

RÉFRIGÉRATEURS, LAVE-LINGE, FOURS...

Difficile d'acheter
français

P. 26



N°554 • JANVIER 2017

TESTS LABO

LAVE-
VAISSELLE

p. 30



TABLES DE
CUISON

p. 36



CHAUFFE-EAU
THERMO-
DYNAMIQUES

p. 32



MONTRES
CONNECTÉES

p. 38



ALIMENTATION

La face cachée des "recettes traditionnelles"

P. 46



Plats
cuisinés

Saucisses

Yaourts

Mousses
au chocolat

Biscuits...

145
produits
passés
au crible

CANCER DU SEIN

Les failles du
dépistage

P. 16



Ce que l'on devrait vous dire

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 édifier.

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

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

DES ACTIONS de lobby

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

UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ...

qui vous accompagne, vous assiste et vous conseille.

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

WWW.QUECHOISIR.ORG

Le site de conso le plus performant

UN COMPAREUR DE PRODUITS

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

PLUS DE 600 PRODUITS TESTÉS EN CONTINU

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

DES GUIDES D'ACHAT COMPLETS

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

TOUS LES PRODUITS DANGEREUX

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

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

DES VIDÉOS AU PLUS PRÈS DES PRODUITS

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

DES FORUMS PERMANENTS

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

DE NOMBREUSES LETTRES TYPES POUR TOUTES VOS DÉMARCHES

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



UFC-QUE CHOISIR

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

Président et directeur des publications: Alain Bazot
Assistants/reactions presse: Marie-Christine Brument,
Maya De Oliveira
Directeur général délégué: Jérôme Franck

REDACTION • Rédacteur en chef: Jean-Paul Geol • **Rédacteurs en chef adjoints:** Arnaud de Blauwe, Franck Attia (QC en ligne), Pascale Barlet (QC Argent et QC Spéciale), Catherine Sokolski (QC Santé) • **assistante:** Catherine Salignon • **Enquêtes, reportages:** Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elisabeth Chesnais, Marie-Noëlle Delaby, Camille Grubler, Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élis Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Staman, Perrine Vennetier • **Secrétariat de rédaction:** Ginette Labiche (1^{re} SR), Laurent Suchowicki, Elizabeth Négrel (QC Argent et QC Spéciale), Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique:** Véronique Puvilland • **Maquette:** Sandrine Barbier, Sophie Clément • **Iconographie:** Catherine Meltzer • **Infographie/maquette Web:** Carla Félix-Dejeufosse, Caroline Meunier-Laplaud • **Secrétariat de rédaction technique:** Eric Fromy • **Documentation:** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédéric Vidal • **Ont collaboré à ce numéro:** Nathalie Dauvilliers, Laurent Lamens

QUE CHOISIR ÉDITION • Laure Sassi

ESSAIS COMPARATIFS • Eric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Eric Ebran, Vincent Erpelind, Claire Garnier, Aïssam Haddad, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, François Palemon, Hélène Tallades, Gabrielle Théry et Soraya Hamimi, Séliha Redjaji

OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION • Grégory Carot (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Grollet, Romain Grégoire et Ingrid Stiemer

JURIDIQUE • Nicolas Godfroy, Clémentine Guyard, Isabelle Maney, Justine Massera, Olga de Sousa et Véronique Louis-Arcene

ADMINISTRATION • Florence Thomassin (directeur administratif et financier), Edith Pilleraut (directrice des ressources humaines), Aude Dauchy, Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier, Michaëla Schaubroeck, Anastasia Vial • **Informaticien:** Régis Ghozian (directeur), Thibault Kummer (directeur technique), Damien Bidault, Jean-Baptiste Goupille, Marion Hémy, Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavigne, Christophe Marti, Zohra Soura, Alexis Ulrich • **Logistique:** Philippe Ballon, Chantelle Bouttier, Fabienne Dorlet, Mikael Le Goudivéze

DIFFUSION/PROMOTION • Thierry Duquerois (directeur), Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Aline Ladefroux, Jean-Philippe Machanovitch, Aurélien Pouillot, Jan Simon, Raphaëlle Vincent • **Courrier:** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique:** Sophie Herbretreau, Laure Littard, Mansour El Housseini, Murielle Bailly, Raphaëlle Bartolomé, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Jonathan Duc, Emmanuel Eslin, Mélodie Fares, Raphaëlle Grégoire, Marianne Lamoureux, Nadia Mammi, Krystèle Mensah, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Faïce Quist, Sophie Thomas, Christophe Trinh • **Service abonnements:** Que Choisir, 4, rue de Mouchy, 60438 Noailles Cedex. Tél.: 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réseaux diffuseurs:** Sip/Gérard Ribaux • **Tarifs:** 1 an, soit 11 numéros: 44 €; 1 an + 4 Hors-série: 62 €; 1 an + 4 Hors-série + 4 Spéciaux: 90 €

UFC-QUE CHOISIR • Association à but non lucratif • Bureau du conseil • **Président:** Alain Bazot • **Vice-présidents:** Daniel Bideau, Joël Dufour • **Tésorier:** Jean-Yves Hervé • **Tésorier adjoint:** Jacques Robert • **Secrétaire:** Martial Verschaeve • **Conseil d'administration:** Jacques Blindauer, Didier Cornu, Jacques Fleury, Evelyne Gaubert, Nadine Larnier, Odile Leturcq, Odette Malry, Alain Sanitas et, pour le personnel Soraya Hamimi et Julia Le Roux • **Études:** Olivier Andraut, Antoine Autier, Mathieu Escot, Nicolas Mouchonin, Matthieu Robin et Christelle Leduc • **Relations institutionnelles:** Cédric Musso (directeur), Karine De Crescenzo, Guilhem Feneys et Elisabeth Pinto • **Relations associatives:** Béatrice Delpech, Myriam Bos, Christine Chaton, Olivier Dejeufosse, Aymeric de Goussencourt, Catherine Guillemet, Marie-Christine Mèrel

IMPRESSION RotoFrance, rue de la Maison-rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0717 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture, un encart « carte d'information juridique ». Imprimé sur papier certifié PEFC - C0C inspecta 2177. ISSN 0033-5932.





A. BUNCH/GETTY

P. 16

CANCER DU SEIN

Douze ans après le début du dépistage organisé, son intérêt n'a pas encore été évalué en France. Vos questions, nos réponses.

P. 32

CHAUFFE-EAU THERMODYNAMIQUES

Ces appareils permettent de réaliser des économies sur le poste eau chaude. Mais ils ne se prêtent pas à toutes les habitations ni à tous les climats.



ARISTON

P. 40

PETITES CITADINES

Huynai 110, Renault Twingo, Peugeot 108, Opel Karl: 4 véhicules adaptés à la ville au banc d'essai.



K. VON LUDERS/PLAINPICTURE



P. 46

RECETTES SIMPLIFIÉES

Des plats industriels préparés avec des produits simples et authentiques? La lecture de la liste des ingrédients montre que c'est loin d'être toujours le cas.



G. LEIMDORFER/REA

P. 54

RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE

Pour inciter les consommateurs à s'abonner à la fibre optique, le coût de l'accès à l'ADSL, qui transite par l'historique réseau en cuivre, pourrait être augmenté.

ACTUALITÉ

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

COURRIER

- 14 FAITES-LE SAVOIR

DÉCRYPTER

- 16 CANCER DU SEIN Le dépistage organisé en question
- 22 VIE NUMÉRIQUE Le consommateur mieux protégé
- 24 ÉPARGNE La loi Sapin 2 souffle le chaud et le froid
- 26 GROS ÉLECTROMÉNAGER Difficile d'acheter français
- 28 AMPOULES GRATUITES ET ISOLATION À 1 € Arnaque ou bonne affaire?

CHOISIR

- 30 LAVE-VAISSELLE
- 32 CHAUFFE-EAU THERMODYNAMIQUES
- 36 TABLES DE CUISSON À INDUCTION
- 38 MONTRES CONNECTÉES
- 40 PETITES VOITURES CITADINES
- 44 CRASH TEST AUTO

TEST LABO

ALERTER

- 46 RECETTES SIMPLIFIÉES Le nouvel argument marketing
- 52 ÉTIQUETAGE NUTRITIONNEL Une expérimentation biaisée
- 54 RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE Chronique d'un abandon programmé
- 57 FACEBOOK Gare aux faux amis
- 58 BILLETS D'AVION Des tarifs qui volent trop haut!

AU QUOTIDIEN

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

HISTOIRE DE CONSO

- 66 Les mauvaises manières d'Enedis

LES TESTS DU PROCHAIN NUMÉRO

- Cafetières à expressos • Dentifrices blanchissantes
- Disques durs externes • Hottes de cuisine
- Sel dans les aliments

Le numéro 553 de Que Choisir a été tiré à 503 300 exemplaires

CREDITS DE COUVERTURE: B. PREVE/AGE • APPLE • ARISTON • T. PAJOT-SAVANNO/FOTOLIA • PAUL GENDROT • A. BUNCH/GETTY • ICRT

L'ÉDITO

JEAN-PAUL CEAI
RÉDACTEUR EN CHEF

Viande et lait: l'origine révélée

A compter du 1^{er} janvier 2017, les industriels de l'agroalimentaire devront indiquer l'origine de la viande et du lait utilisés dans les produits transformés. Jusqu'à présent, l'obligation valait pour les denrées brutes (fruits et légumes, viande et poisson). Mais, depuis le scandale de la viande de cheval dans les lasagnes en 2013, cette transparence était réclamée tant par les consommateurs, de plus en plus méfiants sur la qualité des plats préparés, que par les producteurs hexagonaux, qui y voient un moyen de mieux valoriser leurs produits dans un contexte de crise agricole. Pour l'heure, seules les entreprises qui produisent en France sont concernées par cette obligation. Et elles ont jusqu'au 31 mars 2017 pour mettre leurs emballages en conformité avec cette nouvelle règle. Pour les plats contenant de la viande, l'étiquette devra indiquer le pays de naissance, d'élevage et d'abattage de l'animal. Pour les produits laitiers, elle devra mentionner le pays de collecte, de conditionnement ou de transformation du lait employé en ingrédient. Toutefois, ne sont soumis à ce dispositif que les produits transformés qui contiennent au moins 8% de viande et 50% de lait. Et ne pourront porter l'étiquette « produits d'origine française » que les plats préparés avec 100% de viande ou de lait français. Convaincre Bruxelles n'a pas été une mince affaire. Longtemps, la Commission européenne a considéré qu'obliger les industriels à dire si la viande ou le lait utilisés comme ingrédients dans leurs produits était français constituait une entrave à la libre circulation des produits. D'ailleurs, cette obligation d'étiquetage est menée à titre expérimental jusqu'au 31 décembre 2018. Au bout de deux ans, Bruxelles devra se prononcer sur son éventuelle pérennisation à l'ensemble des États membres. Plusieurs marques alimentaires françaises n'ont pas attendu pour satisfaire à cette obligation et en faire un argument de vente. Sans augmenter les prix de leurs produits pour autant comme le prétendait Bruxelles. ♦

Très belle et bonne année 2017

**Bruxelles
a longtemps
refusé cette
transparence**

AUTOROUTES Un gel des tarifs explosifs

Le gel du prix des péages autoroutiers en 2015 ne profitera pas aux automobilistes, mais aux sociétés concessionnaires. Au contraire, les usagers vont payer environ 500 millions de plus sur les 20 prochaines années, conclut le premier rapport de l'Arafer. Selon l'Autorité de régulation des transports, l'État a fait un joli cadeau aux sociétés d'autoroute en décidant le gel des tarifs au lieu d'une hausse de 0,57% prévue au 1^{er} février 2015. Les sociétés autoroutières se sont en effet engagées à exécuter pour plus de 3 milliards d'euros de travaux, afin de participer à la relance de l'économie, tout en obtenant le droit de récupérer le manque à gagner, dont le montant sera étalé entre 2019 et 2023. Ces chiffres sont contestés par

les sociétés autoroutières, mais l'Arafer maintient que ce rattrapage de tarifs sur cinq ans se traduira par des augmentations des péages supérieures à celles initialement prévues en 2015. Et même avec des tarifs bloqués cette année-là, les sociétés d'autoroute n'ont pas été à la peine. Les dividendes versés à leurs actionnaires ont doublé, passant de 1,45 milliard d'euros en 2014 à 3,3 milliards en 2015. ♦



L'État fait des cadeaux aux sociétés d'autoroute. Et qui va payer ?

DIAGNOSTICS GAZ ET ÉLECTRICITÉ OBLIGATOIRES POUR LOUER Déjà obligatoires en cas de vente d'un logement en copropriété, ils vont désormais l'être en cas de location. À compter du 1^{er} janvier 2017, tout propriétaire mettant en location un logement situé dans un immeuble en copropriété construit avant 1975 devra joindre au contrat de bail un dossier de diagnostic technique sur les installations intérieures de gaz et d'électricité lorsque celles-ci datent de plus de 15 ans. Cette obligation s'applique aux logements vides ou meublés. ♦

CARTE BANCAIRE Fraudes en plein boom

En cinq ans, le nombre de victimes de fraudes à la carte bancaire a doublé ! En 2015, 1,1 million de Français ont eu à déplorer des « débits frauduleux sur leurs comptes bancaires », pour un total de plus de 400 millions d'euros, selon le dernier rapport de l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP) et l'Institut national de la statistique

et des études économiques (Insee). Les deux tiers des fraudes portent sur des paiements à distance sur Internet et un tiers sur des paiements dits « de proximité et sur automates ». Les montants fraudés sur chaque compte restent modestes, inférieurs dans la moitié des cas à 300 €, mais ils sont répétés. Un tiers des victimes ont subi plusieurs débits frauduleux. ♦

GRIPPE AVIAIRE

Rebelote pour les canards

Nouveau coup dur pour les producteurs de canards du Sud-Ouest. Malgré les mesures biosanitaires instaurées pour limiter la survenue de nouvelles épidémies, voilà le virus de la grippe aviaire de retour dans les élevages à quelques jours seulement de la date où la France aurait dû retrouver son statut de pays indemne. Après que les premiers cas ont été détectés fin novembre sur des canards sauvages dans le Pas-de-Calais, le virus s'est rapidement transmis à des élevages, notamment dans le Tarn. Début décembre, l'ensemble du territoire était donc placé en risque « élevé » par le ministère de l'Agriculture. Cela a déclenché des mesures de protection renforcée : confinement des bêtes, mise en place de filets. En 2016, la production de foies gras du Sud-Ouest avait baissé de 25 % en raison de l'épisode de grippe aviaire de l'hiver précédent. Une crise sanitaire qui a eu, au final, peu d'impact sur l'offre pour les fêtes de fin d'année 2016, le manque de magrets et de foies s'étant davantage fait sentir à l'été. De plus, l'interdiction d'exporter des foies en dehors de l'Europe a permis de réapprovisionner le marché



Le virus s'est rapidement propagé. Des mesures de protection ont été mises en place.

L'ensemble du territoire placé en risque « élevé »

intérieur (rappelons que cette épidémie n'a pas d'incidence sur la santé humaine). Mais la situation reste difficile pour les éleveurs et transformateurs du Sud-Ouest, qui représentent plus de 70 % de la production nationale. La filière espère que les nouvelles règles d'hygiène mises en place au printemps 2016 (vide sanitaire dans les élevages, contrôle des transports...) permettront de limiter les conséquences de cette nouvelle épidémie. ♦

ASSURANCE VOYAGE

Des conditions pointilleuses

Conseiller litige à l'UFC-Que Choisir du Val-d'Orge (91), Pierre-Yves M. a dû se plonger dans les conditions générales de l'assurance-assistance incluse dans les cartes Visa premier. « J'ai découvert que la définition du terme accident, quelles prennent en charge, était diablement précis, explique-t-il à Que Choisir. Le cas que j'ai eu à traiter était le suivant :

lors d'un voyage à l'étranger, une personne traitée pour une maladie a fait un malaise. Elle a chuté et sa tête a heurté le trottoir. Elle est décédée. L'assurance a refusé de prendre en charge les frais consécutifs, car l'origine du décès est due à un malaise (que Visa relie à la maladie) et non à "l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure", comme cela est indiqué dans les conditions générales. » ♦



P. ALLARD/AFPA

Vol raté, croisière annulée

Pour rallier San José (Costa Rica) en vue d'une croisière de 10 jours, un couple acheté des billets au départ de Paris-Orly, avec escale à Madrid, auprès d'Iberia. Mais à cause de fortes chutes de neige, le premier vol décolle avec 2 h de retard. Lorsque le couple se pose en Espagne, l'avion qu'il devait prendre s'est envolé. Les voyageurs atteindront San José avec 24 h de retard, après le départ de la croisière. Ils demandent donc à la compagnie aérienne de les rembourser du prix de leurs vacances ratées. Elle refuse. La justice est saisie. En première instance, Iberia est condamnée à verser 5573 € de dommages-intérêts au couple. Le transporteur fait appel. Dans un arrêt daté du 8 septembre 2016, la cour d'appel de Paris va revenir sur cette décision. Elle condamne Iberia à verser aux deux passagers la somme forfaitaire de 600 € prévue, au titre du refus d'embarquement, par le règlement européen 261/2004. Les juges reprochent à la compagnie de ne pas avoir tout mis en œuvre pour permettre au couple de prendre le second vol. En revanche, ils estiment qu'Iberia n'a pas à l'indemniser pour la croisière manquée. Le retard du premier vol n'était pas prévisible. Et la compagnie n'avait pas connaissance, au moment de la commande des billets, de l'existence de cette croisière, achetée auprès d'un autre prestataire.

CYSTITES LA CANNEBERGE PEU EFFICACE Une étude américaine (Jama du 8-11-16) menée sur une population de femmes âgées a montré que, malgré un an de traitement par gélules de canneberges (ou cranberries, en anglais), le taux de bactéries dans leurs urines n'était pas plus bas qu'après l'ingestion d'un placebo. Cette petite baie rouge très populaire dans le milieu de la phytothérapie n'aurait donc pas les effets bénéfiques qu'on lui prête dans le traitement des infections urinaires. Celui-ci passe avant tout par une hydratation abondante dès les premiers symptômes, ce qui suffit parfois à les faire disparaître. Une fois le mal installé, seuls les antibiotiques ont fait leurs preuves. ♦

EMBALLAGES MÉNAGERS

Le recyclage patine au prix fort

Dire que la loi Grenelle avait fixé pour 2012 un objectif de recyclage des emballages ménagers de 75%... Cinq ans plus tard, il stagne à moins de 70%. Sur le plan financier, le compte n'y est pas non plus. Amorce et le Cercle national du recyclage, les associations d'élus spécialistes des déchets, comptaient donc sur le nouveau cahier des charges de la filière, à ce jour Eco-Emballages, pour redresser la barre; le précédent ayant été rejeté à une très large majorité en septembre dernier. Les protestataires dénonçaient un mode de financement qui conduirait à une hausse des impôts locaux plutôt qu'à une meilleure prise en charge par les producteurs et leur éco-organisme. Car la gestion de ces déchets d'emballages (1,4 milliard d'euros en 2015) a été financée à plus de 50% par les impôts locaux, très loin du principe de la REP (responsabilité élargie des producteurs). Mais la publication du cahier des charges début décembre a suscité désillusion et colère: le ministère de l'Environnement et l'éco-organisme se sont entendus pour réduire fortement le soutien financier à la tonne triée au lieu de l'augmenter. Quant à l'objectif de 75% de recyclage, il est reporté à 2022 et aucune sanction n'est prévue. Les ménages ont beau trier, ils pourraient avoir à payer plus pour le recyclage des emballages en tant que contribuables locaux. Un comble!



HOMÉOPATHIE

Alertez les nourrissons

La Food and drug administration (FDA), Haute autorité de santé américaine, enquête sur un lien éventuel entre une dizaine de décès de nourrissons et l'emploi d'anneaux à mordiller, de gels homéopathiques contre les douleurs dentaires ou contre les maux d'oreille. Il y a eu une première alerte en 2010, puis une seconde cet automne, concernant des produits de marques Hyland's, ainsi que des marques de distributeurs de la chaîne de magasins CVS. La substance incriminée serait un extrait de belladone, une plante très toxique. En 2010, la FDA avait fait analyser des gels dentaires homéopathiques. Sans surprise, s'agissant de produits homéopathiques, ils

ne contenaient plus de belladone en quantité détectable. L'hypothèse d'un lot mal préparé vient de resurgir. Hyland's a démenti tout risque mais a suspendu provisoirement la distribution des références incriminées aux États-Unis. Et un retrait a été lancé le 24 novembre par Raritan, un sous-traitant indien qui travaille pour la société Homeolab, fournisseur de CVS. Aucune de ces marques n'est distribuée en magasin en France. Mais certains sites de vente en ligne proposent les produits homéopathiques pour enfants Homeolab et Hyland's, comme biovea.com, formesante.com et labosante.com, entre autres. Ils peuvent le faire, les autorités sanitaires françaises n'ayant prononcé aucune suspension. La concertation n'est pas systématique entre la FDA et ses homologues européens. Des produits dangereux peuvent être retirés du marché aux États-Unis et rester en vente libre en Europe. Le cas le plus célèbre est celui des prothèses mammaires défectueuses PIP, interdites en France en 2013, alors que leur commercialisation avait cessé outre-Atlantique en 2000. ♦



Des décès suspects de bébés sont à déplorer aux États-Unis.

R. JOURNAL/AGF/STOCK

COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

Des tarifs 2017 en hausse

Selon le quotidien *Les Échos*, les contrats individuels devraient enregistrer une hausse de cotisations de 2 à 4%, alors que, pour les contrats collectifs d'entreprises, l'augmentation se situerait entre 3 et 5%. Deux éléments expliqueraient cette inflation: un équipement accru en optique, lié à la généralisation de la couverture complémentaire, y compris dans les petites entreprises; et la baisse des taux qui empêche

les assureurs de se rattraper sur les placements financiers. Les complémentaires santé seront donc plus chères, et aussi moins performantes: elles ne prendront plus en charge la totalité des dépassements d'honoraires des médecins qui n'acceptent aucune modération de leurs tarifs. Certains contrats d'entreprise échappent encore à la règle mais, au 1^{er} janvier 2018, il n'y aura plus aucune exception. ♦

CÔTÉ WEB

EN HIVER, QUOI DE MIEUX QUE LA LAINE? Les clients appréciant ce matériau noble,

les distributeurs de prêt-à-porter le mettent souvent en avant de façon abusive. En particulier sur le Net où chaque photo est assortie d'une dénomination. Exemples: manteau ou pull «*en laine mélangée*» n'en contiennent que 27% chez Benetton et 15% chez H&M; chez Zara, c'est 34% pour le cardigan «*laineux*», alors que ce même adjectif en dissimule 15% chez Esprit, qui propose aussi un «*pull à teneur en laine*» (sic) plafonnant à 10%. Un prix élevé ne met pas à l'abri: les chaussettes DD en «*laine douce*» à plus de 20 € n'en contiennent que 22%. ♦

CHAMPAGNE

Bulles en biodynamie

« Il faut que les vaches soient heureuses. De ce bonheur dépend la qualité de leur bouse. Logée dans des cornes enfouies l'hiver dans la terre, elle en est retirée au printemps et dispersée sur le sol de la vigne où son pouvoir fertilisant fait merveille. » Est-ce le discours d'un illuminé prosélyte du retour à la nature? Pas du tout! C'est la publicité du champagne Cristal de Roederer, cuvée prestigieuse s'il en est. Autre volet: « La lune est ascendante, demain il sera temps de tailler. » Si ces considérations ont de quoi laisser perplexe le néophyte, les connaisseurs décryptent l'allusion: Roederer se revendique de la biodynamie (QC n° 546). Ce mode de culture qui va au-delà de la bio, et dont les fondements sont *a priori* farfelus, est pourtant de plus en plus adopté par les vignerons, obligés de reconnaître



Le bonheur des vaches dépend de la qualité de ce champagne nous dit la pub!

les très bons résultats qu'il peut donner. Que des maisons de champagne de luxe appliquent avec succès et soutiennent publiquement cette démarche montre que la course en avant vers l'agro-industrie n'est pas une fatalité. ♦

HÔPITAL PAS DE FRAIS EN CATIMINI Chambre individuelle, télévision, ligne de téléphone, dépassement d'honoraires... les frais supplémentaires facturés dans les établissements de santé doivent faire l'objet d'un accord écrit du patient. Les établissements qui ne respectent pas cette obligation seront passibles d'une amende de 15 000 €. ♦

DROITS DE L'HOMME

L'huile de palme pointée du doigt

On connaissait les dégâts environnementaux provoqués par sa culture (déforestation, perte de biodiversité), ainsi que son impact négatif sur la santé cardio-vasculaire, voilà que l'huile de palme est pointée du doigt par Amnesty International, association de défense des droits de l'homme. Ses enquêteurs ont rencontré en Indonésie, premier producteur mondial, 120 ouvriers travaillant en particulier dans les plantations de l'entreprise singapourienne Wilmar, fournisseur de Nestlé, Unilever, Kellogg's, Procter & Gamble, Colgate-Palmolive, etc. Le constat est accablant: enfants dont les plus jeunes ont 8 ans astreints à un travail dangereux et difficile pour lequel ils abandonnent parfois l'école, adultes payés en dessous du minimum légal, soumis à des objectifs de récolte inatteignables, exposés

à des risques inconsidérés comme le fait de grimper sur les arbres à 20 m de haut, rendus malades par la manipulation d'un pesticide interdit car hautement toxique, etc. Amnesty international estime que les entreprises acheteuses sont complices de cette situation et déplore que le gouvernement indonésien contrôle si mal le respect de sa législation en matière de droit du travail. Les consommateurs qui souhaitent éviter l'huile de palme peuvent désormais la trouver sous son nom dans les listes d'ingrédients des produits alimentaires (auparavant, les fabricants utilisaient la vague « graisses végétales ») et sous le nom de « palm oil » dans les produits cosmétiques. ♦



PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

7 000 Ehpad sur Internet

Depuis le 15 décembre, il est possible de comparer les tarifs des 7 000 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) de France sur www.personnesagees.gouv.fr. Selon les aides octroyées (APA, caisses de retraite...), le calcul de la part restant à charge du résident sera facilité.

