

L'Europe s'en mêle

Fin juillet, les représentants des États membres ont voté en faveur de la proposition de la Commission européenne visant à réduire la présence d'acrylamide dans les denrées alimentaires. Ce contaminant génotoxique et cancérogène se forme dans les aliments riches en amidon lorsqu'ils sont cuits, frits ou grillés à haute température (120-150 °C). L'entrée en vigueur pourrait être prévue pour le printemps 2018. Une fois mis en œuvre, le nouveau règlement exigerait des exploitants du secteur alimentaire (ESA) qu'ils appliquent des mesures obligatoires, proportionnées à la taille et à la nature de leur établissement, afin de réduire la présence d'acrylamide. La Commission a également l'intention d'entamer des discussions sur la fixation de teneurs maximales en acrylamide dans certaines denrées alimentaires. L'acrylamide est potentiellement présent dans un large éventail d'aliments consommés quotidiennement, comme les frites, le café, les biscuits, le pain grillé. En septembre dernier (*QC* n° 561), nos analyses de 12 mueslis croustillants (dont 9 bio) avaient notamment montré la présence de ces contaminants dans tous les produits analysés. ♦



On peut trouver de l'acrylamide dans les biscuits, par exemple.

A. MASNOVO/ADOBESTOCK

TETRA IMAGES/ANDIA

Le vinyle est à la mode.



VINYLES

Quand la musique n'est pas bonne

Le retour en fanfare des vinyles (rien qu'en France, 1,7 million ont été vendus en 2016, soit 72% de plus que l'année précédente) aiguise l'appétit des labels, qui rééditent leurs fonds de catalogues ou proposent des éditions limitées des nouvelles sorties. Une explosion de la demande qui sature les carnets de commandes des rares fabricants de vinyles encore en activité. Ils sont obligés de travailler vite et peu cher. Quitte à rogner sur la qualité. En septembre, les acheteurs du vinyle collector *Lemonade* (vendu à 250 €), de Beyoncé, ont eu la surprise de découvrir, sur une face, des chansons d'un groupe de punk canadien. Même mésaventure pour la musicienne folk Gordi, dont le vinyle sorti à la même période contenait des morceaux du groupe de rock *Queens Of The Stone Age*.

INDEMNISATION

Le vol d'oiseau fait foi

En cas de retard ou d'annulation d'un vol, seule la distance à vol d'oiseau entre les aéroports de départ et d'arrivée (et non le plan de vol) doit être prise en compte pour fixer l'indemnisation prévue, a jugé la Cour de justice de l'Union européenne, le 7 septembre. Cela afin que les passagers faisant le même trajet aient une indemnisation identique, qu'ils voyagent en vol direct ou avec escale.



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

NOS ACTIONS, NOS COMBATS

ACCORD UFC-QUE CHOISIR/FREE MOBILE

141 000 abonnés indemnisés

Vrai succès pour la phase d'indemnisation de l'accord entre l'UFC-Que Choisir et Free mobile, homologué par le tribunal de grande instance de Paris dans le cadre de l'action de groupe. Des dizaines de milliers d'abonnés ont été indemnisés. Pour rappel, l'objectif était de dédommager les abonnés au Forfait Free à 19,99 €/mois (ou 15,99 €/mois) qui avaient subi des problèmes de qualité avec la

3G de Free. L'indemnisation étant limitée à 12 €. Les abonnés n'avaient qu'à renvoyer un formulaire. À l'arrivée, 141 632 d'entre eux ont utilisé cette faculté et ont bénéficié de l'accord. L'utilité de la procédure simplifiée d'action de groupe est démontrée: le professionnel adresse à l'ensemble des consommateurs concernés la proposition d'indemnisation, à charge pour eux de la retourner. ♦

ÉNERGIE MOINS CHÈRE ENSEMBLE Les 222 000 inscrits à la campagne de l'UFC-Que Choisir peuvent, s'ils le souhaitent, bénéficier des offres lauréates attractives obtenues à l'issue des enchères inversées. Soit -9% pendant deux ans sur le prix du kWh du tarif réglementé de septembre 2017 pour le gaz et l'électricité, et entre 17% et 20% d'économie sur ce même prix du kWh durant un an pour le lot «électricité soutien aux petits producteurs renouvelable.» ♦

NOUS AGISONS

Miel: pour une réelle traçabilité!

Alors que la production française de miel a chuté et ne permet pas de satisfaire la consommation nationale, de plus en plus de «mélanges», provenant de divers pays, fleurissent dans les rayons. Or, si les textes européens prévoient l'obligation de mentionner sur l'étiquette le pays d'origine de la récolte, cette obligation tombe en cas de pluralité de pays d'origine au profit d'une mention opaque «Mélange de miels originaires/non originaires de l'Union européenne». Ainsi, 80% des consommateurs pensent à tort consommer du miel français, alors qu'il s'agit souvent de mélanges provenant de différents pays et à la qualité variable. Certains pays - à commencer par le premier producteur, la Chine - sont souvent épinglés pour des fraudes comme l'ajout de sirop de sucre. En 2014, nos tests avaient constaté que sur 20 miels «premier prix» de la grande distribution, six présentaient de tels ajouts. Afin de réduire les fraudes, une réforme est indispensable. C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir plaide, avec l'Union nationale des apiculteurs français, pour que les pays d'origine soient mentionnés sur l'étiquetage en cas de miels mélangés. ♦

LE BILLET

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



L. HINI

FRACTURE SANITAIRE

La Cour des comptes à la rescoussse

Le diagnostic implacable que la Cour des comptes vient de livrer sur l'accès aux soins doit être écouté. Reprenant l'approche de l'UFC-Que Choisir pour mettre en évidence la fracture sanitaire, à savoir l'étude conjointe des accès géographique et financier aux soins, la juridiction pointe la dérive ininterrompue des dépassements d'honoraires (2,4 milliards d'euros l'année dernière), ainsi que l'extension des déserts médicaux. Et les magistrats jugent très durement les remèdes apportés par le gouvernement. Ainsi, les mesures incitatives pour repeupler les déserts ne sont d'aucune aide aux populations concernées, et le contrat d'accès aux soins est aussi dispendieux qu'inefficace dans sa lutte contre l'inflation tarifaire. Chaque euro de dépassement que celui-ci aura permis d'éviter (seulement 18 millions en 2015) a ainsi coûté dix euros à la collectivité, en aides diverses versées aux médecins. Nos convergences avec les magistrats de la rue Cambon ne s'arrêtent pas aux constats, mais s'étendent aux solutions. La Cour, comme l'UFC-Que Choisir, préconise un conventionnement sélectif des médecins dans les territoires surdotés, et une fermeture de l'accès au secteur 2. Espérons retrouver dans la prochaine loi de financement de la Sécurité sociale, en cours d'examen, ces prescriptions communes. Pour restaurer le droit de chacun de se soigner près de chez lui, à un tarif abordable. ♦

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

FAITES-LE SAVOIR

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

BOUYGUES

Code parental plus cher que le forfait

Fin juin, j'ai souscrit, pour un an, un forfait Bouygues BandYou à 1,99 € par mois. Mon abonnement comprend appels/SMS illimités et 20 Go pour Internet. J'ai cherché un mobile pas cher pour ce forfait promotionnel mais, n'en ayant pas trouvé, j'ai repris un ancien téléphone. J'ai ensuite installé deux applications (l'antivirus gratuit Avast et Google maps), car l'espace de stockage est minime. Quelques jours plus tard, j'ai reçu un SMS m'informant que j'avais souscrit un abonnement. Le message était le suivant: «*Reçu Sexy Hot T abo: votre abonnement de 0,00 €/semaine.*» Je n'ai pas accordé d'intérêt à ce SMS. Une semaine après, nouveau SMS de l'opérateur: «*Reçu My Sexy Hot T Abo de 2,99 €/semaine a bien été pris en compte.*» J'ai alors appelé Bouygues. Ses services m'ont expliqué que j'avais cliqué par erreur sur une page de pub pour adulte. J'ai eu beau expliquer que je n'avais installé que deux applications, rien n'y a fait. Pour éviter ce genre de désagrément, Bouygues m'a proposé de souscrire un code parental, facturé 3 € par mois. Plus cher que mon forfait à 1,99 €! L'installation de ce code parental m'empêche, en outre, de me servir de mon mobile comme je veux. Et je précise que je n'ai pas d'enfants!◆

JACQUES RAZZANTI, VALENCE (26)

APPAREIL PHOTO

C'est du chinois!

J'ai commandé un appareil photo Canon 7d March II chez Pixmania. Venant d'Allemagne, il m'a été livré par Prokaptur. Pour cet achat, j'ai été débité de 1 194 €. Seul souci: je ne peux pas paramétrer mon appareil, car toutes les instructions sont données en chinois. J'ai contacté Pixmania. On m'assure que je vais être rappelé pour que l'on organise le retour du matériel. J'ai aussi joint le fournisseur. Dans un cas comme dans l'autre, je n'ai, à cette heure, reçu aucune nouvelle. Pour me faire entendre, peut-être vais-je devoir apprendre le chinois!◆

SERGE DOMINIQUE, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

BAGAGE ABIMÉ

La compagnie ne veut rien savoir

Au départ de Ho-Chi-Minh-Ville, au Vietnam, j'ai pris, avec mon enfant âgé d'un an, un vol Emirates à destination de Genève, en Suisse, via Dubaï. À l'embarquement, j'ai eu des mots avec le personnel. J'avais trois bagages à main alors que seuls deux étaient tolérés en cabine. Je l'ignorais et j'ai demandé un geste sachant que l'avion n'était pas plein. En vain... J'ai fini par devoir accepter de payer l'excédent de bagage, dont la facture s'est élevée à 870 €. Et on m'a pris ma valise. J'avais insisté pour qu'elle soit maniée avec précaution, car elle contenait mon ordinateur portable. Une étiquette «Fragile» a donc été apposée dessus. À l'arrivée, à

E. BRUNEL, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

AUTOMOBILE

Un Coyote indésirable en Suisse

L'avertisseur Coyote «*alerte en temps réel des dangers de la route, des limitations de vitesse et des perturbations de trafic.*» Manière habile pour le fabricant d'être en conformité avec la loi française, qui interdit désormais l'utilisation des dispositifs permettant d'être informé de la présence d'un radar, ce que cet appareil fait en réalité. Et c'est d'ailleurs pour cela que les automobilistes l'achètent. Les Suisses n'ont visiblement pas cette tolérance. Quelles



que soient les fonctions dont on le pare, ce type d'appareil est tout simplement interdit dans ce pays. Je l'ai appris à mes dépens cet été. La police m'a confisqué mon Coyote et infligé une amende. Qu'on se le dise!◆

JEAN BAYARD, ÉVIAN-LES-BAINS (74)

TÉLÉVISEUR

Comment pallier l'absence de prise casque

Dans le *Que Choisir* n° 561, vous avez publié (p. 15) le courrier d'un lecteur qui déplorait l'absence de prise casque sur de nombreux téléviseurs. De fait, lorsqu'elle est utilisée, le son se coupe. Et seule la personne qui a le casque peut en bénéficier. Pour remédier à ce problème, mon vendeur de téléviseurs m'a donné la solution. Nous possédons un appareil de marque Philips de même qu'un casque Sennheiser. Nous branchons ce dernier, avec l'adaptateur correspondant fourni, sur la prise Péritel de la télévision. Le réglage du son du casque devient alors indépendant. Il est probable que cette solution soit applicable sur de nombreux téléviseurs.◆

CLAUDE GUÉRIN, LOUHANS (71)



CAISSE D'ÉPARGNE

Changement de carte en douce

À la demande de ma mère, qui ne comprenait pas pourquoi son agence Caisse d'Épargne avait transformé sa carte bancaire Visa Classic en une carte Visa Izicarte, je l'ai accompagnée pour un rendez-vous avec son conseiller bancaire. Nous y avons appris que ce changement de carte avait eu lieu 8 mois plus tôt, alors que mes parents y étaient plutôt défavorables.

Mais j'ai compris l'intérêt que la banque avait eu à «l'imposer». Les retraits d'argent aux distributeurs n'étaient plus effectués sur leur compte courant mais sur un compte crédit, ce qui entraînait la perception d'intérêt (TAEG de 19,94%). J'ai exigé que l'on revienne à la situation antérieure et que mes parents retrouvent leur Visa Classic!◆

CHRISTINE SORSANA, TOULOUSE (31)

PRODUITS ALIMENTAIRES

Discrètes pertes de poids

Depuis quelques années, les poids nets de certains produits de consommation courante sont révisés à la baisse, sans changement d'emballage et avec un prix qui reste le même. Il s'agit d'une augmentation déguisée. Cela s'est produit avec une plaque de chocolat Nestlé dessert. Elle est passée de 250 g à 205 g et il était difficile de s'en apercevoir à l'œil nu. En outre, comme ce

sont les deux derniers chiffres qui avaient été inversés, on n'avait pas le regard attiré par cette mention. Plus tard, même hausse de prix déguisée avec le fromage blanc Jockey. À 450 g, le pot était le même que quand il pesait 500 g. Mais le fond ayant été relevé, impossible de se rendre compte de cette différence en magasin!◆

JEAN-PIERRE SCHWARTZ, SALLANCHES (74)

AGROALIMENTAIRE

D'où viennent les produits?

Antan lu un article sur les dessous du commerce des tomates dans mon journal régional, j'ai voulu en savoir plus sur l'origine de celles qui étaient mises en conserve par Le Cabanon, société dont le siège est dans le Vaucluse. La réponse qui m'a été adressée par le responsable qualité démontre un certain mépris du consommateur. On m'a ainsi affirmé: «*Que le produit soit français ou chinois, il est de toute façon de qualité.*» Non, le consommateur ne peut pas se contenter d'une telle réponse. Il veut savoir d'où vient ce qu'il mange, avoir accès à la traçabilité du produit. Or, lorsqu'il est chinois, il ne peut pas être complètement comparé à un produit de chez nous. Là-bas, les conditions de récolte ne sont pas les mêmes, des traitements y sont autorisés alors qu'ils sont interdits ici. Ajoutons la pollution liée au voyage que ces tomates doivent faire pour arriver en France. On m'a aussi répondu en substance que toutes ces suspicions étaient alimentées par les journalistes «*qui devraient avoir l'amabilité de laisser les entreprises travailler.*» Mais non, au contraire: merci à ces lanceurs d'alerte, aux médias qui font leur travail quand ils dénoncent les «sales pratiques» de certains acteurs de la filière agroalimentaire. Non, vraiment nous ne voulons pas nous contenter de cette réponse: «Mange et tais-toi!»◆

ROSELYNE VAN OOST, TRETS (13)

ILLUSTRATIONS CAROLINE JACQY



Les manuscrits et documents non utilisés ne sont pas restitués.

INTERNET

Vos données valent de l'or

Habitudes de consommation, opinions, préférences religieuses, positions géographiques... Chaque jour, nous semons des milliers de données sur Internet. Moteur de l'économie moderne, elles sont aussi prisées par les pirates informatiques et les intermédiaires qui les commercialisent à des fins publicitaires. Que Choisir fait le point et vous donne les clés (voir pp. 19-22) pour protéger votre vie privée.

CAMILLE GRUHIER (@cgruhier)

Elle est assez curieuse, désagréable même, cette sensation d'être constamment espionné quand on navigue sur Internet. Qui ne l'a jamais éprouvée ? Cherchez des informations pour changer de lave-linge et l'instant d'après, tous les espaces publicitaires de votre navigateur s'emplissent de machines à laver. Visez la destination de vos prochaines vacances et hop, les Seychelles ou les États-Unis s'offrent à vous. Ce fléau au grand jour n'est que la partie émergée de l'iceberg. Des courriers électroniques aux réseaux sociaux et des achats en ligne aux objets connectés, le moindre de nos gestes sur Internet est scruté. Au final, les traces que nous semons sont innombrables. Coordonnées, date de naissance, niveau d'études, statut marital, connexions sociales, goûts cinématographiques, opinions politiques, marque de voiture, allergies, sports, restaurants préférés, déplacements... Toutes ces données sont collectées, consignées et analysées afin d'être exploitées.

La data au service de l'innovation

Comme la machine à vapeur au XVIII^e siècle ou l'électricité à la fin du XIX^e, la donnée, ou data, offre à notre époque une nouvelle dynamique économique. D'après la Commission européenne, le

marché européen de la data passera de 300 milliards d'euros en 2016 à 739 milliards en 2020 (Source: European Data Market Study, 2017). Côté pile, un formidable levier d'optimisation industrielle. Le «big data» (expression consacrée pour désigner l'exploitation de données numériques massives) rend possible, par exemple, la «maintenance prédictive». «Les données produites par des capteurs installés sur différents équipements, associées à celles du système d'information de l'entreprise et à des données extérieures, comme la météo, nous permettent de mieux anticiper les pannes. Nous avons aussi créé un outil pour adapter l'éclairage public en fonction de la circulation des véhicules et des individus dans une zone donnée», explique Anne Champalone, vice-présidente de Quantmetry, qui conduit les projets big data de grandes entreprises. La donnée stimule également l'innovation. Depuis quelques années, le gouvernement a engagé une politique d'ouverture des données publiques pour les mettre à disposition de tous, notamment du frétilant tissu d'entrepreneurs que la France a la chance de compter. «L'accès à ces données accélère le développement des projets et ouvre le marché aux petites structures qui n'auraient pas eu les moyens de les récupérer», explique Rand Hindi, fondateur de Snips, une start-up spécialisée dans la commande vocale d'objets connectés.

L'étude de nos comportements, via les algorithmes qui les analysent, ouvre encore la voie aux services personnalisés. Ainsi, dans le domaine du streaming, Spotify ose des suggestions musicales en fonction de ce que l'utilisateur a déjà écouté et Netflix va jusqu'à produire des séries qui collent aux goûts de ses clients. Effrayant ? Un peu. Mais il y a pire. Amazon a tellement confiance dans son algorithme de recommandations que, dès 2013, il déposait un brevet sur la livraison anticipée pour préparer les commandes avant même que ses clients n'aient rempli leur panier !

Les géants du Net condamnés

Côté face, les dérapages liés à la collecte d'informations sont permanents, notamment quand il s'agit de données qui concernent directement les utilisateurs. En mai dernier, la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) condamnait Facebook à 150 000 € d'amende pour manquements à la loi. Le site dépose en effet un cookie (baptisé «Datr») sur le terminal de chaque internaute qui visite une page Facebook publique, sans l'en informer. Il peut ensuite traquer sa navigation. Le réseau social conserve aussi l'intégralité des adresses IP des internautes pendant toute la durée de vie de leur compte, ce qui est illégal. Quelques mois plus tôt, le G29 (qui regroupe les Cnil européennes) sommait l'application de messagerie WhatsApp de cesser le partage de ses données à des fins publicitaires et commerciales avec sa maison mère, Facebook. Google avait lui aussi écopé d'une amende de la Cnil de 150 000 € en janvier 2014, pour non-respect de la loi française en la matière. Entre autres motifs, il s'autorisait, sans aucune base légale, à combiner toutes

les données qu'il collecte sur les utilisateurs à travers l'ensemble de ses services (Gmail, Google Maps, Youtube, Chrome, etc.).

Ces géants de l'Internet cherchent à en savoir le plus possible sur vous : leurs modèles économiques dépendent quasi exclusivement de la publicité (voir encadré ci-dessous). Et mieux ils vous connaissent, plus la publicité est ciblée, plus elle rapporte. Ces amendes peuvent sembler bien modestes au regard du chiffre d'affaires de ces groupes gigantesques (90 milliards de dollars pour Alphabet, maison mère de Google, en 2016). Mais le nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles, qui entrera en vigueur en mai 2018, renforcera le pouvoir de sanction. Les amendes pourront atteindre 20 millions d'euros ou 4% du chiffre d'affaires.

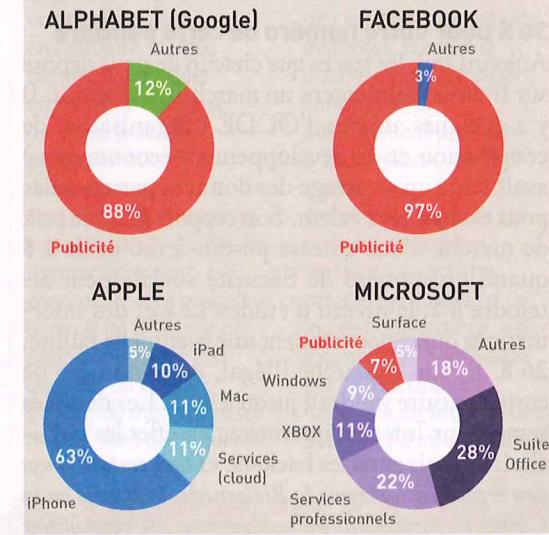
Ce nouveau règlement vise les géants de l'Internet, mais toutes les entreprises qui collectent des données, aussi modestes soient-elles, devront s'y >>>

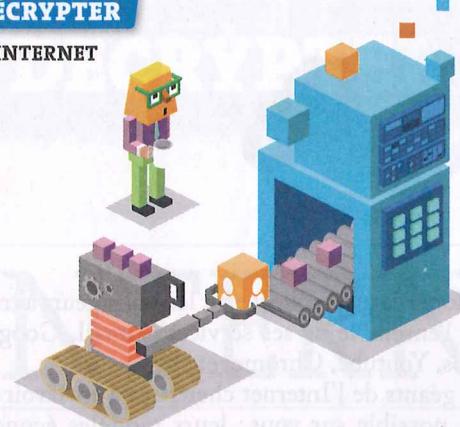
GOOGLE ET FACEBOOK

Rois incontestés de la publicité

Apple et Microsoft gagnent principalement de l'argent avec les produits, les logiciels et les services qu'ils vendent aux consommateurs. En revanche, Facebook et Alphabet (maison mère de Google) vivent quasi exclusivement de la publicité. C'est pourquoi nos données leurs sont précieuses : elles leur permettent de mieux nous connaître et de mieux cibler les annonces.

SOURCES DE REVENUS DES QUATRE GÉANTS DU WEB (2016)





conformer. Tant mieux pour le consommateur, qui aura un plus grand contrôle de ses données (voir encadré ci-contre). Mais ce texte inquiète les intermédiaires qui vivent de la collecte massive de données.

Les «data brokers» dans le viseur de la Cnil
C'est notamment le cas des «courtiers en données» (ou «data brokers»), dont le métier consiste à compiler et analyser les traces laissées sur Internet et sur les réseaux sociaux pour vendre aux sociétés des profils de consommateurs très précis. Le français Weborama se targue ainsi de disposer de 500 millions de profils exploités pour «la communication digitale de centaines de marques en Europe».

Ils sont plusieurs sur ce créneau, comme Media-prism (filiale de La Poste), l'irlandais Experian ou encore les américains Acxiom, Epsilon ou xElate. Inconnus des consommateurs, ces acteurs de l'ombre jonglent allègrement avec leurs données. Ils jurent qu'une fois vendues, celles-ci sont totalement anonymes. En 2016, la Cnil a pourtant contrôlé 50 d'entre eux (les instructions sont toujours en cours). Car si le profilage à des fins marketing n'est pas illégal, il est parfois moralement contestable. En mai 2014, un rapport américain de la FTC (Federal Trade Commission) évoquait la commercialisation de listes de «personnes de plus de 66 ans à faible niveau d'éducation» ou bien de «célibataires d'environ 70 ans à faibles revenus».

30 \$ pour votre numéro de carte bancaire

Aujourd'hui, les traces que chacun de nous dépose sur Internet alimentent un marché très lucratif. Il y a quelques années, l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) avait tenté un chiffrement des données personnelles pour évaluer leur valeur. Son rapport fixait le prix de marché d'une adresse postale à moins de 1 \$ quand un numéro de Sécurité sociale peut atteindre 8 \$, le niveau d'études 12 \$ et des informations qui concerneraient une éventuelle faillite, 26 \$. Et sur le marché illégal, votre numéro de carte bancaire vaudrait jusqu'à 30 \$. Les données semées sur Internet intéressent en effet les publicitaires, mais aussi les hackers. «Dans certains pays peu regardants, comme la Biélorussie, la Russie ou la Chine, les pirates ont pignon sur rue. Ils vont lancer

RÉGLEMENTATION

Vous serez bientôt mieux protégé

Europe s'est dotée d'un nouveau règlement sur les données personnelles (RGPD). Ce texte, qui renforce la protection de la vie privée, entrera en vigueur le 25 mai 2018. Beaucoup de changements sont attendus pour les consommateurs.

VOUS ÊTES LIBRE D'EMPORTER VOS DONNÉES Vous voulez migrer tous vos e-mails de Gmail à Hotmail ou écouter de la musique depuis Deezer au lieu de Spotify? Pas de souci! Tous les sites, quels qu'ils soient, devront permettre aux consommateurs de récupérer leurs

données pour les mettre à disposition d'un nouveau prestataire.

ON VOUS GARANTIT PLUS DE TRANSPARENCE

Vous devrez être mieux informé de l'usage qui est fait de vos données et être en mesure de les contrôler finement. Votre consentement demeure obligatoire.

VOUS POUVEZ REFUSER D'AVALER DES COOKIES

La directive ePrivacy, qui réglemente les cookies, va aussi bientôt évoluer. L'actuel bandeau cliquable qui apparaît (ou est censé apparaître) sur chaque site visité pourra disparaître au profit d'un consentement ou d'un refus global directement dans le navigateur.



Pour en savoir plus, notre entretien avec Jean Lessi, secrétaire général de la Cnil, est sur notre site à l'adresse <http://ufcqc.link/cnil563>

Rançongiciels: refusez de payer les pirates!

des attaques comme vous et moi allons au bureau le matin», explique Franck Chartier-Butreau, responsable chez Bitdefender, un éditeur d'antivirus. Les particuliers sont davantage concernés par des vols de données (documents personnels, comptes en ligne, données de santé), le piratage de leur réseau Wi-Fi ou la prise de contrôle de leurs objets connectés. L'objectif des pirates? Aspirer vos données (hameçonnage) ou vous extorquer une rançon. Ce type de virus, appelé «rançongiciel» (ou ransomware), est de plus en plus répandu. Clémence Picart, de l'Anssi (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information), reçoit tous les jours des appels de particuliers auxquels on réclame une centaine d'euros pour débloquer leur ordinateur. «Les montants sont volontairement assez faibles pour inciter les gens à payer, explique-t-elle. Mais en cédant, on alimente le système. Et rien ne garantit que les données seront restituées.» Procéder à des sauvegardes régulières de son ordinateur demeure la meilleure des précautions: vous pourrez ainsi réinstaller vos données une fois l'ordinateur désinfecté. C'est l'un des nombreux gestes simples que vous découvrirez tout au long de ces pages, pour minimiser vos traces sur Internet et compliquer, autant que possible, la vie des pirates. Alors, à vos claviers!