SOUTIEN FAMILIAL

Un congé pour les aidants

À compter du 1^{er} janvier, les salariés qui aident un proche malade, âgé ou handicapé peuvent bénéficier du « congé proche aidant », une mesure de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (JO du 18/11/2016). Ce congé sans solde, de trois mois, renouvelable une fois, peut aussi être transformé en période d'activité à temps partiel. Il remplace le « congé de soutien familial » mais ses conditions d'accès sont plus souples. Les aidants sans lien de parenté avec la personne qu'ils aident et les aidants de personnes accueillies en établissement pourront en bénéficier. En cas de fractionnement du congé, la durée minimale de chaque période est d'une journée. Dans cette hypothèse, le salarié doit avertir son employeur au moins 48 h à l'avance.

LOGEMENT

Nouvelle promesse de vente

Depuis le 1^{er} octobre 2016, la promesse unilatérale de vente d'un bien est irrévocable (ordonnance du 10/02/16 modifiant l'article 1124 du code civil). Auparavant, si le vendeur renonçait à céder son bien avant la fin du délai d'option, l'acquéreur pouvait obtenir l'indemnisation d'immobilisation, voire des dommages-intérêts, mais pas la vente forcée. Désormais, cette dernière solution est possible. On se rapproche du compromis de vente.

EFFACEMENT ÉLECTRIQUE DIFFUS

Le gouvernement s'obstine

L'effacement électrique diffus consiste à effacer momentanément la consommation des ménages chauffés à l'électricité pour éviter le «black-out» hivernal tant redouté quand les radiateurs électriques se déclenchent tous en même temps les soirs de grand froid. Concrètement, les ménages volontaires sont équipés d'un boîtier gratuit. En échange, l'opérateur privé qui le leur a fourni coupe momentanément l'alimentation des radiateurs et du chauffe-eau pour soulager le réseau électrique. Cette démarche évite la mise en route des moyens de production les plus onéreux ou l'importation d'électricité au prix fort. Sur le principe, il n'y a rien à redire mais, dans les faits, c'est un scandale financier à la charge des consommateurs. C'est en effet la CSPE, la taxe sur la contribution au service public de l'électricité prélevée sur nos factures

Les consommateurs paient de manière indue

d'électricité, qui rémunère l'opérateur privé. Tous les 1 000 kWh effacés, nous lui versons collectivement 16 €. Un jackpot pour lui mais une charge indue sur les usagers. L'UFC-Que Choisir avait donc engagé un recours devant le Conseil d'État pour qu'il annule l'arrêté de janvier 2015 relatif à ce dispositif «injuste, inefficace, voire contre-productif». En mars 2016, l'association a obtenu gain de cause. Depuis, le gouvernement persiste dans ce soutien au privé financé par les usagers. Son nouveau projet a été soumis à l'Autorité de la concurrence, qui vient de rendre un avis sévère: il introduit «dans les faits, une subvention des opérateurs d'effacement par les fournisseurs d'électricité et in fine, par les consommateurs d'électricité». Ce mauvais feuillet n'est pas terminé. Si le gouvernement s'obstine, l'UFC-Que Choisir attaque le nouvel arrêté. ♦

PESTICIDES

L'Europe au secours des abeilles?



Le moratoire sur les insecticides tueurs d'abeilles devrait en toute logique devenir une interdiction.

Reconnus toxiques pour les abeilles, les insecticides agricoles d'enrobage des semences de la famille des néonicotinoïdes sont sur la sellette depuis longtemps. Suite au rapport 2013 de l'Efsa (Autorité européenne de sécurité des aliments), Bruxelles a dû se résoudre à imposer un moratoire européen sur les plus utilisés (la clothianidine, l'imidaclopride et le thiaméthoxame) pour toutes les cultures qui attirent les abeilles. Actuellement en cours de révision, ce moratoire devrait en bonne logique se transformer en interdiction totale. L'Efsa vient en effet de publier deux

nouveaux avis défavorables qui portent cette fois sur le traitement des céréales d'hiver par l'imidaclopride et la clothianidine, des usages qui ne sont pas concernés par le moratoire. Ils confirment les risques élevés pour les bourdons et les abeilles. Alors qu'en France la loi sur la biodiversité a prévu l'interdiction de toute cette famille d'insecticides des cultures en 2018, même si des dérogations sont prévues jusqu'en 2020, ces nouveaux avis de l'Efsa apportent une nouvelle preuve de leur toxicité. On n'attend plus qu'une interdiction totale à l'échelle européenne. ♦

INDICATEURS

CRÉDIT

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

CRÉDITS IMMOBILIAIRES

Prêt à taux fixe	2,71%	3,61%
Prêt à taux variable	2,34%	3,12%
Prêt relais	2,78%	3,71%

AUTRES PRÊTS

< 3 000 €	15,01%	20,01%
> 3 000 € et < 6 000 €	9,74%	12,99%
> 6 000 €	5,21%	6,95%

(1) Taux effectif pratiqué au 3^e trimestre 2016.(2) Applicable à compter du 1^{er}/10/16 (JO du 23/09/16).

IRL (SOURCE DE RÉFÉRENCIATION DES LOYERS)

3 ^e trimestre 2016	+ 0,06%
-------------------------------	---------

INDICE DU COÛT DE LA CONSTRUCTION

Variation annuelle moyenne, 2 ^e trimestre 2016	+ 0,5%
---	--------

SMIC (AU 30/9/2016)

Brut horaire	9,67 €
Brut mensuel	1 466,62 €

SICAV (AU 30/9/2016)

SOURCE: MORNINGSTAR, P.E. (BPM) MARCHÉ DES TAUX

PERFORMANCES SUR LES 52 DERNIÈRES SEMAINES

Sicav monétaires euro	- 0,17%
Sicav obligations euro long terme	+ 0,70%
Sicav actions France	- 6%

PRIX À LA CONSOMMATION (SOURCE INSEE)

Octobre 2016	0%
Sur 12 mois (10/15-10/16)	+ 0,4%
Novembre 2016	+ 0,1%
Sur 12 mois (11/15-11/16)	+ 0,5%

PLAFOND SÉCURITÉ SOCIALE

Par mois (au 1 ^{er} /1/2017)	3 269 €
---------------------------------------	---------

TAUX D'INTÉRÊT LÉgal (1^{er} SEMESTRE 2016)

JO du 27/06/2016 si créancier particulier	4,35%
si créancier professionnel	0,93%

COURRIER Prix du timbre en hausse

À compter du 1^{er} janvier, le prix du timbre prioritaire de couleur rouge (acheminement garanti à J + 1) passe de 0,80 € à 0,85 €, soit une hausse de 6,3%. Celui de la lettre verte de 0,70 à 0,73 € (+ 4,3%). L'Ecopli augmente de 4,4%, de 0,68 à 0,71 €, et la lettre recommandée simple de 4,7%, de 3,77 à 3,95 €. Les tarifs des Colissimo pour les envois des particuliers jusqu'à 2 kg restent stables.

OBLIGATION VACCINALE

Un rapport préconise de l'étendre

Après la concertation sur le dépistage du cancer du sein, voici celle sur la vaccination. Le comité d'orientation indépendant qui l'a pilotée vient de rendre ses recommandations à la ministre de la Santé, Marisol Touraine. Dans un climat de défiance vis-à-vis des vaccins et de recul de la couverture vaccinale, le rapport préconise, contre toute attente, d'étendre l'obligation vaccinale. Aujourd'hui limitée à trois maladies graves, la poliomélie, la diphtérie et le tétanos, la protection vaccinale obligatoire concernerait donc 11 maladies, incluant la coqueluche, la rougeole, les oreillons, la rubéole, l'hépatite B, le pneumocoque, le méningocoque C et *Haemophilus influenzae*. Une clause d'exemption permettrait aux parents



11 maladies seraient concernées par une vaccination obligatoire.

réticents de motiver leur refus mais, si elle était trop utilisée, elle disparaîtrait. Les auteurs n'excluent pas à long terme de lever toute obligation vaccinale, mais estiment encore les Français trop immatures pour les laisser décider dans l'immédiat. Il appartient désormais à la ministre de la Santé de suivre ou non ces recommandations. ♦

PERTURBATEURS ENDOCRINIENS

Les industriels enfument Bruxelles

Des traces de perturbateurs endocriniens, des polluants qui perturbent le système hormonal, ont été retrouvées chez quasiment toutes les femmes enceintes au cours d'une étude de Santé publique France portant sur plus de 4000 femmes. La concentration de ces substances était toutefois en légère baisse par rapport à des études antérieures. Les femmes enceintes sont particulièrement sensibles, car l'exposition prénatale à ces substances chimiques est soupçonnée d'influer sur la grossesse (prématurés, malformation congénitale, etc.), ainsi que sur le

développement et la santé de l'enfant. Voilà qui devrait amener la Commission européenne à en régler strictement l'emploi. Or, Bruxelles n'en prend pas le chemin, préférant s'appuyer sur des études financées par les industriels pour en minimiser les risques. Dans une tribune parue dans *Le Monde* (30 novembre 2016), une centaine de scientifiques dénonçaient « la fabrication du doute par les industriels » conduisant Bruxelles à opter pour une réglementation « très éloignée des mesures nécessaires pour protéger notre santé et celle des générations futures ». ♦

Notre santé n'est pas bien défendue

LES RAPPELS DU MOIS

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

FILETS DE CABILLAUD SURGELÉS

de la marque Pêche Océan/marque Repère (E. Leclerc), sachet de 1 kg, lots: L6270, L6291, L6292, DLUO: 16/12/2017. **PROBLÈME:** défaut de fraîcheur. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Leclerc pour remboursement. Tél.: 0800 86 52 86.



FRUITS SECS DACO BELLO ET AUCHAN.

Formule éclat 200 g Daco Bello, DLC: 03/06/2017 et 11/06/2017, lots 16280028 et 16288013. Formule tonus 200 g Daco Bello, DLC: 05/06/2017, lot 16282008. Pistaches décortiquées grillées non salées Auchan, DLC: 22/07/2017, lot 16299020. Pause protect Auchan, DLC: 11/07/2017, lot: 16288018.

PROBLÈME: présence d'aflatoxines.

OÙ S'ADRESSER: magasins d'achat. Tél.: 01 40 96 79 96.

PATINETTES CARS 3 ROUES SMOBY.

Réf. 750118. **PROBLÈME:** fragilité de la fourche. **OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour remboursement. Tél. 03 84 41 30 20 ou sur patinettecars@smobytoys.fr.



VÉLOS ET CADRES FARLEY de la

marque Trek. Vélos: Trek Farley 2014 et Trek Farley 6 2015. Kits: cadre Farley 2014 et cadre Farley 6 2015. **PROBLÈME:** la fourche se détache du pivot. **OÙ S'ADRESSER:** tél. 05 62 12 08 10 ou sur www.trekbikes.com pour obtenir une nouvelle fourche.



LITS BÉBÉ AUCHAN, modèle Amal II. Lit One II 120x60 cm. **PROBLÈME:** risque de coincement des membres inférieurs et supérieurs. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Auchan. Tél. 03 59 30 59 30.

DRAISIENNES ALINÉA, code 24979931.

PROBLÈME: défaut de tenue des poignées du guidon. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Alinéa pour remboursement.



JOUETS HEMA: fermes en bois, maisons de poupée et garages en bois à emporter.

PROBLÈME: des petites pièces peuvent se détacher d'où un risque d'ingestion et d'étouffement. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Hema pour remboursement. Tél.: 01 40 39 94 61.

ALIMENTATION UNIVERSELLE 230 V-H W MARQUE TRÉFILATION. Lot: 13100160.

PROBLÈME: risque de choc électrique. **OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour remboursement. Tél. 04 66 70 71 25 (fournisseur).



Des centaines de produits rappelés sur notre site <http://ufccq.link/rappel554> Vous pouvez aussi consulter la banque de données européenne: http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex_archives_fr.cfm.



Les agro-carburants ont un impact négatif sur l'environnement et le climat.

ACCORD EUROPE-CANADA

Jusqu'où ira le mépris des citoyens ?

Négocié par la Commission européenne dans des conditions d'opacité inhabituelles (QC n° 553, p. 11), le Ceta, accord commercial Europe-Canada, va-t-il entrer en vigueur sans l'assentiment des parlements nationaux ? C'est ce qui est en train de se dessiner. Après avoir été signé par les 28 gouvernements de l'Union, le traité doit être ratifié par le Parlement européen. La majorité des parlementaires y est favorable, à tel point qu'une résolution demandant que la Cour de justice de l'Union européenne se prononce sur la compatibilité du traité avec le droit communautaire a été rejetée. Les députés européens devraient donner leur feu vert le 2 février. Théoriquement, le traité doit être ensuite ratifié par chacun des 28 parlements nationaux. Mais, du fait d'une bizarrerie juridique propre à l'Union, un traité peut entrer en vigueur provisoirement avant même que son processus de ratification ne soit bouclé ! C'est ce qui devrait se passer dès le mois de février. Ce qui ne ferait que confirmer le mépris avec lequel sont traités les citoyens et leurs élus depuis le début des négociations.

AGROCARBURANTS

La commission européenne fait marche arrière

Enfin ! Après avoir soutenu les agro-carburants pendant de longues années malgré leur impact négatif sur l'environnement, prouvé par de nombreuses études, la Commission européenne revoit sa position. En raison des émissions de gaz à effet de serre liées au changement d'affectation des sols qu'ils provoquent, Bruxelles propose une réduction drastique de leur part dans les carburants, essence comme diesel. Des 7% prévus en 2020, leur incorporation serait ramenée à 3,8% en 2030. À l'inverse, la Commission soutient les carburants «à bas carbone» et souhaite au moins 3,6% d'agrocarburants «avancés», autrement dit très peu émetteurs

De 7% en 2020, leur part passerait à 3,8% en 2030

de gaz à effet de serre. Mais rien ne dit que cette volte-face tardive sera suivie d'effets. Les industriels du biodiesel et de l'éthanol, les syndicats de producteurs de colza, maïs, tournesol, blé, betteraves et les grosses coopératives agricoles sont vent debout contre ce projet et ont entamé une intense campagne de lobbying. Les ONG environnementales, elles, jugent l'objectif encore bien trop élevé. «Conserver 3,8% d'agrocarburants de première génération est une aberration, juge le Réseau Action Climat. Il faudrait prévoir d'en sortir.» Le projet de révision des directives européennes sur l'énergie vient de paraître, il promet de vifs débats... ♦

VÉHICULES AU RAPPEL



Alfa Romeo Giulia



Jeep Renegade



Tous les rappels de véhicules sont sur notre site <http://ufcac.link/rappelauto554>

RENAULT TALISMAN

fabricées du 6 janvier au 11 février 2016.

PROBLÈME : les vis de fixation du cadre du siège arrière peuvent présenter une résistance insuffisante. En cas de décélération brutale du véhicule, le dossier du siège arrière risque de ne pas être retenu. **OU S'ADRESSER :** réseau Renault. Les propriétaires ont été avertis.

BMW SÉRIE 5, SÉRIE 5 GT ET SÉRIE 7 construites entre 2011 et 2012. **PROBLÈME :** mauvaise programmation

du capteur central des airbags. En cas d'accident, les systèmes de sécurité passive, comme les appuis-tête actifs, les airbags frontaux et les prétensionneurs de ceintures de sécurité ne seront pas activés. **OU S'ADRESSER :** réseau BMW. Les propriétaires ont été contactés par courrier.

ALFA ROMEO GIULIA fabriquées entre mars et avril 2016. **PROBLÈME :** dysfonctionnement dans l'électronique du système de freinage qui peut limiter son

efficacité. **OU S'ADRESSER :** réseau Alfa Romeo. Les propriétaires ont été prévenus.

CHEVROLET CAPTIVA 2.2 du millésime 2014.

PROBLÈME : risque de défaillance du démarreur sur certains véhicules équipés du système stop & start (surchauffe du câble de démarreur). **OU S'ADRESSER :** réseau Chevrolet. Les propriétaires ont été alertés.

JEEP GRAND CHEROKEE construits entre le 4 février 2013 et le 17 février 2016. **PROBLÈME :** les déflecteurs

d'aile, destinés à protéger les autres usagers du contact avec les roues tournoyantes et des débris (pierres, projections d'eau, etc.) n'ont pas été installés pendant l'assemblage du véhicule.

JEEP RENEGADE construits entre le 25 août 2014 et le 25 juin 2016. **PROBLÈME :** le dispositif d'attelage de remorque est mal fixé. En cas d'utilisation d'une remorque, celle-ci pourrait se détacher. **OU S'ADRESSER :** réseau Jeep. Les propriétaires ont été avertis.

JUSTICE

Il faut s'accrocher !

Il ne faut pas désespérer de la justice... En 2007, Jean-René Jacquet avait confié la construction de sa maison, près de Limoges (87), à une petite entreprise locale (QC n° 542, p. 66). Elle abandonnera le chantier en cours de route. Après sa mise en liquidation judiciaire, son gérant enverra cependant une facture de 19000 € à Jean-René. « J'étais à jour de mes paiements, certifie celui-ci. L'administrateur judiciaire m'a ensuite relancé en me présentant une facture dont la date avait été grossièrement falsifiée pour donner l'illusion qu'elle avait été émise avant la liquidation, ce qui la rendait régulière. » M. Jacquet sera néanmoins condamné par la cour d'appel à payer la somme de 9000 €. « Tout

La falsification d'une facture enfin reconnue

sa, sur la base d'un document falsifié pour lequel j'avais déposé une plainte pour faux et usage de faux », s'insurge-t-il. Mais le procureur classe. Jean-René dépose alors une nouvelle plainte en se constituant partie civile, ce qui oblige à nommer un juge d'instruction. « Il ne s'est rien passé ou presque, affirme-t-il. La seule chose qu'a faite la juge, c'est de m'auditionner. Au bout de quatre ans, elle a rendu un non-lieu. » Une

décision que Jean-René conteste devant la chambre de l'instruction de la cour d'appel de Limoges. Résultat : enfin une bonne nouvelle ! « Le 16 novembre dernier, explique Olivier Guillot, son avocat, la chambre de l'instruction a demandé à la juge de reprendre le dossier, car la modification de la date sur la facture litigieuse constitue bien une altération de la vérité susceptible de caractériser le délit de faux. Et le fait que Jean-René Jacquet a été condamné au civil n'était pas un motif suffisant pour ne pas investiguer, afin de déterminer qui avait commis cette falsification et avec quel objectif. » L'affaire est relancée. Comme le chantier : Jean-René vient d'obtenir un crédit qui lui permettra d'achever la construction de sa maison. ♦



La construction de la maison va enfin reprendre, 9 ans plus tard... (photo d'illustration)

TÉLÉPHONIE MOBILE

Apple sonne le rappel

Depuis plusieurs mois, de nombreux consommateurs se plaignaient de leur iPhone 6 ou 6 Plus, dont l'écran tactile était devenu inutilisable. Apple réagit enfin, mais partiellement : le fabricant ne reconnaît le défaut que sur les iPhone 6 Plus et réclame 167,10 € pour la réparation ! La firme estime en effet que la panne a lieu

après que le smartphone a « subi plusieurs chutes sur une surface dure, suivies ultérieurement d'autres contraintes ». L'utilisateur serait donc fautif. Moutils témoignages reçus à Que Choisir décrivent pourtant un problème survenu sans raison apparente. Et d'autres décrivent le même souci sur un iPhone 6. Parallèlement, Apple rappelle les iPhone 6S fabriqués

entre septembre et octobre 2015 à cause d'une défaillance de la batterie qui provoquerait l'extinction brutale du smartphone. Les clients concernés sont là aussi invités à se rendre dans une boutique Apple Store ou chez un réparateur agréé. Mais cette fois, la réparation est gratuite. ♦

LES RAPPELS DU MOIS

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

LIVRES SONORES Les grelots de Noël vendus chez Auchan. **PROBLÈME** : risque d'ingestion de petites parties en raison du module de son qui est mal attaché à la couverture du livre.

OÙ S'ADRESSER : magasins Auchan pour remboursement. Tél. 09 77 528 848.

JOUETS REVEK : râtaux « gamme enfant » (réf. 554282) et serouettes « panne et langue » (réf. 554302). **PROBLÈME** : risque de blessure en cas de choc avec les parties pointues de ces jouets.

OÙ S'ADRESSER : lieux d'achat pour remboursement.

GOUACHE AU DOIGT GIOTTO BÉBÉ, coffrets de 3 pots, réf. 460700.

PROBLÈME : la queue de l'éponge fournie dans le coffret est susceptible de se détacher, pouvant entraîner un risque d'ingestion. **OÙ S'ADRESSER** : lieux d'achat pour remboursement.



COFFRETS FLEUR PERLES renaissance noir Rico Design vendus chez Picwic. Réf. 7090.30.02 **PROBLÈME** : présence d'une substance chimique à une teneur supérieure à la réglementation.

OÙ S'ADRESSER : lieux d'achat pour remboursement.



BOUCLES D'OREILLES pendentifs dorés DTM Loisirs Créatifs. Réf. 268404. **PROBLÈME** : teneur excessive en nickel. **OÙ S'ADRESSER** : lieux d'achat pour remboursement.

MULES DE PLAGE pour enfants commercialisées par Chaussexpo. Modèle sabots-chenille. Couleur : vertes avec sangle bleue ou bleues avec sangle verte. **PROBLÈME** : les petites antennes peuvent se détacher, risque d'ingestion. **OÙ S'ADRESSER** : lieux d'achat pour remboursement.



Les iPhone 6S sont réparés gratuitement, pas les iPhone 6 et 6 Plus.



VOSIN/PHANTIE

LA PHOTO DU MOIS



J. P. KISZEL/AP

Nouvelle garantie ponctualité pour les trains

La SNCF a revu les règles appliquées aux retards des TGV et trains Intercités. Le dispositif concerne désormais tous les retards, imputables ou non à la société nationale. De plus, l'indemnisation diffère de la réglementation européenne. Celle-ci ne joue que pour les retards supérieurs à une heure, tandis que la SNCF verse une compensation de 25% du prix du billet à partir de 30 minutes. Pour les retards de 60 à 119 minutes et de 120 à 179 minutes, elle revient aux « normes » du texte européen avec une compensation de, respectivement, 25% et 50%. À partir de 180 minutes, elle se distingue à nouveau: indemnisation de 75% contre 50%. Enfin, la SNCF ne rembourse qu'en bons d'achat pour un prochain voyage, alors que le règlement communautaire permet l'indemnisation en euros. ♦

HANDICAP

Les professionnels abusent

Sur 375 pharmacies et établissements spécialisés dans la vente ou la location d'articles d'aide à l'autonomie, la répression des fraudes en a épinglé 204. Parmi les abus notifiés: l'absence d'affichage des montants de prise en charge, par la Sécurité sociale, des frais de livraison, d'entretien, de nettoyage ou encore de maintenance de ces dispositifs médicaux. L'obligation de délivrer un devis n'est guère respectée, pas plus que son affichage. Et quand il est remis, il est en général incomplet.



BURGER/PHANE

Plusieurs clauses abusives ont aussi été relevées, comme l'exonération du professionnel en cas de matériel défectueux. Enfin, l'indispensable facture est souvent oubliée. ♦

Le devis, comme la facture, sont souvent absents.

TRANSPORT AÉRIEN

Juteux revenus annexes

Pour le monde de l'aérien, les revenus annexes sont une mine d'or. Boutiques et parkings rapportent gros aux aéroports. Quant aux compagnies, elles exploitent de plus en plus le filon de la



Les bagages et la restauration à bord rapportent gros.

vente de services qui, pour beaucoup, ont été longtemps gratuits. Une pratique lancée par le secteur low cost. Bagages en soute, restauration à bord ou location de voiture en complément du billet d'avion... en moyenne, la facturation de telles prestations représente 9% du chiffre d'affaires des transporteurs aériens. Depuis 2010, il a été multiplié par trois pour s'établir à 67,4 milliards de dollars en 2016, selon le cabinet IdeaWorks. Et ce sont toujours les postes restauration à bord ou bagages qui se taillent le lion avec 44,9 milliards de dollars de recette.

JUSTICE

Action de groupe élargie au travail

Déjà reconnue en matière de consommation et de santé, l'action de groupe s'étend au travail. Votée dans le cadre du projet de réforme judiciaire, elle permettra aux syndicats et aux associations de saisir le juge en cas de discrimination dans les relations de travail. Cette action collective en justice a vocation à les faire cesser, mais aussi à réparer le préjudice subi par une indemnité. Si ses modalités sont aussi drastiques pour être recevable que pour la consommation, sa mise en œuvre ne sera pas aisée.