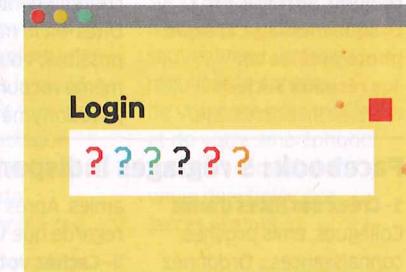
EN PRATIQUE

Comment protéger sa vie privée

La collecte de nos données numériques est

inéluctable. Même si la marge de manœuvre est assez réduite, il est possible d'agir au quotidien pour réduire nos traces sur Internet et limiter les risques de vol et de piratage de données.

Suivez le guide.



MOTS DE PASSE

Choisissez-les solides et uniques

Notre vie numérique est rythmée par la création de comptes avec identifiant et mot de passe. Les gérés est une corvée. Du coup, de nombreux utilisateurs

choisissent le même mot de passe pour tous les services, et font en sorte qu'il ne soit pas trop difficile à mémoriser. Plus de la moitié des internautes utilisent les 25 mêmes mots de passe (parmi lesquels «password», «123321», «77777777», et... «google»)! 17% des internautes protègent leurs comptes avec

«123456», mot de passe le plus fréquent en 2016 (Source: Keeper Security, 2017). Grossière erreur!

La protection de ses données exige une certaine discipline.

COMMENT FAIRE

► **Variez** les mots de passe selon les services et choisissez les assez longs (8 à 12 caractères).
► **Bannissez** votre date de naissance ou les prénoms de vos proches. N'utilisez pas les mots du dictionnaire. Intégrez des caractères spéciaux, des chiffres, des lettres, en majuscule et en minuscule. Vous trouverez ci-dessous

quelques astuces pour élaborer des mots de passe solides et mémorisables.

► **N'enregistrez pas** vos mots de passe dans le navigateur Internet (Internet Explorer, Firefox), surtout sur les ordinateurs professionnels ou publics.

► **N'envoyez pas** vos mots de passe par e-mail et effacez de votre boîte les messages de confirmation des sites sur lesquels vous venez de créer un compte.

► **Changez** de mot de passe tous les trois mois pour les sites sensibles (banque, e-mails).

Deux preuves sinon rien

De nombreux sites proposent une «authentification à double facteur», qui ajoute un niveau de sécurité supplémentaire au simple mot de passe.

Lorsque l'utilisateur se connecte, il saisit ses

identifiants. Le site envoie ensuite un code sur son smartphone, à saisir pour valider l'identification. Apple, Google, Facebook, Twitter proposent cette option. Lorsqu'elle est disponible, activez-la.

Gestionnaires de mots de passe: peut-on leur faire confiance?

Un gestionnaire de mots de passe, comme Dashlane, KeePass ou LastPass, garde tous vos mots de passe en mémoire et vous permet d'y accéder en saisissant un mot de passe unique, complexe et connu de vous seul.

Pratiques, ces logiciels sont-ils sûrs?

«Toutes les informations sont encryptées côté utilisateur et la clé de cryptage qui permet d'accéder aux données du compte dépend du mot de passe maître. Rien de ce qui est

Comment les construire

Plusieurs astuces permettent de créer des mots de passe mémorisables et déclinables selon les sites.

► **La méthode phonétique:** «Je vais acheter 6 pommes de terre» peut ainsi devenir «JUAHT6pDT».

► **La méthode des premières lettres:** «Mieux vaut prévenir que guérir» qui donne, par exemple, «M2vP_k_GéR».

► **Une information personnelle** comme «Je me suis marié le 12 juin 1984», qui deviendrait «J_M_Le12j84».

RÉSEAUX SOCIAUX

Restez discrets

Chaque information personnelle (opinion, religion, adresse, etc.), chaque message, chaque photo publiée sur les réseaux sociaux devient incontrôlable.

Et il est difficile, ensuite, de faire disparaître un contenu d'Internet. Dites-en le moins possible; vous pouvez même recourir à un pseudonyme pour cacher

vos identités. Sur Facebook, Twitter, Instagram, les autres réseaux sociaux et plus globalement dans les paramètres des services que vous utilisez, scrutez

les paramètres de confidentialité de votre compte. Évitez, enfin, de vous connecter à des services tiers avec vos identifiants Facebook ou Twitter.



Facebook: 5 réglages indispensables

1- Créez des listes d'amis

Collègues, amis proches, connaissances... Ordonnez vos amis Facebook en listes. Vous pourrez ainsi sélectionner votre audience pour chacune de vos publications.

2- Masquez vos amis

Cachez aux autres les personnes avec lesquelles vous êtes

amies. Après tout, ça ne regarde que vous.

3- Cachez votre profil aux moteurs de recherche

Par défaut, votre profil Facebook apparaît dans les résultats quand on cherche votre nom dans Google. Stop! Rendez-vous dans «Paramètres», puis «Journal» et «Identification».

4- Inspectez les diverses publications dans lesquelles vous êtes mentionné(e)

Vos amis peuvent vous identifier sur l'une de leurs publications. Avant qu'elle n'apparaisse sur votre journal, approuvez-la. Allez sur «Paramètres» puis «Journal» puis «Publicités».

5- Désactivez la pub ciblée

Sites Web visités via Facebook, applications, partenaires... Par défaut, le réseau social exploite tout pour afficher des publicités ciblées sur vos pages. Restez en dehors de ces accès si vous vous y opposez (dans le menu: «Paramètres» puis «Publicités»).

SMARTPHONE/TABLETTE

Stop au flicage

Votre smartphone est très curieux. Les géants du Web sont nichés à l'intérieur (*via* le système d'exploitation ou les applications), et il connaît



tous vos déplacements puisque vous l'avez toujours avec vous. Quelques réglages permettent de limiter la collecte d'informations et de protéger vos données.

LES RÈGLES DE BASE

► Définissez un mot de passe pour déverrouiller l'appareil. Il constituera un premier rempart contre les intrusions dans votre vie privée en cas de perte ou de vol. Les smartphones Android

offrent d'autres options de déverrouillage, comme un schéma (tracé d'un motif sur l'écran tactile) ou la reconnaissance de l'iris.

► N'installez pas d'applications en dehors des boutiques App Store (iPhone) et Google Playstore (Android).

Certains piratent envoient par SMS des liens qui pointent vers des applications vétéraines.

► Dans les paramètres de confidentialité (iPhone) ou dans les autorisations (Android), limitez les autorisations d'accès à votre localisation aux applications qui en ont vraiment besoin (navigation piétonne ou auto, par exemple).

► Désactivez le ciblage publicitaire. Sur un smartphone Android, rendez-vous dans «Les Paramètres Google», puis «Annonces». Sur un iPhone, «Confidentialité» puis «Suspender l'historique des positions».

Effacez vos données à distance

En cas de perte ou de vol de votre smartphone ou de votre tablette, vous serez soulagé de pouvoir l'effacer à distance.

Pour cela, il est nécessaire de configurer cette option au préalable. Pour que le système fonctionne,

l'appareil à effacer doit toutefois être allumé et connecté à Internet.

COMMENT FAIRE AVEC ANDROID

Installez l'application «Localiser mon appareil» sur votre smartphone. Connectez-vous avec les

identifiants de votre compte Google. Depuis un navigateur Internet (sur ordinateur ou tablette), rendez-vous sur android.com/find (Android). Sélectionnez l'appareil concerné dans la colonne de gauche, puis

cliquez sur «Activer verrouillage» et «Effacement».

COMMENT FAIRE AVEC IOS

L'application «Localiser» est installée par défaut. Connectez-vous avec vos identifiants Apple.

SÉCURITÉ

Oubliez la biométrie

Empreintes digitales, scanner de l'iris, reconnaissance faciale ou vocale... Les dispositifs

d'identification par biométrie s'installent dans notre quotidien, pour déverrouiller notre smartphone ou accéder à notre lieu de travail. Les banques expérimentent également différents services, à l'image de La Banque postale, qui teste actuellement la reconnaissance vocale pour préremplir les formulaires de paiement en ligne. Mais l'iris, la voix et les empreintes digitales

sont propres à chacun et constituent donc des données particulièrement sensibles. En cas de piratage, les données biométriques ne peuvent être modifiées: réinitialiser un mot de passe est simple, changer d'iris plus compliqué!

«Une caractéristique biométrique compromise a des conséquences définitives pour la personne concernée: elle pourrait être utilisée pour usurper son identité», prévient la Cnil. Sans doute est-il plus prudent de s'en passer...

Contre les virus et les malwares, installez un antivirus

Surfer sur Internet n'est pas sans danger.

Des millions de fichiers malveillants circulent sur le Web, cherchant à pénétrer sur un maximum d'ordinateurs connectés. Ransomwares (ou «rançongiciels»), logiciels espions, malwares... Ces programmes sont utilisés par les pirates pour récupérer sur les ordinateurs des



PRÉVENTION

Sauvegardez vos données

Un disque dur en panne, un virus informatique, un smartphone qui prend l'eau et voilà vos documents, vos e-mails, vos contacts, vos photos définitivement perdus.

Il est indispensable de sauvegarder régulièrement les fichiers stockés sur votre

ordinateur sur un disque dur externe ou sur un service d'hébergement en ligne (évitez toutefois de stocker des papiers d'identité dans le cloud, ces services ne sont pas à l'abri d'une attaque informatique). Il existe des solutions de «cloud personnel» qui

permettent d'accéder aux fichiers stockés chez soi, sur un disque NAS, depuis n'importe où. De même, sauvegardez de façon régulière le contenu de votre tablette tactile et de votre smartphone. Tous nos conseils sur www.quechoisir.org (accès gratuit).

WI-FI

Sécurisez votre réseau

Les pirates sont à l'affût des connexions faiblement sécurisées car, une fois connectés, ils peuvent vaquer tranquillement à leurs occupations illégales

(téléchargement illégal, interception d'informations, piratage de comptes...). Chacun de nous est responsable devant la loi des activités liées à sa connexion Internet. Pour sécuriser votre réseau Wi-Fi, des paramètres de votre box et désactivez la diffusion du «SSID». Ensuite, changez le mot de passe par défaut. Enfin, choisissez l'option de chiffrement la plus complexe (en passant du WEP au WPA2).

COMMENT FAIRE
Pour accéder à l'interface de gestion de votre box, ouvrez votre navigateur (Internet Explorer, Mozilla...) et dans la barre d'adresse, saisissez: <http://livebox/> ou 192.168.1.1 (Orange); <http://gestionbbox.lan> ou 192.168.1.254 (Bouygues Telecom); mafreebox.freebox.fr (Free); <http://monmodem> ou 192.168.0.1 (SFR).

PUBLICITÉ EN LIGNE

Bientôt moins intrusive, mais toujours curieuse

Entre les fenêtres intempestives (pop-up), les bandeaux fixes et les vidéos à lecture automatique, la navigation sur Internet vire au cauchemar.

Pour limiter la gêne, vous pouvez installer un bloqueur, comme Adblock (pubs), Disconnect ou Ghostery (antitraceurs). Preuve de l'agacement qu'elles suscitent, un quart des internautes ont

installé un bloqueur de publicités, selon l'Institut CSA. Cette colère n'a pas échappé à Google qui, dès 2018, bloquera automatiquement dans son navigateur Chrome les formats publicitaires les plus détestés. Cette initiative n'a rien de philanthropique. Elle vise plutôt à couper l'herbe sous le pied des «adblockers». Le plus célèbre d'entre eux, AdBlock Plus,

MOTEURS DE RECHERCHE

Au placard, Google!

Google réalise plus de 87% de son chiffre d'affaires grâce à la publicité. Nos données numériques, qui servent au profilage des consommateurs, constituent sa matière première. Lorsque nous cherchons des informations sur son moteur de recherche, nous sommes à la fois fournisseurs (l'historique de recherche en dit long sur nos centres d'intérêt) et clients (les premiers liens qui s'affichent sont des publicités). Certains moteurs de recherche alternatifs assurent qu'ils protègent notre vie privée. C'est le cas de l'américain DuckDuckGo ou du français Qwant. Ce dernier est partenaire de Microsoft Bing pour les

publicités (qui demeurent sa seule source de revenus), mais assure qu'il ne trace pas les internautes. Qwant confesse aussi qu'il complète les résultats de recherche avec ceux de Bing, notamment pour les images (lorsque, sur Google, on limite sa recherche sur «Images», ndlr), en attendant que «tout le Web soit parfaitement indexé». Le moteur reste malgré tout une alternative intéressante (lire aussi notre enquête sur les moteurs de recherche alternatifs, QC n° 557). À titre de comparaison, un internaute rapporte en moyenne 12 € par an à Qwant, et jusqu'à 100 € par an à Google, grâce au ciblage publicitaire!

MESSAGERIE

Créez plusieurs adresses e-mails

Pour ne pas rater un message des impôts ou de la Sécu noyé parmi les publicités et les spams, créez plusieurs adresses e-mails. Un compte pour vos correspondances «sérieuses» (avec les

NAVIGATION INTERNET

Halte au pistage

Lorsque vous naviguez sur Internet, vous êtes suivis à la trace. Un petit tour dans les options de votre navigateur (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari) permet de verrouiller quelques paramètres. D'abord, activez l'option «Ne pas me suivre». Les sites visités seront alertés que vous ne souhaitez pas être pisté (rien ne les contraint à respecter ce choix). Ensuite, bloquez les cookies «tiers», qui ne sont pas indispensables à la bonne navigation. Certains sites demandent au navigateur où vous

êtes. Leur argument est de livrer une information plus précise (les restaurants autour de vous lorsque vous voulez manger une pizza, par exemple). Mais cette donnée est surtout précieuse pour les publicitaires. Dans les paramètres, vous pouvez interdire à votre navigateur de vous géolocaliser. Bloquer les «pop-up» (fenêtres intempestives) vous épargnera l'affichage de nombreuses publicités. Enfin, lorsque vous utilisez un ordinateur autre que le vôtre, ouvrez une fenêtre de «Navigation privée». Votre historique

de navigation ne sera pas enregistré, ni vos mots de passe.

COMMENT FAIRE

Accédez aux paramètres de confidentialité et de sécurité de votre navigateur:

► FIREFOX:

«Outils» puis menus «Vie privée et Sécurité».

► INTERNET EXPLORER:

«Régulations» puis «Sécurité» (pour activer «Ne pas me suivre»); «Outils» puis «Options Internet» puis «Confidentialité».

► CHROME:

«Régulations» puis «Paramètres» puis «Afficher les paramètres avancés».

MORT NUMÉRIQUE

Exprimez vos dernières volontés

La loi pour une République numérique d'octobre 2016 instaure le droit de décider du sort de ses données en cas de décès. Chaque service doit donc permettre aux utilisateurs d'établir un «testament numérique». Le décret d'application n'est pas encore publié, mais plusieurs plateformes ont pris les devants. Dans les

paramètres de votre compte Facebook, par exemple, il est possible de désigner un contact légitataire qui gérera votre compte après votre décès, ou d'indiquer dès à présent que vous souhaitez que votre compte soit supprimé. Il faudra bien sûr que Facebook ait été prévenu de votre disparition (la

démarche est accessible en ligne). Google a également mis en place un «Gestionnaire de compte inactif» qui permet d'alerter jusqu'à 10 proches ou de supprimer votre compte si vous ne vous êtes pas connecté depuis 3, 6, 9, 12 ou 18 mois.



DONNÉES PERSONNELLES • VOS QUESTIONS/NOS RÉPONSES

Collecte, exploitation, protection des données numériques... Des concepts un peu vagues dont, souvent, les enjeux sont mal perçus. Certains consommateurs assez aguerris semblent, au contraire, déjà en résistance face à Google et aux autres géants du Web.

Les questions qui suivent sont issues de notre tchat en direct organisé le 6 avril 2017, animé par Camille Gruhier (journaliste), avec Karine de Crescenzo (responsable des relations institutionnelles) et Justine Massera (juriste).

L'exploitation des données personnelles représente-t-elle un danger dans un état démocratique? JEAN-JOSEPH B. ET YVELINE M.

Q C Cette question illustre le fait que la collecte de données personnelles ne date pas du numérique. La loi informatique, qui encadre leur collecte et leur protection, date de 1978! Les sociétés les récupèrent dans la vie réelle dès qu'elles le peuvent. Elles constituent ainsi des fichiers clients et des bases de données leur permettant de connaître nos habitudes et nos goûts pour nous proposer des offres ciblées.

Est-il illégal de donner de faux renseignements si un site demande des données personnelles? KHENTY ET LAHCEN

Q C Livrer une fausse information n'est pas problématique à partir du moment où cette information n'est pas nécessaire à la fourniture du service ou non requise lors d'une déclaration officielle (impôts, Sécurité sociale, vérification d'identité). Attention toutefois aux cas où cette donnée obligatoire vous ouvre un droit particulier, par exemple, une promotion pour les moins de 25 ans. Un faux renseignement pourrait entraîner votre responsabilité contractuelle (fraude).

La Loi informatique et libertés n'est-elle pas un peu désuète? BRIGITTE T.

Q C La Loi informatique et libertés pose le cadre juridique qui permet aux entreprises de collecter et traiter des données pour fournir un service au consommateur. Elle garantit aussi un certain nombre de droits à ce dernier (consentement à la collecte, droit d'accès, de s'opposer, de rectifier). Ce texte un peu obsolète, il est vrai, est renforcé par la loi pour une République numérique, adoptée récemment, et par le Règlement européen sur la protection des données personnelles, qui entrera en vigueur en mai 2018. Ces deux nouvelles lois érigent en principe fondamental la maîtrise par l'individu de ces données pendant sa vie et après sa mort.

Les cookies sont-ils bons ou mauvais? GRILLET

Q C Les cookies sont parfois bons, parfois mauvais... Ils permettent, par exemple, de conserver les articles mis

dans un panier lors de vos achats en ligne. Mais ils donnent aussi de nombreux renseignements sur votre navigation, lesquels serviront à cibler la publicité qui s'affichera par la suite sur votre écran.

Certains sites tels qu'Amazon gardent en mémoire le numéro de nos cartes bancaires. Ces données sont-elles en sécurité?

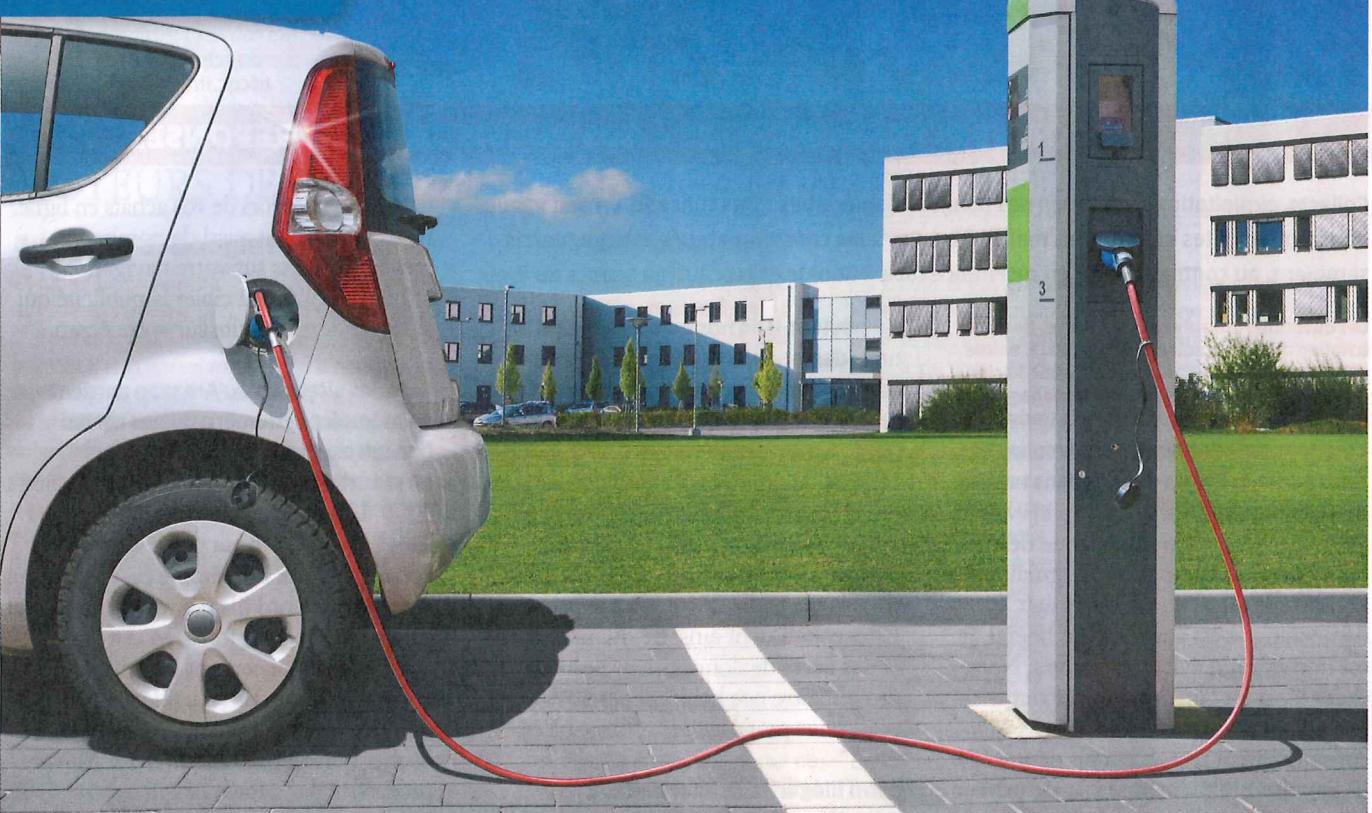
Q C Une fois le paiement effectué, les sites marchands n'ont pas le droit de conserver votre numéro de carte bancaire sans votre accord (ils peuvent toutefois le garder pendant 15 mois, en cas de contestation concernant la transaction). Le plus souvent, ils recueillent ce consentement grâce à une petite case à cocher (il n'est pas rare qu'elle soit précochée par défaut, ce qui est en théorie interdit). La Cnil exige que ces données bancaires soient cryptées par un algorithme de chiffrement «fort». Les accès et les liaisons au site marchand doivent être également sécurisés.

Comment se passer des logiciels «imposés» directement ou indirectement du genre Google? GILLES S.

Q C Il existe des dizaines de services alternatifs à ceux de Google, dans tous les domaines. Citons OpenMailBox pour remplacer Gmail, OpenStreetMaps pour remplacer Google Maps ou encore Qwant pour remplacer le moteur de recherche. Framasoft, un réseau qui promeut les logiciels libres, propose une bibliothèque très fournie dans le cadre de son initiative «Degooglisons Internet».

Les objets connectés, dont nous n'avons pas besoin, ne vont-ils pas collecter encore plus de données pour le bénéfice des fabricants? GILLES S.

Q C Il est vrai que la mode des objets connectés part un peu dans tous les sens. Et oui, bien sûr, ils sont susceptibles de collecter des données... Les bracelets de bien-être, par exemple, en savent beaucoup sur votre activité quotidienne. Et ces données pourraient intéresser des assureurs. C'est inquiétant, mais *Choisir* veille au grain!



PETAR/ADOBESTOCK

▶ Présentée comme propre et peu coûteuse à l'usage, la voiture électrique commence à trouver un public. Mais, comme pour l'essence et le diesel, les constructeurs sont trop optimistes dans leurs annonces d'autonomie. Et le coût global n'est pas non plus à son avantage.

VOITURES ÉLECTRIQUES

Elles gagnent du terrain

YVES MARTIN

Sur les huit premiers mois de l'année, 16 331 véhicules électriques pour particuliers ont été immatriculés (source: Avere France). Soit une progression de 14% par rapport à la même période de 2016. Les ventes restent cependant marginales: elles représentent seulement 1,42% du marché global des voitures neuves en France. La déclaration, début juillet, du ministre de la Transition écologique et solidaire, Nicolas Hulot, qui souhaite éradiquer les motorisations essence et diesel d'ici à 2040, devrait accentuer cette progression. Pour preuve, lors du dernier salon auto de Francfort, une grande majorité des constructeurs montraient un ou plusieurs modèles

“Je fais 45 km par jour et l'autonomie ne me préoccupe pas. Je regrette juste l'attention à porter aux piétons et cyclistes qui ne m'entendent pas arriver. ”

GABRIELLE, NOZAY (91), RENAULT FLUENCE ACHETÉE EN 2012

électriques. Le choix ne cesse donc de s'étoffer. Contrairement aux idées reçues, la voiture électrique n'est pas uniquement destinée aux citadins; beaucoup de personnes l'achètent pour leur trajet domicile-travail, partout en France. Le point commun étant les petits trajets (moins de 100 km). Les critères d'achat vont donc différer de ceux d'un modèle classique. L'habitabilité et le volume de coffre ne sont pas forcément importants pour les trajets quotidiens, souvent réalisés par un conducteur seul. D'ailleurs, le choix des carrosseries n'est pas très étendu et la majorité des voitures électriques sont des citadines ou des berlines compactes. De même, la boîte de vitesses automatique est imposée et la puissance des moteurs varie peu. Pas la peine, non plus, de se focaliser

AUTONOMIE

Le nerf de la guerre

L'autonomie déclarée par les fabricants de voitures électriques est largement surévaluée. Nos conseils pour limiter la casse.

La récente affaire Volkswagen a remis au goût du jour ce que *Que Choisir* dénonce depuis plusieurs années. À savoir l'incohérence de la norme d'homologation des voitures en termes de consommation (et donc d'émissions de polluants) par rapport à la réalité. Et ce qui est vrai pour les moteurs thermiques traditionnels l'est hélas aussi pour les voitures électriques. Pour preuve, Renault annonce, sous couvert de respecter le cycle européen NEDC, une autonomie de 400 km pour sa Zoé (la nouvelle génération avec des batteries de 41 kWh) mais, de notre côté, nous avons mesuré une distance de seulement 243 km. C'est encore pire avec la i-Miev de Mitsubishi, celle qui respecte le moins l'annonce officielle du constructeur: 90 km contre les 160 km promis! En cause, bien sûr, le protocole d'homologation qui n'est pas réaliste et qui ne correspond pas du tout à une conduite quotidienne.

NOTRE CONSEIL Réalisez un essai routier avant d'acheter, afin de vous rendre compte par vous-même de l'autonomie réelle du modèle convoité.