HONORAIRES MÉDICAUX L'OPTAM REMPLACE LE CAS À partir du 1^{er} janvier, les médecins qui modèrent leurs dépassements d'honoraires signeront avec l'assurance maladie, non plus un contrat d'accès aux soins (CAS) mais une option pratique tarifaire maîtrisée (OPTAM). Les complémentaires santé couvrant de moins en moins souvent les dépassements des praticiens qui n'acceptent aucune limite, les usagers ont intérêt à privilégier les médecins OPTAM. ♦



Retrouvez chaque semaine les chroniques consacrées à Que Choisir sur Radio Vinci Autoroutes.

NOS ACTIONS, NOS COMBATS

2016, une année riche en victoires

L'UFC-Que Choisir ne cesse de se battre pour faire progresser les droits des consommateurs. Grâce à nos actions et nos victoires, votre quotidien va changer. Retour sur les avancées que nous avons obtenues pour vous l'an dernier. Certaines sont d'application immédiate, d'autres ne sont que la première étape d'un processus plutôt bien engagé.

ALIMENTATION

- Mise en œuvre, à compter du 1^{er} janvier, d'un étiquetage obligatoire de l'origine du lait et des viandes dans les produits transformés en France (voir édito p. 4).
- Participation à l'instauration d'un étiquetage nutritionnel simplifié pour identifier rapidement la qualité nutritionnelle des aliments (sur la base du volontariat). Voir p. 52.

SANTÉ

- Pression pour que Bruxelles donne une définition précise des « perturbateurs endocriniens », afin de lutter contre la toxicité des produits d'usage quotidien.

ENVIRONNEMENT

- Présomption de conformité des produits étendue à deux ans. Cela vous permet de profiter de la garantie légale plus aisément, et contribue à lutter contre l'obsolescence programmée.
- Interdiction des sacs en plastique aux caisses des magasins.



À compter du 1^{er} janvier, étiquetage obligatoire de l'origine du lait et de la viande dans les plats préparés.

TÉLÉPHONIE/INTERNET

- Inscription dans la loi du principe de neutralité du Net, qui garantit un accès à un Internet ouvert à tous, sans différence de débits et de coûts.
- Plus de transparence sur les moteurs de recherche et les plateformes. Ils devront renseigner sur les liens influençant leurs référencements, indiquer la qualité de l'offre en cas de vente ou de location d'un produit ou d'un service, et informer sur les contrôles effectués sur les avis et commentaires mis en ligne.
- Un règlement européen sur la protection des données personnelles entrera en vigueur en 2018. Il permettra de mieux protéger votre vie privée et vos informations sensibles sur Internet.
- Ouverture de l'action de groupe en matière de données personnelles. Celle-ci devrait permettre à l'UFC-Que Choisir d'agir pour faire cesser une violation de la législation.

TRANSPORTS RÉGIONAUX

- Transparence améliorée sur les statistiques de qualité des transports régionaux (prise en compte des trains supprimés dans

LE BILLET

d'Alain Bazot

Président de l'UFC-Que Choisir



Bonne année consumériste

L'an nouveau arrive et, avec lui, l'heure des bonnes résolutions! Au-delà de mes sincères vœux de réussite et d'épanouissement dans votre vie personnelle, je forme le souhait que 2017, année électorale majeure, soit l'occasion de réformes consuméristes d'ampleur pour améliorer le quotidien des Français. Si, en termes de victoires, l'année 2016 a été un bon cru, comme le montrent les exemples ci-contre, beaucoup reste à faire pour renforcer les droits des consommateurs et leur effectivité dans un environnement plus sain et plus honnête. N'en déplaise aux candidats obsédés par la croissance, le développement économique du pays passe aussi par les consommateurs. Faut-il rappeler que la consommation est le dernier moteur de la croissance et que la restauration de la confiance des consommateurs et de leur pouvoir d'achat est un levier important pour relancer l'économie? Pour que les prochains élus mènent une politique favorisant une consommation plus responsable et source de bien-être, l'UFC-Que Choisir entend, avec vous, donner de la voix! ♦



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



Depuis juillet 2016, exit les sacs plastiques.

CRÉDITS

- Instauration d'un droit à l'oubli pour les personnes malades leur permettant de bénéficier de primes d'assurance amoindries.

FAITES-LE SAVOIR

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

PRIX DES PRODUITS

Une hausse déguisée

Encore une baisse... Ne rêvons pas: il ne s'agit pas d'une baisse de prix mais d'une baisse de quantité! Cet automne, le baril de poudre pour lave-vaisselle de marque Sun que j'achète habituellement est passé de 3 à 2,850 kg, sans que le prix ne bouge. Autrement dit, il s'agit bien là d'une augmentation déguisée. Un exemple parmi d'autres! À ce train-là, les biscottes vont bientôt avoir la taille d'un timbre-poste! Une belle mystification qui devrait être dénoncée par *Que Choisir*! ♦

M^{me} PEYRICHOUX, PARIS (75)

ENCORE 30 GR. EN MOINS
PAR RAPPORT AU
MOIS DERNIER!



PERTE DE BAGAGES

L'assurance n'a servi à rien

Nous avons effectué un voyage en Namibie avec Nouvelles Frontières. Pour ce séjour, nous avons souscrit une assurance perte de bagages, nommée Présence, qui est gérée par le voyageur. Si la valise de mon mari est arrivée à destination sans soucis, la mienne a été perdue! Je me suis retrouvée dans ce pays lointain pour faire des safaris sans vêtements de rechange, sans lunettes de vue, sans médicaments... Mon voyage a, dès lors, viré au cauchemar: il était très difficile de trouver le minimum à acheter sur place. Par courriel, nous avons en outre demandé assistance au voyageur, car j'étais en rupture de traitement et les médicaments antipaludisme étaient rangés dans le bagage égaré. Nous n'avons jamais



eu de réponse! Quatre mois se sont écoulés depuis notre retour. Et cette valise n'a toujours pas été récupérée. Aucune lettre d'excuse ne m'a été adressée. Quant à l'assurance prise, je me demande bien à quoi elle sert! Après avoir scanné et adressé tous les documents nécessaires (factures, notamment) pour notre dossier, nous apprenons qu'ils ont été perdus. On nous a alors réclamé les originaux. J'ai refusé, car je voulais garder des preuves. L'assureur a aussi exigé une attestation de la compagnie aérienne (Lufthansa) que je n'ai jamais obtenue. Il y a de quoi enragier! ♦

ÉVELYNE D., CUTRY (54)

AUTOMOBILE Le cri du cendrier!

Au cours de l'été 2016, les Bouches-du-Rhône ont payé un lourd tribut aux incendies de forêt. Tous n'ont pas été provoqués par des imprudences, mais les mégots jetés par des automobilistes peuvent être à l'origine de feux dévastateurs. Il y a quelques années, ma maison a d'ailleurs été menacée par un incendie de ce type. Or, j'ai appris que les nouveaux modèles de voitures

n'étaient plus équipés de cendriers. Les constructeurs auto sont-ils en train de transformer les conducteurs en pyromanes plus ou moins involontaires? La loi n'interdisant pas de fumer en voiture, sauf en présence d'enfant de moins de 12 ans, je ne comprends pas l'abandon des cendriers. ♦

MARIE-CLAUDE BÉRAUD,

CHATEAUNEUF-LES-MARTIGUES (13)

LIVRET A La Banque postale aux abonnés absents

Titulaire d'un Livret A à La Banque postale, j'ai reçu un courrier du chargé de clientèle en date du 21 avril m'informant que ce livret n'avait fait l'objet d'aucune opération depuis juin 2004 et faisait apparaître un solde, intérêts compris, de 172,87 €. En conséquence, il me rappelait que faute d'intervention de ma part avant le 1^{er} octobre 2016, les fonds seraient versés à la Caisse des dépôts et consignations à moins que je n'en demande le versement. Le 28 avril, je signifiais la clôture de ce livret à La Banque postale et demandais le virement du solde en question. Fin octobre, malgré un rappel un juin, je n'avais toujours rien reçu. ♦

JOSÉ-MANUEL MARINHO, SÈVRES (92)

Les manuscrits et documents non utilisés ne sont pas restitués.

PRÊT IMMOBILIER

Des « frais d'avenant » élevés

Mon mari et moi sommes déçus par notre banque. Depuis plusieurs mois, nous renégocions notre prêt immobilier avec elle. Notre conseiller nous a proposé un taux de 1,69% sur 186 mois avec des mensualités à 1204 €, assurance incluse. À plusieurs reprises, nous lui avons demandé de nous le confirmer par écrit mais elle a toujours refusé. Nous avons fini par donner notre accord. Notre banque nous a ensuite adressé un avenant. Lorsque nous l'avons

reçu, notre étonnement a été grand. Le taux et la durée correspondent bien à ce qui nous avait été indiqué mais, dans le capital restant dû à rembourser, la banque a ajouté 2840 € au titre des « frais d'avenant », ce qui fait passer la mensualité de 1204 à 1206,69 €. Certes, cela fait une très faible différence. Mais jamais nous n'avions été informés de la perception de tels « frais d'avenant », au demeurant fort élevés! ♦

SARAH RIZZO, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

EUROSTAR Dates erronées, pénalités salées!

Quelques jours après le décès de son père, mon épouse a entrepris de programmer un court séjour à Londres avec nos enfants. Elle a commandé sur Internet quatre billets Eurostar, pour un montant global de 327 €. Mais, un peu perturbée par le moment difficile qu'elle vivait, elle s'est aperçue, cinq jours après, qu'elle s'était trompée de dates et que les billets étaient inutilisables parce que situés en dehors des vacances scolaires. Elle a alors contacté le service clientèle d'Eurostar pour que les billets soient modifiés. Il a fallu ajouter aux 327 € déjà versés 320 € de pénalités et 100 € de surcoût. Au total, ce voyage revient donc à 747 €. J'admets tout à fait que l'on puisse réclamer un surcoût pour les billets. En revanche, je trouve inadmissible des pénalités justifiées par des frais de gestion aussi lourds pour simplement modifier deux dates. ♦

GUILLAUME DUVAL, PARIS (75)

NETTOYEUR VAPEUR Refus de garantie gonflé

En août 2016, j'ai fait l'acquisition d'un nettoyeur vapeur. Je m'en suis servi seulement une fois. Et après quelques minutes d'utilisation, l'extension du tube s'est brisée nette. Je me suis donc rendu au magasin Boulanger d'Orgeval (78), où j'avais acheté ce produit. On m'a alors indiqué que la garantie de deux ans ne pourrait pas s'appliquer, car cet élément était considéré comme une pièce détachée, et que son remplacement se ferait

à mes frais, soit une dépense de 99,49 €. Je suis ulcéré par une telle pratique et j'envisage de demander au fabricant ou au distributeur de reprendre ce nettoyeur. ♦

SACHA MECHIN, MULCEN (76)

📧 Ce lecteur a raison d'être ulcéré! Au titre de la garantie légale de conformité, cette réparation doit être prise en charge. Il peut même demander le remboursement ou le remplacement du produit auprès du vendeur.

COFFRET CADEAU

Belle déception sur toute la ligne

Nous sommes un couple « reconstitué » (l'un et l'autre, nous avons plus de 60 ans). À l'occasion de notre mariage, il y a un an, mes enfants nous ont offert une Smartbox « Châteaux et gastronomie ». Dans le catalogue, nous avons choisi un hôtel 3 étoiles en Bretagne, dans les Côtes-d'Armor, photos et commentaires publiés nous ayant convaincus. Ainsi, on nous promettait une nuit « en chambre double supérieure », un petit-déjeuner buffet, un cocktail de bienvenue et un dîner gourmand « hors boissons ». Or, quelle ne fut pas notre désillusion lorsque nous sommes arrivés dans cet établissement! La cour d'entrée? Pas le beau parc décrit mais un terrain en friche! L'accueil chaleureux? Plutôt froid. La chambre double supérieure? Une pièce de 9 m² à la moquette élimée en plusieurs endroits, un lit de 140 cm de large avec sommier et matelas défoncés, des toiles d'araignées, des peintures et huisseries dégradées, du linge laissant à désirer, etc. Ah oui! La mention « supérieure » était peut-être liée au fait que l'on pouvait apercevoir, au loin entre les toits, l'océan! Le dîner se prenait dans une brasserie de bord de mer située à un kilomètre de l'hôtel. Menu correct. Ce qui n'était pas le cas du petit-déjeuner. En fait de buffet, nous avons eu droit à de toutes petites viennoiseries et à des madeleines. Au bout du compte, les prestations de qualité annoncées par le catalogue Smartbox n'étaient pas au niveau, loin de là! ♦

GEORGES BRAT, AMBIERLE (42)



Douze ans après le début du dépistage organisé, son intérêt pour la santé des femmes n'a toujours pas été évalué en France. Des études internationales évoquent un bénéfice plus modeste que prévu et un inconvénient majeur : le surdiagnostic.

A. BANCAL/GETTY

CANCER DU SEIN

Le dépistage organisé en question

FABIENNE MALEYSSON ET ANNE-SOPHIE STAMANE

Le dépistage du cancer du sein, qui consiste à chercher un cancer avant qu'il ne donne des symptômes, est vu comme une évidence. Sa logique est, il est vrai, *a priori* peu contestable : plus le cancer est détecté tôt, plus vite il est traité, et plus les chances d'en réchapper sont grandes. D'où l'extension à tout le territoire, en 2004, du dépistage par mammographie. Aujourd'hui, toutes

les femmes de 50 à 74 ans sont invitées à passer gratuitement une mammographie tous les deux ans. Difficile d'y couper : l'assurance maladie relance celles qui ne répondent

Une mammographie gratuite tous les 2 ans pour les 50-74 ans

pas à l'appel. Et chaque année, Octobre rose se charge d'une cinquantaine promotion autour du dépistage, exhibant les « survivantes » comme autant de preuves qu'il sauve des vies. Culpabilisation, chantage affectif : tout est bon pour faire passer les récalcitrantes pour des inconscientes, négligentes de leur santé, insensibles au chagrin que la maladie provoquerait chez leurs proches.

Cette année, cependant, en pleine préparation d'Octobre rose, la publication d'un rapport rédigé à la demande du ministère de la Santé par un comité d'orientation indépendant, à l'issue d'une concertation citoyenne et scientifique de plusieurs mois, a réussi à faire entendre une musique différente. Ses auteurs y relaient la vive controverse qui agite les milieux de l'épidémiologie : selon plusieurs études et synthèses sérieuses, les bénéfices du dépistage du cancer du sein, en place dans de nombreux pays occidentaux, ne sont pas aussi importants que prévu.

Recul limité de la mortalité

Il était temps que la polémique s'invite en France ! Les premiers doutes datent tout de même du début des années 2000. Et hormis des voix peu médiatisées comme celles de la revue médicale indépendante *Prescrire*, du Formindep (association pour une formation et une information médicale indépendante), de médecins généralistes francs-tireurs et blogueurs, et de *Que Choisir Santé*, personne, dans les hautes sphères de la santé publique française, n'avait jusque-là pris la peine de

LE RISQUE EN CHIFFRES

Quand Octobre rose noircit le tableau

Pour inciter les femmes à choisir le dépistage organisé, l'association qui en fait la promotion déforme la réalité par des slogans qui ne font pas dans la nuance!

LE SLOGAN: «Une femme sur huit risque de développer un cancer du sein.»

LA RÉALITÉ. Selon Catherine Hill, épidémiologiste à l'Institut Gustave-Roussy, à Villejuif (94), il s'agit d'une surestimation basée sur un calcul portant sur une population fictive suivie de la naissance à cent ans et plus. «Ce qui est pertinent, c'est le calcul pour une femme d'un âge donné suivie sur une durée donnée. Ainsi, le risque de diagnostiquer un cancer du sein dans les dix années suivantes est de 1,9% pour une femme de 40 ans, de 2,1% pour une femme de 50 ans, de 3,2% pour une femme de 60 ans.»

LE SLOGAN: «Cette femme a montré ses seins, elle a sauvé sa vie.»

LA RÉALITÉ. Le cas est rare, car le cancer du sein n'est pas une cause fréquente de décès. En 2013, 4,2% des femmes en sont mortes; à titre de comparaison, 27% ont succombé à une maladie cardio-vasculaire. Si on estime que le dépistage organisé permet une baisse de 20% de la mortalité par cancer du sein, c'est à peine une femme sur cent qu'il pourrait sauver (20% de 4,2%).

LE SLOGAN: «Le cancer du sein est le cancer le plus meurtrier chez la femme.»

LA RÉALITÉ. Si ce cancer tue plus que les autres, c'est parce qu'il est le plus fréquent. Mais cela ne veut pas dire que si l'on en est atteint, on a un risque important d'en mourir. La médecine ayant fait des progrès considérables, la survie à cinq ans des femmes diagnostiquées entre 2005 et 2010 était de 88%, et même de 92 à 93% pour les 45-75 ans. La survie à dix ans pour les femmes de cette tranche d'âge diagnostiquées entre 1999 et 2004 était de 82 à 86% et la situation s'est, à coup sûr, améliorée depuis.

Sur 1 000 femmes de 50 ans dépistées pendant 10 ans

CE QUE CROIENT LES FEMMES
80 mourront d'un cancer du sein

CE QUE DISENT LA PLUPART DES ÉTUDES
4 mourront d'un cancer du sein

Si elles ne sont pas dépistées

CE QUE CROIENT LES FEMMES
160 mourront d'un cancer du sein

CE QUE DISENT LA PLUPART DES ÉTUDES
5 mourront d'un cancer du sein

SOURCE: ENFS MEDICAL BOARD

considérer les données exposées. Tout juste la Haute autorité de santé (HAS) avait-elle discuté, en 2012 et en toute discrétion, les incertitudes et la nécessité de mieux informer les femmes. Tout en prenant finalement le parti de soutenir et renforcer le dépistage.

Premier point troublant soulevé par les chercheurs qui ont évalué le dépistage du cancer du sein: il ferait à peine reculer la mortalité chez les femmes dépistées. Si on la compare à celle des femmes ne s'étant pas prêtées au dépistage, l'écart est faible. Voire, selon certains, carrément nul. Difficile de donner une estimation fiable, car les chiffres reposent sur des essais anciens, à la méthodologie contestée. La collaboration

Cochrane, groupement de scientifiques indépendants, a annoncé, après avoir revu les études, «au mieux» une baisse de mortalité de 15%. D'autres auteurs avancent jusqu'à 30%. La communication officielle se base sur 20%. Ce qui peut paraître considérable, mais veut simplement dire que, pour 1 000 femmes de 50 ans dépistées pendant 10 ans,

Les cancers peu agressifs sont détectés, les graves rarement

il y aura 1 décès de moins, 4 au lieu de 5, que chez les femmes non dépistées. Pourquoi ce résultat mitigé? Le dépistage détecte bien les cancers peu agressifs, mais «fait peu barrage aux cancers graves», souligne le Dr Cécile Bour, radiologue et présidente de l'association Cancer Rose, qui milite pour une information plus objective sur le dépistage. Ceux-là continuent pour la plupart à passer sous le radar, car ils se développent vite, entre deux mammographies. «Il est vrai, reconnaît le Dr Suzette Delaloge, cancérologue et chef du département sénologie à l'Institut Gustave-Roussy (IGR) de Villejuif (Val-de-Marne), que le dépistage n'arrance pas beaucoup le stade au diagnostic.» En clair, il ne contribue que peu à détecter les formes sévères à un stade où elles auraient plus de chances de guérir.

Les traitements de plus en plus efficaces

Au-delà de la mortalité par cancer du sein, c'est également la mortalité globale qu'il faut considérer, car elle permet de prendre en compte les effets indésirables, mais invisibles, du dépistage. Par exemple, les décès par cancer radio-induits, c'est-à-dire causés par les mammographies répétées, >>>

» peu nombreux mais bien réels. Dans cette perspective, l'impact du dépistage est encore plus limité. Mais alors, si le dépistage influe peu sur les courbes de mortalité, comment expliquer que les femmes guérissent plus souvent de leur cancer du sein ? La réponse, plutôt rassurante, est à chercher du côté de l'amélioration des traitements, véritable moteur, depuis la fin des années 90, du recul de la mortalité par cancer du sein. Et selon le Pr Philippe Autier, épidémiologiste à l'International Prevention Research Institute (IPRI) de Lyon (Rhône), plus les traitements progressent, plus le dépistage perd de son intérêt. C'est entendu, on ne sait pas si – et combien – le dépistage sauve des vies. Mais après tout, à supposer que seulement 1 ou 2 femmes sur 1000 en réchappent, n'est-ce pas suffisant ? L'objection serait recevable si les évaluations n'avaient aussi mis au jour un inconvénient majeur du dépistage : le surdiagnostic. En clair, les mammographies de dépistage révèlent des cellules précancéreuses ou cancéreuses qui n'auraient pas évolué vers un cancer. Le surdiagnostic n'a rien à voir avec le faux positif, qui est un résultat d'examen amenant dans un premier temps à soupçonner un cancer, diagnostic ensuite démenti par d'autres explorations. En cas de surdiagnostic, des lésions sont bien présentes, attestées par l'analyse anatomopathologique des tissus prélevés par biopsie. Simplement, elles n'auraient, sans intervention, pas proliféré, ou elles auraient progressé si lentement que la maladie serait restée silencieuse.

Le surdiagnostic n'est plus contesté

L'existence du surdiagnostic a été révélée en comparant le nombre de cancers diagnostiqués chez les femmes dépistées et chez celles non dépistées. Elle a remis complètement en question le schéma selon lequel une petite tumeur se transforme fatalement en cancer invasif, puis en cancer métastatique et mortel. Dans certains cas, elle ne bouge tout simplement pas pendant de longues années. Voire régresse. Nulle magie ici, mais la capacité du corps humain, parfois, à réparer ses propres bugs. Si le surdiagnostic lié au dépistage du cancer du sein n'est plus contesté par personne, son ampleur fait l'objet de publications très contradictoires. La fourchette s'étale de 10 % à... 60 % ! Encore une fois, prétendre arbitrer cette guerre des chiffres serait malhonnête. Seule certitude, le surdiagnostic a des conséquences bien concrètes. Des femmes en bonne santé basculent dans l'univers du cancer, une maladie toujours perçue comme mortelle, avec son cortège d'angoisses et de traitements lourds, d'hospitalisation, d'arrêts de travail et de

Nombre de cancers détectés très tôt ne se seraient pas manifestés...

C. SCHNEIDER/ANP



difficultés d'accès au crédit. Alors qu'elles auraient continué leur vie en bonne santé si elles ne s'étaient pas prêtées au dépistage.

Pas d'allègement des traitements

Pour la prise en charge, le surdiagnostic constitue un angle mort. « Nous sommes, à l'heure actuelle, incapables d'identifier le cancer qui n'évoluera pas, souligne le Dr Suzette Delaloge. Dans notre pratique, certains ont effectivement l'air de ne pas "montrer" beaucoup, mais il est difficile de temporiser, surtout si la femme est jeune. » Dans le doute, tous les cancers sont traités. Et même pour la forme la moins agressive, le carcinome *in situ* de bas grade ou de grade intermédiaire, la chirurgie associée à la radiothérapie est aujourd'hui le standard. La mastectomie, ablation totale du sein, n'est pas rare, même à des stades peu avancés. En 2014, dans son rapport annuel, l'assurance maladie s'en étonnait d'ailleurs, rappelant que la stratégie de référence dans les cancers de stade précoce devait être la chirurgie conservatrice. La désescalade des traitements n'est donc pas encore entrée dans la pratique. Mais l'idée fait son chemin : « Trois études sont en cours, précise le Dr Suzette Delaloge, l'une applique aux carcinomes *in situ* de bas grade une surveillance rapprochée par mammographie tous les six mois, puis tous les ans, sans autre intervention ; la seconde consiste à évaluer la chirurgie seule, et la troisième teste l'hypothèse d'une diminution de la radiothérapie. » En attendant, l'arsenal thérapeutique est lourd.

L'argument selon lequel le dépistage contribue à l'allègement des soins reste à démontrer. Plus de dix ans après sa généralisation, les failles du dépistage organisé du cancer du sein sont incontestables. Au minimum, les autorités de santé doivent se désolidariser de la propagande d'Octobre rose, pour se consacrer à la diffusion d'une information éclairée des femmes sur les inconvénients du dépistage, et sur les incertitudes qui entourent son bénéfice. Afin d'assainir le dialogue entre les femmes et leur médecin, sortir l'incitation au dépistage des critères de récompense des médecins, comme le demande l'UFC-Que Choisir, paraît

un minimum. Suite au rapport de la concertation, le ministère de la Santé a promis de se prononcer fin 2016 sur l'évolution du dépistage. Nous n'en savons pas plus à l'heure

... mais on est incapable aujourd'hui d'identifier ceux qui n'évolueront pas

où nous écrivons, mais le communiqué de presse publié en septembre dernier n'augure rien de bon : il commence par redire tout l'intérêt du dépistage, alors que c'est le cœur du débat ! Sur le plan scientifique, il semble que seul un nouvel essai sérieux serait à même de préciser l'impact réel sur la mortalité et le surdiagnostic. ♦

NOS RÉPONSES À VOS QUESTIONS

• Je viens d'avoir 50 ans et j'ai reçu un courrier m'invitant à participer au dépistage organisé. En quoi consiste-t-il ?