Le type de conduite compte Comme pour une voiture thermique, le type de conduite influence beaucoup l'autonomie. Entre un conducteur prudent et un plus nerveux, elle peut passer du simple au double. Pour accroître l'autonomie, il est possible d'agir sur plusieurs leviers. Sur un modèle électrique, la vitesse est l'un des premiers facteurs énergivores. Au-delà de 110 km/h, la consommation est très importante, et l'autonomie chute vite. Inutile d'espérer parcourir, en général, plus de la moitié de la valeur annoncée par le constructeur. Une voiture électrique ne conviendra donc pas à ceux qui roulent surtout sur voie rapide ou autoroute (hormis pour l'onéreuse Tesla). Après la vitesse, la façon de conduire est déterminante. Plus qu'avec une voiture thermique, il est important de savoir bien utiliser la motorisation électrique.

AUTONOMIE de 12 voitures électriques	km	km	%	Difference
				Annônçée NEDC ⁽¹⁾ Mesurée ⁽²⁾ selon cycle NEDC
Volkswagen e-Up!	160	165	3	
Renault Fluence	160	138	-14	
Kia Soul EV	200	165	-18	
Mercedes Classe B	200	155	-23	
Volkswagen e-Golf	190	145	-24	
Smart Fortwo coupé	160	110	-31	
Opel Ampera-e ⁽¹⁾	520	342	-34	
BMW i3	300	185	-38	
Nissan Leaf	250	155	-38	
Tesla S	632	393	-38	
Renault Zoé	400	243	-39	
Mitsubishi i-MiEV ⁽²⁾	160	90	-44	

(1) L'Opel Ampera-e devrait être commercialisée en France, fin 2017-début 2018.
(2) Avec Citroën C-Zero et Peugeot iOn.
(3) Homologation européenne, éloignée des conditions réelles.
(4) Conditions plus réalistes: vitesse, accélération, circuit sur autoroutes, utilisation de la climatisation, du chauffage, des phares, etc.

Ces voitures disposent toutes, en effet, d'un système de récupération d'énergie au freinage. Avec elle, les batteries sont rechargées dès qu'on lève le pied de l'accélérateur. Chaque phase de ralentissement (qu'il y ait freinage ou non) permet de prolonger un peu l'autonomie. Par conséquent, il est important de bien anticiper les arrêts, afin d'en profiter au maximum. Certaines, comme la Volkswagen e-Golf, proposent même plusieurs niveaux d'intervention du système de récupération d'énergie au freinage. Cela permet d'optimiser la recharge des batteries en décélération mais aussi de bénéficier d'un ralentissement plus ou moins important, limitant d'autant les actions sur la pédale de frein. Avec l'habitude, le conducteur n'aura même plus besoin d'actionner les freins dans les embouteillages. D'où un bénéfice sur le coût d'entretien. Autres moyens pour accroître l'autonomie: apprendre à gérer la consommation électrique à bord, notamment au niveau des gros consommateurs de courant que sont la climatisation, le chauffage ou le dégivrage arrière. Comme le soulignent nombre de propriétaires, il est judicieux de «conditionner» la voiture lorsqu'elle est branchée sur secteur. Grâce à cette programmation, l'habitacle sera à la température souhaitée juste avant de partir. Dès lors, plus besoin de faire fonctionner la climatisation ou le chauffage à fond en roulant.

“Pour mes 1550 km mensuels, je ne débourse que 40 €: soit 0,02 €/km. Elle est facile à conduire. Son autonomie de 100 km me suffit. ”

MARTIAL, BOULOC (31), PEUGEOT 108 ACHETÉE EN 2013

qui limitera d'autant la perte d'autonomie. La présence de sièges chauffants et d'un système de ventilation «bi-zone» (qui donne la possibilité de ne régler la température que d'un côté) permettront également d'optimiser au mieux la dépense d'énergie pour atteindre la température souhaitée. Pensez aussi à l'entretien et assurez-vous que votre réparateur habituel est apte à entretenir et à réparer les voitures électriques. Tous n'ont pas reçu la formation obligatoire et ne disposent pas du matériel pour le faire. Enfin, faites tester l'installation électrique de votre domicile et, éventuellement, installez une borne de recharge (appelée Wallbox), pour un coût avoisinant les 1 000 €). La plupart des vendeurs d'autos électriques proposent des partenaires pour réaliser ces travaux. >>>

ÉLECTRIQUE OU ESSENCE ?

LE MATCH

Gare aux mirages

Côté rentabilité, quel type d'alimentation est le plus rentable, électrique ou essence ? Éléments de réponse avec les Renault Zoé électrique et Clio 1.2 16 V 75 ch, d'une part; les Mercedes B Electric Drive et Classe B 180 122 ch, d'autre part.

Ce qui saute aux yeux avec une voiture électrique, et qui est mis en avant par les vendeurs, c'est son coût d'usage. Avec un tarif « à la pompe » très bas par rapport à de l'essence, rouler à l'électrique est plus intéressant. Nos mesures montrent qu'il vous coûtera quasiment trois fois moins cher de parcourir 100 km avec une Renault Zoé qu'avec une Clio 1.2 16 V 75 ch. Alléchant. Mais, quand on fait un calcul plus approfondi, en tenant compte du prix d'achat, la situation change brutalement. Ainsi, pour une durée de quatre ans, l'avantage financier est nettement du côté de la motorisation à essence. Nous obtenons en effet une

différence à l'achat (prime écologique déduite et la location des batteries de 99 €/mois incluse pour la Zoé) de 5 415 €, en défaveur de la Zoé. Dès lors, pour rattraper ce surcoût, la petite électrique devra parcourir presque 180 000 km ! Et c'est du même ordre de grandeur en comparant une Mercedes B Electric Drive avec son homologue à essence, une Mercedes Classe B 180 de 122 ch. Dans ce cas, le surcoût lié à l'achat de l'électrique sera comblé après plus de 173 000 km. Ces chiffres peuvent toutefois être légèrement tempérés si on tient compte du moindre coût de l'entretien de la voiture électrique. Celle-ci

COÛT D'USAGE	RENAULT		MERCEDES				
	voiture électrique/essence	ZOE	1.2 16 V 75 CH	CLIO	ELECTRIC DRIVE	CLASSE B	180 122 CH
Coût d'achat ⁽¹⁾ (en €)	22 157	13 900	35 100	26 700			
Consommation moyenne mesurée	20,3 kWh	6,1 l	20,2 kWh	5,8 l			
Coût aux 100 km (en €)	2,84 ⁽²⁾	8,07 ⁽³⁾	2,83 ⁽²⁾	7,6734 ⁽³⁾			
Déférence de coût aux 100 km (en €)	5,23	(avantage électrique)	4,85	(avantage électrique)			
Seuil de rentabilité de la voiture électrique (en km)	179 758		173 375				

(1) Il comprend le prix d'achat, l'éventuelle location des batteries sur cinq ans et la déduction du bonus écologique. (2) Pour un tarif moyen du kWh en France de 0,14 €. (3) Pour un tarif moyen du litre de SPE10 en France de 1,32 €.

ne nécessite pas de vidange, de remplacement de filtres à air ou à huile ni de bougies. Mieux, grâce au système de récupération d'énergie au freinage, qui limite l'action sur les freins, la périodicité de remplacement des plaquettes et disques peut être largement étendue. Au final, Éric Feunteun, directeur de programme véhicules électriques chez Renault, précise que « la facture d'entretien d'une voiture électrique peut être inférieure jusqu'à 30 % par rapport à celle d'une voiture thermique ». Mais cela ne suffit quand même pas à rendre la voiture électrique rentable à court terme.

Certains vendent également des abonnements et des cartes qui permettent de se brancher sur les bornes de recharges publiques (par exemple, Autolib à Paris).

Louer des batteries fait baisser le prix

Pour la batterie, si vous allez chez Citroën, Nissan ou Peugeot, vous pourrez opter pour la location ou « l'achat intégral ». En revanche, Renault ne propose que la première solution pour son modèle Zoé, alors que les autres constructeurs automobiles (BMW, Kia, Hyundai, Mercedes, Tesla ou encore Volkswagen) ne pratiquent que la vente intégrale. Principal intérêt de la location : elle permet de faire artificiellement baisser le prix de la voiture. Par exemple, une Nissan Leaf de 2017 (avec de nouvelles batteries de 30 kWh et une autonomie théorique portée à 250 km) « nue » est proposée à 26 000 €⁽¹⁾, alors qu'en « achat intégral », elle revient à 31 900 €. L'autre atout de la location est de pouvoir les remplacer gratuitement en cas de problème ou lorsque leur autonomie baisse sensiblement. Les batteries perdraient de 10 à 15 % de capacité au bout de cinq ans ou de 75 000 km. Renault les remplace lorsqu'elles ne sont plus

La location permet le remplacement gratuit des batteries

capables d'offrir 75 % de leur capacité d'origine. Échange que le constructeur assure effectuer très rarement. Mais, si vous louez les batteries, penchez-vous sur votre contrat d'assurance. Car comme elles ne vous appartiennent pas, elles ne sont pas forcément couvertes par votre contrat. Alexandre Bonvoisin, de Saint-Pathus (77) a eu du fil à retordre avec son assureur après le vol de sa Zoé en location longue durée. Malgré l'option « tout risque », la compagnie Allsecur, filiale du groupe Allianz, a refusé d'indemniser le montant des batteries au motif que celles-ci n'étaient pas couvertes par le contrat. La Diac (le propriétaire de la voiture en location) réclamait par conséquent plus de 6 500 € pour « non-restitution des batteries ». Après plusieurs mois, Alexandre obtiendra heureusement satisfaction, et la Diac se fera rembourser. Avant de signer le contrat, faites-vous donc préciser par votre assurance le type de couverture dont vous bénéficiez pour les batteries. ♦

(1) Tous les tarifs de véhicules sont annoncés hors prime et bonus écologique.



Amazon, le géant du Web, a gagné la bataille du non-alimentaire contre les hypers et les supermarchés. Mais ces derniers préparent leur réponse. La guerre ne fait que commencer. Quelles conséquences pour les clients ?

GRANDE DISTRIBUTION

On cause plus, on flinque...



CHIFFRE D'AFFAIRES FRANCE RÉALISÉ PAR LES ENSEIGNES EN 2016 EN EUROS

Leclerc: 43 milliards

Groupe Carrefour: 40 milliards

Groupe Casino: 21 milliards

Amazon⁽¹⁾: 8 milliards

Leroy-Merlin: 6 milliards

(1) Selon les estimations du cabinet Morgan Stanley

ÉLISA OUDIN AVEC GRÉGORY CARET

Pourra-t-on encore déposer demain, dans le même chariot, légumes, liquide vaisselle, couches bébé, petit électroménager ? Peu probable... Le modèle de l'hypermarché universel, tel qu'on le connaît, semble voué à s'effacer. Les patrons de la grande distribution paraissent eux-mêmes résignés. « Nous avons perdu la bataille du non-alimentaire », déclarait notamment, en mars dernier, Georges Plassat, P-DG du groupe Carrefour, quelques semaines avant de passer la main à son successeur. En cause, la méfiance accrue de plus en plus de Français pour la consommation de masse... Et surtout, la déferlante du e-commerce, dominé par Amazon. En une dizaine d'années, le géant américain de la distribution en ligne (26 fois la valeur du groupe Carrefour en Bourse !) s'est imposé comme le leader des ventes en France dans les domaines de l'informatique grand public, du high-tech et du son. Pour autant, le magasin physique ne semble pas mort. Il conserve des atouts,

comme le montre notre enquête de terrain (voir p. 29). Mais pour survivre, les grandes surfaces vont devoir profondément évoluer.

La chasse au mammouth est ouverte

Amazon est devenu, en 2016, le premier distributeur de produits non alimentaires en France. Avec environ 8 milliards d'euros de chiffre d'affaires (France), la société est passée devant Leroy Merlin. Première victime : l'hyper de plus de 10 000 m², installé en périphérie des villes, qui propose tout ou presque (de la poissonnerie à la téléphonie mobile, en passant par les accessoires pour auto). Les uns après les autres, les distributeurs actent son décès. Pour le P-DG du groupe Casino, Jean-Charles Naouri, la réduction de la surface commerciale est devenue un impératif. Deux de ses mastodontes, l'hyper de Toulouse (31) et celui d'Angoulême (16) ont déjà été réduits de 20 %. Chez Carrefour, on envisage une baisse du poids des hypers dans le chiffre d'affaires du groupe : il passerait sous la barre des 50 % à l'horizon 2019, alors qu'il flirtait encore avec les 60 % il y a peu. >>>

Les rayons consacrés au non-alimentaire (high-tech, électroménager, livres) sont dans le collimateur. Ils doivent disparaître ou survivre sous forme résiduelle (opérations promotionnelles, par exemple). Le mouvement devrait s'étendre aux supermarchés. Une politique «de renoncement» que déplorent les représentants CGT de la grande distribution. «Les enseignes se séparent de pans entiers d'activité (en abandonnant des surfaces de vente à des enseignes extérieures), sans avoir réellement mené de bataille», regrette Frank Gauvin, délégué national CGT Carrefour hypermarchés. «Pourquoi n'avoir pas travaillé, par exemple, sur le concept de vendeur conseiller, très pointu sur son secteur. Les clients cherchent du conseil et de la fiabilité. On aurait pu jouer cette carte. Or, malgré nos demandes répétées à la direction de Carrefour, les vendeurs n'ont reçu aucune formation», déplore-il.

Le non-alimentaire est en perte de vitesse dans les supermarchés

son secteur. Les clients cherchent du conseil et de la fiabilité. On aurait pu jouer cette carte. Or, malgré nos demandes répétées à la direction de Carrefour, les vendeurs n'ont reçu aucune formation», déplore-il.

Razzia sur toute la surface

Le magasin en dur n'est cependant pas encore enterré... tout au moins pour le rayon frais. Car, avec l'alimentaire, Amazon se heurte à de nouvelles problématiques. Le site a basé sa stratégie sur une politique de prix très agressive. Or, dans l'agro-alimentaire, les prix bas s'obtiennent avec des volumes colossaux... Pas vraiment le modèle d'Amazon, qui propose un choix infini mais sans gros stocks. L'acquisition surprise par Amazon, en septembre 2017, de l'enseigne américaine de magasins bio Whole Foods Market prouve que tout n'est pas si simple. Pourquoi le spécialiste du commerce en ligne prend-il le contrôle d'une chaîne de magasins, fût-elle bio ? Jean-Marc Liduena, expert en stratégie dans le secteur biens de consommation et distribution, associé chez Deloitte, répond : «Pour se développer, l'e-commerce, comme les grandes surfaces, va devoir mettre en place ce qu'on

Quelques mois après Amazon, Carrefour vient de lancer la livraison «express 1 h chrono».



appelle "l'omnicanal". Chaque distributeur devra proposer aux consommateurs l'ensemble des canaux existants (magasins, vente en ligne, livraison à domicile, drive). E-commerce et grande distribution ne vont pas devenir concurrents mais vont converger.» De fait, l'expérience «en solitaire» de distribution de produits frais aux États-Unis «Amazon Fresh», loin de combler les attentes de la société, s'est plutôt révélée un gouffre financier... Amazon semble tester une nouvelle stratégie : mettre la main sur des entreprises complémentaires pour accéder aux compétences qui lui manquent.

Cela explique sûrement la rumeur de rachat de Carrefour, puis de Monoprix, par Amazon. En attendant, le groupe Carrefour s'est, lui, emparé de Rueducommerce.fr et du site Greenweez.com, n°1 français du bio sur Internet, tandis que Casino s'est offert un autre «pure-player» de la distribution en ligne, Cdiscount.com ! Parallèlement, Carrefour vient de lancer la livraison «express 1 h chrono», quelques mois après le démarrage de la livraison «Prime Now 1 h» d'Amazon. Les grandes manœuvres ont commencé.

Autre conséquence de ce duel à mort entre poids lourds de la distribution : le débarquement prochain du yield management en grandes surfaces. Autrement dit, du prix fluctuant, comme pour les billets d'avion ! Amazon est capable de faire varier ses prix des millions de fois par semaine, pour les adapter à l'offre et à la demande.

Les grandes chaînes de distribution font plancher leurs prestataires sur des systèmes d'étiquettes numériques intelligentes permettant de copier ce modèle. Guillaume Portier, directeur marketing de SES-Imagotag, l'une de ces sociétés, confie : «Le consommateur est aujourd'hui extrêmement informé des différences de prix des produits en ligne, via les comparateurs. Pour rester dans la course, les hypers et supermarchés doivent intégrer ces dispositifs... et aligner les prix en magasin aux prix en ligne.» Positif pour le consommateur ? «En apparence oui, alerte un expert. Mais les marges dans l'alimentation sont très faibles, autour de 2 %. Comment absorber de nouvelles baisses ? On a déjà vu que la guerre des prix conduit les "traders" de l'industrie agro-alimentaire à rognner dangereusement sur la qualité de la matière première.»

Sur la piste de la traçabilité

Une autre évolution, peut-être moins radicale, devrait aussi s'imposer via ces nouvelles technologies : le prix différencié. Les procédés d'étiquette interactive servent déjà à synchroniser cette dernière avec le compte fidélité du client. Leclerc, notamment, testerait ce dispositif dans plusieurs magasins. En scannant l'étiquette avec son smartphone, on pourra découvrir sur l'écran un prix «personnalisé» intégrant les promotions ou réductions fidélités correspondant à son profil.

HYPERS ET SUPERMARCHÉS

Alors que les hypers et supermarchés représentent toujours 66 % des achats alimentaires en France, le prix n'est plus l'unique exigence des clients. La qualité des produits et services leur importe de plus en plus. Et demain, ce seront sûrement les points forts des hypers qui pourraient faire la différence avec le commerce en ligne. Les bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont enquêté anonymement dans 1541 magasins, du 3 au 17 juin 2017. Conclusion, hypers et supermarchés ont deux grands atouts : fraîcheur et information sur l'origine des produits... Et ils auront intérêt à les renforcer face au commerce en ligne. À l'inverse, deux points faibles risquent de peser dans le match avec l'e-commerce : une offre limitée en bio et de nombreuses ruptures de stocks.

POINTS FORTS

L'INFORMATION SUR L'ORIGINE DES PRODUITS

Presque un sans-faute pour les hypers et supermarchés sur la question de l'origine pour les deux catégories d'aliments examinés (fruits et légumes, et steaks hachés). Rares, en effet, ont été les enseignes qui n'ont pas indiqué systématiquement

UN RAYON FRAIS BIEN ACHALANDÉ



le pays de production des fruits et légumes ou l'origine («né, élevé, abattu») des animaux pour les steaks hachés. On note juste le retard significatif de l'enseigne Match pour les deux catégories de produits.

LE MEILLEUR Auchan
LE MOINS BON Monoprix

UN RAYON BIO PAUVRE



LA FAIBLESSE DE L'OFFRE BIO ET VRAC

Les grandes surfaces montrent leurs limites quand on s'éloigne des produits industriels classiques. L'offre en produits bio et vrac est très inégale d'un magasin à l'autre. Spécialement concernée, la gamme de fruits et légumes bio : dans «cette catégorie», un tiers des magasins visités ne propose aucune pomme et 39 % aucune tomate. Là encore, le réseau Match arrive bon dernier.

LE MEILLEUR Auchan
LE MOINS BON Hypers Carrefour

POINTS FAIBLES

LES RUPTURES DE STOCK

Les grandes surfaces entendent se distinguer sur les rayons frais, particulièrement des fruits et légumes. Nous nous sommes concentrés sur cette catégorie de produits. L'offre y est dans l'ensemble pléthorique (par exemple, en moyenne

Consciente du succès des «avis consommateurs» auprès des internautes, la grande distribution est aussi prête à décliner le concept. L'idée : mettre à disposition des clients, grâce à des étiquettes interactives ou des bornes équipées d'écran numérique, les avis déposés par les autres clients. Ces informations pourraient s'enrichir de dispositifs de notation. À l'image, par exemple, de l'une des expérimentations menées par la cellule innovation d'Auchan, dans le supermarché de Faches-Thumesnil près de Lille (59). Les clients qui achètent du vin peuvent biper le code-barres de la bouteille, avec l'appli pour smartphone de l'enseigne, et noter le produit de 1 à 5 étoiles. La notation apparaît

immédiatement sur l'écran installé dans le rayon vins. Plus largement, les hypermarchés entendent s'appuyer sur leur expérience de la traçabilité alimentaire pour développer une information détaillée sur l'origine et les modes de fabrication des produits. Notre enquête dans 1541 grandes surfaces (voir ci-dessus) a d'ailleurs montré que la mention de l'origine représente l'un des points forts des hypers. Demain, des ateliers rencontres ou des cours de cuisine en présence des producteurs pourraient se dérouler en magasin pour répondre aux nouvelles exigences de fiabilité des consommateurs. Un point sur lequel Amazon devra faire ses preuves !

► Il y a dix ans, l'iPhone débarquait en France. Avec son écran tactile et son interface intuitive, ce premier téléphone signé Apple a changé la face du mobile. Aujourd'hui, un quart de l'humanité possède un smartphone, et les appareils photo numériques, GPS, baladeurs MP3 et caméscopes sont au placard.

SMARTPHONES

Conquérants impitoyables

CAMILLE GRUHIER (@cgruhier)

Rappelez-vous : en 2007, le téléphone mobile, « multimédia » depuis peu grâce à la photo et à la musique, se connectait doucement à Internet. Les « téléphones intelligents » d'alors, avec leur écran minuscule, leur clavier impraticable et leur ergonomie inspirée du PC, répondait mal aux usages. Apple, qui avait déjà bouleversé l'informatique (avec l'Apple II, premier ordinateur grand public, en 1977) et la musique numérique (en 2001, il enterre le baladeur CD avec l'iPod), était donc attendu comme le... iMessie. En présentant l'iPhone, en juin de la même année, aux États-Unis, la marque à la pomme n'a pas déçu. Cinq mois plus tard, les Français ont découvert ce téléphone sans clavier, au large écran totalement tactile et à l'interface intuitive. Dès janvier 2008, l'appareil s'installait dans le haut du classement des tests de smartphones de *Que Choisir*, pour ne plus le quitter (sauf en 2010, quand l'iPhone 4 souffrait d'un problème d'antenne). Dix ans et 16 modèles plus tard, l'iPhone 8, lancé en septembre dernier, décroche encore la 5^e place (l'iPhone X, commercialisé début novembre, est en cours de test).

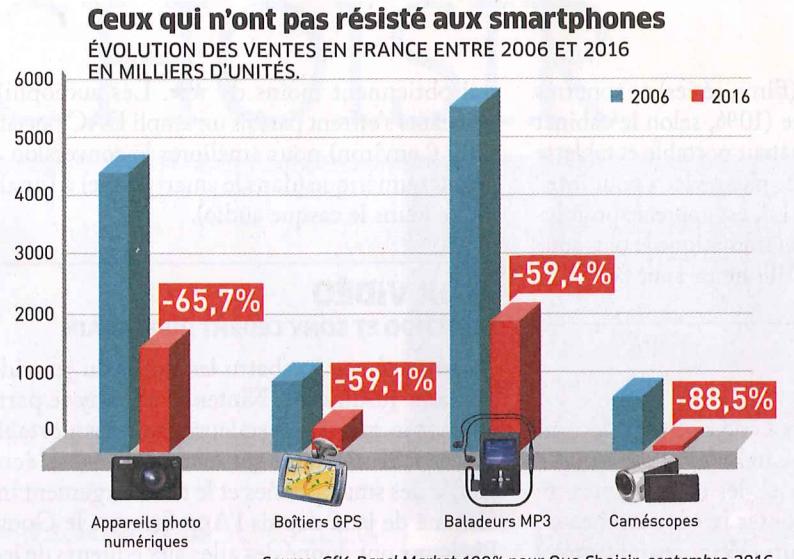
BUDGET

LA PUISSANCE NE COÛTE PAS SI CHER

En 2017, la fourchette de prix pour un smartphone va de 100 à plus de 1 300 €. D'un côté, des appareils d'entrée de gamme très limités, de l'autre le gratin, puissants et ultraperfectionnés. Entre les deux, le cœur du marché s'est fixé autour de 300 €. Mais à ce tarif, il faudra faire des sacrifices : aucun des smartphones testés par *Que Choisir* ne décroche plus d'★ en photo, et l'autonomie est très variable d'un modèle à l'autre. Les seuls qui affichent de bons résultats sur tous les points (photo, vidéo, musique, performances générales, qualité de l'écran, etc.) sont des appareils assez haut



Tous les résultats de nos tests d'iPhone sur <http://ufcqclink/iphone563>



Source: GfK-Panell Market 100% pour Que Choisir, septembre 2016.

de gamme, vendus 500 ou 600 €. Mais pas sûr que ce budget soit si déraisonnable quand il comprend un téléphone, un appareil photo, un caméscope, un baladeur musical et un GPS (voir p. 32) !

PHOTO

OBJECTIVES ATTAINED

En 2006, Nokia fait encore référence dans le domaine de la téléphonie mobile. L'emblématique N95, avec son capteur photo 5 Mpx et ses ★★ lors de nos tests de 2008, n'avait déjà plus rien à envier aux compacts. En dix ans, la qualité des photos sur smartphone a fait un bond spectaculaire. Sur certains modèles, les fabricants ont intégré les technologies propres à la photo, comme la stabilisation optique, et le traitement logiciel s'est nettement amélioré. Plusieurs smartphones sont même équipés d'un double objectif, grand-angle et téléobjectif (Huawei P9, iPhone 7 Plus, Samsung Galaxy Note 8...). Près de la moitié des 375 modèles testés par *Que Choisir* obtiennent la moyenne, et 17%

d'entre eux sont même bons sur ce critère. En 2015, nous avions testé l'appareil photo d'une dizaine de smartphones comme s'il s'agissait d'appareils photo compacts. Aucun n'avait démerité. Désormais, 85% des photos numériques sont prises avec un smartphone, à peine plus de 10% avec un appareil photo numérique! Évidemment, les appareils reflex et hybrides restent les seuls capables de produire des clichés de haute qualité.

CAMÉSCOPE

Les distributeurs vendent encore quelques caméscopes numériques mais les consommateurs s'en détournent. L'institut d'études GfK, qui compile les tickets de caisse de tous les marchands, a compté 860 000 unités écoulées en 2006, 695 000 en 2011 et... 99 000 en 2016. Les smartphones les ont avantageusement remplacés, d'autant que la qualité des vidéos s'est largement améliorée. Les meilleurs peuvent filmer en ultra haute définition (3 840 x 2 160 pixels) et la haute définition (1 920 x 1 080) s'est banalisée. Si la vidéo est importante pour vous, c'est un minimum. Parallèlement, les action-cams (Go Pro et consorts) ont trouvé grâce aux yeux des sportifs. Mais prenons le pari: dans dix ans, on les aura oubliées.

TÉLÉVISION

TELEVISION

En 2007, la télévision sur mobile semblait futuriste. En 2017, la taille des écrans des smartphones, la qualité globale des réseaux mobiles (malgré de persistantes inégalités territoriales) et la disponibilité des programmes *via* des applications mobiles (MyTF1, 6Play, etc.) ont levé toutes les barrières techniques. Mais dans les faits, ni la

10 ANS DE TESTS SMARTPHONES

Samsung s'empare du trône, Nokia s'effondre

Il ne manquait plus que la bonne idée pour que le smartphone décolle. Il a suffi aux fabricants d'être guidés par l'iPhone pour sortir des modèles plus performants. Dès 2009, Nokia lui volait la vedette dans nos tests, mais le finlandais quittait la scène en 2011, totalement dépassé par la concurrence. Cette année-là, Samsung s'emparait aussi de la première place pour ne plus la quitter.



TV ni les vidéos longues (films, séries) ne sont très regardées sur smartphone (10%, selon le cabinet d'études Deloitte). Ordinateur portable et tablette tactile sont des concurrents plus sérieux pour le téléviseur. Le smartphone, lui, est apprécié pour les vidéos courtes, en lecture automatique le plus souvent, dont un quart des utilisateurs sont fans.

NAVIGATION GPS

LA ROUTE EST DÉGAGÉE

Les fabricants de boîtiers GPS ont senti le vent tourner il y a longtemps. Chahutés par les smartphones sur le plan matériel, les mastodontes du secteur ont aussi dû affronter la concurrence de services de guidage gratuits (Waze, par exemple) et l'émergence de la cartographie libre (Open Street Maps). Le premier d'entre eux, TomTom, vend aujourd'hui 3 millions de boîtiers par an alors qu'il en avait écoulé 14 millions en 2008. Et pour cause : sur iOS comme sur Android, qu'elles soient gratuites ou payantes, la grande majorité des applications de navigation conviennent bien à un usage occasionnel. Mais ces applications gourmandes en ressources exigent des smartphones performants (pour nos derniers tests, nous les avons installées sur iPhone 7 et Samsung Galaxy S7). Si votre smartphone est limité, un boîtier GPS tiendra mieux la route.

Ces dépenses que les smartphones vous épargnent

Appareil photo compact	150-350 €
Boîtier GPS	150-250 €
Baladeur MP3	100-300 €
Caméscope	200-400 €
Soit un budget de	600 à 1 300 € sans le téléphone !

MUSIQUE

VICTOIRE TOTALE

La musique a vite trouvé sa place dans les smartphones. Et les services de streaming (Deezer, Spotify, Qobuz, Apple Music, Google Music, YouTube), qui représentent désormais plus de la moitié de la musique numérique (Source : Ifpi, 2016), ont renforcé la tendance. Lors de nos tests de smartphones en laboratoire, nous évaluons bien sûr cette fonction, de l'ergonomie à la qualité sonore avec les écouteurs d'origine, puis avec un casque de bonne qualité. Rares sont alors les appareils

qui obtiennent moins de ★★. Les audiophiles exigeants s'offrent parfois un ampli DAC portable (200 € environ) pour améliorer la conversion du signal numérique (dans le smartphone) à l'analogique (dans le casque audio).

JEUX VIDÉO

NINTENDO ET SONY CÈDENT DU TERRAIN

Le smartphone a rebattu les cartes du jeu vidéo nomade. Jusqu'alors, Nintendo et Sony se partageaient le marché avec leurs consoles portables DS et PSP Portable (et leurs dérivés). L'écran tactile des smartphones et le téléchargement instantané de jeux depuis l'App Store et le Google Playstore ont donné des ailes aux éditeurs de jeux spécialisés dans le mobile, comme Gameloft ou Ketchapp (racheté depuis par Ubisoft). Les smartphones, de plus en plus puissants, gèrent désormais des graphismes élaborés. Aujourd'hui, les jeux représentent 51% des téléchargements d'applications (même si les réseaux sociaux et la météo sont les plus utilisées, selon Médiamétrie). Ces jeux, en majorité gratuits, sont toutefois truffés de publicités... qui contribuent largement au modèle économique des éditeurs. Néanmoins, ils ne concurrencent pas directement les jeux sur PC et sur consoles de salon, qui conservent la faveur des joueurs passionnés.

NAVIGATION INTERNET

DAVID ABAT GOLIATH

2016 est une année charnière pour la navigation sur Internet : elle a vu, pour la première fois, le smartphone doubler l'ordinateur par le nombre de connexions quotidiennes au Web (24,3 contre 23,8 millions, selon Médiamétrie). Il y a quelques années, l'affichage pouvait laisser à désirer sur petit écran. Mais depuis 2015, la plupart des sites Internet s'adaptent automatiquement à la taille de l'écran. Cela dit, un écran d'ordinateur de 15 ou 17 pouces reste plus confortable pour naviguer. ♦

10 ANS DE TESTS SMARTPHONES



CHOISIR

TEST LABO

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté 197 produits, mobilisé 11 laboratoires et dépensé 411 266 €.



TOUS LES TESTS DE CE NUMÉRO

34 LÉGUMES SURGELÉS

38 CASQUES AUDIO

40 AMPOULES LED

43 TÉLÉVISEURS

De 81 À 165 cm

46 LAVE-LINGE

FRONTAUX

48 LESSIVES

EN POUDRE

50 ANTIVIRUS

POUR SMARTPHONES ANDROID

Tous nos tests sont disponibles et régulièrement mis à jour sur <http://ufcqc.link/test563>

ACCÈS PAYANT

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-même.

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. 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.

ANALYSE
LABO

LÉGUMES SURGELÉS

LÉGUMES CUISINÉS
SURGELÉS

Origine	Prix au kilo	Appréciation globale	Nutrition	Contaminants							
				Qualité matière grasse	Valeur énergétique	Sucres	Sel	Fibres	Minéraux	Vitamines	Pesticides
NOTE SUR 20											
Bonduelle La printanière	Cuisiné en France	non	5,47	13,3	★★	★★	★★	-	★★	★★	★
Notre Jardin (M. rep. Leclerc)	-	non	4,57	12,9	★★	★★	★★	-	★★	★★	★★
Green grocer's (Lidl)	Élaboré en France	non	4,97	12,9	★★	★★	★★	-	★★	★★	★★
Monoprix	-	non	6,40	12,8	★★	★★	★★	-	★★	★★	★★
Système U Courg. et petits lég.	-	non	4,67	12,6	★★	★	★★	-	★★	★★	★★
Picard	Élaboré en France	non	6,50	12,2	★★	★	★★	-	★★	★★	★★
6 purées de carottes surgelées											
Saint Eloi (Sélec. Intermarché)	-	non	2,52	14	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
Carrefour	Fabriqué en France	non	2,45	13,4	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
Thiriet Bio	Orig. France & Benelux	oui	2,75	12,8	★★	★	★★	★★	★	★★	★★
Leader Price	-	non	2,98	12,3	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
Casino	100% origine France	non	2,45	12,3	★★	★	★★	★★	★	★★	★★
Picard Tout simplement	Cultivé et élab. en Fce	non	1,95	11,5	★	★	★★	★★	★	★★	★★
6 mélanges de légumes façon ratatouille											
Bonduelle Poêlée méditerr. ⁽¹⁾	Cuisiné en France	non	2,71	14,6	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
Auchan Bio	-	oui	3,49	12,8	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
Saint Eloi (Sélec. Intermarché)	-	non	3,15	12,8	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
Carrefour ⁽²⁾	-	non	2,39	12,2	★★	★	★★	★★	★	★★	★★
Toupargel	-	non	2,98	11,9	★	★	★★	★★	★	★★	★★
Freshona (Lidl)	-	non	1,45	10,6	★	★	★★	★★	★	★★	★★

(1) Cette poêlée Bonduelle intègre des pommes de terre; ce n'est donc pas une «ratatouille». (2) Cette recette nous a été signalée comme n'étant plus commercialisée à partir de juillet 2017 par le fabricant. ★★★ TRÈS BON ★★ BON ★ MOYEN ■ MÉDIOCRE ■■ MAUVAIS

PALETS DE LÉGUMES
Colorés mais pas très
vitaminés

Plus caloriques que les légumes bruts, les palets de légumes restent des produits légers mais essentiellement cuisinés avec de l'huile de tournesol, qui n'a pas une composition en acides gras des plus intéressantes. Toutefois, trois produits (Monoprix, Notre jardin et Lidl) contiennent aussi

de l'huile de colza, plus riche en oméga 3. En outre, les palets Picard se distinguent par une recette très pauvre en sel (0,47 g/100 g) et riche en fibres (7,11 g/100 g). Et si les palets U sont les plus riches en vitamines, dans l'ensemble les taux de vitamines, avant cuisson, sont bien inférieurs à ceux des légumes bruts. Côté contaminants, cinq échantillons contiennent des résidus de pesticides (★★) désormais interdits en Europe sur les cultures légumières, mais dont la persistance dans l'environnement peut expliquer leur présence forte. À la dégustation, les palets Bonduelle sont les plus appréciés.

RATATOUILLES ET ASSIMILÉS Des courgettes envahissantes

Pour confire les légumes, il faut une cuisson lente qui, hélas, altère les nutriments. Ces produits sont donc les moins bien dotés en vitamines (B9 et C) et en minéraux du test. Ils demeurent toutefois assez légers et la ratatouille Auchan bio se distingue positivement par

PHOTOS A. LECOMTE/QC



PURÉES DE CAROTTES.

Des dégustateurs pas toujours fans

Les purées de carottes sont généralement issues d'une cuisson à la vapeur qui préserve au mieux les nutriments. Toutes les purées analysées couvrent 100% de nos besoins journaliers en bétacarotène grâce à une portion (200 g). Elles sont également peu caloriques (même quand elles contiennent de la crème) et peu salées. Pour le goût, la purée Intermarché

arrive en tête grâce à son assaisonnement bien relevé. Exemptes de crème, les purées Thiriet bio, Casino et Picard sont, elles, les moins appréciées. À noter que la purée Leader Price est sanctionnée (■) pour contenir des résidus de carbendazime, un pesticide classé comme mutagène et reprotoxique probable par les instances sanitaires européennes.

ENQUÊTE
SATISFACTIONLIVRAISON DES SURGELÉS
Les clients applaudissent
chaudement

Par an, les Français achètent 2 millions de tonnes de produits surgelés. Si l'achat en magasin reste majoritaire, 75% de nos répondants se font livrer au moins une fois par mois. La livraison est perçue comme un gain de temps ou d'argent, mais surtout «le meilleur moyen de respecter la chaîne du froid». Un argument de taille puisque c'est dans le chariot et sur le chemin entre le magasin et le domicile que le risque de la rompre est le plus fort. Or, seuls 65% des Français rentrent chez eux en moins de 20 minutes, la durée limite conseillée pour laisser un produit surgelé hors d'un congélateur. Enfin, 84% de nos lecteurs se déclarent globalement satisfaits des enseignes de livraison de surgelés.

LA COMMANDE
Plusieurs moyens

Si certaines enseignes invitent à commander directement via leur site ou leur application (Picard), d'autres privilient le contact direct (Argel, Maximo, Thiriet), un conseiller appelant ou passant chaque mois chez le client pour finaliser la commande. Thiriet - qui laisse le choix entre l'appel à date fixe par un conseiller, la commande en ligne ou par téléphone - obtient ici le meilleur taux de satisfaction, soit 92%.

LES PRODUITS

Choix plus ou moins vaste
L'étendue du choix est très variable selon les enseignes. Sur ce point, Thiriet, qui propose près de 1 200 recettes, est la seule à obtenir ★★★ devant

ENQUÊTE
PRIX

Le grand écart

Le rapport qualité/prix recueille des avis tranchés. Entre les enseignes, les prix font le grand écart, mais les plus onéreux ne sont pas les plus mal perçus! Avec 86% de clients satisfaits, une fois encore Thiriet tire son épingle du jeu devant Picard (82%). Cette enseigne est pourtant celle, qui de loin, est la plus compétitive si on se réfère à nos relevés: 23% moins chère que la moyenne avec un panier de 40 produits (prix au kg) coûtant 23 € de moins que celui de Thiriet. L'absence de frais de livraison chez ce dernier peut toutefois expliquer le ressenti des consommateurs, notamment sur un petit panier.

	SATISFACTION GLOBALE	Commande	Produits	Livraison
Thiriet	89,8	★★★	★★★	★★★
Picard	86	★★★	★★	★★★
Bofrost	83,8	★★	★★	★★★
Maximo	82,1	★★	★★	★★★
Autres enseignes	79,6	★★	★★	★★★
Argel	79,5	★★	★★	★★★
Toupargel	78,5	★★	★★	★★★

LIRE LE TABLEAU

3 011 de nos lecteurs, coutumiers des livraisons de surgelés, ont répondu à notre questionnaire de satisfaction encarté dans notre magazine (QC n° 552). Ils nous ont permis de juger 6 enseignes spécialisées (les sociétés moins citées sont regroupées sous l'intitulé «Autres enseignes»). Les sondés ont évalué la commande (moyen pour la passer et délais de livraison), les produits (variété, disponibilité, qualité/prix) et la livraison (respect des délais, conformité de la commande).

Niveau de prix par enseignes
Prix moyen (au kilo) du panier: 222 €

NOTRE ENQUÊTE

Les relevés de prix ont été réalisés anonymement sur les sites des principales enseignes sélectionnées dans notre enquête (hormis Maximo, dont les tarifs ne sont pas disponibles en ligne). Les 30 et 31 août 2017, nos enquêteurs ont relevé les prix de 40 produits issus des principaux rayons et équivalents dans chaque enseigne. Compte tenu de la variabilité des conditionnements (par exemple, le hachis Parmentier est vendu en barquette de 1 kg chez Thiriet et de 900 g chez Toupargel), seuls les prix au kilo ont été utilisés.

CASQUES AUDIO

CAMILLE GRUHIER (@cgruhier), RÉDACTEUR TECHNIQUE FRANÇOIS PALEMON

Visez le confort pour vos oreilles

Malgré quelques surprises, comme le mauvais classement du modèle Denon, fabricant pourtant reconnu dans le domaine, nos tests de casques ont révélé une qualité audio globale assez satisfaisante. Vous constaterez toutefois dans notre tableau que le prix ne reflète pas toujours la qualité. Nos experts jugent également l'ergonomie de ces produits. Mais cette évaluation est forcément teintée de subjectivité. Lors de l'achat, veillez à choisir un casque qui vous est confortable. Pour cela, n'hésitez pas à l'essayer.

La moindre gêne (appui trop prononcé sur le haut du crâne ou sur la tempe, par exemple) deviendrait insupportable à la longue. Par ailleurs, de plus en plus de fabricants adoptent le Bluetooth. Cette technologie de connexion sans fil améliore la liberté de mouvement. Mais méfiance, elle introduit souvent un décalage entre l'image et le son quand on regarde des vidéos. Seule solution, couper le Bluetooth et connecter le casque avec le câble, systématiquement livré.

Moins de bruit, plus de musique

Qu'ils soient « supra-auraux » (coussins reposant sur les oreilles) ou « circum-auraux » (en-globant l'oreille), les casques vous isolent plus ou moins des bruits extérieurs. Si vous voyagez souvent, travaillez en « open space » ou êtes sensible au bruit, vous pouvez accentuer l'isolation en optant pour un casque réducteur de bruit. Un micro capte le bruit ambiant, un processeur l'analyse et l'annule en renvoyant un signal exactement opposé. Cette technologie, issue du monde de l'aviation, est parfois assez impressionnante, notamment sur le Bose QuietComfort 25 (notre meilleur choix sur ce critère). Le casque crée un vrai cocon acoustique, très agréable notamment dans les transports. Un vol long-courrier sans le vacarme des moteurs de l'avion vous convaincra ! La technologie agit

même sans musique dans le casque. Cette fonction (qui peut être désactivée) élève le niveau de prix du casque et exige une alimentation électrique (pile ou batterie rechargeable). Mais elle permet de diminuer le volume sonore. Pour le plus grand bien de vos oreilles. ♦

**Essayez-les
en magasin !**

20 CASQUES AUDIO

20 CASQUES AUDIO	Type de casque*	Prix	Note sur 20	APPÉCIATION GLOBALE		JURY D'ÉCOUTE		BLUETOOTH		CONFORT ET FACILITÉ D'EMPLOI		RÉDUCTION DE BRUIT	
				Sans fil (Bluetooth)	Reducteur de bruit	Restitution du spectre	Détail	Dynamique	Appréciation	Isolation	Confort au port	Durée d'autonomie	Appréciation
1 Sennheiser Momentum 2 (Over-Ear)	Circum	-	319	17,1	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	-
2 Bower & Wilkins P7	Circum	-	325	16,8	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	-	-
3 Bose SoundLink II	Circum	●	-	280	16,2	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	23h08
4 Sennheiser HD 4.30i	Circum	-	99	16	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	-
5 Bose QuietComfort 25	Circum	-	330	15,6	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★
6 Sony MDR-100AAP	Circum	-	139	14,5	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	-
7 Sony MDR-XB950 N1	Circum	●	●	195	14,2	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	31h51
8 Focal Listen	Circum	-	199	14	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	-
9 Bower & Wilkins P5 Series 2	Supra	-	150	13,9	★★	★★	★★	★	★	★	★★	★★	-
10 Beats Solo 3	Supra	●	-	299	13,7	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	45h29
11 Bose Soundlink	Supra	●	-	180	13	★★	★★	★★	★	★	★★	★★	23h39
12 Beats EP	Supra	-	-	79	12,4	★★	★★	★	★	★	★★	★★	-
13 Sennheiser PXC 480	Circum	-	299	12,4	★★	★	★	★	★	★	★★	★★	-
14 Monster Element Over Ear	Circum	●	-	265	11,7	★	★★	★	★	★	★★	★★	24h01
15 Denon AHG20EM	Circum	●	●	329	11,6	★	★★	★	★	★	★★	★★	25h52
16 Pioneer SE-MHR5	Circum	-	-	145	11,3	★	★★	★	★	★	★★	★★	-
17 JBL E 55	Circum	●	-	99	11,1	★	★★	★	★	★	★★	★★	33h09
18 Marshall Major II	Supra	-	-	99	10,3	★	★★	★	■	★	★★	★★	-
19 Marshall Monitor	Circum	-	-	199	9,8	★	★★	■	■	★	★★	★★	-
20 Koss Porta Pro	Supra	-	-	45	8,7	★	★★	★	★	★	■	■	-

LIRE LE TABLEAU

La qualité sonore compte pour moitié dans l'évaluation; le confort et l'ergonomie pour un tiers. La notation est complétée par les équipements et la fabrication des casques.

MESURES AUDIO ET JURY D'ÉCOUTE

Elles sont basées sur des mesures objectives obtenues avec une oreille

artificielle (GRAS Reference Ear) et d'autres, subjectives, menées par un jury de 3 experts. Les premières permettent de définir une courbe de réponse qui reflète la capacité du casque à restituer l'ensemble des fréquences audibles, en particulier les graves et les aigus. Quant aux experts, ils ont écouté des musiques

jazz, pop, classique et des voix parlées pour évaluer notamment la restitution de la stéréo et la spatialisation du son.

ISOLATION
A l'aide de l'oreille artificielle, les niveaux sonores des perturbations extérieures sont évalués. Il suffit pour cela d'envoyer des sons à différentes fréquences et différents

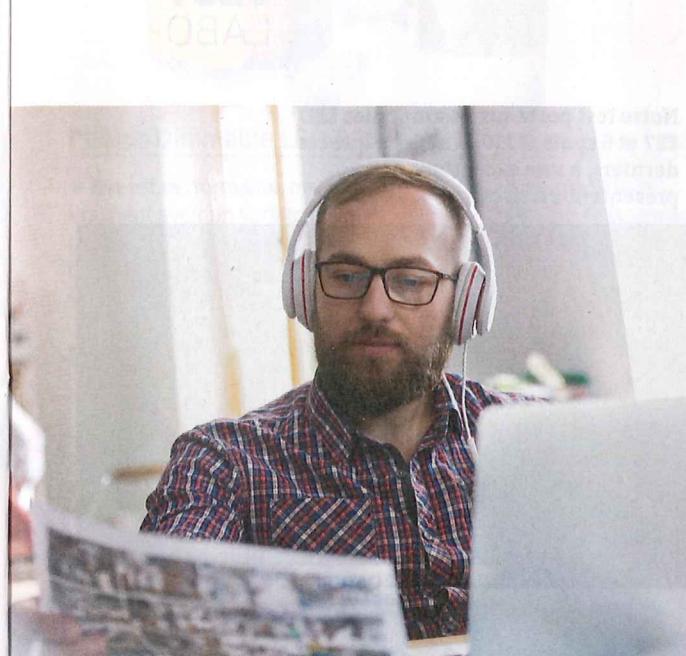
niveaux, puis de mesurer leur niveau en entrée de l'oreille artificielle avec et sans le casque. Ce test est complété par l'appréciation de nos experts.

CONFORT ET FACILITÉ D'EMPLOI
Nos experts jugent la facilité à placer et enlever les casques, leur tenue en mouvement, l'utilisation par des gauchers, la simplicité

d'identification des haut-parleurs destinés aux oreilles droite et gauche, la qualité de la télécommande, etc.

RÉDUCTION DE BRUIT
Quand il est présent, le dispositif est testé avec l'oreille artificielle couverte par le casque. Des sons sont émis dans l'environnement direct afin de mesurer, en entrée de l'oreille artificielle, l'atténuation du niveau sonore pour tout le spectre. Plus elle est importante, plus le système est efficace.

* Circum = Circum-aural.
Supra = Supra-aural.
●: oui; -: non.
★★★ TRÈS BON
★★ BON
★ MOYEN
■ MÉDIOCRE
■■ MAUVAIS



Sennheiser Momentum 2 (Over-ear)

319 €

★★★ | 17,1/20

► **Son** La qualité de la restitution sonore est excellente. Ce casque offre un spectre bien équilibré, un son clair, précis, et une bonne dynamique.

Confort Le Momentum 2 est pliable et ses mousses, à mémoire de forme, améliorent le confort. Comme avec tout casque circum-aural, un usage prolongé peut toutefois avoir tendance à chauffer les oreilles.

• Disponible en version iOS et Android. Ne pas confondre ce modèle avec le Momentum On-ear 2, ou avec la version sans fil.



Bower & Wilkins P7

325 €

★★★ | 16,8/20

► **Son** Il est excellent! Faible distorsion harmonique, son précis, détaillé et naturel avec une bonne restitution du spectre audible... Notre jury a été séduit.

Confort Cuir souple et Inox chromé sont de bonne facture, mais les oreillettes se révèlent parfois un peu trop fermes. Pliable, le casque est livré avec une housse de rangement.

• Disponible en version iOS (fonctionne sous Android, mais on perd le contrôle de lecture de la télécommande).



Sennheiser HD 4.30i

99 €

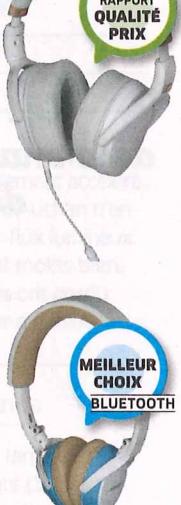
★★ | 16/20

► **Prix** Trois fois moins cher que la moyenne pour une qualité sonore comparable: c'est une bonne affaire! Seules ses finitions modestes le desservent.

Son Le jury d'écoute confirme les résultats obtenus lors des mesures: bonne dynamique, spectre bien équilibré, son détaillé.

Confort Pas de pression excessive mais un matériau qui tire un peu les cheveux.

• Disponible en version iOS et Android (sous la référence Sennheiser HD 4.30).



Bose SoundLink II

280 €

★★★ | 16,2/20

► **Son** Bien équilibré, fin et précis, avec une bonne dynamique. Notre jury a toutefois regretté un léger manque dans les plus basses fréquences.

Confort Le meilleur de notre sélection sur ce point. Les touches de contrôle, sur l'écouteur droit, sont très faciles d'accès.

Bluetooth L'écoute sans fil n'impacte pas la qualité sonore et l'autonomie est très bonne (23h08, temps de charge de 2h44).



Bose QuietComfort 25

330 €

★★ | 15,6/20

► **Son** Sans être exceptionnel, il est correct. Il présente un bon niveau de détail même s'il manque parfois un peu de finesse et d'ampleur.

Confort Ce modèle est très léger (environ 200 g). Les écouteurs pivotent à 90° quand il est autour du cou.

Réduction de bruit C'est l'argument numéro 1 de ce casque, ce qui se fait de mieux dans le domaine. Il supprime complètement les bruits d'avion; ceux de roulement de train et de moteur sont nettement atténués.

• Disponible en version iOS et Android.



AMPOULES LED

ÉLISABETH CHESNAIS, RÉDACTEUR TECHNIQUE AISSAM HADDAD

Optez pour les bonnes!

Des ventes d'ampoules en baisse, la part des halogènes qui recule au profit des LED désormais numéro un des ventes : le marché de l'éclairage évolue enfin. Il était temps, puisque les halogènes seront interdites en septembre prochain tant elles consomment. Mais pour nous qui testons régulièrement les ampoules, il est très étonnant qu'elles trouvent encore preneur.

Tant que le marché se partageait entre halogènes et fluocompactes, on pouvait comprendre. Car si ces dernières consomment cinq fois moins d'électricité, elles présentent quelques lacunes qui ont nui à leur réputation. Incapables de s'allumer instantanément comme les ampoules à incandescence qu'elles remplaçaient, elles ont exaspéré. Et puis, il est impossible de les utiliser à l'extérieur, car elles supportent mal le froid. Impossible, aussi, de les placer dans les lieux où on ne fait que passer, les cycles incessants d'allumages et d'extinctions ne leur convenant pas.

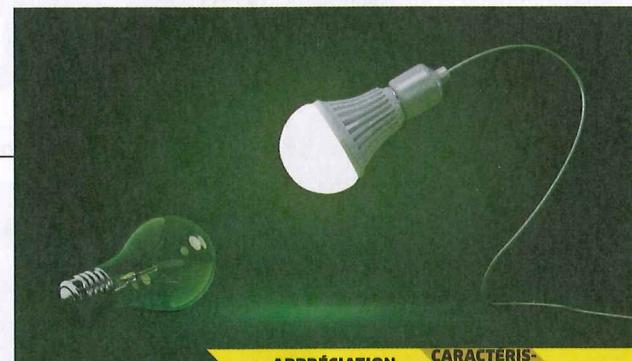
Les LED sont désormais en tête des ventes

Elles présentent quelques lacunes qui ont nui à leur réputation. Incapables de s'allumer instantanément comme les ampoules à incandescence qu'elles remplaçaient, elles ont exaspéré. Et puis, il est impossible de les utiliser à l'extérieur, car elles supportent mal le froid. Impossible, aussi, de les placer dans les lieux où on ne fait que passer, les cycles incessants d'allumages et d'extinctions ne leur convenant pas.