Le dépistage organisé concerne les femmes de 50 à 74 ans. Cette tranche d'âge a été choisie car la majorité des cancers du sein se déclarent après 50 ans et que, au-delà de 74 ans, l'intérêt d'un programme collectif n'est pas établi. Les femmes concernées reçoivent une invitation tous les deux ans. Contrairement à un dépistage individuel, la mammographie est gratuite – mais vous devrez payer un reste à charge et peut-être des dépassements d'honoraires en cas d'examen complémentaire comme une échographie ou une biopsie – et seul un cabinet de radiologie agréé peut la pratiquer. Autre différence : si le premier radiologue ne trouve rien d'inquiétant, un second donne son avis. Cette procédure permet de détecter un petit nombre de cancers supplémentaires (environ 1%). En revanche, il n'y a pas de double lecture lorsque le premier radiologue distingue une anomalie, alors que cela pourrait éviter des faux positifs. La décision de participer ou non au dépistage organisé vous appartient. Si vous souhaitez avoir l'avis de votre médecin, il devrait, idéalement, vous exposer ses bénéfices et ses risques sans infantilisation ou jugement. Pour vous décider, vous pouvez, entre autres, tenir compte de vos facteurs de risque personnels.

• Quels sont les facteurs de risque ?

Bien sûr, il y a le fait d'appartenir à une famille génétiquement prédisposée (voir encadré, p. 20) mais le suivi est alors spécifique. En revanche, un cas isolé survenu après 40 ans dans votre famille ne doit pas constituer un motif d'inquiétude. Les autorités de santé ne recommandent pas de suivi rapproché dans cette situation. L'âge figure parmi les facteurs les plus importants. 54% des cancers du sein sont diagnostiqués entre 50 et 74 ans et 24% après 74 ans. Un précédent cancer du sein invasif, un carcinome *in situ* ou une hyperplasie atypique, en font aussi partie. Les autres facteurs n'entraînent qu'une augmentation modeste du risque : aucun ne justifie à lui seul une surveillance particulière. Certains sont liés à l'imprégnation

Une mammographie n'est qu'une photographie à un instant T : un sixième des cancers sont diagnostiqués entre deux sessions de dépistage.



hormonale : âge précoce des premières règles (avant 12 ans), ménopause tardive (après 55 ans), contraception orale et/ou traitement hormonal substitutif de la ménopause, en particulier combinant œstrogènes et progestatifs, mais dans ces deux cas, le surrisque s'atténue progressivement après l'arrêt du traitement. Le fait de ne pas avoir eu d'enfants ou d'avoir eu le premier après trente ans pèse aussi un peu dans la balance. De précédentes lésions mammaires non atypiques ou non prolifératives aussi. Enfin, l'hygiène de vie entre en jeu : l'obésité et la consommation régulière d'alcool sont synonymes de risque accru. Concernant la densité mammaire, révélée par la mammographie, la Haute autorité de santé juge qu'il n'y a pas de preuve robuste d'un lien avec le cancer du sein. Chez les femmes jeunes, elle est très fréquente et n'a rien d'inquiétant. Par ailleurs, la classification entre seins « denses » et « non denses » laisse place à la subjectivité du radiologue, comme l'a montré une étude américaine parue en janvier 2016. À lui seul, ce critère ne constitue pas une raison de faire des mammographies régulières, d'autant que les seins denses sont moins « lisibles » et absorbent davantage les rayons. Bonne nouvelle, on a aussi identifié des facteurs protecteurs : un exercice physique régulier et une alimentation équilibrée en font partie, ainsi que le fait d'avoir allaité ses enfants pendant une durée cumulée d'un an au moins.

• Quelles pourraient être les conséquences négatives d'une mammographie ?

Outre le désagrément de l'examen et l'éventualité d'un faux positif ou, plus grave, d'un surdiagnostic, les mammographies répétées peuvent provoquer des cancers radio-induits, c'est-à-dire engendrés par les rayons absorbés par les seins lors de l'examen. Selon le Centre international de recherche sur le cancer (Circ), le risque serait très faible, de l'ordre d'un décès pour cent décès évités par la mammographie. Mais des recherches récentes, qui remettent en cause les principes

NOS RÉPONSES À VOS QUESTIONS



VOSIN/PHANIE

Avant 50 ans, la mammographie de dépistage (en dehors de tout signe clinique et hors risque familial) est déconseillée par tous les experts.

admis jusqu'ici, incitent à relativiser ces chiffres. Pour comprendre, il faut savoir que les radiations engendrent des cassures de l'ADN, première étape vers un possible cancer. L'organisme de la plupart des individus est capable de réparer ces cassures, pourvu qu'on lui en laisse le temps. Or, la mammographie implique deux clichés par sein. Entre ces deux clichés, il ne s'écoule que quelques minutes, si bien que l'effet de ces deux irradiations rapprochées est plus délétère que si elles étaient éloignées dans le temps. La dose d'irradiation ne fait donc pas tout et la mammographie (qui, d'ailleurs, irradie de l'ordre de 400 fois plus qu'une radio osseuse) n'est pas un examen dénué de tout risque. Mais le vrai sujet d'inquiétude pour les chercheurs est le fait que certaines personnes présentent

J. LUND/BLENDIMAGES/PHS



RISQUE FAMILIAL UNE SITUATION PARTICULIÈRE

Les femmes à risque familial élevé sont dans une situation particulière, nos conclusions sur le dépistage organisé ne les concernent pas. L'existence d'un risque familial est soupçonnée lorsqu'on constate dans la même branche parentale des cancers du sein chez plusieurs femmes et/ou chez une femme de moins de 40 ans et/ou chez un homme et/ou un cancer de l'ovaire⁽¹⁾. Une consultation en oncogénétique est alors conseillée. Après

établissement d'un arbre généalogique précis, une prise de sang peut être prescrite, à la recherche de gènes de prédisposition. En cas de découverte d'une mutation sur certains gènes, en particulier le BRCA 1 ou le BRCA 2, le surrisque est confirmé, ce qui ne signifie pas qu'un cancer va forcément se déclarer. Les femmes qui se trouvent dans ce cas sont dans une situation difficile, car aucune des options qui s'offrent à elles n'est dénuée

d'inconvénients. On imagine aisément ceux de la double mastectomie (ablation des deux seins), qui a cependant l'avantage d'éliminer quasiment le risque. L'autre option proposée est le plus souvent un dépistage annuel, commençant très tôt et associant IRM, mammographie et échographie. Problème : la multiplication des irradiations peut, chez ces femmes en particulier, favoriser les cancers

radio-induits (dus aux rayons absorbés lors de l'examen). Autre cas de figure, si aucun gène de prédisposition n'a été retrouvé, il est impossible d'estimer le risque individuel avec précision. Enfin, si un gène « coupable » a été identifié dans une famille, celles qui n'en sont pas porteuses ne sont pas plus à risque que la population générale.

(1) Un seul cas dans une famille après 40 ans ne suffit pas à soupçonner un risque familial, contrairement à ce qu'affirment certains praticiens.

un mécanisme de réparation défectueux. En tentant de réparer une cassure, leur organisme en engendre presque cent. Or, cette hypersusceptibilité individuelle aux radiations est particulièrement fréquente chez les femmes prédisposées génétiquement au cancer du sein. Même si le suivi rapproché semble avoir fait ses preuves chez ces femmes, une alternative sûre, telle que le diagnostic par voie sanguine, actuellement objet de recherches, serait bienvenue.

• On m'a prescrit une échographie après ma mammographie. Si la première est plus révélatrice, pourquoi imposer une « mammo », désagréable et irradiante ?

Bien qu'imparfaite, la mammographie est le meilleur outil pour visualiser les lésions. L'échographie est utilisée dans environ un quart des cas en complément, notamment lorsque les seins sont denses. Mais selon le Circ, elle pourrait être à l'origine d'un nombre de faux positifs trop élevé en regard de son intérêt pour détecter des cancers supplémentaires. Par ailleurs, il est impossible d'utiliser l'échographie seule, car elle ne permet pas de distinguer les nodules bénins de ceux potentiellement malins et « ne voit pas », par exemple, les microcalcifications déposées dans le sein par certaines lésions (anodines ou cancéreuses). Parmi les autres instruments de diagnostic, la mammographie en trois dimensions (tomosynthèse)

irradie davantage que la classique et n'est pour l'instant pas agréée pour le dépistage organisé. Quant à l'IRM, particulièrement sensible et donc susceptible d'induire des surdiagnostics, elle n'est pas adaptée en routine aux femmes qui n'ont pas de risque particulier.

• Certains cabinets de radiologie sont-ils à privilégier ?

Ceux qui participent au dépistage organisé sont agréés : ils doivent réaliser un nombre minimum de mammographies chaque année et un contrôle bisannuel permet de s'assurer que le matériel fonctionne correctement. La quasi-totalité a abandonné la mammographie analogique pour sa version numérique, un peu plus performante. En cas de non-conformité majeure, les appareils sont mis à l'arrêt dans l'attente de la correction des dysfonctionnements, validée par une contre-visite. *A priori* donc, la qualité du matériel est semblable dans tous les centres, du moins ceux qui participent au dépistage organisé : même si vous passez une mammographie en dehors de ce cadre, choisir un centre agréé est une bonne idée. Cela dit, un cliché de mammographie n'est pas un diagnostic en soi, c'est son interprétation qui permet de le « faire parler ». Tout repose donc sur le radiologue, sur sa compétence, son expérience, sans oublier sa personnalité car certains, pour « se couvrir » et/ou par vénalité, ont tendance à voir des cancers partout, prescrivant des biopsies inutiles. Votre médecin devrait pouvoir vous indiquer un radiologue de confiance.

• Après la mammographie et l'échographie, on m'a dit qu'il fallait compléter le bilan par une biopsie. Que dois-je faire ?

Les biopsies qui montrent finalement que la lésion était bénigne ne sont pas rares. Cet examen est parfois rendu nécessaire par une vraie difficulté d'interprétation de l'imagerie. Mais il y a aussi des circonstances où il est prescrit abusivement. La biopsie étant un acte désagréable et une source d'angoisse importante, vous pouvez temporiser et retourner chez votre médecin avec les clichés. Il vous dira s'il estime utile de procéder à cet examen complémentaire, le cas échéant en demandant l'avis d'un centre de référence. Contrairement à une idée reçue, on n'est jamais à quelques jours près.



Le recours à l'échographie permet dans certains cas de préciser le diagnostic mais engendre beaucoup de faux positifs.

• En dehors du dépistage organisé, quand puis-je être amenée à passer une mammographie ?

À tout âge, en présence de certains symptômes, il faut consulter un médecin qui écartera tout risque ou prescrira une mammographie. Une boule sentie dans le sein fait partie de ces signes, même si de nombreuses irrégularités palpables se révèlent finalement bénignes. Un écoulement est rarement synonyme de cancer mais mérite aussi un examen médical. Une apparence visuelle modifiée doit également alerter, par exemple si le mamelon ou une autre zone se rétracte ou se déforme. En revanche, les douleurs isolées (sans modification de l'apparence ou de la « texture » du sein) ne sont pas des signes inquiétants, elles s'expliquent notamment par les fluctuations hormonales au cours du cycle ou par la (pré)ménopause. Si aucun signe clinique n'est présent, et hors risque familial avéré (voir encadré, p. 20), il est clairement déconseillé de faire une mammographie avant 50 ans, même si votre médecin vous affirme l'inverse. Comme l'écrit la Haute autorité de santé : « La balance bénéfice/risque du dépistage est d'autant plus défavorable qu'il concerne des femmes jeunes et/ou sans facteur de risque. » En clair, faux positifs et surdiagnostics sont dans ce cas plus fréquents, sans parler de l'irradiation inutile.

• Faut-il se surveiller par autopalpation ?

Cette technique n'est pas conseillée : elle n'est pas facile à mettre en œuvre correctement et engendre énormément de fausses alertes. Un examen soigneux pratiqué annuellement par un praticien compétent est en revanche une option raisonnable, que vous participiez au dépistage organisé ou non. ♦

La loi pour une République numérique, promulguée à l'automne 2016, protège mieux les « e-consommateurs ». Voici ses principales dispositions.

VIE NUMÉRIQUE *Le* **consommateur mieux protégé**

CAMILLE GRUIHER

Cette année, Axelle Lemaire a reçu son cadeau d'anniversaire dix jours en avance. Alors qu'elle s'apprêtait à souffler sa 42^e bougie, la secrétaire d'État chargée du numérique a vu la loi qu'elle portait depuis deux ans entrer en vigueur. Depuis le 8 octobre 2016 et la publication du texte au *Journal officiel*, la France dispose donc d'une législation pour mieux encadrer notre société numérique. Services publics, recherche, e-sport... les secteurs abordés sont nombreux et la loi réforme plusieurs codes (tourisme, consommation, postes et télécommunications, ou encore relations entre le public et l'administration). Avec elle, le gouvernement veut stimuler l'innovation. Les « e-consommateurs » que nous sommes devenus sont aussi concernés. La loi Lemaire vise en effet à rassurer les Français et à mieux les protéger dans leur utilisation quotidienne

d'Internet. Sites marchands, réseaux sociaux ou intermédiaires de services vont ainsi être soumis à de nouvelles obligations pour mieux informer l'internaute et lui faciliter la vie au quotidien. Les sites Web devront, par exemple, expliciter clairement comment ils classent les résultats qu'ils affichent et si des liens commerciaux influencent les résultats (« loyauté des plateformes »). Plusieurs dispositions touchent à la protection des données personnelles (mort numérique, droit à l'oubli des mineurs, portabilité des données); mais elles ne font qu'anticiper la législation européenne, adoptée en avril 2016, qui entrera en vigueur en mai 2018. Une quarantaine d'articles de cette nouvelle loi attendent encore qu'un décret en précise les modalités d'application. Ils devraient être publiés d'ici au printemps 2017. À moins que souffler les bougies trop tôt n'ait finalement porté la poisse au calendrier. ♦

MORT NUMÉRIQUE

Exprimez vos dernières volontés

Aujourd'hui, la gestion, après leur mort, des diverses données mises en ligne par les consommateurs pose problème. D'abord, les héritiers n'en ont pas toujours connaissance; ensuite, ils se heurtent, concernant les données personnelles, au refus des plateformes qui, même dans le cadre d'une succession, n'ont pas le droit de les transmettre. Certains sites, comme Facebook et Google,

permettent déjà à leurs utilisateurs de prendre les devants. Avec la loi Lemaire, chacun pourra exprimer de son vivant ses volontés sur la conservation et la communication de ses données après son décès. Une personne pourra être désignée pour exécuter ces directives. Reste à voir comment seront gérées, concrètement, ces dernières volontés (stockage, référencement, etc.).

EFFACEMENT DES DONNÉES

Un droit pour les mineurs

Les erreurs de jeunesse des internautes pourront être corrigées, en tout cas celles qui concernent des publications hasardeuses sur les réseaux sociaux ou des informations périmées ou équivoques diffusées sur Internet. S'ils étaient mineurs au moment des faits, les internautes pourront demander à ne plus apparaître dans les résultats des moteurs de recherche. Rappelons que ce « droit à

l'oubli numérique » est plutôt un droit à l'« effacement ». Les données compromettantes ne disparaissent pas, simplement elles ne sont plus référencées par les moteurs de recherche. Les sites pourront invoquer le droit à l'information et à la liberté d'expression pour refuser la demande. En cas de désaccord, l'internaute pourra saisir la Cnil (Commission nationale de l'Informatique et des libertés), qui aura trois semaines pour répondre.

B. BECHET ; M. LEFEBVRE/PICTURETANK

LOYAUTÉ DES PLATEFORMES

Les relations commerciales au grand jour

Au quotidien, Internet est devenu incontournable : réserver une chambre d'hôtel, acheter un appartement, comparer des prix, ou encore trouver un covoiturage passe désormais par la Toile. À chaque fois, des intermédiaires font le lien avec le consommateur : ce sont les « plateformes ». Derrière cette appellation, la loi Lemaire englobe les moteurs de recherche, les comparateurs de prix, les marketplaces (ou places de marché), les boutiques d'applications mobiles, les sites de streaming ou les réseaux sociaux. Désormais, ces sites

devront fournir « une information loyale, claire et transparente » à leurs utilisateurs sur leurs « modalités de référencement, de classement et de déréfencement des contenus ». Autrement dit, vous devrez être informé de toute relation commerciale ayant influencé les résultats ou leur ordre d'affichage. Cette disposition complète la loi pour la confiance dans l'économie numérique, qui impose depuis 2004 que la pub soit « identifiable », et la loi Hamon de 2014, qui appliquait des dispositions similaires aux comparateurs de prix.

NEUTRALITÉ DU NET

Qualité égale pour tous les services

La loi Lemaire transpose dans la législation française le principe de neutralité du Net, déjà inscrit dans la réglementation européenne. Dans la pratique, il interdit aux opérateurs de proposer des offres commerciales différentes

en variant les débits, ou de détériorer la qualité de diffusion d'un site au profit d'un autre. En France, c'est l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) qui se chargera de sanctionner les abus.

PORTABILITÉ DES DONNÉES

Courriels, photos, musique en un clic

Le gouvernement entend faciliter la vie des internautes, lorsqu'ils souhaitent changer de fournisseurs de services, en leur permettant de récupérer toutes leurs données. Théoriquement, le champ d'application est assez vaste : documents stockés dans le cloud, photos mises en ligne sur Facebook, vidéos partagées sur Youtube, bibliothèque musicale stockée sur un site de streaming, liste de contacts et e-mails hébergés par un FAI (fournisseur d'accès à Internet)... Le texte prévoit aussi la portabilité des données pour les autres services (bancaires, énergie, etc.). « Le consommateur dispose en toutes circonstances d'un droit de récupération

de l'ensemble de ses données », dit la loi. Le texte exclut toutefois les fichiers « enrichis » par le fournisseur de service. Cette notion demeure floue, mais on peut imaginer voir entrer dans cette catégorie les photos « maquillées » de Snapchat (du type superposition d'oreilles de lapin à un visage), par exemple. La loi numérique reprend le règlement européen sur la protection des données personnelles, en y ajoutant toutefois les données non personnelles. Cette disposition entrera en vigueur en mai 2018, à la même date que le texte européen.

AVIS DE CONSOMMATEURS

La chasse aux faux avis est ouverte

Les avis de consommateurs sont désormais incontournables : plus de 80 % des internautes en consulteraient avant de réaliser un achat sur Internet. Mais difficile de leur faire

confiance tant ils sont faciles à manipuler (voir QC n° 548, juin 2016). La loi Lemaire contraint les sites à indiquer si les avis publiés ont été contrôlés, et comment.

DROIT AU MAINTIEN DE LA CONNEXION

Gaz, électricité... et Internet

La connexion Internet fait son entrée parmi les besoins de première nécessité, comme le gaz, l'électricité ou l'eau. En cas de défaut de paiement, les FAI devront maintenir la connexion de leurs clients le temps de l'instruction de leur demande d'aide auprès du Fonds de solidarité logement. Le code de l'action sociale et des familles, modifié par la loi Lemaire, le précise désormais. Le FAI pourra toutefois réduire le débit « sous réserve de préserver

un accès fonctionnel aux services de communication au public en ligne et aux services de courrier électronique ». A priori, il désactivera surtout les services payants (numéros surtaxés, vidéo à la demande, etc.). L'aide prendra la forme d'une « remise de dette » de la part des opérateurs, plafonnée à 100 €. Les départements de Seine-Saint-Denis et de Haute-Saône expérimentent ce dispositif avant son entrée en vigueur nationale, dont la date sera fixée par décret.

CORRESPONDANCES ÉLECTRONIQUES PRIVÉES

Vos e-mails sont confidentiels

Jusqu'à présent, les e-mails n'étaient pas expressément inclus dans le droit concernant le secret des correspondances privées (art. 226-15 du code pénal). La loi pour une République numérique rectifie le tir en intégrant les e-mails et englobe également tous les messages privés échangés sur les réseaux sociaux. Les hébergeurs ne pourront

plus utiliser le contenu de vos messages pour cibler la publicité qu'ils affichent sur votre écran. Méfiez-vous, un simple consentement de votre part (obtenu avec une petite case rapidement cochée) annule cette interdiction. Les hébergeurs pourront toujours analyser vos messages pour détecter des virus ou des spams.

RECOMMANDÉ ÉLECTRONIQUE

Équivalent au papier

La loi dispose désormais clairement que « l'envoi recommandé électronique est équivalent à l'envoi par lettre recommandée ». Cette mesure rétablit une certaine cohérence en dématérialisant la résiliation d'un contrat de bout en bout. Jusqu'ici, un recommandé papier était

nécessaire pour finaliser cette procédure initiée en ligne. Si le destinataire n'est pas un professionnel, il devra avoir exprimé son consentement à l'expéditeur. Le recommandé électronique aura la même valeur juridique qu'un recommandé papier. Sa mise en œuvre est donc particulièrement délicate.

La loi Sapin 2 modifie la donne en matière d'assurance vie et de placements sur Internet. Explications.



FOTOMEX/FOTOLIA

ÉPARGNE

La loi Sapin 2 souffle le chaud et le froid

ÉLISA OUDIN

Impossibilité temporaire de retirer de l'argent de son assurance vie ! Voilà la mesure de la loi présentée par Michel Sapin, ministre de l'Économie et des Finances, qui a fait le plus couler d'encre. Cette loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite loi Sapin 2, a été votée le 9 novembre 2016. L'article sur l'assurance vie n'a au final pas été censuré par le Conseil constitutionnel, contrairement au dispositif sur l'assurance emprunteur, pourtant très attendu par les associations de défense des consommateurs. Faut-il s'inquiéter de cette disposition et que penser de l'encadrement des placements à risques sur Internet et des mesures concernant les associations d'épargnants ? Éléments de réponse.

Jusqu'à 6 mois sans pouvoir retirer d'argent

grave et caractérisée» pour le système financier. De quoi susciter une vive inquiétude chez de nombreux épargnants, qui redoutent de ne plus pouvoir retirer leurs économies. « On a fait très peur aux assurés avec cette mesure », déclare Jean-François Filiatier, éditorialiste et membre fondateur du collectif « Dans l'intérêt des épargnants ». En réalité, ses conséquences devraient être assez limitées. Il faut en effet relativiser le danger du nouveau disposi-

tif. Pour commencer, il est strictement encadré dans le temps : les retraits ne pourront pas être bloqués

plus de trois mois, période renouvelable une seule fois. En outre, l'article 49 ne représente pas vraiment une innovation. Il assouplit un dispositif existant. La loi prévoyait déjà la possibilité pour l'Autorité de contrôle prudentielle et de réassurance (ACPR) de restreindre les retraits des assurances vie, ce qui n'a jamais été fait. Avant, cette limitation était individuelle et devait cibler une compagnie en particulier. Désormais, il est possible de geler les retraits pour tout un secteur.

Enfin, beaucoup d'assureurs et d'experts estiment que le risque de menace grave pesant sur l'assurance vie est très faible aujourd'hui. Ainsi, selon un conseiller en gestion de patrimoine, les réserves des assureurs seraient encore suffisantes. En outre,

ASSURANCE VIE Menaces sur les retraits...

L'article 49 de la loi Sapin 2 autorise l'État (via le Haut conseil à la stabilité financière, HCSF) à suspendre, retarder ou limiter les retraits d'argent ou arbitrages sur l'assurance vie en cas de « menace

RETROUVEZ CE DOSSIER

Le mercredi 18 janvier 2017 dans

LA QUOTIDIENNE



PRÉSENTÉ PAR MAYA LAUGUE ET THOMAS ISLE
DU LUNDI AU VENDREDI À 17H30
SUR FRANCE 5

une décollecte brutale de l'assurance vie est peu probable car, au regard des autres produits financiers, cette épargne conserve encore beaucoup d'avantages.

... et modulation des rendements

La loi autorise le HCSF à intervenir de deux autres façons. La première consiste à suspendre les versements. On ne touche pas au passé, on limite provisoirement la possibilité de placer de nouvelles sommes sur le contrat. L'atteinte contractuelle est donc assez mince. Seconde possibilité, s'il estime les rémunérations versées aux assurés trop élevées, l'État pourra imposer aux compagnies de les réduire. Le surplus sera alors mis en réserve et reversé plus tard aux assurés. Les conséquences concrètes de cette mesure sont réelles mais moins préjudiciables pour les assurés que celles prévues par le gouvernement pour les nouveaux contrats Eurocroissance de l'assurance vie. En effet, ce nouveau dispositif permet, au sein d'un même établissement, de prélever une partie des réserves d'une assurance vie en euros pour les transférer sur les nouveaux contrats Eurocroissance.