Les qualités des halogènes, pas leurs défauts
Résultat, leurs défauts et la nostalgie des ampoules à incandescence ont conduit de nombreux consommateurs à miser sur des ampoules halogènes énergivores qui ne durent pas, plutôt que sur les ampoules basse consommation économies et à longue durée de vie.

Aujourd'hui, les fluocompactes se font rares en rayon, supplantées par les LED. Si, par le passé, on pouvait déplorer leurs prix prohibitifs et leur incapacité à bien éclairer, cette époque est révolue. Leur prix a fondu. Les modèles de forme classique éclairent aussi correctement que les halogènes : elles ont toutes leurs qualités sans leurs défauts ! Acheter une halogène n'a plus aucun sens, mais une LED les yeux fermés non plus. Notre test prouve que certaines vont fonctionner de longues années, d'autres pas. De plus, on peut tomber sur des LED mauvaises pour la vue.

Notre test porte sur 14 ampoules LED E27 et 6 spots GU10. Il montre que ces derniers, à une exception près, présentent un risque pour la vue.



LCHUPITAZ/ADOBESTOCK

20 AMPOULES LED

14 LED E27	€	W	W	APPÉCIATION GLOBALE		CARACTÉRISTIQUES		TEMPÉRATURE		PERFORMANCES À 45 °C		PHOTOBILOGIE		
				NOTE SUR 20	PRIX À L'UNITÉ	Incandescence	Équivalence	Puissance	100 H	3000 H	(RISQUES POUR LA VUE)	Flux lumineux	Température de couleur	
1 Philips Dimmable Warm Glow 806 lm	13	15,9	★★	9	60				2200-2700	★★★	★	★★★	★★★	100 ★★
2 Eglo 806 lumens (x 2)	5	15,5	★★	10	60				3000	★★★	★	★★★	★★★	100 ★★★
3 Diall 1055 lumens (Castorama)	8	15,2	★★	11	75				2700	★★★	★	★★★	★★★	100 ★★★
4 Foxter 810 lumens (Leclerc)	2	15	★★	8	60				2700	★★★	★	★★★	★★★	100 ★★★
5 Ikea Ryet Led 1000lm (x2)	5	14,6	★★	12	-				2700	★★	★	★★★	★★★	100 ★★★
6 Philips A60 11 W	11	14,5	★★	11	75				2700	★★★	★	★★★	★★★	100 ★★★
7 Ikea Tradfri 1000lm 603.384.52	10	14,5	★★	13	-				2700	★★★	★	★★★	★★★	100 ★★★
8 Auchan Warm light 806 lm	3	14,3	★★	8	60				2700	★★	★	★★★	★★★	100 ★★★
9 Philips A60 6 W 4 filaments	9	8,4	★	6	60				2700	★★★	★	★★★	★★★	100 ★★
10 Xcell 806 lm	6	7,7	■	9	60				3000	★★★	★	★★★	★★★	100 ★★★
11 Amazon Basics Bulb 14 watts (x6)	4	6,7	■	14	100				2700	★★	★	★★★	★★★	80 ★★
12 Xanlite evolution 75 watts	6	4,9	■	11	75				4000	■■■	★	★★★	★★★	100 ★★
13 HNFE 806 lm (Auchan)	1	3,8	■■	9	60				3000	★★	★	★★★	★★★	80 ★★★
14 Osram 95 W Retrofit	9	3,6	■■	12	95				2700	★★★	★	★★★	★★★	0 ★★

6 SPOTS GU10

	14,3	★★	6	50	2700	★★★	★★	450	★★	★	★★★	★★★	100 ★
1 Lexman GU10 50 watts (x2)	5	Éliminé	6	-	2700	★★★	★★	400	★★★	★	★★★	★★★	100 ■■
2 Ikea Ledare 400 lm	6	Éliminé	6	-	2700	★★★	★★	350	★★★	★	★★★	★★★	100 ■■
3 Philips Dimmable 350 lumens (x3)	8	Éliminé	6	50	2700	★★	★	345	★★★	★	★★★	★★★	100 ■■
4 Carrefour GU10 345 lm (x3)	4	Éliminé	5	50	3000	★★★	★	345	★★★	★	★★★	★★★	100 ■■
5 Auchan GU10 345 lumens (x2)	2	Éliminé	5	50	2700	★	★★	345	★★★	★	★★★	★★★	100 ■■
6 Osram Star PAR16-50-36° 50 W (x2)	7	Éliminé	4	50	2700	★★★	■	350	★	★★	■	★★★	100 ■■

LIRE LE TABLEAU

Chaque ampoule est testée en 5 exemplaires, ce qui permet de détecter d'éventuelles dérives de fabrication. Notre protocole de test est spécifique aux LED. Et il est une exclusivité *Que Choisir*. Nos essais de vieillissement accéléré se font à 45 °C, une température certes élevée, mais atteinte dans les luminaires fermés. Elle seule permet de solliciter suffisamment les composants électroniques des LED pour différencier

les modèles à longue durée de vie de ceux qui ne tiendront pas leurs promesses.

PERFORMANCES À L'ÉTAT NEUF (100 H)
Température de couleur. Comme l'incandescence, la plupart des LED annoncent une température de couleur de 2 700 kelvins. Nous la mesurons en laboratoire pour vérifier la fiabilité de l'annonce, et sur 5 exemplaires, chaque fois.

PERFORMANCES APRÈS VIEILLISSEMENT (3000 H)
Nos tests de vieillissement accéléré se déroulent sur 3000 h, alors que les LED annoncent 15 000, voire 25 000 h, notre

protocole à 45 °C est particulièrement sévère. **Rendu des couleurs.** L'indice de rendu des couleurs est satisfaisant s'il est d'au moins 81 (★) sur une échelle de 1 à 100. Il reste stable à l'issue du test de vieillissement accéléré. **Efficacité/angle.** La mesure de l'angle est utile pour évaluer les spots, qui ont un faisceau très directif. Mais nous l'avons étendue à toutes les ampoules. Rapportée à l'efficacité, elle distingue les ampoules qui éclairent

le mieux pour une consommation minimale. **Température de couleur.** Les ampoules qui conservent leur température de couleur initiale sont notées ★★ et ★★. Quand elle change trop, elles sont pénalisées. **Flux lumineux.** Lorsque leur intensité lumineuse diminue fortement, les ampoules sont notées ■ et ■■: elles n'éclairent assurément pas pendant les 15 000 h promises. **Ampoules encore en vie.** Dans nos évaluations, les ampoules dont la

moins un exemplaire a lâché en cours de test sont pénalisées. **RISQUES POUR LA VUE** Les mesures de luminance bleue et de longueur d'onde sont effectuées à 20 cm de chaque lampe selon la norme. Elle fixe les groupes de risques: groupe 0 sans risques (noté ★★★), sinon groupe 1.

- non.
★★★ TRÈS BON
★★ BON ★ MOYEN
★★ MÉDIOCRE
★★■ MAUVAIS



Philips Dimmable LED 806 lumens

13 € | ★★ | 15,9/20

Elle est performante, mais chère! 13 €, c'est de la folie. Il faut vraiment avoir un variateur, vouloir moduler l'intensité de la lumière et la rendre plus ou moins chaude, ce qu'elle permet, pour l'acheter. Eglo, Diall et Foxter la talonnent à des prix autrement plus raisonnables, en se classant plus clairement en groupe 0, sans risques pour la vue.

Eglo LED 806 lumens

5 € | ★★ | 15,5/20

Elle rate la première marche à un cheveu, son flux lumineux baisse un peu à l'issue de notre test de vieillissement, sans que ce soit dramatique. À 5 €, c'est vraiment notre « meilleur choix » si on ne la destine pas à un luminaire équipé d'un variateur. Elle se classe nettement en groupe 0, sans risques pour la vue.

Foxter LED 810 lumens Leclerc

2 € | ★★ | 15/20

À 2 € l'ampoule, les hypermarchés Leclerc la vendent à un prix imbattable et dérisoire compte tenu de sa durée de vie. Seul son indice de rendu des couleurs est un peu faible. Elle éclaire toujours bien après avoir subi notre test de vieillissement accéléré. De longues années de service en perspective. Pas de risques pour les yeux.

Auchan LED 806 lumens

3 € | ★★ | 14,3/20

Son prix, 3 €, est très compétitif. Un bon choix, surtout si vous n'avez pas de magasin Leclerc à proximité. Sa faiblesse est là aussi son indice de rendu des couleurs. Elle éclaire toujours correctement à l'issue de notre test de vieillissement accéléré, elle se classe en groupe 0. Pas de risques pour les yeux.

Toutes les informations sur les ampoules sur <http://ufcqc.link/ampoule563>

MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ PRIX



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ PRIX



NE PAS ACHETER

Amazon Amazon Basics LED 14 watts

Xanlite LED Evolution 75 watts

HNFE LED 806 lm Auchan

Osram LED Retrofit 95 watts

Toutes ces ampoules ont échoué à notre test de vieillissement accéléré. Les 5 exemplaires d'Osram ont lâché, Amazon et HNFE d'Auchan n'en avaient plus que 4, et les HNFE avaient perdu 36% de leur flux lumineux. Autant dire qu'à la fin du test elles éclairaient nettement moins bien. Quant aux 5 ampoules Xanlite, elles ont tenu le coup mais ont perdu 32% de leur flux lumineux et leur température de couleur a évolué.

LES SPOTS Pas de meilleur choix et 5 éliminés

Tous les spots sont classés en groupe 1. Ils présentent des risques pour la vue. Tous sont éliminés, à l'exception du Lexman. Ce spot échappe à la sanction grâce à son angle d'éclairage de

95°, nettement plus large que celui des autres spots (36°). Son faisceau étant moins directif, la luminance bleue toxique pour l'œil est moins élevée. C'est aussi le plus performant.

Mémo guide d'achat

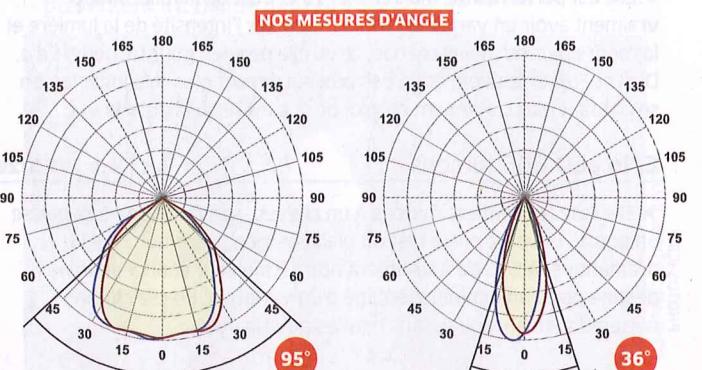
LES LUMENS. Ils remplacent les watts, qui n'ont plus d'importance avec les LED. Les watts indiquent la consommation d'électricité, toujours très faible. L'intensité de la lumière dépend du nombre de lumens. 806 lumens éclairent comme une 60 watts à incandescence, par exemple.

LA TEMPÉR

LES RISQUES DES LED POUR LES YEUX

Évitez les spots

«Etre exposé de manière répétée, sur le long terme et à courte distance du faisceau lumineux de LED à forte composante bleue pourrait augmenter le risque de cataracte et de lésions sur la rétine», assure l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire, de l'alimentation, de l'environnement et du travail) dans sa plaquette de recommandations sur les LED. Nous avons donc complété notre test par des mesures permettant d'évaluer les risques des LED pour la vue, à l'état neuf et après nos tests de vieillissement. Certains résultats sont rassurants, d'autres inquiétants.



Plus l'angle d'éclairage des spots est large (Lexman à gauche), moins la luminance bleue est élevée.

DES RÉSULTATS TRÈS DISPARATES

1. La plupart des ampoules classiques sont classées dans le groupe 0 (★★★ en photobiologie), le seul qui ne présente aucun danger. Que Choisir les recommande. Quelques-unes sont notées ★★, elles manquent de peu leur admission dans le groupe 0.

2. Les spots sont dans le groupe 1, c'est mauvais pour la vue. Le risque est lié à leur faisceau très direct dans un angle restreint, soit 36° pour la plupart, ce qui accroît la luminance bleue. Seuls les spots Lexman ont un angle d'éclairage plus large, à 95°. Leur luminance bleue est moins élevée.

3. Le test après vieillissement n'a pas changé le classement. Chaque référence reste dans son groupe de risques, la luminance bleue n'augmente pas. Si on achète une ampoule classée par Que Choisir en groupe 0, on peut être sûr qu'après quelques années elle restera sans risque pour les yeux.

4. Notre test prouve que les couches de phosphore jaune qui transforment la lumière bleue des diodes en lumière blanche ne se détériorent pas avec le temps. Elles vieillissent bien. C'est rassurant si on a opté pour une LED de groupe 0.

LA CONTESTATION NON FONDÉE DES FABRICANTS

Les fabricants d'ampoules présentant des risques pour les yeux vont sûrement contester nos résultats, montrer des analyses les classant en groupe 0, sans que nous puissions les accuser de tricherie. Le problème

vient de la norme d'évaluation, qui offre le choix entre un protocole de test sévère, le nôtre, et un autre laxiste, choisi par les industriels! Tandis que nous évaluons le risque à 20 cm de l'ampoule, eux le font à plus d'un

mètre. La définition des groupes de risques mineure elle aussi l'impact des LED. Les seuils d'exposition ont été établis pour éviter des lésions aiguës de la rétine en milieu professionnel. Ils ne sont pas destinés à protéger la

LES RISQUES DES LED

Fin 2010, l'expertise de l'Anses avait fait du bruit. Elle pointait des effets sanitaires des LED dus à leur forte proportion de lumière bleue, néfaste pour l'œil. D'une part, un stress toxique pour la rétine, surtout chez les enfants car leur cristallin en développement ne peut pas assurer son rôle efficace de filtre de la lumière avant la fin de l'adolescence. D'autre part, un risque d'éblouissement et d'inconfort visuel. Depuis, d'autres études sont parues. En 2015, l'Inserm en a publié une menée sur des rats se déplaçant dans une enceinte éclairée par des LED grand public. Résultat,

les cellules de leurs rétines sont mortes les unes après les autres. «Nous ne prétendons évidemment pas que l'œil humain se comporte comme l'œil du rat, nous assurent Alicia Torriglia, directrice de recherches à l'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale) et responsable de l'étude. Mais il peut être soumis au stress oxydant des LED

plusieurs heures par jour pendant de nombreuses années. On craint un vieillissement prématûre de l'œil pour les jeunes générations qui y seront exposées à vie.» L'Inserm a récidivé cette année, toujours sur les rats, en comparant

les effets des LED et des autres types d'ampoules. «En les exposant durant 24 h à une intensité lumineuse similaire à celle habituellement utilisée dans les habitations, seules les LED sont apparues néfastes», notent les chercheurs. Ils ajoutent:

MEMO Pour éviter les LED à risques

1. Fuyez les spots.
2. Achetez plutôt des ampoules en verre opaque.
3. Optez pour le blanc chaud. La proportion de lumière bleue toxique pour l'œil est moindre (2700 à 3000 kelvins).
4. Préférez l'éclairage indirect, surtout pour les chambres d'enfant.

TÉLÉVISEURS DE 81 À 165 CM

ARNAUD DE BLAUWE, RÉDACTEUR TECHNIQUE FRANÇOIS PALEMON

À chacun son budget

Sur notre site Web, quechoisir.org, vous pouvez trouver les résultats de test pour plus de 250 téléviseurs actuellement en vente. L'offre est riche! Et encore avons-nous conscience que nous ne couvrons pas tout le marché. Face à cette multitude de références, nous avons décidé, pour ce nouvel essai comparatif, de vous faciliter la tâche. Dans nos tableaux, les téléviseurs sont classés par gamme de prix, sauf les modèles 32 pouces, trop peu nombreux (voir ci-dessous). Un prix qui n'est pas toujours corrélé avec la qualité. Il existe de bons modèles tout à fait abordables, même si, au regard de nos tests, les plus chers occupent souvent les premières places.♦



A. POPOV/ADOBESTOCK

ÉCRANS DE PETITE TAILLE (32 POUCES) La qualité en sourdine

► Et dire qu'il y a quelques années, les écrans de 66 ou 81 cm étaient considérés comme de grande taille. Désormais, ils font figure de nains! Pour équiper leur salon, les particuliers s'en

détournent pour les modèles qui dépassent 1 mètre! Conséquence, le segment des «petits écrans» est délaissé par les industriels, l'offre se réduisant comme peau de chagrin. Il reste que les écrans

de 81 cm (32 pouces) peuvent intéresser ceux qui veulent s'équiper d'un deuxième poste ou qui vivent dans un petit espace. Qu'ils sachent cependant que la qualité n'est pas au

rendez-vous. Est-ce parce que cette catégorie de téléviseurs n'est plus une priorité pour les fabricants et que les marges qu'ils réalisent avec sont faibles, voire nulles ?

6 TÉLÉVISEURS de 32 pouces (81 cm)	PRIX	NOTE SUR 20	APPÉRIATION GLOBALE		QUALITÉ D'IMAGE		CARACTÉRISTIQUES	
			Directivité	TNT HD	Ultra haute définition (via la prise HDMI)	Haute définition (via la prise HDMI)	Facilité d'emploi	Consommation
1 Samsung UE32K5100	290	11	★ ★★	★ ★	★ ★	★ ★	★★	★★★
2 Philips 32PFS5362/12	330	10,9	★ ★	★ ★	★ ★	★ ★	★★	★★★
3 Grundig 32VLE6621BP	350	9,7	★ ★	★ ★	★ ★	★ ★	★★	★★★
4 Panasonic TX-32ESW504	450	9,7	★ ★	★ ★	★ ★	★ ★	★★	★★★
5 LG 32LJ590U	330	9,6	★ ★	★ ★	★ ★	★ ★	★★	★★★
6 Sony KDL32WE610BAEP	400	9,5	★ ★	★ ★	★ ★	★ ★	★★	★★★

LIRE LE TABLEAU

QUALITÉ DE L'IMAGE

Directivité. Nous mesurons en laboratoire l'angle à partir duquel une baisse de 50% du contraste survient. L'opération est reproduite pour l'évolution des couleurs en fonction

de l'angle de visualisation. La qualité des images en plusieurs modes est aussi notée par un jury d'experts. **UHD.** Le signal HD est codé en Mpeg 4 et passe par la prise antenne. **Haute définition (HD).** Le signal (1920 pixels x

1080 lignes) est adressé depuis un lecteur Blu-ray par la prise HDMI. **Ultra haute définition (UHD).** Un signal de 3840 pixels x 2160 lignes compatible HDR est adressé au téléviseur via une prise HDMI 2.0.

QUALITÉ DU SON

Des mesures en laboratoire sont réalisées (niveau sonore maximal pour une distorsion acceptable, bande passante...). Elles viennent compléter l'évaluation d'un jury d'écoute.

FACILITÉ D'EMPLOI Nos experts notent divers points: installation, mémorisation des chaînes, clarté des menus, ergonomie générale... **CONSOMMATION** Elle est jugée quand le téléviseur fonctionne avec

des réglages optimisés et lorsqu'il est en veille. **n. a.:** non applicable. **o:** oui; **-:** non. **★★★ TRÈS BON** **★★ BON ★ MOYEN** **★★ MÉDIOCRE** **■ MAUVAIS**



ÉCRANS DE TAILLE MOYENNE (40 À 49 POUCES)

LG se place

► Lors de notre test téléviseurs publié dans *Que Choisir* (n° 552) en novembre dernier, Samsung avait raflé presque toutes les premières places dans les différentes tranches budgétaires retenues. Une habitude puisque, les années précédentes, les modèles de la marque sud-coréenne étaient pratiquement toujours couronnés pour toutes les tailles d'écran. Cette fois-ci, Samsung tombe de son piédestal, dans cette catégorie des télés de dimensions moyennes comme dans celle des plus de 50 pouces (voir p. 45).

LG se classe en effet en tête deux fois sur trois. Certes, lorsque Samsung est battu au classement général, c'est de quelques dixième de points. Mais c'est peut-être le début d'une nouvelle ère, avec LG en leader!

30 TÉLÉVISEURS de 40 à 49" (102 à 124 cm)			QUALITÉ D'IMAGE										CARACTÉRISTIQUES								
Diagonale écran	PRIX	NOTE SUR 20	QUALITÉ D'IMAGE			QUALITÉ DU SON			EN FONCTIONNEMENT			CONSOMMATION			Télé connectée		UHD	Technologie écran	Entrées HDMI (nombre)	Ports USB (nombre)	Wi-Fi
			Directivité	TNT HD	Ultra haute définition (via la prise HDMI)	Haute définition (via la prise HDMI)	Facilité d'emploi	Qualité sonore	Facilité d'emploi	Consommation	Économie	Économie	Économie	Économie	Économie	Économie					
À PLUS DE 1000 €			cm	€																	
1	Samsung QE49Q7F	124	1690	15,1	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	3	
2	LG 49SJ810V	124	1200	14,5	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	3	
3	Samsung UE49MU7005	124	1290	14,4	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	3	
4	Samsung UE49MU9005	124	1500	13,9	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	3	
5	Sony KD49XE9005	124	1600	13	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
6	Sony KD43XE8096	109	1000	12,9	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
7	Sony KD49XE8096BAEP	124	1000	12,9	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	3	
8	Sony KD-49XD8305	124	1000	12,3	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	2	
9	Philips 49PUS7272/12	124	1000	11,9	★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
10	Panasonic TX-40EXW734	102	899	11,6	★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	2	
DE 700 À 1000 €																					
1	LG 49UJ750V	124	999	14,2	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
2	Samsung UE49MU6175	124	800	13,7	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
3	LG 43UJ750V	109	750	13,7	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	2	
4	Samsung UE49MU6405	124	750	13,4	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	●	●	LCD - LED	3	2	
5	LG 49UJ670V	124	900	13,2	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
6	LG 49UJ651V	124	800	13,2	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
7	LG 49UJ634V	124	700	13,1	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
8	Panasonic TX-40DX700F	102	750	12,8	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	3	
9	Philips 43PUS6262/12	109	700	12,6	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	2	
10	Panasonic TX-49EX600E	124	740	12,1	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
DE 500 À 700 €																					
1	LG 43UJ630V	109	500	13,5	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	2	1	
2	Samsung UE40MU6175	102	650	13,3	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
3	Samsung UE40MU6405	102	600	12,6	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
4	LG 43UJ651V	109	600	12,6	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	3	
5	Philips 43PUS6162/12	109	600	12,6	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
6	LG 43UJ701V	109	600	12,6	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	3	
7	LG 49UH668V	124	670	11,9	★	★★	★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	
8	LG 49LJ594V	124	599	11,6	★	★	★	★	★	n. a.	★	★★	★★	★★	★★	●	-	LCD - LED	2	2	
9	Panasonic TX-40ES500E	102	600	11,2	★	★★	★	★	★	n. a.	★★	★★	★★	★★	★★	●	-	LCD - LED	3	3	
10	LG 43LJ594V	109	470	11,2	★	★	★	★	★	n. a.	★	★★	★★	★★	★★	●	-	LCD - LED	2	1	

TRÈS GRANDS ÉCRANS (PLUS DE 50 POUCES)

MEILLEURS
CHOIX
DE 50 POUCE

À PLUS DE 1800 €	+ DE 50 POUCES
LG Oled 55B7V	
3 000 €	★★★ 16,1/20
DE 1100 À 1800 €	
LG 55EG9A7V	
1 790 €	★★ 15,2/20
DE 700 À 1000 €	
Samsung UE55KU6470	
1 000 €	★★ 14,3/20

► Comme pour la catégorie «écrans de taille moyenne» (voir page 44), LG conteste la domination de Samsung. Une domination à nuancer néanmoins. Samsung a en effet pris le parti de proposer au public une gamme très large de modèles... quitte à ce qu'ils se ressemblent parfois bigrement. Or, plus l'offre est

importante, plus les chances de «sortir» de bons produits sont grandes. Le fait de dominer le marché en termes de volume pourrait aussi expliquer l'une des grosses faiblesses de la marque: son service après-vente. Comme l'indiquent les plaintes régulièrement reçues à *Que Choisir*, Samsung évoque

un peu trop souvent une faute du consommateur pour refuser de réparer un écran défaillant encore sous garantie. Mais, en dépit de l'arrivée remarquée de LG sur les sommets de nos classements, pourquoi ne pas choisir un téléviseur Samsung? En espérant qu'il ne tombe pas en panne...