PLACEMENTS SUR INTERNET

Début d'encadrement

Les sites qui appâtent les particuliers avec des rendements élevés font des ravages... Ils promettent des gains rapides et conséquents *via* des placements à haut risques, particulièrement sur le marché des changes (Forex). Au final, le consommateur néophyte perd presque toujours. Malgré les nombreuses mises en garde, notamment de l'Autorité des marchés financiers (AMF), les arnaques se multiplient. Pour essayer d'endiguer le phénomène, la loi Sapin 2 interdit (à partir de janvier 2018) toute forme de publicité par Internet ou mail promotionnel. Les sites, même non domiciliés en France (beaucoup le sont à Chypre) sont

ASSURANCE EMPRUNTEUR

La résiliation annuelle bloquée

La loi Sapin 2 entendait ouvrir le marché de l'assurance emprunteur à la concurrence en introduisant le droit à sa résiliation annuelle, c'est-à-dire durant toute la durée du contrat. Les banques subordonnent en effet l'octroi d'un prêt immobilier à la souscription d'une assurance couvrant les

cas de décès, invalidité, incapacité. En théorie, les consommateurs ont le choix entre l'assurance groupe proposée par le banquier ou la délégation d'assurance auprès d'une autre compagnie. Cette dernière solution se révèle en pratique beaucoup moins chère, jusqu'à 40 %. Dans les faits, les banques multiplient les entraves

pour décourager les emprunteurs de choisir cette seconde solution. En consacrant la loi Sapin, le Conseil constitutionnel, par une décision difficilement explicable, si ce n'est de favoriser les intérêts des banquiers, freine à nouveau l'ouverture à la concurrence d'un marché très lucratif pour les établissements financiers.

concernés. Cette mesure permet d'attirer l'attention sur ces nouvelles formes d'arnaque mais reste lacunaire. « Une interdiction claire de l'accès des particuliers à ces produits serait la bienvenue », estime M^{me} Hélène Féron-Poloni, avocate spécialisée dans la défense des épargnants qui voit les dossiers d'arnaque sur les placements à risque se multiplier. « En outre, une réforme européenne levant les difficultés à mettre en cause la responsabilité des banques devant les juridictions de l'État membre de la victime serait indispensable. » En effet, de nombreuses banques autorisent, en contradiction avec leur devoir de contrôle, des virements vers des sites plus que douteux (notamment inscrits sur la liste noire de l'AMF des sites non autorisés). Or ces dernières sont souvent hors d'atteinte, car non enregistrées en France !

ASSOCIATIONS D'ÉPARGNANTS

D'avantage de démocratie

L'obligation de soumettre au vote de l'assemblée générale (AG) toute modification substantielle du contrat était réclamée depuis longtemps par certaines associations d'épargnants. La loi Sapin 2 leur donne satisfaction sur ce point. Ainsi, finis les décisions importantes adoptées en petit comité par le conseil d'administration. Désormais, l'AG est seule compétente et chaque adhérent peut, en outre, proposer une résolution. Un regret, selon Jean-François Filliatre : la revendication portée par plusieurs associations de limiter le nombre de pouvoirs lors des assemblées générales n'a pas été retenue. Cette pratique des mandats continue pourtant de fausser les débats en permettant aux membres du conseil d'administration de détenir plusieurs milliers de voix et « de faire adopter toutes les résolutions possibles en assemblée générale sans réelle discussion », comme l'exposait l'amendement rejeté. ♦

ASSURANCE VIE EN EUROS

Des pratiques préjudiciables aux assurés

Certains assureurs développent depuis peu des pratiques préjudiciables aux assurés. Plusieurs compagnies ont en effet profité du contexte pour pousser leur éternelle revendication : obliger les épargnants à verser une partie de leur épargne

sur des unités de compte (notamment investies en Bourse). Cela permet de déplacer vers le client le risque qui pèse sur l'assureur ! En outre, les unités de compte rapportent bien plus de frais de gestion que les fonds en euros. Autre abus : des assureurs ont

commencé à porter atteinte au principe de base de l'assurance vie en euros, la garantie du capital investi. Certaines compagnies viennent de décider de ne garantir que le capital net, c'est-à-dire les sommes investies mais diminuées des frais de gestion !

DIGITALCENETES/FOTOLIA



Dans le pays de la gastronomie, impossible d'équiper une cuisine avec des produits 100% fabriqués en France. Face à la concurrence asiatique, les usines de production de gros électroménager ont été délocalisées en Europe de l'Est.

GROS ÉLECTROMÉNAGER

Difficile d'acheter français

MORGAN BOURVEN

Vous êtes nombreux, après la publication de nos tests de gros électroménager (réfrigérateurs, congélateurs, lave-vaisselle, etc.), à nous questionner sur l'origine des produits. S'équiper en électroménager représente souvent un investissement important et vous souhaitez favoriser le tissu industriel national en achetant local. Las, c'est de plus en plus difficile, voire impossible pour certains produits (voir encadré «S'équiper en bleu blanc rouge»). Le journaliste Benjamin Carle, qui a vécu «100% français» pendant un an⁽¹⁾, en a fait l'amère expérience en découvrant qu'il était impossible de trouver un réfrigérateur made in France. Il

Les fabricants visent d'abord les marchés à croissance rapide

a dû, pendant des mois, accrocher ses denrées à la fenêtre. «Du froid fabriqué en France? Cela n'existe plus», confirme Martine Bernier, chef de produit électroménager pour la Camif. L'enseigne de vente à distance, relancée en 2009 sur Internet, intègre à son catalogue des produits répondant au minimum à deux des critères suivants : la qualité, la fabrication française et la durabilité. «Dans le blanc, on est plutôt sur la qualité et la durabilité», regrette Martine Bernier. La fabrication française a pourtant le vent en poupe depuis la crise de 2008.



Textile, beauté, automobile : certains secteurs misent massivement sur le made in France. Pas le gros électroménager. Pour la chef de produit de la Camif, cette différence s'explique par le caractère mondialisé des fabricants d'appareils domestiques. «Dans le textile, ceux qui relocalisent sont des Français. Mais dans le gros électroménager, il ne reste plus de marque française.» Or, les entreprises étrangères n'ont aucun intérêt particulier à produire dans l'Hexagone. Fagor-Brandt, par exemple, est passé sous pavillon algérien en 2013, ce qui a entraîné le transfert outre-Méditerranée de sa production de lave-linge. Ces délocalisations témoignent d'une volonté de réduire les coûts, mais aussi d'améliorer la logistique des sociétés transnationales. Officiellement, produire en Europe de l'Est facilite les livraisons dans les pays de l'Ancien continent et en Russie. En 2014, Electrolux a transféré sa production de lave-linge de Revin (Ardennes) vers la Pologne, plus «proche des marchés à croissance rapide». Cette décision, après le rachat de Fagor-Brandt par Cevital, entérina la fin des lave-linge français.

Le résultat de 25 ans de désindustrialisation

Quand bien même elles le voudraient, certaines marques ne pourraient plus produire françaises, faute de fournisseurs locaux. «On se rend compte aujourd'hui des ravages d'une désindustrialisation qui dure depuis 25 ans», analyse Théophile Magnon-Pujo, gestionnaire technique opérationnel chez Pro France, l'association derrière le label Origine France Garantie (voir encadré, p. 27). «Les sous-traitants, qui représentent la base de la pyramide, ont disparu les uns après les autres, dans l'ombre, jusqu'à obliger les grandes marques, celles que les consommateurs connaissent, à partir», observe-t-il. Cas unique dans l'électroménager, le fabricant de caves à vin Euro-Cave produit exclusivement en France, tout en

S'ÉQUIPER EN BLEU BLANC ROUGE

Vers quelles marques se tourner ?



FOTOLIA - MONTAGE DIDIER GRÉTE

réalisant 78 % de ses ventes à l'export. Bien sûr, « à l'étranger, avoir une origine française lorsque l'on travaille dans le vin nous donne tout de suite une expertise quasiment génétique », sourit Pascal Blanchard, P-DG de l'entreprise. Mais au-delà de l'image de marque, il souligne les nombreuses difficultés à produire dans un pays à bas coût. « Contrairement à un réfrigérateur, une cave à vin ne peut souffrir aucune variation de température ou d'hydrométrie : nous avons donc une obligation de qualité qui ne peut venir que de la maîtrise totale de notre production en France », souligne-t-il. Pour ce chef d'entreprise, produire en Chine, « en contrôlant tout, tout le temps, et en employant une main-d'œuvre suffisamment stable et formée », coûterait « probablement aussi cher qu'ici ». Avec un autre risque : « Que nous

Plutôt que de chercher à l'aventure un réfrigérateur ou un lave-vaisselle fabriqué en France, voici les marques proposant des appareils dont c'est le cas. Attention, la plupart d'entre elles ne produisent que certains modèles sur notre sol : après l'avoir ciblée, il faut tout de même vérifier la provenance du modèle souhaité.

► **Réfrigérateurs.** Il n'existe plus de réfrigérateurs ou

congélateurs fabriqués en France et destinés à des particuliers. Friginox fabrique dans l'Hexagone à destination des professionnels. Freecold produit des réfrigérateurs et congélateurs qui fonctionnent à l'énergie solaire.

► **Caves à vin.** Artervino (groupe EuroCave).

► **Lave-vaisselle.** Brandt (combiné lave-vaisselle/table de cuisson), et Rosières (combiné lave-vaisselle/four/table de cuisson).

► **Lave-linge.** Brandt et Vedette (lave-linge séchants).

► **Sèche-linge.** Brandt, Hotpoint, Laden, Indesit, Vedette, Whirlpool.

► **Cuisson.** Brandt, De Dietrich, Rosières, Sauter (plaques, fours encastrables, cuisinières).

► **Fours à poser.** De Dietrich (fours micro-ondes), Roller Grill, Rowenta. **Hottes aspirantes.** De Dietrich, Roblin, Sauter.

perdons nos secrets, car tous nos concurrents s'approvisionnent chez les mêmes fournisseurs. » Faute de gros électroménager, pour qui veut relocaliser son achat, il reste le petit. Certains services à fondue, planchas, friteuses ou robots ménagers de Seb, Moulinex, Tefal, Le Marquier ou Magimix peuvent arborer un drapeau tricolore sur leurs emballages. C'est aussi le cas de certaines machines à expressos Krups. Même en cuisine, nos emplettes peuvent encore être nos emplois. ♦

(1) Made in France, l'année où j'ai vécu 100% français (DVD, Ed. Montparnasse).

ORIGINE FRANCE GARANTIE

Un label en expansion

Faute d'accord au niveau européen, le marquage de l'origine n'est pas obligatoire sur les produits, sauf sur quelques denrées (fruits et légumes, viande bovine, œufs, miel). Il est donc parfois difficile de savoir où est fabriqué un appareil. Et, lorsque l'information apparaît, elle n'est qu'indicative. « Le made in France n'est pas suffisamment défini et très peu contrôlé », regrette Théophile

Magnon-Pujo, gestionnaire technique opérationnel chez Pro France. « Chaque entreprise peut donc apposer sa propre phrase marketing, au risque de perdre le consommateur », ajoute-t-il. Un produit « élaboré en France » ou « conçu en France » n'est probablement pas français. Seul l'assemblage, par exemple, peut être local. Pour offrir plus de transparence au consommateur, l'association Pro France,

créée en 2010 par le député Yves Jégo, a mis sur pied la certification « Origine France garantie » (OFG). Pour en bénéficier, un produit doit avoir acquis en France à la fois ses caractéristiques principales et plus de la moitié de son prix de revient (coût de la recherche et développement, de la main-d'œuvre, des matières premières, etc.). « Nous labellisons le procédé de fabrication,

pas la qualité », précise Théophile Magnon-Pujo. Il indique néanmoins que bien souvent « les normes et exigences françaises font que les produits fabriqués ici sont meilleurs ». Aujourd'hui, plus de 1500 gammes de produits (à retrouver sur <http://www.mesachats-francais.fr/>) sont labellisées. « L'audit OFG est lourd : il faut ouvrir à un organisme examinateur son process, ses comptes, ses méthodes de fabrication, etc.

Les entreprises dont les produits sont labellisés viennent donc chez OFG par conviction », note-t-il. Le jeu en vaut a priori la chandelle : une étude menée à l'été 2016 par Pro France montre que cette labellisation, accordée pour trois ans, s'est traduite par une augmentation de 8 à 12 % des ventes des produits concernés. Dans le même temps, une enquête Ipsos a montré que 63 % des consommateurs ont une bonne image de ce label.

Peut-on se fier aux promesses d'ampoules LED gratuites et de combles isolés pour 1 €? En consommateurs très avertis des arnaques possibles, vous êtes nombreux à nous interroger.

AMPOULES GRATUITES ET ISOLATION À 1 €

Arnaque ou bonne affaire?

ELISABETH CHESNAIS

Des ampoules gratuites ou l'isolation des combles pour 1 €, ça paraît trop beau pour être vrai et beaucoup d'entre vous flairent l'arnaque. Une fois n'est pas coutume, *Que Choisir* ne met pas en garde contre ces offres-là. Elles existent bien et n'ont rien de malhonnête. En dépit des apparences, il ne s'agit nullement d'un cadeau. Ce qui n'est pas payé à cette occasion l'est autrement, à chaque fois que vous faites le plein de la voiture, que vous réglez vos factures d'énergie, que vous remplissez la cuve de fioul ou de propane. Cette gratuité-là repose en effet sur le mécanisme des certificats d'économie d'énergie (CCE n° 534). Pour faire simple, l'État impose de fortes pénalités à tous les fournisseurs

JE VAIS PAS VOUS LA TENER EN PLUS!



d'énergie et de carburants, les « obligés » en jargon administratif, s'ils ne contribuent pas à la réduction des consommations d'énergie des ménages. Depuis plusieurs années, ils échappent aux sanctions en versant des « primes énergie » aux particuliers qui se lancent dans des travaux d'économie d'énergie, sous forme de chèque ou de bons d'achat selon les cas. Chaque prime leur permet de récupérer des certificats d'économie d'énergie, le sésame pour échapper aux pénalités une fois le quota fixé par les pouvoirs publics atteint.

Plus de ménages concernés

Mais la donne a changé avec la loi sur la transition énergétique. L'article 30 leur impose un contingent supplémentaire de certificats d'économie d'énergie qui doivent être exclusivement consacrés aux ménages en situation de précarité énergétique et les aider à faire des économies d'énergie. Faute de remplir les objectifs qui leur sont assignés d'ici à la fin de 2017, les obligés paieront de très lourdes pénalités. Cela explique les opérations ampoules gratuites et isolation des combles à 1 €, et les campagnes de publicité qui les entourent. À chaque fois qu'un consommateur aux revenus modestes se porte volontaire, les obligés engrangent des certificats d'économie d'énergie. Plus ils en récupèrent, plus le risque de sanctions financières s'éloigne.

Fournir gratuitement des ampoules LED, qui consomment très peu, en remplacement d'ampoules halogènes énergivores et isoler les combles pour 1 € symbolique, afin de réduire la facture de chauffage, est donc un impératif pour les fournisseurs d'énergie et de carburants. Il n'y a pas de piège, même si les propositions viennent de sites Web étrangers aux secteurs pétrolier, gazier ou électrique. Des opérateurs comme Certynergy, avec son programme Pacte Énergie Solidarité, Geo PLC, avec Mes ampoules gratuites, Objectif Eco Énergie, avec Reduc-light et Reduc-isol, se sont en effet créés pour servir d'intermédiaire entre les obligés et les ménages. Ils s'occupent de tout et se rémunèrent en revendant les certificats d'économie d'énergie aux obligés. ♦

Dossier complet
sur les ampoules
<http://ufcqc.link/ampoule554>

EN PRATIQUE Qui peut en bénéficier?

Pour les ampoules LED gratuites ou pour l'isolation des combles à 1 €, il faut un revenu fiscal de référence qui entre dans les plafonds de l'Anah (Agence nationale d'amélioration de l'habitat) pour les aides aux ménages aux ressources très modestes⁽¹⁾ ou modestes⁽²⁾. La plupart

des structures réservent la gratuité aux premiers et proposent des tarifs très réduits aux seconds. Pour bénéficier de ces dispositifs, il faut communiquer ses revenus, son numéro d'avis fiscal ou son avis d'imposition, et la composition de son foyer. Le pack de LED gratuites est limité

à cinq ampoules par ménage. L'isolation à 1 € ne concerne que les combles perdus, elle est effectuée sans limitation de surface.

(1) Soit, pour un couple, un revenu fiscal de référence max de 29 066 € en Ile-de-France et de 20 925 € ailleurs.

(2) Soit, pour un couple, un revenu fiscal de référence max de 35 382 € en Ile-de-France et de 26 626 € ailleurs. (Barème 2016.)

CHOISIR

TEST LABO

TOUS LES TESTS DE CE NUMÉRO

30 **LAVE-VAISSELLE**

32 **CHAUFFE-EAU
THERMO-
DYNAMIQUES**

36 **TABLES
DE CUISSON
À INDUCTION**

38 **MONTRES
CONNECTÉES**

40 **PETITES VOITURES
CITADINES**

44 **CRASH TEST
AUTO**

Tous nos tests sont disponibles
et régulièrement mis à jour sur
<http://ufcqc.link/test554>

ACCÈS PAYANT

Pour réaliser les tests
de ce mois-ci, nous avons
acheté 211 produits,
mobilisés 7 laboratoires
et dépensé 236 812 €.



NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS TESTÉS

Tous les produits que nous testons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins du test. Nous les payons comme vous le feriez vous-mêmes.

NOS TESTS DE PRODUITS

Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service

essais comparatifs dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont testés selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

NOS TESTS DE SERVICES

Nous enquêtons sur l'ensemble du territoire, avec l'aide de nos associations locales, afin de recueillir des informations sur la qualité et la fiabilité des services ou

des conseils prodigués par les professionnels et les prix qu'ils pratiquent.

NOUS N'ACCEPTONS AUCUNE PUBLICITÉ

Les résultats de nos tests comparatifs et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de «La Note Que Choisir» délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.

MEILLEUR
CHOIX

BON
CHOIX

MEILLEUR
RAPPORT
QUALITÉ
PRIX

NE PAS
ACHETER

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

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

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

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

DOC. APPLE

LAVE- VAISSELLE

MORGAN BOURVEN, RÉDACTEUR TECHNIQUE AISSAM HADDAD

Miele G 6630 SC

999 € ★★ 14,9/20

Mais les programmes sont lents: près de 3 h en auto et 3h46 en éco. L'appareil est ergonomique: le panneau de contrôle est clair, le panier supérieur se règle en hauteur et le tiroir à couverts comporte une partie centrale abaissable. Le diamètre des assiettes chargeables



atteint 31 cm, contre 28 cm en moyenne pour la concurrence. On regrette toutefois le filtre compliqué à nettoyer et des paniers qui n'ont pas beaucoup de parties modulables.

Bosch SMS88TI16E

1044 € | ★★ | 14,4/20

► Ce modèle de 14 couverts offre un grand choix de programmes: auto, éco, super 60°, night 50°, rapide 45° et prélavage. Silencieux, il intègre le système de séchage Zéolite, très performant tout en limitant la consommation énergétique. Il embarque deux écrans, un en façade (informations sur le cycle) et l'autre sur le dessus de la porte (commandes), ce qui est pratique. L'appareil est



«connecté», donc contrôlable à distance avec un appareil mobile. La flexibilité des paniers est appréciée, mais certaines parties modulables sont dures à manipuler. Dommage aussi que le programme éco soit long et que le filtre ne se démonte pas facilement.

Siemens SN25M244EU

500 € | ★ | 12/20

► Vendu deux fois moins cher que nos meilleurs choix, ce modèle dispose des programmes suffisants au quotidien (intensif, auto, éco, délicat et prélavage), auxquels il ajoute trois options: demi-charge, séchage extra et VarioSpeed. Le panneau de commandes est clair et simple à utiliser, chaque programme dispose de son propre bouton. Le panneau de commandes affiche la durée restante du



cycle, un bon point. Le séchage et la consommation électrique sont bons: le programme auto est l'un des plus économes et rapides de notre test. Seuls regrets, le filtre un peu compliqué à retirer et le compartiment du liquide de rinçage un peu dur à ouvrir.



K. TOYMAN/PI AMPICTURE

TEST
LABO

Notre essai comparatif porte sur 22 lave-vaisselle pose libre, avec top amovible. Preuve de l'importance d'effectuer un choix avisé : les résultats sont très contrastés sur le lavage, même chez les grandes marques.

La vaisselle
utilisée pour nos
tests est souillée
avec des aliments
courants.



cat

22
LAVE-VAISSELLE

POSE LIBRE (60 CM DE LARGE)

1	Miele G 6630 SC ⁽²⁾	999	14	T	31	Rép. tchèque
2	Bosch SMS88T16E ⁽²⁾	1044	14	T	29	Allemagne
3	Siemens SN278126TE ⁽²⁾	775	13	T	24	Allemagne
4	Whirlpool ADP9900XCX ⁽²⁾	849	13	T	27	Pologne
5	Whirlpool WFO3033DL ⁽²⁾	649	14	T	26	Pologne
6	Siemens SN25M244EU	500	13	P	28	Espagne
7	Whirlpool WFC 3C26P ⁽²⁾	521	14	P	27	Pologne
8	Whirlpool WFE 2B17 ⁽²⁾	449	13	P	27	Pologne
9	Bosch SMS63M42EU	510	12	P-T	28	Espagne
10	Indesit DFP 27T94 A EU	449	14	P	27	Italie
11	Electrolux ESF5529L BX	475	13	P	30	Pologne
12	Indesit DFP 28B16 FR	369	13	P	27	Pologne
13	Saba LV512C45VE165	293	12	P	30	Europe
14	Siemens SN25L882EU	660	13	T	28	Pologne
15	Laden AFE1B16	445	13	P	27	Europe
16	Brandt DFH12127W ⁽²⁾	329	12	P	29	Chine
17	Beko DDFN3842OW	450	14	P-T	29	Turquie
18	Thomson TDW 60 WH	469	14	T	29	Chine
19	Brandt DFH15624W ⁽²⁾	408	15	T	28	Chine
20	Selecline C1449 / 180424	189	12	P	29	Turquie
21	Beko LVP6252	349	12	P	28	Turquie
22	Brandt DFH13524B	521	13	P	30	Chine

LIRE LE TABLEAU

La hauteur des modèles testés va de 84 à 86 cm, la largeur de 59,4 à 60 cm et la profondeur de 58 à 61,4 cm.

CHARGEMENT
Les lave-vaisselle sont remplis presque au maximum de leur capacité avec de la

vaisselle en céramique,
verre, mélamine,
plastique et acier
inoxydable.

SALISSURES
Les plats et les casseroles sont souillés suivant un protocole interne utilisant des aliments courants (viande, lait ou chocolat).

margarine, farine, café...). L'autre partie de la vaisselle est soit salée selon la norme IEC 60436, puis séchée à l'air libre ou dans une étuve à 80 °C pendant 2 heures, soit placée propre pour évaluer la redistribution et le séchage.

ACHATS À L'ÉTRANGER

UNE RÉFÉRENCE, DEUX APPAREILS

À l'heure de l'achat en ligne et de la libre circulation en Europe, il peut être tentant de se faire livrer un lave-vaisselle vendu moins cher à l'étranger. Méfiance! Derrière une référence commerciale identique, on ne trouve pas toujours le même produit.

Exemple concret: derrière la référence DFN28321W (non présente dans ce test), Beko vend deux lave-vaisselle différents. En France, à 349 €, il consomme 6 litres par lavage. À 325 € aux Pays-Bas ou 269 € en Roumanie, la même référence consomme 10 litres. Autre différence:

le modèle français est plus bruyant. « Il est possible qu'une même référence ait des caractéristiques différentes selon les pays, mais ce n'est ni recherché, ni quelque chose que l'on cherche à éviter », nous indique un responsable de chez Beko. Pour lui, ces cas sont des « coïncidences ».

chaque filiale locale nommant de façon indépendante les produits pour son marché propre. Ces cas sont rares mais ce n'est pas la première fois que Que Choisir y fait face. Pour éviter les confusions, les fabricants et les SAV disposent de codes uniques pour chaque appareil.

Les consommateurs, qui n'ont pas cette information, doivent, eux, vérifier les caractéristiques dans les fiches produits de chaque vendeur. Un conseil à suivre notamment sur les marketplaces des grands sites de vente en ligne, dont les marchands peuvent être basés à l'étranger.

ACCÈS PAYANT

Plus de lave-vaisselle testés sur <http://ufcqc.link/lave554>

APPRECIATION GLOBALE	PROGRAMME PRINCIPAL								PROGRAMME ÉCO								FACILITÉ D'EMPLOI		
	NOTE SUR 20	Lavage	Séchage	Durée	Consommation annuelle	Consommation électrique	Budget annuel eau + électricité	APPRECIATION	Lavage	Séchage	Durée	Consommation annuelle	Consommation électrique	Budget annuel eau + électricité	APPRECIATION	NIVEAU SONORE			
ans				min	kWh	l	€					min	kWh	l	€				
11	14,9	★★	★★	2h58	1,1	12	69	★★	★★	★★	3h46	0,7	10	46	★★	★★	★★		
10	14,4	★★	★★	2h07	1	14	65	★★	★★	★★	3h14	0,8	11	51	★★	★★	★★		
8	13	★★	★★	2h18	1	12	61	★★	★	★★	3h44	0,7	7	41	★★	★★	★★		
7	12,2	★★	★★	3h08	1,5	13	90	★★	★	★★	3h30	0,8	11	50	★★	★★	★★		
7	12	★	★★	3h11	1,3	15	82	★★	★	★★	3h35	0,8	10	50	★	★★	★★		
8	12	★	★	2h07	0,9	13	61	★	★★	★★	3h25	0,8	11	52	★★	★★	★★		
7	11,9	★	★★	3h06	1,3	15	80	★	★	★	3h17	0,8	11	53	★	★★	★★		
7	11,9	★	★	3h01	1,3	15	80	★	★★	★	3h19	0,9	12	59	★★	★★	★		
10	11,7	★	★	1h58	1	12	65	★	★★	★★	3h16	0,8	10	50	★★	★★	★★		
5	11,6	★	★★	2h29	1,3	14	79	★	★	★	3h15	0,8	10	52	★	★★	★★		
10	11,3	★	★★	2h18	1,2	11	74	★★	★★	★★	3h15	1,2	10	69	★	★★	★★		
5	11,3	★	★	2h29	1,3	15	80	★	★★	★	3h11	0,9	12	55	★★	★★	★★		
6	10,6	★	★★	1h58	1,5	17	90	★★	★	★★	2h44	0,8	12	55	★	★★	★		
8	10,3	★	★★	2h04	1	12	61	★	★	★★	3h27	0,8	9	51	★	★★	★★		
5	10,3	★	★	3h	1,3	15	78	★	★	★★	3h15	0,9	11	59	★	★★	★★		
10	10	★	★★	2h42	1,3	16	80	★★	★★	★★	2h44	1,1	14	71	★	★★	★★		
10	10	★	★	2h08	1	14	65	★	★	★★	3h16	0,9	14	59	★	★★	★★		
7	9,4	★	★	2h46	1,1	13	68	★	★★	★★	3h09	0,9	10	53	★★	★★	★★		
10	9,3	★	★	2h52	1	14	67	★	★	★	3h08	0,8	10	51	★	★★	★★		
2	9,1	★	★★	1h57	1,4	17	89	★★	★★	★★	2h41	0,8	12	54	★★	★★	★★		
10	9	★	★★	1h23	1,1	12	67	★★	★	★	3h02	0,9	12	60	★	★★	★★		
10	8,3	★	★★	2h57	1	12	63	★★	★★	★★	2h52	0,7	10	47	★★	★★	★		

LAVAGE, RINÇAGE ET SÉCHAGE

Des experts mesurent l'efficacité de nettoyage et de séchage 30 minutes après la fin de chaque cycle. Le matériau de la vaisselle évaluée (verre, plastique...) compte dans la note finale. Les quantités de

détergent en poudre sont fixées (pour 9 couverts: 27 g; pour 12/13 couverts: 30 g; au-delà: 37,5 g). Du liquide de rinçage ainsi que du sel régénérant sont ajoutés. Les programmes «principal» (normal/autorinçage) et «économique» sont testés sur plusieurs cycles.