	Diagonale d'écran	PRIX	NOTE SUR 20	APPRÉCIATION GLOBALE										QUALITÉ D'IMAGE					CARACTÉRISTIQUES				
				Directivité	TNT HD	Ultra haute définition (via la prise HDMI)	Haute définition (via la prise HDMI)	QUALITÉ DU SON	EN FONCTIONNEMENT	CONSOMMATION	FACILITÉ D'EMPLOI	Télé-connectée	UHD	Technologie d'écran	Entrées (nombre)	Ports USB (nombre)	Ports HDMI (nombre)	Wi-Fi					
À PLUS DE 1800€																							
1	LG Oled 55B7V	140	3000	16,1	★★★	★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	●	●	Oled	4	3	●					
2	LG Oled 55C7V	140	2990	15,6	★★	★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	●	●	Oled	4	3	●					
3	Samsung QE65Q7F (XU)	165	3290	15,5	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★	●	●	LCD - LED	4	3	●					
4	Samsung QE55Q7F (XU)	140	1990	15,3	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★	●	●	LCD - LED	3	2	●					
5	Sony KD-55A1BAEP	140	3500	14,9	★★	★★★	★	★★	★★	★★	★★	★	●	●	Oled	4	3	●					
6	Samsung UE65KU6400	165	1900	14,9	★★	★	★	★★★	★★	★★	★★	★	●	●	LCD - LED	4	3	●					
7	LG 65SJ850V	165	2500	14,7	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★	●	●	LCD - LED	3	3	●					
8	Panasonic TX-55EZ950	140	3490	14,4	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★	●	●	Oled	4	3	●					
9	Samsung UE55MU9005	140	1990	14,2	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★	●	●	LCD - LED	4	3	●					
10	LG Oled 55C6V	140	1990	13,7	★★	★★★	★	★★	★★	★★	★★	★	●	●	Oled	4	3	●					
DE 1100 À 1800€																							
1	LG 55EG9A7V	140	1790	15,2	★★	★★★	★	★★★	n. a.	★★★	★★	★★	●	-	Oled	3	2	●					
2	LG 55SJ810V	140	1200	15	★★	★★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	●					
3	Samsung UE55MU7005	140	1500	14,6	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	●					
4	LG 55UJ750V	140	1100	14,5	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	2	●					
5	LG 55SJ850V	140	1400	14,1	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	2	●					
6	LG 55UJ651V	140	1200	13,8	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	●					
7	Samsung UE65MU6175	165	1690	13,2	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★	●	●	LCD - LED	4	3	●					
8	Sony KD55XE8096BAEP	140	1400	12,8	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★	●	●	LCD - LED	3	3	●					
9	Panasonic TX-55EXW604	140	1100	12,2	★★	★	★	★	★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	●					
10	Panasonic TX-50EX780	127	1490	11,9	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	2	●					
DE 700 À 1000€																							
1	Samsung UE55KU6470	140	1000	14,3	★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★	★	●	●	LCD - LED	4	2	●					
2	Samsung UE55MU6175	140	999	14	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	●					
3	LG 55UJ670V	140	950	13,8	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	●					
4	Samsung UE55MU6405	140	970	13,4	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	●					
5	LG 55UJ634V	140	950	13,4	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	●					
6	LG 55UJ630V	140	800	13,4	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	3	●					
7	Panasonic TX-55EX600	140	1000	12,2	★★	★	★	★	★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	3	●					
8	Panasonic TX-58DX700	147	999	12,1	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	1	●					
9	LG 55UH615V	140	700	12	★	★★	★	★	★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	3	2	●					
10	Philips 55PUS6262/12	140	728	11,7	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	●	●	LCD - LED	4	3	●					

LAVE-LINGE FRONTAUX

ANNE-SOPHIE STAMANE, RÉDACTEUR TECHNIQUE / LAURENT BAUBESTE

Miele fait toujours la course en tête

23 LAVE-LINGE FRONTAUX

À CHARGEMENT
PAR DEVANT

	PRIX	€	kg	kg	tr/min	h	APPÉRISSATION GLOBALE			DURÉE DE LAVAGE			EFFICACITÉ DE LAVAGE			EFFICACITÉ D'ESSORAGE			CONSUMMATION ÉLECTRIQUE			CARACTÉRISTIQUES		
							Coton	Synthétiques	Classe énergétique	Essorage maximal	Lavage différé	NOTE SUR 20	RINÇAGE	ESSORAGE	Coton 80% de la charge maximale	Coton 40% de la charge maximale	Synthétiques	Dispo. anion.	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'EMPLOI	CONSUMMATION D'EAU	Dispo. anion.	Pièces détachées anion.	Origine
1 Miele WKH122 WPS	1499	9	4	A+++	1600	24	14,1	★★	★★★	■	★★★	2h39	1h18	1h59	★★	★★★	★	★★	11	Allem.				
2 Miele WDB020	999	7	3,5	A+++	1400	24	13,9	★★	★★★	■	★★★	2h40	1h18	1h59	★★	★★★	★	★★	11	Allem.				
3 Electrolux EWF1496GZ1	599	9	4	A+++	1400	20	13,5	★★	★★★	■	★★	3h21	1h38	2h19	★★	★★★	★	★★	10	Italie				
4 AEG L7FED944E	699	9	4	A+++	1400	20	13,5	★★	★★★	★	★★	3h31	1h43	2h14	★★	★★★	★	★★	10	Italie				
5 Siemens WM14N120FF	499	7	4	A+++	1400	24	13,3	★★	★★★	■	★★	2h55	1h41	1h56	★★	★★★	■	★★	10	Pologne				
6 Samsung WW70K5410UX	599	7	4	A+++	1400	24	13	★★	★★	■	★★★	3h13	1h03	2h21	★★	★★★	■	★★	7	Pologne				
7 Whirlpool FSCR12443	1299	12	4	A+++	1400	24	12,9	★★	★★	■	★★	3h38	1h35	2h24	★★	★★★	★	★★	7	Italie				
8 LG F74C41WH	499	7	3	A+++	1400	19	12,7	★★	★★★	■	★★★	3h52	1h32	2h52	★★	★★★	★	★★	7	Pologne				
9 Siemens WM14N2X0FF	699	8	4	A+++	1400	24	12,7	★★	★★	■	★★	2h54	1h43	1h58	★★	★★★	■	★★	10	Pologne				
10 LG F82J54WH	599	8	3	A+++	1200	19	12,7	★★	★★	■	★★	3h52	1h31	2h52	★★	★★★	★	★★	7	Pologne				
11 Whirlpool FWG91484WS FR	499	9	4,5	A+++	1400	24	12,7	★★	★★	★	★★	3h50	1h34	3h21	★★	★★★	★	★★	7	Slovaq.				
12 Samsung WW70J5556FX	599	7	4	A+++	1400	24	11,8	★	★★	■	★★	2h37	1h10	2h29	★★	★★★	■	★★	7	Pologne				
13 Candy GVF1412LWHC3-47	599	12	6	A+++	1400	24	11,2	★	★	★	★★	3h40	2h37	2h10	★★	★★★	■	★	7	Chine				
14 Indesit BWA101283XW FR	399	10	5,5	A+++	1200	9	11,1	★	★★	■	■	3h55	1h52	2h06	★★	★★★	★	■	7	Italie				
15 Electrolux EWF1484SSW	479	8	3	A+++	1400	20	10,7	★	★	■	★★	3h34	2h31	2h12	★★	★★★	■	★	10	Pologne				
16 Tucson TL1006FA++ ⁽¹⁾	199	6	3	A++	1000	12	10,2	★	★★	■	★	3h13	3h03	1h32	■	★★	■	★	5	Turquie				
17 Sharp ES-FA7123W2 FR	349	7	3,5	A++	1200	12	9,9	★	★	■	★★	3h36	3h11	1h32	★	★★	■	★	6	Turquie				
18 Proline FP610W ⁽²⁾	199	6	3	A++	1000	12	9,8	★	★★	■	■	3h11	3h01	1h30	★	★★★	■	★	5	Turquie				
19 Far LF58PP17W ⁽³⁾	180	5	3	A+	800	(5)	8,3	★	★	■	■	2h33	2h31	1h18	■	★★	■	■	6	(6)				
20 Thomson TW712 ⁽²⁾	359	7	3,5	A+++	1200	24	8,3	★	■	■	■	2h56	2h40	1h33	★★	★★★	★	★★	7	Chine				
21 Essentiel b ELF812DD4 ⁽⁴⁾	399	8	4	A++	1200	23	7,9	■	■	■	■	1h56	1h59	1h24	★★★	★★★	■	★	5	Italie				
22 Listo LF1206D4 ⁽⁴⁾	259	6	3	A+++	1200	23	7,7	■	■	■	■	1h41	1h42	1h20	★★★	★★★	■	★	3	Italie				
23 Beko LLF06W1	299	6	3	A++	1200	9	7,5	■	■	■	■	1h41	1h40	1h42	★★	★	■	★	10	Turquie				

LIRE LE TABLEAU

EFFICACITÉ DE LAVAGE

Nos essais sont réalisés sur la base de la norme EN 60456, qui définit température et hygrométrie des salles de test, température et composition de l'eau, lessive en poudre, méthode de mesure et équipement. Nous recourons à des taches normalisées: sang, lait, encré, huile d'olive, vinaigrette, vin, thé, rouge à lèvres, chocolat. Les tissus

tachés sont mélangés à une charge de linge composée de jeans, chemises, tee-shirts, draps, serviettes. Plusieurs cycles de lavage sont réalisés pour le programme coton et le programme synthétiques, à 40 °C. L'efficacité de nettoyage est mesurée par photométrie.

EFFICACITÉ DE RINÇAGE

Même après essorage, le linge reste humide. Nous l'essorons de nouveau à très haute vitesse (2800 tr/min). L'eau

extraite est analysée, afin d'évaluer les résidus alcalins restant dans les fibres.

EFFICACITÉ D'ESSORAGE

Elle est calculée à partir de la différence de poids entre le linge sec, avant lavage, et le linge sortant de la machine, après essorage.

NIVEAU SONORE

Le niveau sonore fait l'objet d'une évaluation par un panel d'experts durant la phase de lavage, et aussi d'essorage, plus bruyante. Enfin, le contenu et la clarté du bac à produits sont également jugés.

et déchargeement du linge, ouverture du bac à produits, remplissage des compartiments, lisibilité de la sériographie, sélection du programme, suivi du lavage, démontage, nettoyage du filtre de vidange, nettoyage du joint de hublot, démontage, nettoyage et remontage du bac à produits, etc.

FACILITÉ D'EMPLOI

Un panel d'utilisateurs évalue plusieurs critères: chargement

(1) Chez E.Leclerc.
(2) Chez Darty.
(3) Chez Conforama.
(4) Chez Boulanger.
(5) Pas de départ différé.
(6) Non précisé.

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

plus longtemps pour maintenir les résultats de lavage. En mode «éco», c'est encore plus flagrant. Un autre facteur joue sur la durée des programmes: la capacité des machines. Plus le volume de linge accepté est important, plus la durée du cycle a de chances de s'élever. Or de nombreux lave-linge revendiquent aujourd'hui des capacités de 8, 9, voire 12 kg. Il est tout à fait possible de les utiliser à charge réduite, comme nous l'avons fait pour notre essai comparatif. Attention toutefois, si

Guide d'achat complet sur
<http://ufcqc.link/linge563>



Miele WKH122 WPS

1 499 €

| ★★ | 14,1/20

L'efficacité de lavage est compatible avec une durée de programme correcte: comptez à peine plus de 2h30 pour un cycle coton, et moins de 2h pour le synthétique, avec un résultat au top. En plus, l'appareil s'adapte quand la quantité de linge est réduite: le temps de lavage est divisé par deux, et la consommation d'eau et d'électricité baisse. Le rinçage est beaucoup moins satisfaisant: il pâtit de la limitation à tout prix de la consommation d'eau. La consommation électrique est quasi nulle en veille, et

pas excessive en fonctionnement. Très faible durant le lavage, le niveau sonore augmente pendant l'essorage et particulièrement à 1600 tours par minute. Les performances d'essorage sont d'ailleurs excellentes, même sur le coton, un textile délicat à essorer. Côté ergonomie, un petit temps est nécessaire pour se familiariser avec la sélection des programmes autres que ceux indiqués autour du sélecteur: ils sont à faire défiler à partir de la position «autres programmes».

AEG L7FED944E

699 €

| ★★ | 13,5/20

modèle parmi d'autres bons choix*. Le diamètre d'ouverture du hublot est large, et la poignée confortable. Le bandeau de commandes est bien lisible, le sélecteur pratique, bien que peu épais: il faut le manipuler du bout des doigts.

* Les numéros 2, 3, 5 et 6 dans notre tableau.



DURÉE DE LAVAGE

Que c'est long !

La durée des programmes est très variable selon les appareils. En tête de classement, des lave-linge tendent vers 2h30, mais nombreux sont ceux qui, en cycle coton, approchent les 4h. Depuis quelques années, nous faisons le constat de l'allongement des temps de lavage. L'étiquette énergie qui impose la réglementation européenne y est pour quelque chose: limiter la consommation d'électricité des lave-linge oblige les fabricants à brasser le linge

beaucoup de machines détectent correctement la baisse de poids, et adaptent en conséquence la durée du programme et les consommations d'énergie, d'autres font comme si rien n'était! C'est le cas de celles qui lavent quasi aussi longtemps une charge coton à 80%

ANTIVIRUS POUR SMARTPHONES ANDROID

CYRIL BROSSET, RÉDACTEUR TECHNIQUE VINCENT ERPELDING

Le téléphone, nouvelle cible des pirates

Plus ils prennent de place dans nos vies et plus la sécurité des smartphones est menacée. Pour lutter contre ce phénomène, l'achat d'un antivirus peut s'avérer judicieux, même si la vigilance de chaque instant reste la meilleure des armes.

Les smartphones ne se contentent pas de nous permettre de joindre nos amis, de trouver des informations sur Internet ou de prendre des photos. Ils nous servent désormais à faire des achats en ligne ou chez les commerçants, à consulter nos comptes bancaires, voire à contrôler le système de vidéosurveillance ou de chauffage de notre domicile. Certains vont jusqu'à y stocker leurs mots de passe et le code secret de leur carte bancaire. Pas étonnant, dans ces conditions, que le smartphone soit sur le point de devenir la principale cible des hackers.

Tous les moyens sont bons

Si l'on en croit l'éditeur de sécurité McAfee, le nombre de logiciels pirates s'attaquant aux mobiles aurait augmenté de 79% en un an. Applications vétrolées, pièces jointes infectées, sites Web frauduleux... tous les moyens sont bons pour vous faire télécharger un code malveillant qui, une fois lancé, affichera de la publicité sur votre écran, composera tout seul des numéros surtaxés ou transmettra au pirate vos données personnelles. Des virus appelés rançongiciels peuvent bloquer totalement le téléphone, vous obligeant à payer pour récupérer vos données. Et le phishing, cette technique qui a pour but de soutirer des données bancaires ou des identifiants en se faisant passer pour une banque ou une administration, ne cesse de se perfectionner pour faire toujours plus de victimes. Si ces menaces sont avérées, leur impact réel est à relativiser. Apple, créateur du système d'exploitation iOS, et Google, qui a développé Android, contrôlent de près les applications qu'ils mettent à disposition de leurs utilisateurs, ce qui limite beaucoup les déconvenues. ♦

Les attaques frauduleuses sont en augmentation

quer totalement le téléphone, vous obligeant à payer pour récupérer vos données. Et le phishing, cette technique qui a pour but de soutirer des données bancaires ou des identifiants en se faisant passer pour une banque ou une administration, ne cesse de se perfectionner pour faire toujours plus de victimes. Si ces menaces sont avérées, leur impact réel est à relativiser. Apple, créateur du système d'exploitation iOS, et Google, qui a développé Android, contrôlent de près les applications qu'ils mettent à disposition de leurs utilisateurs, ce qui limite beaucoup les déconvenues. ♦



HERMIN/SHUTTERSTOCK

SÉCURITÉ

Six bons réflexes à avoir

Avec un smartphone comme avec un PC, prendre quelques précautions suffit à réduire fortement le risque d'infection et le vol des données (voir aussi notre dossier p. 16).

1. ÉVITEZ

... de télécharger des applications hors des plateformes officielles (Play Store sur Android, App Store sur iPhone...).

2. NE CLIQUEZ PAS

... sur les liens présents dans des e-mails qui vous semblent douteux et n'ouvrez pas les pièces jointes associées.

3. ABSTENEZ-VOUS

... de «jailbreaker» le téléphone. Cette procédure, qui consiste à «débrider» l'appareil pour contourner les protections, a tendance à le rendre plus vulnérable.

4. ACTIVEZ

... le verrouillage automatique de l'appareil et personnalisez le code PIN.

5. UTILISEZ

... les fonctionnalités de sécurisation proposées par le fabricant de l'appareil. Pour cela, rendez-vous sur les sites dédiés: icloud.com pour les iPhone, Samsungdrive.com pour les Samsung sous Android, etc. Concernant les autres modèles, téléchargez une application du type Android Lost ou Where's my droid.

6. GÉOLOCALISEZ

Quelle que soit la marque, la plupart des smartphones intègrent déjà des fonctions de localisation. Avec les smartphones fonctionnant sous Android, par exemple, il vous est possible, depuis la page Android.com/devicemanager, de localiser votre téléphone, de le verrouiller à distance, de le faire sonner et même d'afficher sur l'écran un numéro grâce auquel le détenteur pourra vous joindre. Il faut toutefois avoir au préalable activé les fonctionnalités «à distance» dans le menu Réglages > Sécurité du téléphone. Attention, car cette géolocalisation ne fonctionne que si le GPS est en service et si l'appareil est allumé, avec une carte SIM active, et connecté à Internet.

Nous avons testé 10 antivirus pour smartphones sous système d'exploitation Android, de loin le plus utilisé. Outre leur capacité à protéger les smartphones contre toutes sortes de menaces, nous avons jugé leur système antivol et leur simplicité d'emploi.

NOS CHOIX

À chacun selon ses besoins

Pass indispensable, un antivirus peut toutefois être une bonne idée pour ceux qui conservent des données sensibles sur leur smartphone ou à qui la vigilance peut faire défaut. Une fois téléchargée depuis la boutique officielle et installée, l'application est censée alerter l'utilisateur lorsqu'il s'apprête à réceptionner une application vétrolée, qu'il clique sur une pièce jointe frauduleuse ou se rend sur un site malveillant. Elle doit aussi bloquer l'accès aux sites hébergeant des fichiers pirates, ainsi qu'à ceux cherchant à récupérer vos données personnelles ou vos coordonnées bancaires. Nos tests montrent néanmoins qu'en matière de protection, toutes ne se valent pas. *Idem* en cas de perte ou de vol.

Trois valent le détour

Si toutes ces applications permettent de localiser son smartphone, de le verrouiller à distance et d'en supprimer le contenu, certaines ne parviennent pas à repérer le téléphone si le GPS n'a pas été préalablement activé ou n'effacent pas la totalité des données qu'il contient (notamment celles stockées sur la carte mémoire). Avec d'autres, le téléphone retrouve ses réglages par défaut dès que la carte SIM est remplacée, ou doit être connecté au réseau pour pouvoir être contrôlé à distance. Des 10 applications que nous avons testées, en voici 3 (ci-contre) qui méritent le détour.



NYKOLIA/SHUTTERSTOCK

Vous téléchargez des applis hors du Play Store



Eset Mobile Security
13,8/20 | ★★ | 9,98 €/an

Protection antivol ★★
Protection contre applications malveillantes ★★★
Protection antiphishing ■■■
Protection contre sites malveillants ■■■
Facilité d'utilisation ★★★

► Parmi les antivirus que nous avons testés, c'est celui qui a détecté le plus d'applications malveillantes (99,8%). S'il vous arrive de télécharger des applications hors du «store» officiel (en cliquant sur une

publicité ou sur un lien renvoyant vers un site Web, par exemple), il peut constituer un bon choix. D'autant qu'il offre également une bonne protection en cas de vol ou de perte. La localisation du smartphone sur Google maps est précise, le verrouillage à distance efficace et vous pourrez même récupérer la photo du voleur qui viendrait à taper un code erroné. Pour couronner le tout, il est très

simple à configurer et à utiliser. Ses seuls défauts: l'impossibilité d'effacer certaines données (les contacts SIM, les e-mails et les données stockées sur la carte mémoire) et sa protection moyenne contre le phishing et les sites malveillants. Les 30 premiers jours d'utilisation sont gratuits. Au-delà, la protection antivol est très restreinte, ce qui limite grandement l'intérêt de cette appli en version non payante.

MEILLEUR CHOIX

Vous ne voulez pas payer



McAfee (version gratuite)
13/20 | ★★ | 0 €/an
(sinon, 29,99 €/an)

Protection antivol ★★
Protection contre applications malveillantes ■■■
Protection antiphishing ★
Protection contre sites malveillants ★★★
Facilité d'utilisation ★★

► À côté de son offre payante (29,99 €/an), McAfee propose une version gratuite de son

antivirus pour ceux qui acceptent l'affichage de publicités et l'absence de support téléphonique. Le niveau de protection, en revanche, est identique. Et il est plutôt bon. Particulièrement efficace en ce qui concerne la détection des sites malveillants, cet antivirus convient bien à ceux qui utilisent avant tout leur smartphone pour surfer sur

Internet sans forcément faire très attention aux sites qu'ils visitent. Sa fonction antivol aussi est performante. Certes, elle n'empêche pas un voleur de désactiver le GPS ou la connexion Internet mais, grâce à elle, vous pourrez sauvegarder et effacer à distance quasiment toutes les données que contient votre smartphone.

BON CHOIX GRATUIT

Vous cherchez un produit efficace en toute situation



Bitdefender
12,2/20 | ★★ | 9,99 €/an

Protection antivol ★★
Protection contre applications malveillantes ★★★
Protection antiphishing ■■
Protection contre sites malveillants ★★★
Facilité d'utilisation ★

► Ce n'est pas le meilleur de tous, mais l'antivirus de Bitdefender a l'avantage de ne pas avoir réellement de point faible. Il protège correctement contre la majorité des menaces.

En cas de vol, vous ne pourrez cependant pas suivre votre smartphone s'il est en mouvement. Le voleur aura également la possibilité de désactiver le GPS et la connexion Internet sans que vous soyez en mesure de vous y opposer. En revanche, vous pourrez le localiser sur Google maps ou via les coordonnées GPS, le verrouiller grâce à

l'interface Web ou par SMS, effacer la quasi-totalité des données qu'il contient et même lancer une réinitialisation complète à distance. Cette application est, en outre, facile à utiliser, même s'il n'est pas forcément aisé de s'assurer que la base de données est à jour. Sa version gratuite permet de tester certaines fonctions Premium pendant 14 jours.

BON CHOIX

On peut parler de bilan alarmant sans forcer le trait. Sur les 17 peintures pour enfants que nous avons analysées, 12 contiennent des substances très allergisantes, voire toxiques.

PEINTURES POUR ENFANTS

Un bilan alarmant

ÉLISABETH CHESNAIS, R. TECHN. MÉLANIE MARCHAIS

Passé étonnant que l'on parle tant d'allergies. Rien qu'en mettant les doigts dans les pots de peintures conçus pour eux, les jeunes enfants entrent très souvent en contact avec les substances les plus allergisantes aujourd'hui sur le marché. Parfois même avec des composés toxiques. Sur les 7 peintures aux doigts si prisées des tout-petits testées, une seule en est quasi exempte, et sur les 10 peintures à l'eau pour les 3 ans et +, 4 seulement.

Au final, 12 peintures conçues pour les bambins sur

à forte dose. Ce conservateur est pourtant classé ennemi public numéro un par tous les dermatologues et allergologues de la planète, tant il provoque d'allergies. Quelques peintures y

ajoutent même de la MCIT, un ingrédient qui partage avec la MIT le titre peu enviable de champion de l'allergie. Le problème est tel que l'Union européenne a d'ores et déjà interdit la MIT et le mélange MIT et MCIT dans tous les cosmétiques qui ne se rincent pas. Les enfants, eux, y restent exposés en jouant. Plus grave, rien n'oblige les fabricants à mentionner la présence de ces substances très allergisantes sur les palettes et les pots de peintures à l'eau destinés aux enfants, alors que c'est une obligation pour les lessives et les produits d'entretien !

La MIT et la MCIT, deux conservateurs présents et très allergisants



NOTRE TEST

Les substances recherchées

La MIT et la MCIT

MIT, pour methyl-isothiazolinone, et MCIT, pour methylchloro-isothiazolinone, il s'agit de deux conservateurs très employés. Ce sont pourtant les plus allergisants aujourd'hui sur le marché.

Le formaldéhyde

Classé cancérogène certain par inhalation, le formaldéhyde est aussi le polluant le plus préoccupant de l'air intérieur. Il est, de plus, très irritant à faible

dose pour les yeux, le nez, la gorge, et sensibilisant pour la peau.

Le phén oxyéthanol

Utilisé dans les cosmétiques, ce conservateur y est limité à 1 % maximum. Toxique pour le foie, il ne pose pas problème à cette concentration pour les adultes.

L'ANSM (Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé) recommande en

revanche des limites beaucoup plus strictes pour les enfants de moins de 3 ans, avec une concentration maximale de 0,4 % dans les cosmétiques et même une interdiction dans les produits pour les fesses. La limite actuelle est hélas fixée à 1 % pour les peintures aux doigts, c'est beaucoup trop.

Les nitrosamines

Cette grande famille compte beaucoup de composés classés

cancérogènes probables ou possibles. Peu présentes en tant que telles, elles peuvent être produites par d'autres substances. C'est le cas du bronopol, un conservateur présent dans plusieurs peintures aux doigts.

NOS ANALYSES

Toutes ces substances ont été recherchées et dosées dans les peintures, à l'exception des nitrosamines, que l'on fait migrer dans une solution salivaire.

PEINTURES À L'EAU

Trop de cancres

Les peintures à l'eau sont destinées aux plus de 3 ans. Les poils des pinceaux, les bouchons des tubes, les éventuels fragments de pastilles sont autant de dangers pour les tout-petits. La Pooyoos écope de ■■■: elle ne dit rien du risque qu'elle présente alors que nos tests mécaniques prouvent qu'elle peut provoquer un étouffement en cas de mise à la bouche. En effet, les poils du pinceau n'ont pas résisté au test de traction.

À ne pas confier aux très jeunes enfants. Suite à notre test, le fabricant annonce qu'il retire cette palette Pooyoos des rayons. Toutes les peintures notées ■ ou ■■ contiennent de la MIT, ce conservateur responsable de tant d'allergies par simple contact, avec des records pour Auchan à 139 mg/kg, et pour Kids Creative à 91 mg/kg.

Notre conseil

Préférez les peintures à l'eau vendues en palettes. Les pastilles n'étant pas humides, elles ne contiennent pas de conservateurs allergisants, à l'inverse des pots et des tubes.



10 PEINTURES À L'EAU POUR ENFANTS

		PRIX	Format	MISES EN GARDE (ALLERGÈNES MIT/MCIT GLOBAL)
1	Crayola Palette peinture (12 couleurs) et pinceau	4,99	pastilles	★★★ ★★★ ★★★
2	Djeco 12 couleurs gouache et pinceau	5,45	pastilles	★★★ ★★★ ★★★
3	Esquisse 12 pastilles de gouache + 1 pinceau (Leclerc)	1,75	pastilles	★★★ ★★★ ★★★
4	Staedtler Noris Club boîte de peinture	17,79	pastilles	★★★ ★★★ ★★★
5	Crea bul (Oxybul) (1) La mallette de peinture 12 couleurs et pinceau	12,99	liquide	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
6	Carrefour Gouache couleurs primaires, 5 tubes	2,90	liquide	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
7	Maped Color'peps mega opaque ultra lavable, 6 flacons	12,49	liquide	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
8	Kids creative gouache liquide, 1 flacon (2)	0,89	liquide	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
9	Auchan Gouache couleurs primaires, 5 tubes	1,29	liquide	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
10	Pooyoos Palette de peinture (8 couleurs) et pinceau	6,99	pastilles	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

(1) Le fabricant dit travailler à un retrait de la MIT de sa formule. (2) Pot vendu à l'unité, nous avons acheté et testé plusieurs couleurs. ★★★ TRÈS BON ★★ BON ★ MOYEN ■ MÉDIOCRE ■■ MAUVAIS

PEINTURES AUX DOIGTS

Une seule recommandable



CATHERINE DELAHAYE / PHOTONONSTOP

Pauvres bambins, les moins de 3 ans sont en contact avec des composés peu recommandables dès qu'ils peignent avec les doigts. Sur les 7 analysées, seule la Giotto peut être conseillée. Elle se dit testée dermatologiquement et, même si nous critiquons cette mention souvent trompeuse sur les lessives et sur les produits d'entretien, pour une fois on veut bien le croire. Les autres contiennent toutes au moins une substance nocive, et certaines n'étiquettent pas tous les conservateurs que nous avons trouvés. Commençons par la présence de formaldéhyde. Crea & cie, Pebeo et Univers of imagination en contiennent à des teneurs comprises entre 100 et 200 mg/kg. Ce n'est pas dramatique mais on trouve des produits qui en sont exempts. Les concentrations en phenoxyethanol pénalisent Crayola, Crea & cie et Lefranc & Bourgeois. Elles excèdent la limite de 0,4 % recommandée par l'ANSM (Agence nationale

de sécurité du médicament et des produits de santé). Ce serait sans risque jusqu'à 1 % s'il s'agissait de produits pour adultes, mais c'est inquiétant pour des tout-petits.