CONSOMMATIONS ET DURÉES

Les consommations d'eau et d'électricité sont mesurées puis corrigées en prenant en compte les surconsommations liées à la régénération (eau utilisée tous les 5 à 10 cycles pour renouveler l'impact des

cristaux de sel). La durée des cycles intervient dans la note finale.

NIVEAU SONORE

Le lave-vaisselle est placé dans une cuisine, entre un four et un évier. Des experts évaluent subjectivement le bruit de l'appareil. Il est aussi mesuré par un sonomètre.

FACILITÉ D'EMPLOI

Chargement de la vaisselle, manipulation du filtre et facilité de programmation, etc., sont évalués.

(1) Existe en version intégrable, sous la référence G 6630 SCI.

(2) Appareil connecté.
(3) Avec programme spécial détergent «tablette tout en un».
(4) P: panier; T: tiroir.

★★★ TRÈS BON
★★ BON
★ MOYEN
■ MÉDIocre
■ MAUVAIS

CHAUFFE-EAU THERMODYNAMIQUES

Nous avons testé 5 chauffe-eau thermodynamiques. Ces appareils, relativement chers, peuvent être très rentables. Mais attention, toutes les habitations ne s'y prêtent pas ni tous les climats. Nos conseils et notre test.

ÉLISABETH CHESNAIS, RÉDACTEUR TECHNIQUE FRANÇOIS PALEMON

TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR

Encore récent, le marché du chauffe-eau thermodynamique est en forte croissance et provoque déjà de nombreuses arnaques en vente à domicile. Bien connaître cet équipement est donc indispensable pour se comporter en consommateur averti. En effet, s'il peut être une excellente acquisition, il ne convient pas à tout le monde ni partout. Explications.

► Comment ça marche ?

Il s'agit d'un cumulus avec une pompe à chaleur qui fonctionne grâce à des fluides frigorigènes. Il prend les calories de l'air pour chauffer l'eau et rejette un air

très froid, inférieur de plus de 10 °C à la température de la pièce. Sa résistance électrique d'appoint prend le relais s'il fait très froid ou en cas de besoin.

► Pour quels logements ?

En raison de sa technologie, le chauffe-eau thermodynamique n'a rien d'un équipement universel. Son mode de fonctionnement le rend incompatible avec la vie en appartement et le réserve aux maisons individuelles. Mais pas à toutes. Les propriétaires dotés d'un chauffage central n'ont guère intérêt à en installer. Sauf exception, la chaudière est double fonction. Elle assure le chauffage et produit l'eau chaude. Il vaut mieux investir

dans un modèle à condensation avec ballon de 100 l plutôt que garder sa vieille chaudière en lui ajoutant un chauffe-eau thermodynamique pour l'eau chaude. Restent les maisons au tout-électrique, où l'eau chaude est produite par un cumulus. Le chauffe-eau thermodynamique leur est destiné, il va remplacer très avantageusement le ballon électrique standard en se rentabilisant vite, du moins en théorie. Dans la pratique, cela dépend de plusieurs facteurs.

► Pour qui ?

Plus le besoin d'eau chaude est réduit, moins c'est intéressant, le Cop annoncé (voir plus loin) s'effondre, la rentabilité est improbable. Dans l'idéal, il faut utiliser le chauffe-eau thermodynamique à pleine capacité. Comme elle est souvent d'environ 300 l, la plupart s'adressent à des familles nombreuses ou aux utilisateurs d'eau chaude compulsifs !

La consommation moyenne en France est en effet de 30 l/personne/jour à 55 °C (ce qui équivaut en pratique à 45 l d'eau chaude à 40 °C), avec d'énormes écarts entre les usagers économes et les consommateurs énergivores. Il existe, heureusement, des modèles de petit volume comme le 110 l de notre test, qui convient aux familles de 3 personnes.

► Qu'est-ce que le Cop ?

C'est par son Cop (coefficient de performance) qu'un chauffe-eau thermodynamique se définit. Il s'agit du rendement. Un Cop de 3 signifie, par

exemple, qu'il consomme 1 kWh d'électricité pour fournir 3 kWh de chaleur. Ce résultat est obtenu en laboratoire, au quotidien c'est souvent inférieur.

► Où le placer ?

Si le chauffe-eau prélève sur air ambiant, il y a surconsommation d'énergie pour le chauffage. Comme il rejette un air frais, il transforme la pièce où il se trouve en chambre froide. Il faut l'installer dans un local non chauffé et bien isolé du reste de la maison. S'il s'agit du garage attenant, renforcez l'isolation du mur côté logement et remplacez la porte d'accès par un modèle isolant. Au sous-sol, isolez bien le plafond. S'il prélève sur air extrait, il prend les calories de l'air chaud sortant de la VMC simple flux, c'est idéal pour son rendement

et son fonctionnement. Mais coûteux. Il faut poser des gaines et le plus souvent augmenter les débits de la VMC, ce qui entraîne une surconsommation de chauffage. On perd alors l'intérêt de l'installation sur air extrait. S'il prélève sur air extérieur, c'est le cas de tous les modèles testés, il faut percer deux trous dans le mur extérieur du local. Le premier pour faire passer la gaine d'entrée d'air, le second pour la gaine qui rejettera l'air froid à l'extérieur. Veillez à ne pas dégrader l'isolation du mur lors des travaux.

► À quelles régions convient-il ?

Le rendement du chauffe-eau thermodynamique dépend fortement de la température de l'air qu'il prélève. Moins il y a d'écart entre l'air prélevé et sa température de chauffe de 55 °C, plus l'appareil est performant, son Cop augmente. Il est donc tout particulièrement adapté à

la bordure méditerranéenne. Il convient aussi au Sud-Ouest et même au Grand Ouest. Il est en revanche inadapté aux zones de montagne et moins pertinent dans les régions aux hivers froids, sachant que le Cop affiché est calculé pour une température de 7 °C.

Participez à notre forum consacré aux chaudières sur <http://ufcqc.link/chauffe554>



QUELS CRITÈRES D'ACHAT ?

Si votre logement et le nombre d'occupants se prêtent à l'installation d'un chauffe-eau thermodynamique, voici les critères à prendre en compte au moment de l'achat.

• LE COP

Il sert à différencier les appareils entre eux. Pour afficher un Cop élevé, les fabricants font leurs tests en soutirage XL, soit sur un volume de 325 l, ce qui aboutit à un bien meilleur Cop qu'en soutirage M sur 100 l. Sur un même appareil, le Cop chute de 20 à 25 % si on passe de XL à M. On comprend pourquoi les fabricants choisissent d'afficher le XL sur l'étiquette des appareils ! Les Cop réels sont toujours inférieurs, comme le prouve le suivi réalisé par le Costic (Comité scientifique et technique des industries climatiques)

sur 20 chauffe-eau thermodynamiques installés dans 20 maisons individuelles réparties sur tout le territoire. La campagne de mesures s'est déroulée en continu sur 5 à 10 mois selon les sites. À une exception près, les Cop oscillent entre 0,8 et 2,8. Neuf se situent entre 1 et 2, et autant de 2,1 à 2,8.

• LA CAPACITÉ

Elle doit être à peu près équivalente à vos besoins. Inutile d'investir dans une capacité supérieure à votre consommation d'eau chaude, le Cop sera mauvais et le chauffe-eau thermodynamique bon à changer avant d'être rentabilisé. Un 300 l convient à une famille de 6 personnes, un 150 à 200 l maximum à une famille de 4 personnes.

• LE NIVEAU SONORE

Attention ! Si le cumul est silencieux, le chauffe-eau thermodynamique fait fatalement du bruit en raison de sa pompe à chaleur. Au-dessus de 50 décibels, son niveau sonore peut devenir dérangeant. Aucun chauffe-eau thermodynamique dépassant ce seuil ne doit être installé à proximité des chambres ou des pièces de vie. Ce critère est important au moment du choix, car 3 décibels de plus se traduisent par deux fois plus de bruit.

► Rentable ou pas ?

Il est rentable rapidement s'il est payé au juste prix, 3500 € au maximum pose comprise, et s'il est installé où il faut avec un volume correspondant à la consommation des occupants. En revanche, il n'est pas intéressant pour un couple, encore moins pour une personne seule, pas non plus pour une famille de 4 personnes si elle opte pour un modèle de 250 à 300 l. En effet, le Cop chute quand on surdimensionne. À l'inverse, les volumes de 250 à 300 l sont épatants pour une famille

de 5 à 6 personnes. Dans ce dernier cas, le chauffe-eau thermodynamique se rentabilise vite. Nous avons fait le calcul : en se basant sur une consommation moyenne de 65 m³ d'eau chaude à 55 °C par an, il consomme à peine 250 € d'électricité s'il a un Cop réel de 3, au lieu de 850 € pour un cumulus. Avec 600 € d'économies par an, le chauffe-eau thermodynamique se rentabilise en moins de 5 ans. Même à supposer qu'il ne dure que 10 ans, on est largement gagnant.

► Sur heures creuses ou pas ?

Régler le chauffe-eau thermodynamique sur heures creuses permet de bénéficier d'un prix du kWh inférieur. Mais la température étant plus fraîche la nuit, la

consommation d'électricité est plus élevée. Le Cop diminue de 2 % par degré perdu. En revanche, faire fonctionner l'appareil la nuit est utile à l'équilibre du réseau.

► Sur quelle température le régler ?

Si on parle rendement, plus la température fixée est faible, meilleur est le Cop. Dans l'absolu, il faudrait régler le chauffe-eau thermodynamique entre 45 et 48 °C plutôt qu'à la température officielle de 55 °C. Mais Que Choisir le déconseille fortement, car ces 55 °C ne

doivent rien au hasard. En effet, il s'agit de la limite basse qui empêche le développement de légionelles. À l'inverse, 45 °C est une température propice à leur prolifération. S'il n'existe pas de seuil en habitat individuel, 55 °C est le minimum réglementaire en collectif.



Sur cette étiquette, le type de soutirage utilisé pour déterminer le Cop est indiqué par le robinet en haut à gauche. Plus il est élevé, plus le Cop est élevé.
S: 36 litres
M: 100 litres
L: 199 litres
XL: 325 litres
XXL: 420 litres

DOC ARISTON

POUR UNE FAMILLE
DE 5 À 6 PERSONNES

DOCS ARISTON (2)

Ariston Nuos Plus 245 litres**2952 €** | ★★ | **15,7/20**

► Il affiche un Cop optimiste de 3,14 à 7 °C et nous avons mesuré 2,99, ce qui reste élevé. Son rendement sera satisfaisant même s'il n'atteint pas les performances réalisées en laboratoire. Ce modèle présente l'avantage de chauffer 100 l d'eau en 2 heures contre plus de 4 heures pour la concurrence. Il a un gros défaut, son niveau sonore de 56,5 dBA qui peut être dérangeant, sauf s'il est installé en sous-sol ou dans un garage. Nous l'avons acheté 2952 €, installation non comprise. À ce prix, il génère un crédit d'impôt de 880 €.

POUR UNE FAMILLE
DE 3 PERSONNES**Ariston Nuos Evo 110 litres****1290 €** | ★ | **11,8/20**

► Avec un Cop mesuré de 2,46, il fait nettement moins bien mais ce Cop est supérieur à celui qu'aurait un concurrent de 250 à 300 l sous-utilisé (Cop de 1,91 mesuré en labo). Il lui faut près de 9 heures pour chauffer l'eau quand le Nuos Plus en met 2 ! Mais il est bien moins bruyant que ses concurrents et beaucoup moins lourd. On ne l'installe pas n'importe où pour autant : il faut deux gaines d'entrée et de sortie d'air. Nous l'avons acheté 1290 €, installation non comprise. D'où un crédit d'impôt de 390 €.

COP Une donnée à géométrie variable

Les résultats de notre test le démontrent avec force, le Cop est une notion éminemment variable, celui qui est affiché sur les appareils correspond à des conditions de laboratoire très précises que l'on retrouve rarement dans la vraie vie.

Des Cop surévalués. D'ailleurs, même en suivant le protocole imposé par la norme pour cet affichage, une eau froide à 10 °C, une température extérieure de 7 °C, une température de 55 °C et un soutirage XL (ou M pour le modèle de 110 l), nos essais ont mesuré des Cop inférieurs à ceux qu'affichent les chauffe-eau à l'exception de l'Ariston 110 l. Le Vaillant présente même un écart très important avec un Cop de 2,41 au lieu des 3,04 annoncés. À croire que le test officiel a été effectué sur un prototype

optimisé et non sur un appareil produit en série.

L'importance de la température extérieure. Notre test prouve que le Cop varie fortement en fonction de la température extérieure. Il baisse de 13 à 24 % quand il fait 2 °C. À l'inverse, il augmente de 29 à 52 % quand il fait 25 °C... mais on consomme moins d'eau chaude en été qu'en hiver. Tenir compte des Cop à 14 °C et 25 °C a un sens dans le Sud. Les Cop à 7 °C et 2 °C sont en revanche plus importants ailleurs.

L'influence du tirage d'eau. Les fabricants surévaluent le Cop en testant en soutirage XL (325 l), nous avons donc fait un deuxième essai en adoptant un soutirage M (100 l) sur un des modèles. De fait, son Cop chute

5 CHAUFFE-EAU THERMODYNAMIQUES

	PRIX	NOTES SUR 20	APPRÉCIATION GLOBALE	COP (COEFFICIENT DE PERFORMANCE) MONTÉE EN TEMPÉRATURE (RAMENÉE À 100 L) Température extérieure	CAPACITÉ	PERFORMANCES ⁽¹⁾				MONTÉE EN TEMPÉRATURE (RAMENÉE À 100 L) Température extérieure	
						2 °C	7 °C	14 °C	25 °C	2 °C	7 °C
	€				l					en heures	
1 Ariston Nuos Plus 250 Sys	2952	15,7	★★	3,14	245	2,51	2,99	3,36	3,98	★★★	3h06 2h06
2 Viessmann WWK 060-A	2700	14,9	★★	3,3	254	2,36	2,9	-	-	★★★	8h06 4h24
3 Stiebel Eltron Hydrotherm 301E	2490	14,8	★★	2,99	302	2,11	2,79	-	-	★★	6h06 4h06
4 Vaillant Arostor VWL BM 290/4	2350	13	★★	3,04	290	2,04	2,41	3,08	3,66	★★	5h48 4h42
5 Ariston Nuos Evo 110WH	1290	11,8	★	2,33	110	2,15	2,46	2,9	3,17	★	10h48 8h54

LIRE LE TABLEAU

COP (COEFFICIENT DE PERFORMANCE)
C'est l'information la plus importante. Plus il est élevé, plus le chauffe-eau thermodynamique se rentabilise vite. Notre protocole d'essai est basé sur la norme NF EN 19147, qui

s'applique à ces appareils. Les ballons sont placés dans une pièce chauffée à 20 °C et remplis d'eau froide à 10 °C. Qu'il s'agisse de la mesure du Cop pour une température extérieure de 2 °C, 7 °C, 14 °C ou 25 °C. Ces températures de l'air entrant dans l'appareil

sont stabilisées à ces niveaux-là pendant tout l'essai. Les tests se font sur une production journalière de 325 l d'eau chaude (soutirage XL), à l'exception de l'Ariston Nuos Evo, qui est testé sur une production quotidienne de 100 l d'eau chaude

(soutirage M). Le Cop tient compte des pertes de stockage, tous les ballons sont bien isolés.
MONTÉE EN TEMPÉRATURE
Cette fois, tous les appareils sont testés sur 100 l d'eau froide qu'ils doivent chauffer à 55 °C. Il s'agit de

déterminer le temps que met le chauffe-eau à amener 100 l d'eau froide jusqu'à cette température. On mesure aussi l'électricité consommée durant tout ce cycle de montée en température. Cet essai est effectué pour des températures extérieures,

autrement dit celles de l'air entrant dans le chauffe-eau, de 2 °C, 7 °C, 14 °C et 25 °C. Les appareils possèdent une résistance électrique qui peut réduire le temps de chauffe mais en consommant autant qu'un cumulus. Nous n'avons pas activé cette fonction.

CONSUMMATION
D'EAU CHAUDEComment
la réduire

La meilleure façon d'économiser sur sa facture, c'est de réduire sa consommation. Pour l'eau chaude, c'est relativement facile sans perdre en confort.

► **Prendre des douches plutôt que des bains**, l'économie est immédiate. Utiliser un sablier pour avoir une idée de son temps de douche ou inciter les ados à raccourcir le temps passé dessous se révèle une méthode redoutablement efficace, d'après les nombreux participants aux défis des «Familles à énergie positive», qui se déroulent un peu partout sur le territoire (QC n° 532).

► **Remplacer son pommeau de douche classique**, qui consomme 15 litres d'eau à la minute, par un pommeau à économies d'eau, qui réduit la consommation à 7 litres. Le jet fractionne l'eau et l'aère, en confort c'est au moins aussi bien, en consommation d'eau chaude c'est une chute radicale. Entre un débit de 15 l et un de 8 l à la minute, les besoins en eau chaude sanitaire sont réduits de près de 60%.

► **Poser des aérateurs ou des éco-mousseurs** sur les robinets. Ils réduisent le débit jusqu'à 5 l/minute. Ce débit est plus adapté au lavabo qu'à l'évier de la cuisine.

► **Remplacer le mitigeur sur la position eau froide** après utilisation pour éviter de déclencher le chauffe-eau ou la chaudière pour rien quand on ne fait que se passer les mains sous l'eau.

► **Oublier les cabines de douche hydromassantes et les colonnes de douche multijets**. Avec un débit minute d'environ 30 l pour les premières, 20 l pour les secondes, elles consomment des quantités astronomiques d'eau chaude sanitaire.

DÉMARCHAGE À DOMICILE

Soyez vigilants

Acquiescer un chauffe-eau thermodynamique à 7000 €, parfois 9000 et même 11 000 €, c'est ce qui vous attend si vous cédez aux sirènes des démarcheurs à domicile, même s'ils assurent vous «l'offrir» pour un autre achat fait à prix d'or, du photovoltaïque le plus souvent. Une nouvelle fois, Que Choisir met en garde, il ne faut surtout pas les recevoir. Le risque est élevé dès qu'ils passent votre porte, leur talent de commercial fait des ravages. Sauf exception, personne ne résiste à leurs graphiques qui démontrent tous un intérêt financier indiscutable, pas plus qu'à leurs arguments qui prouvent la rentabilité de l'investissement, même s'il se fait au prix fort et avec un emprunt! La stratégie est toujours la même pour un chauffe-eau thermodynamique. D'un côté, le commercial

surestime de beaucoup la consommation d'eau chaude et son coût; de l'autre, il base tous ses calculs sur un Cop théorique très supérieur au rendement réel, et le tour est joué. Après 4 à 5 heures de discussions harassantes, même les plus avertis peuvent craquer. Il est certes possible d'annuler la commande pendant les 14 jours qui suivent un démarchage à domicile, mais Que Choisir déconseille vivement de prendre ce risque. L'achat sur foires et salons est l'autre démarche à éviter, les prix peuvent être aussi prohibitifs et injustifiés qu'à domicile. Mais alors qu'on a droit à un délai de rétractation quand la vente est conclue chez soi, il est impossible de faire marche arrière quand on signe sur une foire ou un salon, la vente est définitive, à moins d'un achat assorti d'un crédit.

Prendre des douches plutôt que des bains : une solution toute simple pour économiser l'eau chaude!

sensiblement, de 20% pour une température extérieure de 7 °C et même de 25% pour une température extérieure de 14 °C. Autrement dit, les appareils testés devraient afficher des Cop de 2,3 ou 2,4 s'ils étaient évalués en soutirage M. D'où l'importance d'une capacité adaptée à ses besoins réels en eau chaude.

Le rôle du réglage de la température. Les appareils sont vendus réglés pour une eau chaude à 55 °C. Augmenter cette température de consigne à 62 °C fait chuter le Cop. Une température de consigne plus basse aurait en revanche un impact positif sur le Cop, mais avec un risque de développement de légionelles.

NIVEAU SONORE À 1,5 M				CARACTÉRISTIQUES						
				DIMENSIONS						
				Prises de temps de fonctionnement						
				Poids						
				Hauteur suppl. pour entrée et extraction d'air						
				Largeur						
				Profondeur						
				en heures						
				dB(A)						
				lit						
				°C						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						
				cm						

TABLES DE CUISSON À INDUCTION

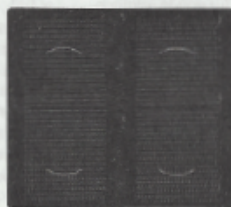
ANNE-SOPHIE STAMANE, RÉDACTEUR TECHNIQUE LAURENT BAUBESTE



Quatre
foyers sans
zone
extensible,
comme les
Sauter
SP14462B
ou Brandt
BP16320X.



Table avec une zone extensible, pratique pour un grand récipient, type plat à poisson.



Sur certaines tables (Miele, Neff), deux zones extensibles sont possibles pour accueillir jusqu'à 4 casseroles ou 2 grands récipients.

**21 TABLES
DE CUISSON
À INDUCTION**

		€															mm
1	Sauter SPI4660B	599	*	14,8	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	230 x 200
2	De Dietrich DTI1047GC	999	*	14,2	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	260x207
3	Sauter SPI4462B	599	-	14	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	185
4	Essentiel B (Boulanger) ETVI34	299	-	13,9	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	200
5	Brandt BPi6320X	499	-	13,9	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	216
6	Samsung NZ64K7757BK/EF	599	*	13,9	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	240x190
7	Miele KM6328-1	1299	*	13,9	**	**	**	*	**	*	**	**	**	**	**	**	234x197
8	Brandt BPi6449X	599	*	13,5	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	222x203
9	Bosch PU633F81E	599	-	13,5	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	280
10	Siemens EH631FJ81E	579	-	13,5	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	280
11	Gaggenau Ciz62113	1460	*	13,5	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	231x191
12	Neff T66T7GONO	1199	*	13,4	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	232x191
13	Siemens EH651BJ81E	599	-	13,4	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	280
14	Bosch PU611B81E	549	-	13,3	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	280
15	Electrolux EHH6540FBK	499	-	13,1	**	**	**	*	**	*	**	**	**	**	**	**	216
16	Whirlpool ACM932BF	549	*	13	**	**	**	*	**	*	**	*	**	**	**	**	145
17	De Dietrich DTI218BDG	999	-	12,9	**	**	**	**	*	**	*	**	**	**	**	**	170
18	Siemens EX659FEB1F	799	*	12,8	**	**	**	*	**	*	**	**	**	**	**	**	240x200
19	Siemens EX652FEB1F	799	*	12,7	**	**	**	*	**	*	**	**	**	**	**	**	240x200
20	Electrolux E6223HF-K	399	-	12,4	**	**	*	**	*	*	**	*	**	**	**	**	216
21	Faure F65310S	549	-	12,4	**	**	*	**	*	*	**	*	**	**	**	**	221

LIRE LE TABLEAU

PERFORMANCES

Montée en température. On mesure le temps et la consommation électrique nécessaires pour chauffer à 90 °C une casserole d'eau (de 1 à 4 litres selon la taille du foyer) placée au centre de la zone de

cuisson, allumée à pleine puissance, et recouverte d'un couvercle. Deux essais ont lieu et on prend la moyenne des deux. Si la table à induction est équipée de la fonction « booster », on l'évalue en procédant au même protocole de test.

Cuisson à faible puissance. Une quantité donnée d'huile de tournesol est mise à chauffer dans une casserole sans couvercle sur la zone la moins puissante. On enregistre la température en continu, grâce à un thermocouple.

Homogénéité de cuisson. On fait cuire 8 crêpes à 230 °C (+/- 5 °C) dans une poêle placée sur le foyer le plus large, pendant 60 à 80 secondes; l'uniformité du brunissage sur la première face est ensuite notée au moyen d'une échelle de couleurs.

CONSUMPTION

ELECTRIQUE

On la mesure pendant le chauffage de l'eau et la cuisson des crêpes, et en mode veille.

SÉCURITÉ

Elle est évaluée selon certains points de la norme EN 60335 sur la

sécurité électrique et divers éléments relatifs à la sécurité thermique, anti-débordement et « enfants ».

UTILISATION

Notices (réglages, sécurité, entretien...), niveau sonore (à puissance minimale et maximale).



IMAGE SOURCE: PHOTONONSTOP

Sauter SPI4660B**599 €**

★★ 14,6/20

► Elle s'illustre par sa rapidité de montée en température (avec et sans booster), et par une bonne régulation à faible puissance. L'homogénéité de cuisson est satisfaisante, en particulier sur la zone extensible. Pas de problème côté niveau sonore ou consommation. En revanche, la notice déçoit. Heureusement, la SPI4660B est intuitive, grâce à son bandeau de commandes séparé en quatre parties, chacune étant dédiée à une zone de cuisson. On dispose de 14 niveaux de puissance et la fonction «boost» s'actionne directement. Les minuteurs et leurs afficheurs indépendants donnent la durée restante sur chacun des quatre foyers, sans avoir à faire de manipulation. La fonction «EasyCook» permet d'optimiser l'utilisation de l'appareil, en vérifiant que le récipient est adapté au foyer.



MEILLEUR CHOIX

diamètre ou longueur x largeur)			
DROITE			
	Avant	Arrière	Zone extensible

mm	mm	mm	mm
230x200	165	215	400x230
260x207	170	240	415x260
185	164	225	n.a.
180	280	n.a.	n.a.
167	288	n.a.	n.a.
240x190	210	145	381x240
234x197	234x197	234x197	384x234
222x203	167	218	408x222
n.a.	210	145	n.a.
n.a.	210	145	n.a.
231x191	210	146	381x231
232x191	232x191	232x191	381x231
n.a.	210	145	n.a.
n.a.	210	145	n.a.
186	151	186	n.a.
210	180	180	390x180
240	290	n.a.	n.a.
240x200	210	145	400x240
240x200	210	145	400x240
151	286	n.a.	n.a.
156	291	n.a.	n.a.

lisibilité et activation des commandes, nettoyage, etc., sont jugés.

non applicable : n.a.
● oui ; - non.

★★★ TRÈS BON
★★ BON ★ MOYEN
★ MÉDIocre
■ MAUVAIS



BON CHOIX

Sauter SPI4620B**599 €**

★★ 14/20

► Cette table quatre foyers dépourvue de zone extensible offre de bonnes performances, qu'il s'agisse de la montée en température, de la cuisson à pleine puissance ou de l'homogénéité de cuisson. De plus, elle n'est jamais bruyante. Comme toujours chez Sauter, chaque zone de cuisson dispose de son espace de commande. La puissance se décline sur 14 positions de cuisson, mais il y a aussi 3 touches d'accès direct, «doux», «vif» et «boost». Si le nombre important de touches peut faire peur au premier abord, ce type de programmation est clair et intuitif. D'autant plus que la sérigraphie (blanche sur verre noir) est bien lisible. La notice, appréciée sur les versions précédentes, s'est dégradée. Elle est commune à plusieurs modèles, les schémas sont petits et mal intégrés dans le texte, etc.



MEILLEUR CHOIX

De Dietrich DTI1047GC**999 €**

★★ 14,2/20

► De couleur atypique, elle assure aussi bien une ébullition rapide qu'une cuisson douce, idéale pour faire fondre du chocolat ou du beurre. Chaque foyer comprend 15 niveaux. Pour programmer la cuisson, on active une des quatre zones, ou la zone extensible, puis on règle la puissance via le «slider» dédié, en faisant glisser le doigt vers la droite ou la gauche. On peut aussi sélectionner une puissance préenregistrée, puis affiner. La durée se programme de même. À chaque foyer son afficheur de puissance et de durée pour visualiser les zones allumées. Avec la fonction «switch», on déplace facilement un récipient d'une zone à une autre : puissance et minuteur le «suivent». Grâce à la fonction «boli», la puissance et le temps nécessaires à l'ébullition d'une quantité d'eau déterminée s'ajustent automatiquement.



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ PRIX

Essentiel B (Boulangier) ETV134**299 €**

★★ 13,9/20

► Le prix peu élevé de cette table «trois zones» n'empêche pas de bons résultats de cuisson : l'ébullition est vite atteinte, le chocolat fond aisément à basse température et la cuisson des crêpes est homogène, sans avoir à ajuster la puissance. Il faut toutefois apprivoiser cette table, car le bandeau est succinct. On doit mémoriser des combinaisons de touches, par exemple pour verrouiller la table ou sélectionner la minuterie. Avant de régler les paramètres de cuisson, on active la zone concernée. Chaque foyer dispose d'un afficheur, qui donne à la fois la puissance et la durée, ce qui nécessite des manœuvres en plus pour programmer l'une et l'autre, ou pour afficher la durée restante. Boulangier annonce une garantie pièces et main-d'œuvre de 3 ans mais une disponibilité des pièces détachées limitée à 5 ans.

С. ПИЩЕВЕР/ЮРПА

Les fabricants de smartphones (Apple et Samsung en tête) proposent des montres connectées performantes mais elles pèchent par leur autonomie. Le pionnier Pebble a contré ce défaut en intégrant, sur plusieurs modèles, un écran à encre électronique.

CAMILLE GRUIER, RÉDACTEUR TECHNIQUE VINCENT ERPELDING

Les montres connectées sont désormais séduisantes, même si elles peinent à trouver un large public. Les premières générations, ridiculement grosses, ont fait place à des modèles de taille plus raisonnable, qui conviennent mieux au poignet. Ces montres donnent l'heure, bien sûr, mais leur raison d'être est ailleurs : une fois connectées à votre smartphone, elles vous informent de tout ce qui s'y passe. Quand vous re-

**nt grosses
elles sont
élégantes**

L'Apple Watch ne fonctionne qu'avec les iPhone, le Samsung Gear S2 qu'avec les smartphones Android. Les modèles plus confidentiels d'Alcatel, Asus et Huawei, moins capricieux, sont compatibles avec les deux mais, sur iPhone, les fonctions sont limitées (pas d'accès à la boutique d'applications, notamment).

Une autonomie trop faible

Aucun fabricant n'a trouvé la solution à la principale limite des montres connectées : leur autonomie trop faible qui gêne le confort d'usage au quotidien. Sur ce point, les spécialistes se démarquent. Les Pebble Classic et Steel tiennent deux à trois fois plus longtemps, la Fitbit Blaze aussi. Mais les choix de ces fabricants sont radicaux. Le pionnier Pebble a intégré un écran à encre électronique. Très peu gourmand en énergie, il est austère puisque monochrome. Fitbit, spécialisé dans les « trackers » de fitness a, lui, choisi la technologie d'écran LCD, plus économique. Entre autonomie et écran sublime, il faut encore choisir. ♦

9 MONTRES CONNECTÉES

[illegible]

LIRE LE TABLEAU

Fonctions santé, interactions avec le smartphone et facilité d'emploi priment dans la notation.

SANTÉ

Nous jugeons la précision et la répétabilité des mesures des dépenses caloriques, des distances,

parcourues, du podomètre et de la fréquence cardiaque. La qualité des applications santé compte (interface, analyse des

measures, réajusté).

INTERACTIONS AVEC LE SMARTPHONE

substituer au smartphone: possibilité d'accepter ou de rejeter un appel, de téléphoner; qualité de la communication. La lecture et la rédaction d'un message et les notifications des réseaux sociaux (Facebook, Twitter...) sont évaluées.

Nous testons aussi le contrôle vocal avec des phrases du type «envoyer un SMS à...». La possibilité de contrôler le lecteur de musique et l'appareil photo du smartphone depuis la montre est également vérifiée.

EASILY UTILISATION

Trois personnes jugent la mise en service, la navigation dans les menus, la personnalisation de l'affichage et la facilité de mise en charge. Qualité d'affichage, confort au poignet, stabilité de la connexion avec le

smartphone et fonctions
santé permettent
d'évaluer l'usage au
quotidien

QUALITÉ DE L'ÉCRAN

Résolution, contraste, luminosité, lisibilité (sous une faible puis une forte luminosité) et angle de vue sont appréciés.

MEILLEUR
CHOIX

Apple Watch Series 2

419 € ★★ 14,5/20

► Plutôt jolie, la nouvelle Apple Watch est complète, performante, personnalisable et facile à utiliser. Laissez votre smartphone dans votre sac une fois la montre connectée : messages, appels et notifications s'afficheront à votre poignet. Lors des appels, le son est clair et suffisamment fort (mais n'espérez pas « téléphoner » lors d'un concert ou dans une rue bruyante). Dotée d'un cardiofréquencemètre et d'un GPS, elle répondra aussi aux besoins des sportifs, qui pourront mesurer leurs performances en natation, course à pied, vélo, en extérieur et en intérieur. L'autonomie reste son talon d'Achille. Vidéo disponible sur <http://ufcqc.link/montre554>

BON
CHOIX

Samsung Gear S2

320 € ★★ 13,6/20

► Discrète, la Gear S2 est compatible avec tous les smartphones Android (4.4 et ultérieurs), de toutes marques. Après un temps d'adaptation pour la maîtriser parfaitement, elle est simple à manipuler grâce à deux boutons, un cadran rotatif précis et un écran tactile réactif et lumineux. La Gear S2 permet de décrocher ou de lancer un appel, et de lire ou envoyer des messages. Les applications disponibles (navigation, par exemple) sont nombreuses. En outre, elle mesure votre activité quotidienne (nombre de pas) et votre fréquence cardiaque. Elle n'intègre pas de GPS, mais détecte automatiquement le sport pratiqué.

MEILLEUR
RAPPORT
QUALITÉ
PRIX

Alcatel Watch

140 € ★★ 12,5/20

► Compatible avec les iPhone (à partir de 4S) et les smartphones Android (4.3 et ultérieurs), ce modèle permet de découvrir les montres connectées sans se ruiner. Il remplit toutes les fonctions attendues, des notifications du smartphone (alertes, SMS, appels...) à la mesure de l'activité quotidienne. Il intègre même un capteur de fréquence cardiaque. Bien sûr, ce n'est ni le plus performant ni le mieux conçu. Ainsi, cette montre signale, par exemple, une notification par une vibration mais il faut fouiller dans les menus pour la consulter ! Pas de contrôle vocal, non plus. En revanche, son autonomie est supérieure à celles de nos meilleurs choix.

BATTERIE				CARACTÉRISTIQUES COMPATIBILITÉ										
GESTION DES APPLICATIONS	QUALITÉ DE FABRICATION	QUALITÉ DE L'ÉCRAN	APPRECIATION	COMPATIBILITÉ										
				Autonomie Cycle d'utilisation	Temps de charge	Connexion Wi-Fi	Android à partir de la version	iPhone à partir de la version	Windows Mobile	Ecran tactile	Poids	Étanchéité		
				h	h								g	
★★	★★	★★★	★★	29	2h22	●	●	-	iPhone 5	-	●	54	●	
★★★	★★	★★	★★	60	2h35	●	●	4.4	-	-	●	63	●	
★★	★★	★★	●	81	2h24	★	●	4.3	iOS 8.2	-	●	55	-	
★	★★	★★	★	80	2h12	★	-	●	4.3	iPhone 4s	-	●	57	-
★★	★	★★	★	59	0h57	-	-	-	4.3	iPhone 4S	-	-	28	-
★★	★	★★	★	162	2h56	★	-	-	4.3	iPhone 4S	-	-	55	●
★★	★★	★★	●	48	1h23	●	●	-	4.3	iOS 8.2	-	●	58	-
★★	★	●	★	172	2h20	-	-	-	4.3	iPhone 4S	-	-	39	●
★	★★	★	★	150	1h37	★	-	n. s.	n. s.	-	●	●	42	-

QUALITÉ DE FABRICATION
Nous jugeons la qualité de fabrication et d'assemblage, ainsi que les matériaux. La résistance de l'écran aux rayures est testée.

GESTION DES APPLICATIONS
L'évaluation reflète la

navigation dans le magasin d'applications, la facilité d'installation et de suppression, ainsi que la gestion des notifications.

BATTERIE
Les montres sont soumises à un cycle d'usage alternant phases

de fonctionnement (écran allumé, réception de SMS, notifications, etc.) et phases de repos (veille). Nous mesurons le temps de charge de la batterie.

(1) Petite vent d'annoncer l'arrêt de sa production.

n. s. : non spécifié.
n. a. : non applicable.

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

ZOOM SUR...

2 NOUVEAUTÉS

Asus a complètement repensé sa montre connectée. La Zenwatch 3, commercialisée en décembre 2016, adopte un élégant format rond, un nouveau processeur et une plus grande batterie (400 mAh au lieu de 340). L'écran AMOLED ne sera pas plus économe que celui de la Zenwatch 2, mais Asus promet une charge plus rapide. La Zenwatch 3 fonctionne également sous Android Wear. Samsung a aussi lancé



En décembre, Asus a sorti Zenwatch 3 (en haut) et Samsung la Gear S3.

un nouveau modèle, la Gear S3. Plus imposante, elle reprend plusieurs caractéristiques de la Gear S2 (format rond, acier, écran AMOLED, logiciel Tizen). La Gear S3 fonctionne avec tous les smartphones Android, mais toujours pas avec les iPhone.

LES PETITES CITADINES

YVES MARTIN, RÉDACTEUR TECHNIQUE LARS LV

Elles ont tout d'une grande

À lui seul, le segment des citadines représente plus de la moitié des ventes de voitures neuves en France, soit près de 54% en 2015, selon le CCFA (Comité des constructeurs français d'automobiles). La concurrence y est donc extrêmement rude. D'autant que les citadines ne sont plus considérées comme des véhicules de second plan. En effet, certaines reçoivent des équipements technologiques dernier cri jusque-là réservés aux modèles de gammes supérieures. Par exemple: l'avertissement de franchissement involontaire de ligne, l'éclairage d'intersection intégré aux feux antibrouillard avant (l'antibrouillard du côté intérieur du virage s'allume quand le conducteur tourne le volant), jusqu'à six airbags (airbags frontaux et latéraux pour le conducteur et le passager, airbags rideaux avant et arrière), l'antipatinage ou même l'aide au démarrage en côte. Mais attention à bien détailler la liste au moment de l'achat car, en règle générale, les modèles de base, qui s'affichent aux alentours de 10 000 €, ne sont pas aussi généreusement pourvus.

Les équipements de sécurité font leur apparition

Adieu le diesel

Autre fait marquant, les constructeurs équippent leurs petites citadines de moteurs de dernière génération et ont éradiqué le diesel de leurs catalogues pour ces versions. Si cela leur permet de proposer des prix attractifs (le diesel reste plus cher à l'achat), cela évite aussi aux conducteurs de rencontrer tous les problèmes liés à l'usage d'un diesel en ville (encrassement du filtre à particules, du turbo...). Les

Conçues surtout pour un usage urbain, les citadines répondent aux besoins d'un large public. Pour se démarquer de la concurrence, les constructeurs les dotent d'équipements dernier cri et de bonnes capacités routières. Zoom sur 4 modèles.



K. VON LUDERS/PLAINPICTURE

moteurs à 3 cylindres, très appréciés en ville, se sont ainsi généralisés sur ces petites cylindrées. Pour preuve, les quatre voitures testées ici en sont équipées. Dommage que les boîtes de vitesses automatiques, particulièrement adaptées à un usage urbain, mais plus coûteuses à fabriquer, n'aient pas suivi la même tendance et ne soient pas proposées systématiquement sur les minicitadines de notre test. ♦

4 CITADINES

Voir les fiches pour les références exactes des modèles testés

		€
1	Hyundai i10 1.0 66 ch	UEFA Euro 2016 11 250
2	Renault Twingo 0.9 TCe Energy 90 ch	Intens 11 000
3	Peugeot 108 1.2 PureTech 82 ch Top!	Allure 10 850
4	Opel Karl 1.0 75 ch	Édition Plus 9 990

COMMENT NOUS PROCÉDONS

Chaque voiture est testée sur circuit, sur route et en laboratoire, puis nous passons au crible ses

caractéristiques. Nous mesurons les performances sur bancs d'essais et les volumes, nous évaluons

l'aptitude des voitures à réagir dans des situations d'urgence (test d'évitement, par exemple). L'efficacité

ACCÈS PAYANT

Plus de modèles testés sur <http://utqcq.link/auto554>

1. Hyundai i10 1.0 66 ch UEFA Euro 2016

12 300 € (prix du modèle testé)
★★ | 12,9/20



Un très bon comportement

► Confortable, fonctionnelle et offrant une bonne tenue de route, l'i10 prend la tête de notre classement. Lancée en 2008, elle a été restylée en 2010 et sa seconde génération, conçue et produite en Europe, est sortie en 2013. Longue de 3,67 m et dotée de 5 portes, la coréenne est déclinée en trois niveaux de finition (Pack

Évidence, UEFA Euro 2016 et UEFA Euro 2016 Plus). Elle peut recevoir deux motorisations à essence: un moteur à 3 cylindres de 1.0 l et 66 ch (version testée), pour les deux premiers niveaux, et un 4 cylindres de 1.2 l et 87 ch, pour le troisième uniquement. Un bémol: cette citadine est dépourvue de système stop & start.

2. Renault Twingo 0.9 TCE 90 ch Energy Intens

14 500 € (prix du modèle testé)
★★ | 12,7/20



La meilleure habitabilité

► Cette 3^e génération de Twingo, lancée en 2014, n'a rien à voir avec sa devancière et partage sa plate-forme avec la Smart. Son habitacle bien conçu offre une bonne qualité de vie à bord. La Twingo 3 inaugure également la position arrière du moteur et devient une propulsion (roues arrière motrices). Elle propose trois motorisations à essence.

Le SCE 70 atmosphérique de 1 l se décline en deux versions: le BC (boîte courte) et le stop & start eco2. Vient ensuite la version turbocompressée 0.9 l TCE 90, avec boîte EDC (double embrayage) ou BVMS Energy (avec stop & start), qui a montré sa puissance lors de nos tests. Enfin, le 0.9 TCE 110 équipe la version sportive GT.

3. Peugeot 108 1.2 PureTech 82 ch Top! Allure

15 900 € (prix du modèle testé)
★★ | 12,7/20



Elle accélère vite!

► En 2014, la Peugeot 108 remplace la 107 et monte en gamme. Elle offre de larges possibilités de personnalisation (7 styles intérieur-extérieur, carrosserie bicolore...) et un toit ouvrant (versions Top!). La 108 se décline en 6 finitions et en versions 3 ou 5 portes. Les motorisations, uniquement à essence, utilisent deux blocs de

3 cylindres: le 1.0 VTI 68 ch de nouvelle génération, que l'on peut coupler avec une boîte de vitesses manuelle ou robotisée ETG5, et le 1.2 PureTech de 82 ch. Ainsi équipée, la 108 se distingue par de bonnes reprises et des accélérations rapides. Mais on regrette son comportement perfectible lors des manœuvres d'urgence.

4. Opel Karl 1.0 75 ch Édition Plus

12 380 € (prix du modèle testé)
★★ | 12,2/20



On aime son prix

► Bien que dernière, l'Opel Karl ne démerite pas. Surtout, c'est la citadine la moins chère de notre sélection avec 4 niveaux de finition et des prix qui débutent à moins de 10 000 €. Elle offre une motorisation à essence à 3 cylindres de 1.0 l et 75 ch. Cette dernière est déclinée en carburateur essence (la version testée) ou

en bicarburateur essence et GPL. La version essence peut être équipée d'une boîte de vitesses manuelle à 5 rapports ou d'une boîte automatique Easytronic 3.0 à 5 rapports. La Karl inaugure sur ce segment l'assistant personnalisé de service et de connectivité Opel OnStar, qui transforme la voiture en point d'accès Wi-Fi.

QUALITÉ DE VIE À BORD

BOÎTE DE VITESSES

COMPORTEMENT ROUTIER

CONSUMATION MOYENNE

ÉMISSION DE CO₂

SÉCURITÉ

NOTE SUR 20

	Accès aux places	Volumétrie avant	Volumétrie arrière	Porte de conduite	Champ de vision	PERFORMANCES	CONFORT	Engagement des vitesses	Tenue de route	Direction	Freinage	m	g/km	l/100km	
12,9	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	10,2	115	5,2	★★
12,7	★★	★	★★	★★	★	★	★	★★★	★	★★	★	8,9	123	5,4	★★
12,7	★★	★	★★	★★	★	★	★	★★★	★	★	★	10,8	122	5,3	★★
12,2	★★	★	★★	★★	★	★	★	★	★	★	★	10,9	118	5,2	★★

du freinage est aussi testée sur circuit. La visibilité, la tenue de route, la qualité de

fabrication, la finition, le confort et l'agencement général (passage des rapports, espace

intérieur...) sont appréciés. Les performances des moteurs (accélération pour passer de 60 à

100 km/h, agrément...) leurs consommations, ainsi que leurs rejets polluants sont mesurés.

★★★ TRÈS BON
★★ BON ★ MOYEN
★ MÉDIocre
★ MAUVAIS

LES VOITURES DANS LE DÉTAIL

Avec des longueurs situées aux alentours des 3,5 m, nos quatre citadines privilégient une compacité bien adaptée à la ville. Néanmoins, elles sont tout à fait capables de prendre la route. Passage en revue.

LA VIE À BORD

Équipements et ergonomie font la différence

En tête de notre classement, la Hyundai i10 se démarque par une meilleure qualité de fabrication, un champ de vision plus large, de meilleures capacités de chargement et cinq places dès l'entrée de gamme. Toutefois, cette cinquième place étriquée ne convient que pour de courtes distances. Si la qualité de fabrication de l'i10 l'emporte, elle n'est pas non plus exemplaire. Les éléments de la planche de bord sont principalement composés de plastiques durs, parfois mal ébarbés, qui vieillissent mal. Du reste, sur ce critère, les notes ne volent pas haut : l'i10 obtient la meilleure avec 10,7/20 et la Renault Twingo ferme la marche avec 8,3/20. La Renault pêche par des ajustages peu réguliers et une transition entre les portes avant perfectible. L'Opel Karl présente, elle, un tableau de bord entièrement noir un peu tristounet. La Twingo et l'i10 affichent le meilleur niveau de satisfaction global pour l'habitacle (12,4/20). Reste que les quatre modèles testés ne posent pas de problème de prise en main. La richesse des équipements et l'ergonomie font alors la différence.

Des coffres logiquement petits

La Hyundai i10 se distingue par son poste de conduite plus agréable et son habitacle globalement plus pratique et ergonomique. Elle dispose, en



La Hyundai offre le poste de conduite le plus agréable. En revanche, côté éléments de la planche de bord, les quatre voitures se tiennent dans un mouchoir de poche.

outre, de fonctions ou de possibilités d'équipements plus nombreuses que ses concurrentes. On reprochera à la Karl un système de réglage des sièges avant rudimentaire, dont on peut confondre l'incinéalson et la hauteur. Côté habitabilité, la Twingo l'emporte, notamment à l'avant où des personnes de 1,90 m seront à l'aise et disposeront d'une bonne garde au toit. La moins bien classée en la matière est la Peugeot 108, qui souffre d'un manque de place à l'arrière et où les passagers mesurant plus de 1,60 m risquent de se sentir bien à l'étroit. Les montants arrière sont assez proches de la

tête des occupants, ce qui diminue leur sensation d'espace. L'habitabilité avant de l'i10 est la moins bonne mais elle dispose du meilleur volume à l'arrière, à l'inverse de la Karl qui propose un bon volume avant mais un espace riquiqui à l'arrière. Enfin, nos quatre citadines offrent logiquement un petit volume de chargement et ont toutes le même défaut : une barre de seuil trop haute et un plancher de coffre situé en dessous, ce qui complique la manipulation des bagages. En outre, seules la Twingo et la Karl disposent d'un plancher plat (presque plat pour la Karl) une fois la banquette rabattue.