MIT/MCIT: une présence inacceptable

Quant à la présence de MIT, parfois en mélange avec la MCIT, elle déclasse 4 références. L'emploi de ces conservateurs très allergisants par contact est d'autant plus inacceptable qu'il s'agit de produits conçus pour être utilisés avec les doigts. Certes, la réglementation va bientôt les interdire dans les peintures aux doigts, mais seuls les nouveaux produits seront concernés. Tous les stocks fabriqués jusqu'à fin novembre pouvant être commercialisés, les peintures aux doigts chargées en allergènes seront encore en rayon l'an prochain. Notre test prouve qu'on ne peut pas toujours se fier à l'étiquetage pour éviter ces allergènes. Nous pénalisons les produits (■ et ■■) qui n'alertent pas clairement sur la présence de ces composés. Qu'importe la raison, l'absence d'information est dommageable.

7 PEINTURES AUX DOIGTS

	PRIX	CONSERVATEURS	JUGEMENT GLOBAL	MIT/MCIT	Formaldéhyde	Phenoxyethanol	Nitrosamines	ÉTIQUETAGE
1 Giotto 6 gouaches aux doigts	11,39	pronopol, phenoxyethanol	★★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
2 SES 6 peintures à doigt	9,98	phenoxyethanol	★	★★★	★★★	★	★★★	★
3 Crayola Mini kids	8,95	phenoxyethanol	■	★★★	★★	■	★★★	★★★
4 Crea & cie 5 peintures aux doigts (Jouéclub)	17,99	phenoxyethanol	■	■	★	■	★★★	■
5 Lefranc & Bourgeois	11,59	MIT phenoxyethanol	■■	■■	★★★	■	★★★	★★★
6 Pebeo Tactil color Textile, 6 pots	17,39	Bronopol ⁽¹⁾	■■	■■	★	★★★	★★★	■
7 Univers of Imagination Créations	7,99	MIT MCIT ⁽²⁾	■■	■■	★	★★★	★★★	■■

(1) Pebeo déclare que la MIT provient d'une matière première et laisse entendre qu'il n'est pas tenu de l'étiqueter. Nous interpellons les autorités compétentes. (2) L'information n'est donnée que sur les pots et pas toujours lisible.

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



L'acte d'achat n'a souvent rien de rationnel. Les professionnels le savent et, en communiquant sur le prix des produits, ils déploient mille astuces pour nous inciter à franchir le pas.

COMPORTEMENTS D'ACHAT

Comment les prix nous aveuglent

DESSINS MUZO

FABIENNE MALEYSSON
Vous est-il déjà arrivé d'acheter trois fois plus de produits que nécessaire sous prétexte qu'ils étaient en promotion ? Ou de vous détourner d'un article parce que son prix trop modeste vous semblait de mauvais augure ? Bonne nouvelle : vous êtes comme tout le monde ! Car l'hypothèse selon laquelle, en situation d'achat, nous serions guidés par un raisonnement parfaitement logique incluant un

Notre rapport à l'argent est l'un des éléments déterminants

RETROUVEZ CE DOSSIER
Le lundi
30 octobre 2017
DANS



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

examen méthodique de nos besoins, de la valeur du produit et de la concordance entre les deux, a été. En observant les consommateurs en situation réelle ou en se livrant à des expériences sur des panels de volontaires, les spécialistes d'économie comportementale en sont arrivés à une conclusion : bien souvent, le client moyen se comporte de façon totalement irrationnelle ! « *Le consentement à payer dépend de trois critères*, détaille Caroline Urbain, maître de conférences en sciences de gestion à l'Université de Nantes : *la relation à l'argent, donc le fait d'être habituellement plus ou moins dépensier; la relation au produit – certains sont prêts à casser leur tirelire pour une belle voiture alors que d'autres cherchent un modèle fonctionnel et bon marché –; les éléments situationnels, dont fait notamment partie la façon dont on présente le prix.* » Nous sommes influencés par des messages qui ne devraient rien



avoir affaire avec le prix juste des produits : leur image de marque, souvent davantage liée au génie des publicitaires qu'à leur qualité ou intérêt intrinsèque, mais aussi les mille et une façons d'afficher le tarif pour nous inciter à acheter. Pages suivantes, nous vous en présentons cinq. ♦

PROMOTIONS

Mettre en scène la rareté

Qui achète encore ses vêtements au prix fort ? La question se pose tant les soldes, promotions et autres ventes « privées » sont devenus fréquents. À chaque fois, outre l'effet « prix barré » (voir page 57), on joue sur le caractère limité de l'offre (en temps ou en stock disponible). Entre autres études, une, menée sur des boîtes de conserve, est édifiante. Si on se contente de les proposer à -10 %, les clients en achètent trois. Mais si on spécifie « limité à douze boîtes par personne », ils en achètent sept. Cette mention envoie un signal de rareté. Or, tout ce qui est rare est précieux. Elle induit aussi l'idée que le stock est trop limité pour satisfaire la demande, donc que celle-ci va être forte, et que, par conséquent, c'est une offre attractive. Le « dépêchez-vous, y en aura pas pour tout le monde » de naguère a beau s'être mué en « vente flash », les mêmes méthodes sont à l'œuvre.

L'EXPÉRIENCE N° 1 *Le prix élevé, ça que de qualité*

Après avoir soumis des étudiants à des décharges électriques, on leur donne un placebo supposé les soulager. Ils sont 85 % à le juger efficace s'il coûte 2,50 \$ et seulement 60 % s'il coûte 10 cents.

L'ANALYSE Avons-nous tous un côté masochiste ? En tout cas, nous préférons parfois payer cher. Cette bizarrie apparente est bien connue dans le secteur du luxe : plus le prix augmente, plus la demande des acheteurs est forte. Car s'offrir un de ces produits, c'est montrer autour de soi qu'en a les moyens. Pour des niveaux de prix moins astronomiques, d'autres ressorts entrent en jeu. Lorsque nous n'avons aucun élément objectif pour juger de la qualité d'un produit, l'information la plus immédiate dont nous

disposons, c'est son prix. En le fixant à un niveau relativement élevé, le professionnel induit une idée de qualité alors qu'un prix trop bas aura l'effet inverse. Ainsi, Bic avait lancé un parfum qui, trop bon marché, n'a pas rencontré son public alors qu'il était apprécié lors des tests en aveugle. Outre le tarif, d'autres informations attachées au produit influencent le «prix psychologique», celui que le client est prêt à payer. Si une certaine frange de consommateurs s'oriente toujours vers les offres

les moins chères, une majorité est influencée par le halo de «haut de gamme» qui entoure certains produits. Une étude montre que les clients se disent prêts à débourser plus ou moins pour le même vêtement selon qu'il est exposé dans la vitrine d'un magasin de luxe ou d'une boutique bon marché. Une autre qu'ils trouvent le même vin meilleur lorsqu'il coûte plus cher. Et la neuro-imagerie nous apprend qu'il apporte vraiment plus de plaisir ! Voilà ce qui explique le succès des produits Apple ou Nespresso, dont la bonne



qualité ne justifie pas de tels écarts de prix avec leurs concurrents ; de certaines marques de prêt-à-porter à la mode bien que de piètre facture ; ou encore de cosmétiques dont le prix élevé cache une inefficacité régulièrement confirmée par les tests de *Que Choisir*.

L'EXPÉRIENCE N° 2

Le 9 fait ses preuves

Trois catalogues sont envoyés à des clients. Sur le premier, des vêtements sont affichés avec des prix terminant par 9 (de 39 à 59 \$). Les prix des mêmes articles sont augmentés de 5 \$ sur le deuxième, et diminués de 5 \$ sur le troisième. Les clients achètent moitié plus de vêtements aux prix terminés par 9 que ceux 5 \$ plus chers mais aussi 5 \$ moins chers.



Je ne sais pas ce qu'ils vendent mais j'ai déjà envie de l'acheter !

L'ANALYSE Même si les prix en 9 nous agacent, nous nous y laissons parfois prendre pour deux raisons. L'impression que le vendeur fait un effort promotionnel par rapport au prix rond supérieur et le fait qu'on lise un nombre de gauche à droite : entre 59 et 60, on perçoit avant tout 5 ou 6 (mais entre 99 et 100 : 9 et 10). Côté vendeur, on s'arrange pour

s'y retrouver. Explication de Marc Vanhuele, professeur de marketing à HEC : «Les professionnels appliquent des formules basées sur leur coût de revient. Admettons qu'à partir de ces calculs, un vendeur arrive à 3,16 €. Il a peut-être intérêt à vendre 2,99 €, car le volume plus important compensera l'effort sur la marge. Et si, pour un autre produit, il arrive à 2,66 €, il peut pousser jusqu'à

L'EXPÉRIENCE N° 5

2,99 €, parce que, dans l'esprit de l'acheteur, la différence est minime. Il augmente donc sa marge à bon compte.» Mais un vendeur qui abuserait de ce type de prix ne verrait pas sa stratégie couronnée de succès, car l'effet «bonne affaire» serait dilué. Et dans le haut de gamme, l'usage du 9 n'est pas efficace, car il est associé avec la notion de «bon marché».

L'EXPÉRIENCE N° 3 *Le lien avec un point de repère*

On demande à des étudiants d'écrire leur numéro de Sécurité sociale puis de dire combien ils seraient prêts à payer certains articles. Ceux dont le numéro se termine par 80 à 99 (dernier chiffre vu avant de se prononcer) acceptent de payer environ trois fois plus que ceux dont le numéro se termine par 00 à 19. Étonnant !



L'ANALYSE Le consommateur n'évalue pas une offre dans l'absolu mais par rapport à une référence. Le plus souvent, ce sera le prix des autres produits équivalents. S'il n'en a ni à portée de regard ni en tête, il va utiliser d'autres données chiffrées présentes dans son environnement.

Les économistes disent qu'elles servent d'ancre, c'est-à-dire de repère. En pratique, les restaurateurs se servent de ce phénomène quand ils mettent en avant un plat très onéreux pour induire l'idée que comparativement, les autres sont bon marché ; les autres commerçants, quand

ils affichent un prix barré. Cet effet joue aussi parfois à long terme. Pour preuve, beaucoup de propriétaires gardent longtemps le prix d'achat de leur maison comme référence. Cela arrange bien les industriels qui lancent de nouveaux produits à des prix très élevés

puis baissent progressivement le tarif. Au départ, ils attirent les personnes avides de nouveautés mais ensuite, même les autres gardent le prix de lancement en tête. En comparaison, le prix pratiqué un an après, même élevé, leur semble finalement raisonnable.

L'EXPÉRIENCE N° 4 *Payer par carte, c'est payer moins cher !*

On demande à des personnes sortant d'un magasin combien elles ont payé leurs articles. 67 % de celles qui ont payé en espèces donnent le bon montant, contre seulement 35 % de celles qui ont payé par carte (65 % de celles-ci le sous-estiment).



L'ANALYSE L'acheteur perçoit un «coût du paiement» plus élevé lorsqu'il paie en espèces, où le petit travail de calcul mental permet de bien se rendre compte du montant. Par chèque, l'écriture des chiffres remplit un peu moins cet

office, et avec le paiement par carte bancaire, la liaison au chiffre est encore plus ténue. Cet «effet de découplage» entre la prise de possession du bien et le paiement minimise la souffrance liée à celui-ci. Si le mot semble fort, il a été montré que le fait de se délester de son argent active une

zone du cerveau liée au sentiment de douleur. Tous les moyens de déconnecter l'achat du paiement atténuent cette activation : les offres «achetez aujourd'hui, payez dans trois mois», mais surtout la généralisation du paiement par carte et la possibilité, sur les sites marchands, de payer en un clic «indolore».

Toujours gagnant : l'effet de leurre

L'ANALYSE Le troisième prix introduit va permettre d'évaluer les autres offres. Dans le premier cas, on n'a pas vraiment de moyens de se décider, de mesurer si une offre «vaut le coup» plus qu'une autre. En introduisant artificiellement un troisième prix, on crée un point de référence qui permet de comparer :



à l'évidence le pack est plus intéressant que la salle de sport seule. Il va donc attirer même

ceux qui ne mettront jamais les pieds dans cette salle. Cet «effet de leurre» est fréquemment utilisé par les commerçants. «L'indécision du client est fréquente, surtout pour les achats importants», précise Marc Vanhuele, professeur de marketing à HEC. Si bien que, parfois, il renonce à acheter.

Pour y remédier, certains distributeurs jouent sur l'effet de leurre, par exemple en électroménager. On présente les lave-linge, par exemple, par ordre de prix croissant mais on sait que les gens choisissent le compromis. Les deux modèles aux extrêmes ne sont pas là pour être vendus mais pour cadrer le choix. Et si on veut vendre le plus cher, il faut en présenter un encore plus cher !

Inspirés par le succès de Netflix, plusieurs producteurs audiovisuels envisagent de lancer leurs propres services de vidéo à la demande sur abonnement (SVoD). Au risque de saturer le marché.



NETFLIX, AMAZON, CANALPLAY...

Diviser pour mieux régner?

MORGAN BOURVEN

La télé a pris un coup de vieux. Une soirée planifiée en fonction du programme TV? Une semaine d'attente avant de voir la suite de sa série préférée? Un début de film manqué? De l'histoire ancienne! Désormais, il est possible de regarder la totalité d'une série en une nuit ou de commencer un film dans son divan, puis de le terminer dans les transports. La révolution de la vidéo à la demande sur abonnement (SVoD), qui permet d'un clic d'accéder à un catalogue de milliers de programmes, s'est vite imposée en France après l'arrivée du pionnier Netflix, en 2014. Les cabinets NPA Conseil et Harris Interactive ont calculé, en septembre, que les Français de plus de 15 ans étaient déjà 2,3 millions à consommer tous les jours ce type de services.

Netflix domine le marché

Avec 1,5 million d'abonnés en France (plus de 100 millions à l'international), Netflix est le numéro 1 du secteur. Une reconversion réussie pour cette société à l'origine spécialisée dans la location de cassettes vidéo. «Netflix représente une rupture

très forte, mais cette évolution était en germe depuis longtemps, note Pierre-Jean Benghozi, spécialiste de l'économie numérique et professeur à l'École polytechnique. Ce qui est étonnant, c'est que cela ne se soit pas fait plus tôt: Canal+ était bien positionné et aurait dû occuper une place plus grande en France.» Netflix s'est arrogé 63% du marché français, contre 19% pour CanalPlay, son principal concurrent. Mais les jeux sont toujours ouverts et les investissements

LA SVOD, COMMENT CA MARCHE

Avec la SVoD (Vidéo à la demande par abonnement), il est possible d'accéder, via une connexion Internet, à un catalogue comptant des milliers de films et séries. Il s'agit d'un abonnement «au mois». Contrairement à la VoD (Vidéo à la demande) classique, on ne loue pas les programmes au cas par cas. Que vous regardiez une série par mois ou deux films par jour, le coût est le même. Les vidéos peuvent être regardées, interrompues, reprises plus tard... autant de fois que vous le

souhaitez. Tous les contenus peuvent être visionnés sur ordinateur, mobile ou tablette, et parfois directement sur les box Internet et sur les TV connectées. Des algorithmes vous proposent des œuvres selon vos goûts et vos préférences (VO/VF, sous-titres, contrôle parental...) qu'ils enregistrent. Le flux vidéo s'adapte à la connexion Internet: chacun peut donc y avoir accès. Nul besoin d'être équipé de la fibre. Les abonnements sont sans engagement et peuvent être résiliés à tout moment.

se multiplient. Pour tenter de tailler des croupières à Netflix (6 milliards de dollars d'investissements par an dans les séries TV), ainsi qu'aux américains Hulu (2,5 milliards) et HBO (2 milliards), Amazon a dépensé 4,5 milliards de dollars en 2017 pour fabriquer des séries originales. En retard, Apple va mettre un milliard sur la table en 2018 pour en produire une dizaine. Et Facebook a annoncé un investissement équivalent. «Les contenus sont devenus rois: la fidélité des téléspectateurs va à des programmes et non à des chaînes», décrypte le sociologue Francis Balle, pour expliquer cette course à la production de séries, qui servent à engranger des abonnés.

Les consommateurs saturent

«Tout le monde veut faire son Netflix, c'est presque devenu une farce», sourit Marc Le Roy, fondateur du site droitducinema.fr⁽¹⁾. Les studios 20th Century Fox et Disney ont annoncé, cet été, leur volonté de lancer leur propre plateforme SVoD et de sortir leurs œuvres de l'offre Netflix. «Disney a une carte à jouer grâce à son catalogue dense et attractif, incluant les univers de Pixar, Marvel ou Star Wars. Mais s'il y a un trop-plein, le consommateur devra faire des choix», prévient Marc Le Roy. La redevance versée par Netflix à Disney est estimée à 300 millions de dollars par an; une somme que son nouveau service devra compenser, tout en couvrant des frais de fonctionnement exorbitants. Au moins 8 millions d'abonnés seront indispensables à Disney. Or, habitués à payer une dizaine d'euros pour un service, les consommateurs ne seront sans doute pas prêts à multiplier les abonnements. Une étude menée aux États-Unis sur la tranche des 18-29 ans montre que 57% d'entre eux considèrent qu'il y a trop d'offres, et 42% pensent payer déjà plus qu'il ne faut pour y accéder. Et, ce, alors que plus de la moitié d'entre eux ne sont abonnés qu'à un ou deux services.

Une offre appelée à se resserrer

Ce foisonnement de l'offre rappelle les débuts de la musique en ligne: après une phase de création de sites, une concentration s'est opérée autour de Spotify, Deezer, Apple Music et Google Play. «Cette fragmentation est temporaire pour des raisons économiques

— les offres sont créées dans une perspective de revente ou sur des niches difficilement soutenables — et parce qu'une situation avec une dizaine de plateformes serait invivable pour les utilisateurs», prédit Pierre-Jean Benghozi. Reste qu'économiquement, les producteurs historiques n'ont

L'OFFRE LA SVOD CHEZ VOUS

En France, l'offre de SVoD est tirée par des opérateurs mobiles (Orange, SFR...) et Canal+. Contrairement aux États-Unis, où Netflix, Hulu ou HBO produisent une partie de leur contenu, les catalogues français évoluent en fonction de l'achat des droits. Le premier mois d'abonnement est toujours gratuit.

NETFLIX ÉTATS-UNIS PRIX: 7,99 À 11,99 €/MOIS

Catalogue: Netflix a bâti sa notoriété sur ses séries originales: House of cards, Narcos, The Crown... Son catalogue contient aussi plus de 400 séries et de nombreux films et documentaires.

OCS GO FRANCE PRIX: 9,99 OU 11,99 €/MOIS

Catalogue: OCS propose l'ensemble des séries HBO (Game Of Thrones, Westworld...) et d'autres succès comme The Walking Dead ou The Handmaid's Tale. Son catalogue cinéma est moins étendu que celui de Netflix, mais affiche plus de films français.

CANAL PLAY FRANCE PRIX: 7,99 OU 9,99 €/MOIS

Catalogue: On y trouve de nombreuses séries (Grey's Anatomy, Un village français, Plus belle la vie...), mais pas toutes celles de Canal+ (Braquo, Versailles ou Engrenages sont absentes). La section

«jeunesse» est bien fournie. Canal Play est le seul à proposer des films X.

AMAZON PRIME VIDEO

ÉTATS-UNIS PRIX: INCLUS DANS LE SERVICE AMAZON PRIME À 49 €/AN, OU 5,99 €/MOIS

Catalogue: Comme Netflix, Amazon mise sur les séries maison (The Man in the High Castle, American Gods...). Le reste de son catalogue est pauvre par rapport à ses concurrents, notamment sur les productions françaises.

SFR PLAY FRANCE PRIX: INCLUS DANS CERTAINES OFFRES INTERNET OU MOBILE SFR; 9,99 € POUR LES NON-CLIENTS SFR

Catalogue: Quelques séries cultes et françaises (Esprits Criminels, Candice Renoir, South Park, Dr Who...), et des grands classiques du cinéma, mais un catalogue plus restreint que ceux de Netflix et OCS.

peut-être pas le choix. «Netflix est la plus grande menace qu'a connue Disney», assure Gilles Babinet, digital champion⁽²⁾ de la France auprès de la Commission européenne. Car quand Netflix diffuse un produit Disney, il récolte des données sur ses spectateurs: profil, âge, centres d'intérêt... «Lorsqu'un producteur comprend la démographie de son public, il est en position de force: avec la data (les données, ndlr), Netflix pourra écraser tous ses concurrents», assure Gilles Babinet.

Dans l'économie numérique, la valeur réside tant dans les données utilisateurs que dans les contenus créatifs. Les studios historiques l'ont compris. Mais peut-être trop tard. ♦

(1) Marc Le Roy est aussi auteur de Télévision, cinéma et vidéo à l'ère du numérique: comprendre la révolution de la consommation audiovisuelle.

(2) Les digital champions sont nommés par chaque État membre de l'UE pour promouvoir les enjeux et avantages de l'économie numérique.

CONSO PRATIQUE

FACTURE D'ÉLECTRICITÉ

Les points-clés pour la comprendre

Complexé, la facture d'électricité ? Assurément. Vos nombreux courriers témoignent de la difficulté à s'y retrouver. Ligne par ligne, nos éléments de décryptage pour vous aider à la maîtriser.

● **Le contrat** Il indique la puissance souscrite, par exemple 6 kVA, l'option choisie (base, heures pleines/heures creuses, tempo ou EJP), et le type de contrat (tarif réglementé ou offre de marché).

● **Le point de livraison, parfois noté PDL** Ce numéro est unique, il identifie votre logement. En cas de changement de compteur avec une facture qui explose (lire aussi dossier Linky, QC n°562), vérifiez qu'il est identique au PRM qu'on trouve sur le compteur en y faisant défiler les données. Si PDL de la facture et PRM du compteur ne sont pas les mêmes, on vous facture la consommation d'un autre logement.

● **L'abonnement** Le montant de l'abonnement est facturé à l'avance, pour les deux mois à venir. Il inclut une part «acheminement», le Turpe, qui couvre le transport et la distribution d'électricité, l'entretien du réseau et des compteurs. Cette part est identique quel que soit votre fournisseur d'énergie, elle revient à Enedis (ex-ERDF), le gestionnaire de réseau.

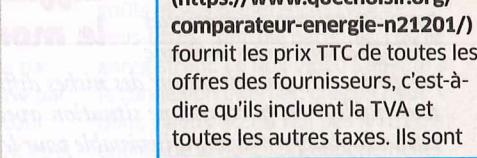
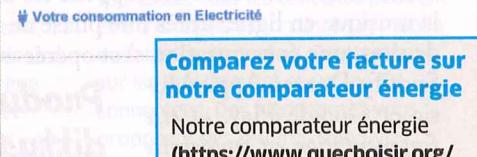
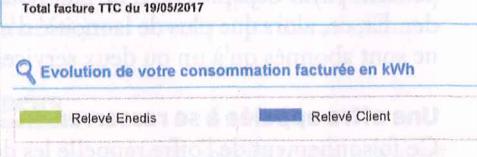
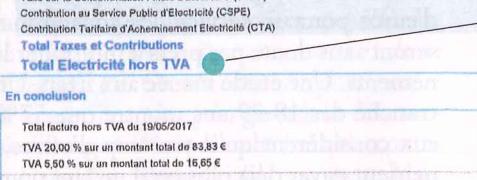
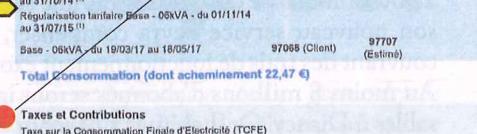
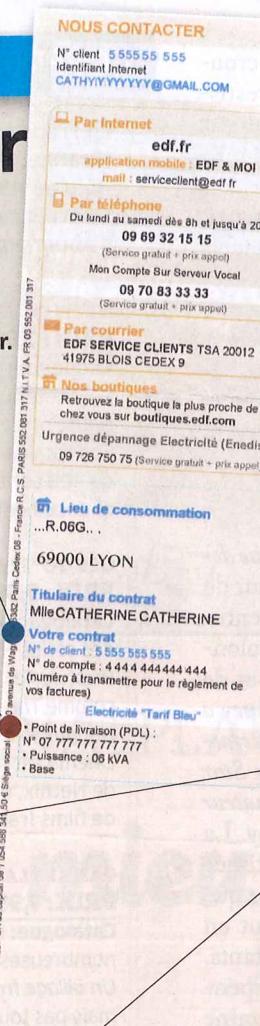
● La consommation

La consommation facturée est celle des derniers mois. Vous payez la différence entre le relevé précédent et le nouveau, effectué par Enedis ou par vous-même (autorelevé). Il peut aussi s'agir d'une estimation. Que vous soyez client d'EDF ou d'un fournisseur alternatif (Direct Énergie, Engie, Eni, Lampiris...), c'est toujours Enedis qui est en charge des compteurs. Contrairement aux fournisseurs d'énergie, le gestionnaire de réseau est, en effet, en situation de monopole. La consommation comprend également une part «acheminement», proportionnelle au montant consommé. En cas de changement de tarif sur la période de facturation, un certain nombre de kWh sont facturés à l'ancien prix, les autres au nouveau prix.

A NOTER

► La ligne «régularisation» apparaît parfois, tant en abonnement qu'en consommation. Il s'agit de la hausse rétroactive du tarif réglementé sur une période donnée. Elle intervient toujours après coup, deux ou trois ans plus tard, une fois qu'un arrêté ministériel, limitant la hausse prévue du tarif bleu afin de préserver le pouvoir d'achat des ménages, est annulé par le Conseil d'État. Elle est due que vous soyez au tarif réglementé ou en prix de marché indexé chez un fournisseur alternatif.

► À l'exception de ces hausses rétroactives qui donnent lieu à une ligne «régularisation», le fournisseur n'a pas le droit de facturer une consommation qui remonte à plus de 14 mois, à compter de la date du dernier relevé indiquée sur la facture (article 224-11 du code de la consommation).



● **Les prix indiqués sont hors taxes** Le prix de l'abonnement et celui du kWh sont indiqués hors TVA et hors toutes les autres taxes. Ils incluent seulement le tarif d'acheminement versé à Enedis, qui représente, entre le prélèvement sur l'abonnement et surtout sur la consommation, 29% de la facture. Il assure 95% des recettes du gestionnaire de réseau et il est régulièrement réévalué à la hausse en été. En augmentant de 3,9%, il a encore fait grimper la facture en août dernier.

● **La TVA** Taxe universelle, la TVA est de 20% sur la consommation et sur les taxes CSPE, TCFE; de 5,5% sur l'abonnement et sur la taxe CTA.

● Les taxes et contributions

Contrairement au prix du kWh HT, vous les payez au même tarif quel que soit votre fournisseur d'électricité. Elles pèsent très lourd dans la facture, en moyenne 35% du total si on inclut la TVA.

La CTA finance les retraites des personnels d'EDF et d'ERDF (rebaptisé Enedis). La CSPE finance le soutien aux énergies renouvelables, à la cogénération, la péréquation tarifaire dans les îles, les tarifs sociaux, les soutiens aux opérateurs d'effacement diffus, et ne cesse d'augmenter. La TCFE est fixée par les communes et les départements, elle leur est intégralement reversée.

● **Le montant total HT** Il additionne les montants HT indiqués pour l'abonnement, la consommation et le montant des trois taxes (CTA, CSPE, TCFE), hors TVA.

● **Le montant de la facture TTC** Les 20% de TVA sont ajoutés aux montants de la consommation, des taxes CSPE et TCFE, les 5,5% de TVA à ceux de l'abonnement et de la CTA.

comparables au montant de vos factures TTC sur 1 an. Pour évaluer les économies réalisables, il suffit d'entrer votre consommation sur 12 mois (en nombre de kWh) si vous êtes au tarif réglementé. C'est en effet le prix de référence utilisé par notre comparateur. Si vous êtes en offre de marché, il faut en revanche reprendre vos dernières factures pour calculer le montant total qui vous a été facturé sur 12 mois. Lui seul vous permet d'évaluer avec précision les économies réalisables par rapport à votre contrat. ♦

SNCF

La gestion des objets perdus

Seulement un tiers des objets retrouvés par les services de la SNCF ont été réclamés par leur propriétaire en 2016. Ils sont conservés pendant un mois en gare.



LE PROGRÈS/MAXPPP

RAREMENT RÉCUPÉRÉS

Téléphones, portefeuilles, doudous, parapluies... En moyenne, 245 000 objets perdus sont recensés chaque année par les services de la SNCF, soit plus de 670 par jour. Deux tiers sont trouvés dans les trains et un tiers dans les gares. Seulement un sur trois est récupéré par son propriétaire, un taux en légère hausse aujourd'hui: il est passé de 28% à 33% en 2016. Le taux de restitution dépend de la valeur du bien. Il va de 4% pour les livres de poche à 77% pour les violons!

J'AI PERDU UN OBJET

Une déclaration de perte peut être rédigée en ligne (sur www.gares-sncf.com, rubrique «perdu quelque chose?») ou par téléphone au 0892353535 ou au 3635 (0,40 €/minute). Cette déclaration sera recoupée avec les fiches de «trouvailles», enregistrées dans une base de données, et permettra de vous identifier si l'objet est retrouvé. Si vous savez dans quelle gare la perte a eu lieu (celle d'arrivée en cas de perte dans un train), vous pouvez aussi vous y rendre directement. Votre objet, s'il a été récupéré, vous sera rendu sur présentation d'une pièce d'identité et contre le versement d'une taxe de restitution de 5 ou 10 € selon sa valeur. Les objets trouvés peuvent aussi être expédiés à domicile, contre paiement des frais de port.

BON À SAVOIR La SNCF a mis en place un service baptisé e-tiquette (www.gares-sncf.com/fr/nos-services/e-tiquette), qui permet de générer un code-barres à accrocher sur vos objets de valeur. En cas de perte, vous serez ainsi immédiatement identifié.

J'AI TROUVÉ UN OBJET

Vous pouvez remettre l'objet égaré à un agent SNCF ou directement au service des objets trouvés. N'espérez pas en hériter au bout «d'un an et un jour»: les objets trouvés sont conservés un mois

en gare. Ceux de faible valeur sont ensuite distribués à des associations caritatives.

Les autres sont transférés à l'administration des Domaines. Les papiers d'identité sont, eux, envoyés au ministère de l'Intérieur et les cartes bancaires aux banques. ♦

BAGAGES OUBLIÉS, SOUCIS ASSURÉS

Peu de valises atterrissent au service des objets trouvés. Et pour cause: les bagages abandonnés sont détruits par les démineurs. Les matières périssables ou dangereuses sont aussi immédiatement détruites.

VOS DROITS

Nos experts vous répondent et nos associations locales vous aident. Coordonnées sur <http://ufcqc.link/al563>, rubrique «Où s'adresser en cas de litige?»

AUTOMOBILE

Le contrat n'est pas gravé dans le marbre

J'ai souscrit un contrat pour le gravage de mon véhicule le 2 février 2014 (Pack Synergie EuroDatacar Premium 2). Depuis, je paie 95 € par an. À la lecture de *Que Choisir* de mars 2017 (n°556, p. 11), je vois que la cotisation n'a rien d'obligatoire. Suis-je en droit de demander l'annulation de ce contrat, d'autant qu'il fait double emploi avec mon assurance? Et, si oui, comment faire? Faut-il respecter un préavis?

G. PASSO, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

QC Lors de l'achat d'un véhicule automobile, le vendeur offre souvent le gravage des vitres. Le consommateur ne se rend pas toujours compte qu'un contrat d'assurance est lié à cette prestation. Il n'est gratuit que la première année. Lors du renouvellement de cette assurance, l'automobiliste reçoit un avis d'échéance de prime. Le contrat se reconduit automatiquement mais il est possible de le résilier lors de chaque échéance annuelle en respectant un préavis de deux mois (art. L. 113-12, code des assurances) ou, depuis le 1^{er} janvier 2015, d'y mettre fin à tout moment à compter de son premier renouvellement (art. L. 113-15-2 et art. R. 113-11 3^e, code des assurances). Dans ce cas, la résiliation prend effet le mois suivant la réception d'un courrier recommandé par l'assureur.◆



DESSINS J.-L. BÉLON

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

COMMANDE DE LIVRE

Numéro de Sécu réclamé

Mon mari a commandé un livre à l'université de Lorraine. Il a été livré et a reçu quelques jours plus tard un document qu'il devait retourner afin d'obtenir une facture. Parmi les renseignements réclamés, il y avait son numéro de Sécurité sociale. A-t-on le droit de faire une telle demande pour un achat de ce type?

CHRISTINE LEGAY,
PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

QC L'université n'est pas en droit de recueillir cette information. La communication de votre numéro de Sécurité sociale est en effet strictement encadrée, car il contient des données personnelles sensibles. Il permet notamment d'identifier vos

sex, mois et année de naissance... C'est la raison pour laquelle la Loi informatique et libertés soumet le traitement de ces données à une procédure d'autorisation et non de simple déclaration. La Cnil (Commission nationale informatique et libertés) veille notamment à ce que l'utilisation de ce numéro soit limitée à la sphère sociale (gestion du personnel, assurance maladie...). Si votre mari a commandé ce livre pour son usage personnel et qu'il ne fait pas partie des agents de cette université, il n'a pas à fournir son numéro de Sécu. Si toutefois il l'a fait, il peut demander l'effacement de ces données (art. 40 de la loi 6/01/78) et faire un signalement auprès de la Cnil.◆

PRÉVENTION DES RISQUES

Des travaux obligatoires

Conformément au PPRT (plan de prévention des risques technologiques) imposé à ma commune, je dois faire réaliser des travaux pour renforcer la solidité des fenêtres de mon logement. Lors d'une réunion publique, on a expliqué aux habitants de la zone concernée qu'ils seraient pris en charge quasi intégralement. On nous a cependant indiqué que nous devions au préalable faire établir un diagnostic, puis faire l'avance des frais. Pouvez-vous me préciser la procédure applicable quand on est «couvert» par un PPRT?

ROBERT LASERRE, CUXAC-CABARDÈS (11)

QC Annexé au plan local d'urbanisme (PLU), le PPRT prévoit trois périmètres de protection. Dans le secteur le plus exposé, les habitants sont expropriés et leur maison détruite. Ils sont alors indemnisés. Les propriétaires qui vivent dans le secteur dit «de délaissé» peuvent mettre en demeure la commune de leur racheter

leur maison. Mais s'ils décident de rester, ils doivent effectuer divers travaux de protection dans leur logement en fonction de la nature du risque visé par le PPRT (explosion, incendie, nuage toxique). Ces travaux sont aussi imposés aux habitants qui vivent dans «la zone de prescription». Ils sont déterminés après un diagnostic préalable et sont pris en charge à 90% (dans la limite de 20000 € ou de 10% de la valeur vénale du bien). L'Etat contribue à 40% sous forme de crédit d'impôt, la collectivité locale et l'entreprise génératrice du risque versant chacune une participation directe de 25%. Dans certains endroits, elles assument également les 10% que les riverains ont normalement à supporter. C'est aux habitants concernés par les mesures de renforcement de faire l'avance des frais. Ils sont remboursés sur présentation des factures (sur les PPRT, voir *Que Choisir Argent*, n° 145).◆

Défendez-vous avec nos lettres types sur
<http://ufcqc.link/lettres563>



FREE MOBILE

La 4G a des ratés

Je suis abonné chez Free mobile et, au moment où j'écris, cela fait plusieurs jours que son réseau 4G se dégrade. J'habite en Seine-Saint-Denis, et il y a constamment des coupures. L'opérateur m'explique qu'elles sont dues à un réseau saturé. La 4G, pour laquelle je paie un abonnement, fonctionnant mal, je suis «basculé» sur le réseau 3G, qui offre une meilleure connexion. Si cela dure trop longtemps, puis-je demander à Free de m'indemniser? Par exemple, en me remboursant une partie de mon forfait?

O. SYLVER,
PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

QC Oui, vous pouvez prétendre à la compensation financière prévue au contrat (art. L. 224-30 4^e, code de la consommation). Vous êtes en effet en droit d'exiger de Free qu'il vous indemnise si le niveau de qualité des services prévu dans le contrat n'est



pas fourni. Adressez votre demande par courrier recommandé avec accusé de réception à l'opérateur. Exigez une qualité d'accès au réseau 4G dans le délai mentionné par le contrat (art. L. 224-30 2^e, code de la consommation). Vous pouvez lui rappeler son obligation de résultat (arrêt de la Cour de cassation n°08-21645 du 19/11/2009 et art. D98-4, code des postes et des communications électroniques).

Il faudra toutefois prouver le dysfonctionnement, ce qui, en pratique, sera plus difficile. Dès lors, n'hésitez pas à relever les incidents signalés sur le site de l'opérateur.◆

ACHAT

Les factures dépassaient les bornes

Nous rénovons notre maison depuis juin 2016. J'avais besoin de factures pour justifier des dépenses de matériel auprès du fisc. Je ne pouvais plus les éditer sur les bornes d'impression de Leroy Merlin, car mes achats dataient de plus de 45 jours. J'ai donc demandé à l'accueil du magasin d'établir des factures sur la base de deux tickets de caisse de novembre et décembre 2016. Après un refus, j'ai obtenu satisfaction. Le magasin était-il tenu de me délivrer une facture?

LAURENCE BALOG,
PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

QC Au-delà du ticket de caisse remis après paiement, la loi n'oblige pas, lors d'un achat en magasin, à délivrer une facture aux consommateurs. Cette obligation existe entre professionnels

et des délais sont impartis. Les bornes d'impression chez Leroy Merlin ont été installées, initialement, pour faire gagner du temps aux professionnels qui effectuent des achats et aux hôtes de caisse. Selon les modalités de l'enseigne, ces bornes permettent à tous les clients d'éditer une facture jusqu'à 45 jours après leur achat. Un consommateur peut faire une demande au-delà de ce délai. Mais cette délivrance reste à la discrétion du commerçant. Il peut refuser au risque de ne pas satisfaire sa clientèle. En cas de contrôle du fisc, les documents présentés doivent être nominatifs, mais aussi concerner le logement où sont réalisés les travaux (Extrait du BOI-RFPI-BASE- 20-30-30-20151228). Les tickets de caisse ne sont alors pas suffisants.◆

TEINTURE POUR CHEVEUX

Crise d'urticaire

Après avoir utilisé une teinture pour cheveux de L'Oréal, j'ai eu d'importantes crises d'urticaire. Cela ne m'était jamais arrivé auparavant. Mon coiffeur m'a dit que je n'étais pas la seule à avoir subi de tels désagréments avec ce produit. Puis-je engager la responsabilité du fabricant?

MICHELLE VALLEGAS, ST-NOM-LA-BRETÈCHE (78)

QC Oui, un fabricant est responsable des dommages causés par les défauts des produits qu'il met sur le marché (art. 1245, code civil). Mais sa responsabilité n'est pas automatique. Ce n'est pas parce qu'il provoque une réaction allergique qu'un produit est défectueux. Il faut démontrer que cette teinture n'offre pas la sécurité que vous êtes en droit d'attendre (art. 1245-3, code civil). C'est par exemple le cas si la notice ne met pas assez en garde sur les risques liés à son utilisation. La marque pourrait préférer vous indemniser à l'amiable plutôt que de risquer une procédure judiciaire. Adressez-lui un courrier recommandé avec avis de réception en demandant réparation du préjudice. Vous devez prouver votre dommage, le défaut du produit et le lien de causalité entre les deux (art. 1245-8, code civil). En parallèle, vous pouvez prévenir la direction départementale de la protection des populations (DDPP), ainsi que l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM). Ces organismes pourront prendre des mesures pour préserver la sécurité des consommateurs. Vos crises d'urticaire pourraient avoir été provoquées par la p-Phenylenediamine. Ce colorant est présent dans de très nombreuses teintures capillaires. *Que Choisir* a déjà alerté sur son caractère irritant et



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/AL563>
OU TÉLÉPHONEZ AU 01 43 48 55 48

SAVOIE UFC-QUE CHOISIR DE SAVOIE, 67, RUE SAINT-FRANÇOIS-DE-SALES, 73000 CHAMBERY

Le smartphone ne dormait pas

Plus de 4000 € ! C'est la somme réclamée par Bouygues à cette vacancière qui ne s'était pourtant pas servie de son mobile dans les premières heures de son arrivée au Maroc.

Il est tard, ce soir-là, lorsque Madame M. pose ses valises au Maroc pour quelques jours de vacances. De fait, elle ne change la carte SIM de son smartphone que le lendemain de son arrivée, afin d'utiliser les services d'un opérateur local; ce qui, pense-t-elle à juste titre, lui reviendra moins cher.

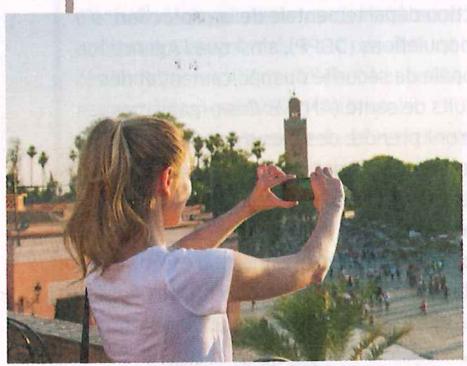
Mais, de retour en France, elle est informée par Bouygues Telecom, son opérateur habituel, qu'elle doit régler sans délai une facture de 4 200 €. Pourtant, elle se souvient avoir veillé

L'échange de données n'était pas coupé

à ne pas se servir de son smartphone tant qu'elle n'avait pas de carte SIM marocaine. Elle l'avait cependant laissé allumé toute la nuit et n'avait pas coupé la fonction «échange de données à l'étranger» (mails...). Au regard de la somme à régler, l'opérateur lui propose un règlement échelonné tout en lui précisant

que si elle ne paie pas la ligne sera coupée. Mme M. prend contact avec l'association locale d'Aix-les-Bains, qui se rapproche du médiateur de Bouygues. Au final, l'opérateur accepte, à titre exceptionnel, d'effacer l'ardoise. Depuis le 1^{er} juillet et la fin des frais de roaming, il n'y a plus de facturation spécifique lorsque l'on utilise son portable dans l'Union européenne (UE). En revanche, hors UE, les communications et échanges de données ne sont pas forcément prises en compte par les forfaits. À vérifier absolument avant de voyager. ♦

Avant de partir à l'étranger, vérifiez les conditions tarifaires de votre forfait !



JL. PFEIFER/WESTEND61/PHOTONONSTOP

LOIRE-ATLANTIQUE UFC-QUE CHOISIR, 1, PLACE DU MARTRAY, 44000 NANTES

ASSURANCE ANNULATION Pour des raisons de santé, Monsieur C. a dû annuler le voyage à Cuba prévu avec sa famille. Les quatre billets d'avion sont perdus. Mais il avait souscrit une assurance annulation. Il envoie son dossier. En retour, il reçoit une indemnité de 150 € au lieu des 600 € restant à sa charge. Malgré plusieurs courriers de réclamation, l'assureur ne revient pas sur sa position. Sollicitée, l'association locale de Nantes examine attentivement la facture et détecte une incohérence : les frais de dossier ont été comptés quatre fois ! L'assureur corrige son erreur et, dans la foulée, le consommateur reçoit le remboursement de la somme complémentaire. ♦

MORBIHAN

UFC-QUE CHOISIR DU MORBIHAN,
MAISON DES FAMILLES,
2, RUE DU PROFESSEUR-MAZÉ,
56100 LORIENT

Les limites du Consuel

Anticipant à traiter un litige relatif à l'installation de panneaux photovoltaïques chez des particuliers, l'association locale s'interroge sur la nature des missions du Consuel, l'organisme d'EDF qui délivre les certificats de conformité avant la mise en route d'un équipement électrique domestique. Elle jette un pavé dans la mare. «Pour le consommateur, le fait que son installation



F. NEEMA/LAIF/REA

électrique ait obtenu l'agrément du Consuel lui laisse à penser qu'il peut l'utiliser en toute sécurité. Or, il s'avère que le Consuel contrôle de manière aléatoire et non systématique les installations. Ce qui fait que seulement 21,7 % d'entre elles sont examinées, selon le rapport d'activité 2016 de l'organisme».

relève Jean-Yves Gouabault, le président de l'association locale du Morbihan. Le sentiment de fausse sécurité est d'ailleurs renforcé par le nombre élevé de contre-visites décidées après un premier passage. «Nous pouvons, dès lors, nous interroger sur l'utilité d'un tel organisme, qui n'est pas à même de garantir la sécurité des particuliers», conclut Jean-Yves Gouabault. Le débat est en tout cas lancé ! ♦

ILLE-ET-VILAINE

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

Le fauteuil électrique traîne

Quand on est handicapé et que la livraison de ce matériel tarde, le quotidien devient très compliqué...

Pour Madame B., le fauteuil roulant électrique est absolument indispensable. Handicapée, elle fait confiance depuis des années à la société Ergovie, spécialisée dans la fourniture de ce type de matériel. Elle commande un nouveau modèle, en octobre 2015, pour un coût total de 15 880 €. Une dépense couverte, en grande partie, par l'assurance maladie, sa complémentaire santé et le fonds départemental de compensation. La somme est réglée dès la passation de la commande. En mars 2016, la société annonce à sa cliente qu'il y aura un retard de livraison en raison d'une réorganisation interne et de soucis informatiques. Six mois plus tard, toujours rien. Madame B. commence à perdre patience. Elle s'adresse donc à l'UFC-Que Choisir de Rennes. Dans la lettre adressée à Ergovie, l'association met l'accent sur l'urgence qu'il y a à livrer tout en évoquant la possibilité de réclamer en justice l'exécution forcée du contrat. Pas de réponse ! Une action en référé est engagée. Elle est couronnée de succès. Début 2017, la société est condamnée, sous astreinte, à livrer sa cliente. Quelques semaines après le rendu de la décision, celle-ci prenait enfin possession de son fauteuil. ♦

Il a fallu aller en justice

GARO/PHANIE



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

Véhicule inadapté

usque-là, le voyage se passait sans encombre sur l'A75. Mais, alors que M. C. arrive dans l'Hérault, sa Volvo tombe en panne. Il partait en vacances avec deux autres adultes et ses deux petits-enfants, âgés de 3 et 4 ans. L'automobiliste contacte Volvo assistance. La voiture est dépannée et le petit groupe est déposé devant une agence Europcar de Montpellier, où un véhicule de location leur a été réservé. Mais, problème, il s'agit d'un véhicule de déménagement, avec une banquette arrière repliable qui ne permet pas de fixer de sièges enfants. Une autre voiture est proposée mais elle est trop petite ! M. C. doit accepter la proposition initiale. Quatre jours durant, il circulera dans des conditions de sécurité précaires, les en-

fants n'étant pas attachés. Dès que la voiture est rendue, ce grand-père se plaint auprès de Volvo assistance. Aucun retour. Il contacte alors l'UFC-Que Choisir d'Orléans. L'association locale estime que M. C. peut prétendre à une indemnisation de 600 € pour les désagréments subis. Après plusieurs relances, Mondial assistance (qui assure les prestations d'assistance pour le compte de Volvo) envoie un chèque de ce montant. ♦

TREND OBJECTS/ADOBESTOCK



Volvo assistance n'a pas assuré.



S. SILVER/ADOBESTOCK

L'assureur refuse de rembourser la réparation du pare-brise.

INITIATIVES

GUIDE DE LA CONSTRUCTION

Tout ce qu'il faut savoir pour la construction de votre maison est dans le *Guide de la construction*, remis à jour et réédité depuis une quinzaine d'années par l'UFC-Que Choisir de Clermont-Ferrand (63).

Commande à adresser à : UFC-Que Choisir de Clermont-Ferrand, 27, rue Jean-Richepin, 63000 Clermont-Ferrand (32 €, frais de port inclus).

NOVEMBRE 2017 • 563 QUE CHOISIR 65

Voyage au bout du service client

Victime d'une inversion de prénom et nom sur ses billets d'avion, Abdelhamid a passé deux jours au téléphone pour en obtenir gratuitement la modification.

PAR MORGAN BOURVEN

REPÈRE

► Prudence requise

Les agences en ligne ne sont pas des compagnies aériennes. Elles distribuent leurs billets et sont rémunérées par une commission sur les ventes, ainsi que par la facturation de frais de dossier. D'ailleurs, souvent, l'argent versé lors d'une réservation ne transite pas par l'agence de voyages mais est prélevé directement par la compagnie aérienne. La somme facturée lors d'une modification de billet comprend les frais demandés par le transporteur aérien et les frais de dossier de l'agence. Pour éviter les déconvenues, soyez vigilant (en effectuant des captures d'écran au moment de réserver) et vérifiez immédiatement si les billets reçus sont corrects. Certains sites, dont ceux d'Odigeo, permettent parfois d'annuler gratuitement les billets quelques heures après l'achat.

Se faire refouler à l'embarquement est le cauchemar de tout voyageur. Abdelhamid H., de Pantin (93), l'a évité de justesse, en juillet dernier. Quelques jours avant de décoller pour Medellín, en Colombie, il vérifie ses billets, réservés sur le site eDreams.fr. Stupeur, il découvre que son nom et son prénom ont été inversés. Impossible d'espérer décoller : les services de sécurité colombiens sont très stricts. «*J'ai pourtant fait attention en rentrant mes coordonnées*», assure Abdelhamid. Pour preuve, sur son reçu, son nom de famille est bien indiqué comme tel à un endroit, mais apparaît plus loin sous la case «*prénom*».

Long détour en Espagne

Il appelle eDreams, qui lui propose d'annuler et de refaire une réservation. Si près du départ, cela coûterait plus de 2200 €. Il refuse et joint les compagnies concernées (Air France et Copa Airlines), qui lui assurent que la modification est possible mais doit être réalisée par le site de réservation. «*Je rappelle eDreams, qui me répond : "Si la compagnie dit que c'est possible, demandez-lui de le faire"*», se souvient-il. *Je ne sais pas si c'est de la mauvaise volonté, une politique définie ou de l'incompétence... Je parierais sur un mélange des trois.* Face au «*mur*» du service client français, il contacte le siège du groupe Odigeo (eDreams, Go Voyages, Opopo...) en Espagne. Un opérateur anglophone lui confirme que la modification devrait être possible et qu'il le rappellera sous 24 heures. Faute du retour attendu, notre lecteur rappelle et tombe sur un autre employé, qui lui



Abdelhamid est loin d'être le seul touché

version, mais qu'il avait «*été corrigé*». Une explication qui nous avait déjà été soufflée par un employé de Go Voyages en septembre 2016, mais que le groupe Odigeo réfute. En tout état de cause, la société explique qu'un changement de nom «*est souvent difficile et coûteux à obtenir*», et dépend de la politique des compagnies aériennes. Le groupe ajoute qu'il est «*partenaire privilégié des compagnies*» lui permet «*d'obtenir parfois des gestes commerciaux*» pour que les clients modifient un billet. Encore faut-il tomber sur le bon interlocuteur.♦

Complétez votre collection

QUE CHOISIR MENSUEL 4,60 €



QUE CHOISIR ARGENT 4,85 €



QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides) 6,95 €



QUE CHOISIR SANTÉ 3,90 €



Pour conserver tous vos numéros



Pour commander

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

QUE CHOISIR

Service Abonnements - 4, rue de Mouchy
60438 NOAILLES CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés	Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR MENSUEL			
N° 559	N° 560	4,60 €	
N° 561	N° 562	4,60 €	
QUE CHOISIR ARGENT			
N° 144	N° 145	4,85 €	
N° 146	N° 147	4,85 €	
QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides)			
N° 109	N° 110	6,95 €	
N° 111	N° 112	6,95 €	
QUE CHOISIR SANTÉ			
N° 117	N° 118	3,90 €	
N° 119	N° 120	3,90 €	
LES RELIURES			
Reliure Que Choisir		10 €	
Reliure Que Choisir Santé		9,50 €	

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

M. Mme Mlle
Nom _____ Prénom _____
Adresse _____
Code postal _____ Localité _____
Je joins mon règlement
 par chèque bancaire ou postal à l'ordre de QUE CHOISIR
 par carte bancaire
N° _____
Date de validité _____ Signature
Notez les trois derniers chiffres du n° au dos de votre carte _____

Offre valable en France métropolitaine.

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



quechoisir.org le site au service des consommateurs



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 épulé 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 ?

En vente
4,85 €

Mieux choisir, mieux gérer, mieux placer

COMPARATEUR Assurance habitation

Vous êtes à la recherche d'une assurance multirisque habitation (MRH) pour protéger votre patrimoine en cas de sinistre ?

Grâce au comparateur de QUE CHOISIR, trouvez la multirisque habitation la moins chère

ufcqc.link/habitation563

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



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