SUR LA ROUTE

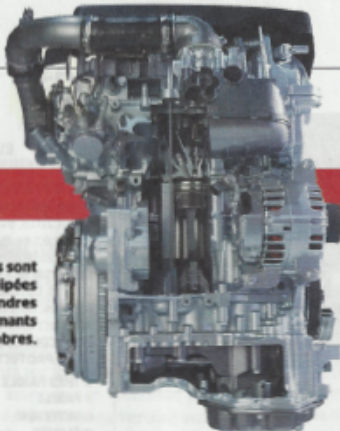
Certains moteurs

Les châssis de la Hyundai i10 et de l'Opel Karl offrent un confort tout à fait acceptable. Avec l'i10, la caisse s'incline peu et les ondulations, même sur routes pavées, sont bien absorbées, ce qui rend la conduite agréable bien qu'on perçoive des vibrations dans le volant. Avec ces deux citadines, le franchissement d'obstacles isolés (bouches d'égout, joints de chaussée...) se fait assez fermement, notamment pour la Karl, et provoque des chocs très perceptibles. Un constat identique, mais dans une moindre mesure, sur les deux modèles français. Le châssis de la Twingo est bien équilibré et procure un très bon confort en ville. Sur route, il est un peu plus mis à mal et la conduite devient moins relaxante en raison des

À L'USAGE Plus ou

Au quotidien, l'i10 arrive légèrement devant ses concurrentes, malgré l'impossibilité de transporter des bagages sur le toit. Mais avec ses cinq places, la charge utile la plus élevée et la meilleure autonomie grâce à son réservoir plus volumineux, elle se révèle plus fonctionnelle. À l'inverse, avec la Twingo, l'entretien que l'on peut faire soi-même n'est pas facilité. L'accès à la jauge à huile, par exemple, nécessite le démontage du plancher du coffre ! Et pour

Toutes les citadines sont aujourd'hui équipées de moteurs 3 cylindres essence plus performants et plus sobres.



manquent de punch

mouvements initiés par le train arrière sur les mauvais revêtements. Le comportement de la Peugeot 108 est du même acabit. Côté motorisations, nos citadines s'appuient sur un petit moteur à 3 cylindres d'environ 1 litre. Ceux de la 108 et de la Twingo offrent globalement de bonnes reprises mais on reprochera à celui de la 108 d'être un peu bruyant à haut régime. Celui de l'Opel Karl se montre le plus discret mais il est juste assez puissant. Le plus petit moteur, le 1.0 de 66 ch de l'i10, manque carrément de punch sur route et oblige à rétrograder souvent. Heureusement, la boîte de vitesses manuelle à 5 rapports à laquelle il est associé se révèle souple et douce. Ce duo suffira toutefois en ville. Dotée de la plus grosse cylindrée (1 199 cm³), la

108 affiche une puissance de 82 ch pour un couple maxi de 118 Nm et s'impose lors de l'accélération de 60 à 100 km/h sur les second et troisième rapports. Mais c'est logiquement la concurrente la plus puissante, la Twingo (90 ch et 135 Nm), qui se montre la plus souple sur le dernier rapport. Elle passe de 60 à 100 km/h en 14,9 secondes, soit 4 de moins que la 108. La motorisation de la Karl satisfait tout juste: ses 75 ch sont un peu à la peine pour déplacer ses 940 kg. En 5^e vitesse, elle met plus de 25 secondes pour passer de 60 à 100 km/h.

Agiles et sûres

Bien que ce ne soit pas leur lieu de prédilection, nos quatre citadines assurent sur la route. Aucun défaut majeur à signaler,



HYUNDAI i10



RENAULT TWINGO



PEUGEOT 108



OPEL KARL

En trafic urbain comme sur route et autoroute, nos quatre véhicules sont maniables et agréables à conduire. Notre préférence va, là encore, à la Hyundai pour sa stabilité lors des manœuvres d'urgence.

elles se montrent agiles et sûres sur route comme sur autoroute et en trafic urbain, elles sont maniables et agréables à conduire. La Hyundai i10 gagne encore notre préférence en comportement routier, notamment grâce à sa stabilité lors des manœuvres d'urgence: les risques de dérapage ou de renversement sont très faibles et l'i10 suit fidèlement la trajectoire imposée par le volant. La tenue de route de la Twingo est jugée bonne malgré un manque de stabilité directionnelle en présence d'ornières ou quand le train arrière subit un transfert de charge. Toutefois, l'ESP intervient efficacement et très tôt, mettant à l'abri de toute situation

dangereuse. Pour la Peugeot 108, il faut regretter une stabilité directionnelle moyenne et un comportement assez difficile à appréhender lors des manœuvres d'urgence. La voiture, tout en restant contrôlable, réagit vivement aux coups de volant brusques par un léger décrochage du train arrière. La Karl ferme la marche sur le critère du comportement routier, car elle se révèle sensible au vent latéral et aux défauts du revêtement de la route. Cela impose des corrections quasi permanentes au volant. Le freinage est correct: les distances mesurées à 100 km/h étant sensiblement les mêmes pour les quatre voitures et satisfaisantes, sans être époustouflantes.

moins fonctionnelles

refaire les niveaux de liquides (lave-glace, circuit de refroidissement...), il faut «démonter» le capot avant, une opération longue et fastidieuse pour les non-initiés.

La visibilité laisse à désirer

On regrette, sur tous les modèles, une visibilité en général juste moyenne: un mauvais point pour des citadines. En effet, les gros montants arrière et la position en hauteur de la lunette arrière gênent la visibilité à 360°. L'i10 se

hisse une fois de plus au-dessus du lot avec un bon champ de vision à 360° et sur le trafic. La forme de son capot avant permet notamment de bien repérer les obstacles proches. Le champ de vision de la Twingo est à peine suffisant vers l'arrière, à cause des gros montants et des repose-tête des places arrière non rétractables. La visibilité reste correcte sur la Peugeot 108. Elle l'est un peu moins sur la Karl, ce qui peut rendre les manœuvres délicates en ville. A



Sur la Twingo, il faut démonter le capot pour refaire les niveaux de liquides! Pas simple.

noter que seules la Twingo et l'i10 possèdent des protections de portes... un équipement pourtant bien utile en milieu urbain.

SÉCURITÉ

Bon niveau général

La sécurité, avec l'aspect environnemental, est celui pour lequel nos concurrentes s'en sortent le mieux, obtenant des scores supérieurs à 14/20 et 4 étoiles aux crash tests Euro NCAP. Elles sont en fait globalement équivalentes malgré les quelques dixièmes de points qui les séparent.

SÉCURITÉ
AUTO

EURO NCAP

YVES MARTIN, RÉDACTEUR TECHNIQUE LARS LV

Le protocole a été durci

Chaque année depuis 2009, le protocole de test Euro NCAP devient plus sévère. En 2014, la protection des enfants et l'aide à la sécurité gagnaient de l'importance avec la présence d'un système de freinage d'urgence autonome et d'une alerte de franchissement de ligne. En 2015, est apparu le choc frontal contre une barrière non déformable à 50 km/h avec recouvrement total de la face avant du véhicule. En 2016, la grande nouveauté a été de tester un véhicule avec son équipement de base puis, à la demande du constructeur, doté de toutes les solutions d'aide à la conduite et de

sécurité disponibles en pack ou sur le haut de gamme. En 2016 a également été introduit, pour les voitures qui en sont équipées, le freinage automatique d'urgence en ville, capable de détecter les piétons. Enfin, 2016 a vu l'apparition de mannequins d'enfants de 6 et 10 ans, en remplacement de ceux de 18 et 36 mois utilisés auparavant. Tous deux sont installés dans un rehausseur, à dossier pour celui de 6 ans et sans dossier pour l'autre. Et désormais, en choc latéral, les mannequins permettent de mesurer des forces et des accélérations au niveau du thorax (auparavant, seulement au niveau de la tête). ♦

Notre test, rendu plus sévère début 2016, est réalisé selon la procédure Euro NCAP avec des mannequins instrumentés (2 adultes et 2 enfants de 6 et 10 ans). La note finale, de 1 à 5 étoiles, tient compte de 4 critères.

CODE COULEUR
DE LA PROTECTION

- TRÈS FAIBLE
- FAIBLE
- MOYENNE
- ÉLEVÉE
- TRÈS ÉLEVÉE

PROTECTION DES ADULTES

Chocs frontaux, latéral et latéral « du poteau », puis coup de lapin.

PROTECTION DES ENFANTS

Comportement lors des chocs, compatibilité sièges/véhicule, marquages de sécurité, désactivation de l'airbag passager, installation...

PROTECTION DES PIÉTONS

Évaluation des zones d'impact à l'avant du véhicule.

AIDE À LA SÉCURITÉ

Présence d'équipements de sécurité.

★★★★ 2016

VERSION SANS OPTIONS

CHOC FRONTAL

CONTRE BARRIÈRE
DÉFORMABLE



Place avant

CONTRE BARRIÈRE
FIXE (MUR)

Place arrière



CHOC LATÉRAL

CONTRE VOITURE

CONTRE POTEAU



Place arrière

COUP DE LAPIN

PLACE ARRIÈRE



PLACE AVANT

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS



PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

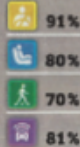
PROTECTION PIÉTONS

PROTECTION PIÉTONS

KIA NIRO

★★★★★ 2016

VERSION AVEC ÉQUIPEMENTS DE SÉCURITÉ OPTIONNELS



CHOC FRONTAL

CONTRE BARRIÈRE
DÉFORMABLE



Place avant

CHOC LATÉRAL

CONTRE VOITURE

CONTRE POTEAU



Place arrière

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

CHOC LATÉRAL

► Lorsqu'il bénéficie des équipements de sécurité optionnels (un pack sécurité à 416 €), le Kia Niro décroche 5 étoiles contre 4 pour la version standard. La dépense est donc largement justifiée. Les points supplémentaires sont surtout obtenus grâce au freinage d'urgence automatique, qui se montre efficace sur route

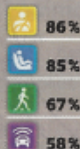
et en ville. Sinon, dans les deux cas de figure, le Niro offre une bonne protection aux occupants adultes à l'exception du passager arrière, qui subit un sous-marriage (le mannequin a tendance à glisser sous la ceinture de sécurité, laquelle n'offre plus correctement) lors du choc frontal contre un mur. En choc latéral, le véhicule

recueille le score maximal, y compris lors du test contre un poteau. En cas de choc arrière, la nuque des occupants avant est en sécurité, mais la géométrie des sièges et appui-tête arrière ne garantit qu'une protection marginale. L'enfant de 10 ans est bien protégé mais celui de 6 ans est plus exposé, notamment au niveau du thorax, lors du

choc frontal. La protection des piétons est correcte, avec des zones à risque sur les côtés du capot et du pare-brise. Enfin, l'équipement d'aide à la sécurité est assez complet en version standard, avec notamment un système d'avertissement de changement involontaire de ligne dont nos essais prouvent l'efficacité.

PEUGEOT 3008

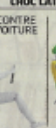
★★★★★ 2016

CHOC FRONTAL
CONTRE BARRIÈRE DÉFORMABLE

CONTRE BARRIÈRE FIXE (MUR)



CHOC LATÉRAL



COUP DU LAPIN



PROTECTION PIÉTONS

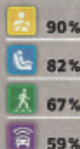


► Le 3008 protège bien les adultes, mais l'enfoncement des côtes du conducteur lors du choc frontal est assez élevé. En latéral contre une barrière déformable, le 3008 obtient le score maximal. Les enfants sont aussi bien protégés, avec un bémoil pour celui de 6 ans, dont le thorax encaisse des forces élevées lors du choc frontal.

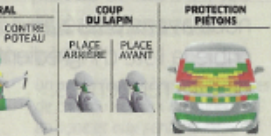
Très bonne en cas de choc avec la face avant (jambes et bassin), ainsi qu'au centre du capot (tête d'un enfant), la protection des piétons se révèle médiocre, voire mauvaise, sur les bords du capot et le long du pare-brise. L'équipement de sécurité standard est correct mais le freinage automatique d'urgence en ville n'est pas de série.

RENAULT SCÉNIC

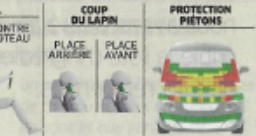
★★★★★ 2016

CHOC FRONTAL
CONTRE BARRIÈRE DÉFORMABLE

CONTRE BARRIÈRE FIXE (MUR)



CHOC LATÉRAL



COUP DU LAPIN



PROTECTION PIÉTONS



► À 5 ou à 7 places, le Scenic offre une bonne protection. Toutefois, la nuque du conducteur est mise à mal lors du choc frontal contre un mur car sa tête est projetée en arrière après avoir heurté l'airbag (Renault doit corriger ce défaut). Lors de ce choc, le passager arrière subit un enfoncement important des

côtes. La protection des enfants est satisfaisante. Côté piétons, les montants de pare-brise sont à risque pour la tête d'un adulte et le bord avant du capot n'est pas absolument sûr. Le freinage d'urgence autonome, installé de série et qui fonctionne de 7 à 160 km/h, affiche des performances correctes, selon nos essais.

SEAT ATECA

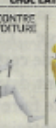
★★★★★ 2016

CHOC FRONTAL
CONTRE BARRIÈRE DÉFORMABLE

CONTRE BARRIÈRE FIXE (MUR)



CHOC LATÉRAL



COUP DU LAPIN



PROTECTION PIÉTONS



► La protection des adultes est excellente. Seul le thorax du passager arrière, lors du sévère choc frontal contre la barrière fixe, encaisse un enfoncement assez important. En choc latéral contre une barrière déformable, l'airbag rideau conducteur ne s'est pas totalement déployé. Dommage car, sinon, il est efficace: il s'est bien comporté

lors du choc latéral contre un poteau. Le freinage automatique urbain est irréprochable, sauf à 50 km/h où il n'a pas arrêté la voiture à temps. La protection des enfants est correcte, sauf pour le thorax de celui de 6 ans, qui subit un enfoncement assez élevé en choc frontal. Enfin, la protection des piétons est bonne.

VOLKSWAGEN TIGUAN

★★★★★ 2016

CHOC FRONTAL
CONTRE BARRIÈRE DÉFORMABLE

CONTRE BARRIÈRE FIXE (MUR)



CHOC LATÉRAL



COUP DU LAPIN



PROTECTION PIÉTONS



► La Tiguan obtient le score maximal pour les deux crash tests latéraux. Seul le thorax du passager arrière, lors du choc frontal contre la barrière fixe, supporte un enfoncement assez important. La protection des enfants est très correcte, sauf pour le thorax de celui de 6 ans. Le capot moteur actif se soulève en cas de choc avec un

piéton, augmentant ainsi la distance entre les parties dangereuses du moteur et la zone d'impact de la tête. Les zones sensibles se situent à la base du capot et le long des montants de pare-brise. Le freinage d'urgence a permis d'éviter la collision jusqu'à 40 km/h. L'équipement d'aide à la sécurité est complet.

ALERTE

Des plats simples préparés comme autrefois, avec des ingrédients nobles... Tel est le nouveau credo de l'agroalimentaire. Qu'en est-il? Pour le savoir, nous avons passé au crible la liste d'ingrédients de 145 références.

RECETTES SIMPLIFIÉES

Le nouvel argument marketing

LISTE D'INGRÉDIENTS, MODE D'EMPLOI

► Obligatoire, elle doit indiquer la totalité des ingrédients par ordre d'importance décroissante, sauf pour les boissons alcoolisées ou les emballages dont la surface est inférieure à deux timbres-poste! Les ingrédients allergènes doivent être facilement repérables (caractères gras, lettre majuscule). Elle doit aussi préciser la quantité d'ingrédients mis en valeur par la recette (% de beurre dans une pâte pur beurre).

ILLUSTRATION PAUL GENOLOT

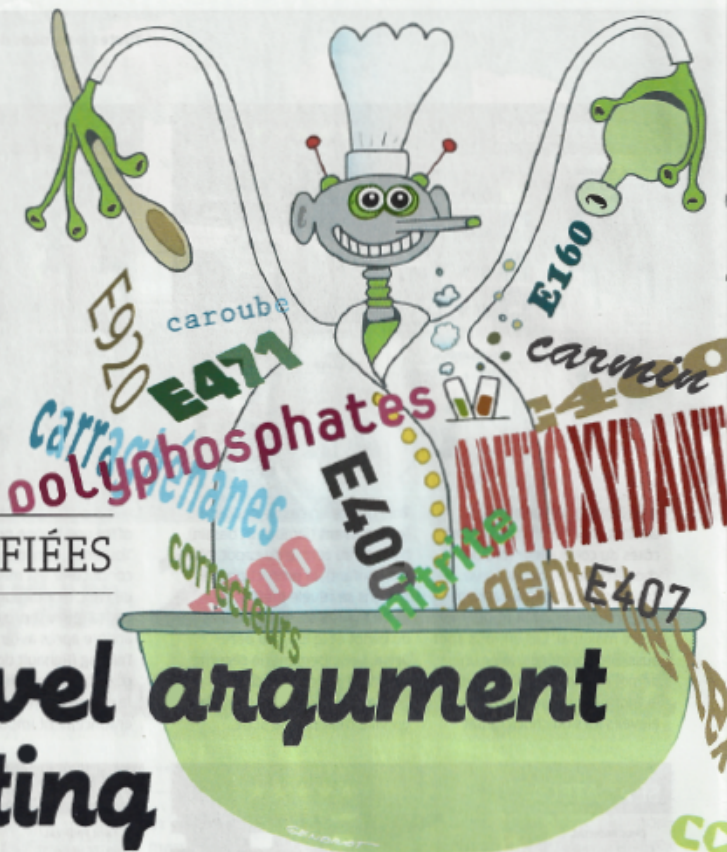
MARIE-NOËLLE DELABY, RÉDACTRICE TECHNIQUE
CLAIRE GARNIER, AVEC OLIVIER ANDRAULT

« **R**ecette de grand-mère », « L'Essentiel », « Tout simplement », autant de noms et slogans de produits alimentaires qui montrent l'importance du discours autour d'une simplicité retrouvée. Cette démarche, que le jargon agroalimentaire qualifie de *clean label*, consiste à faire le ménage dans les listes d'ingrédients, les plus courtes étant souvent les meilleures. Et ainsi rassurer un consommateur échaudé par les scandales alimentaires des dernières années. Une tendance lourde selon *RIA*, la *Revue de l'industrie agroalimentaire*, qui annonçait fin 2016 que 28% des nouveaux produits lancés en 2015 dans le monde avaient une ou plusieurs revendications de *clean label*, contre 26% en 2014 et 24% en 2013.

Tours de passe-passe

Mais au-delà du simple argument marketing se cache une vraie problématique. Notre dossier démontre en effet que la simplicité de certaines

recettes s'est « perdue ». Certes, le transfert industriel d'une recette traditionnelle peut parfois impliquer l'utilisation d'ingrédients « technologiques » (texturants, conservateurs...) pour répondre à des contraintes telles qu'empêcher une glace ou une mousse de s'affaisser au cours des multiples étapes entre sa fabrication et sa consommation (emballage, transport, stockage...). Mais cela ne justifie nullement la présence de certains ingrédients de remplacement, qui sont davantage liés à la volonté des industriels de faire baisser les coûts de fabrication qu'à des contraintes technologiques. Par ailleurs, mettre du jus de légumes dans une pâte à tarte ou du lait dans une mousse qui revendique une recette authentique est absurde! Quand ces ajouts ne vont pas jusqu'à exposer les consommateurs à des allergènes dont la présence est inhabituelle dans la recette traditionnelle d'un aliment. Face à une telle complexité des recettes, nous serions tentés de rappeler aux industriels l'adage « qui peut le plus peut le moins ». Car en termes d'ingrédients, cela serait parfois un vrai plus d'en avoir moins. ♦



NOTRE ENQUÊTE

NOTRE PROTOCOLE

Nous avons étudié la composition de 145 produits, répartis en 8 catégories dans les marques nationales et de distributeurs, du haut de gamme au 1^{er} prix. Les produits sont issus des filières bio ou conventionnelle, disponibles en grandes surfaces, en magasins hard discount ou bio. Pour chacun d'eux, nous avons, entre autres, recherché sur les emballages la dénomination de vente qui, au-delà du nom commercial, définit la catégorie réglementaire du produit. Nous avons aussi répertorié toutes mentions faisant référence à une recette simple ou traditionnelle (« sans colorant », « sans conservateur », « comme à la maison »...). Enfin, nous avons relevé la liste des ingrédients que nous avons dénombrés, puis nous avons identifié ceux indispensables à la recette et ceux utilisés parfois à la place des ingrédients nobles (ex: huile de palme à la place du beurre). Enfin, nous avons repéré les additifs et autres éléments additionnels, et les allergènes dont l'étiquetage est obligatoire.



Deux types de mousses se côtoient en rayons. L'une est très proche de la version maison. L'autre est un dessert lacté. Le lait a remplacé les œufs et de nombreux ingrédients sont venus s'ajouter.

MOUSSES AU CHOCOLAT

Sans œufs et avec du lait!

La recette traditionnelle de la mousse au chocolat repose sur un trio bien connu: des œufs, du chocolat et du sucre. Pourtant, dans plus de la moitié des produits décryptés, du lait s'invite à la place des œufs. Et il vient généralement accompagné d'éléments indésirables...

Traditionnellement, on ne fait pas de mousse au chocolat sans casser des œufs! Ce sont en effet les protéines du blanc d'œuf qui permettent de créer cette texture aérée que les cuisiniers et les chimistes qualifient de « foisonnante ». « Les protéines du blanc sont d'excellents tensioactifs qui permettent de mélanger intimement les bulles d'air avec l'eau, qui constitue 90% du blanc d'œuf, pour former la mousse », explique Raphaël Haumont, chercheur en physico-chimie et auteur d'un *Chimiste en cuisine*. Pourtant, dans 13 des 25 mousses au chocolat noir que nous avons passées en revue, le lait a remplacé les œufs. C'est notamment le cas du produit phare Secret de mousse La Laitière de Nestlé. Il y est même le premier ingrédient! Malgré leurs noms commerciaux, d'un point de vue réglementaire ces produits relèvent de la catégorie des desserts lactés frais où le lait constitue au moins 50% des ingrédients, selon le Syndicat national des fabricants de produits laitiers frais (Syndifrais).

Moins cher et plus facile à maîtriser d'un point de vue sanitaire que les œufs, le lait apporte de l'onctuosité. Mais, sans œufs, point de tenue.

Jusqu'à 23 ingrédients!

La recette de ces spécialités laitières s'allonge donc d'agents de texture: des émulsifiants tels que les mono et diglycérides d'acide gras (E471), des gélifiants comme des extraits d'algues (carraghénanes E407) ou encore des épaississants (gélatine). En conséquence, si les « vraies » mousses à base d'œufs (Mousse au chocolat recette aux œufs frais de Bonne Maman, L'incroyable mousse au chocolat noir de Michel et Augustin, ou encore Mousse chocolat noir Oh la vache! pour en citer quelques-unes) ont une liste d'ingrédients assez courte (6 en moyenne), les mousses lactées en comptent jusqu'à 23 (Mousse au chocolat noir Délice Marque Repère Leclerc)! Reste que toutes (mousses ou desserts lactés) possèdent des protéines de lait issues de lait, de beurre ou de crème. Un composant qui fait partie des allergènes à déclaration obligatoire. Et dont les recettes maison de mousse au chocolat se passent très bien.

NOTRE CONSEIL Pour reconnaître en un coup d'œil une « vraie » mousse, traquez la dénomination de vente. Généralement affichée en petits caractères près de la liste des ingrédients, elle indique la catégorie réglementaire de l'aliment. Les recettes reprenant les ingrédients traditionnels mentionnent « mousse au chocolat », celles à base de lait « dessert lacté », « mousse lactée » ou « spécialité laitière ».

ÉTIQUETAGE: CHERCHEZ L'INTRUS

Selon la loi européenne relative à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires (Inco), si un ingrédient que l'on s'attend à voir naturellement présent (comme les œufs) a été remplacé par un

composant différent (par exemple, du lait), l'étiquetage doit indiquer l'intrus. Dans les faits, cette information n'est jamais mise en avant. « En l'absence d'ingrédients essentiels dans une recette, la législation ne

devrait autoriser que l'appellation « façon », « mode » ou « à la manière de », estime le spécialiste du droit alimentaire Jean-Paul Branlard dans son ouvrage *La table et le droit*.

GLACES VANILLE

Une composition glaçante

Pour Elie Cazaussus, président de la Confédération des glaciers de France, une bonne glace vanille est composée de 4 à 5 ingrédients : du lait, de la crème ou du beurre, du sucre, des œufs et de l'arôme naturel pour le parfum. Mais chez les industriels, la liste d'ingrédients jette souvent un froid !

Le code des pratiques loyales des glaces alimentaires distingue les crèmes glacées des glaces. Le cahier des charges des premières exige l'emploi de matières grasses et de protéines issues de produits laitiers et d'œufs. Plus permissif, le cahier des charges des glaces autorise aussi l'emploi de protéines et de matières grasses végétales (coprah, coco, huile de palme) et de gélatine. Mais au-delà de cette distinction, les crèmes glacées ne font en général pas mieux que leurs consœurs en nombre d'ingrédients et d'additifs. Dans les 18 produits que nous avons examinés se trouvent en moyenne 12 ingrédients par pot. Des ajouts qui servent en grande partie à empêcher que la glace, composée majoritairement d'air et d'eau, ne perde sa tenue au cours des multiples étapes qui séparent sa fabrication de sa consommation (transport, stockage...). Les émulsifiants (souvent, les mono et diglycérides d'acides gras) et les stabilisants (farine de graines de caroube, gomme de



guar, carraghénanes...) s'emploient donc à empêcher que le produit ne se tasse jusqu'à former un vulgaire bloc de glace. Certaines (Crème glacée vanille Carrefour, Glace vanille Bourbon Leader Price) ont également recours à des colorants pour obtenir une teinte jaune. Autre artifice visuel largement employé : l'usage de gousses de vanille épuisées, qui donnent ces petits points noirs caractéristiques. De la poudre aux yeux qui rassure mais n'apporte aucune saveur ! Enfin, on trouve plus souvent des extraits naturels de vanille (et non de synthèse) dans les crèmes glacées que dans les glaces.

NOTRE CONSEIL Si le bac permet de voir la glace, préférez-la de couleur claire : un jaune vif est presque toujours synonyme de colorants !

NOTRE ENQUÊTE

HÄAGEN DAZS FACE À CARTE D'OR

Häagen Dazs Vanilla se distingue par la qualité de composition de sa crème glacée (5 ingrédients, tous nobles : crème fraîche, lait concentré écrémé, sucre, jaune d'œuf et arôme naturel de vanille). Sa glace, très dense, renferme peu d'air. Soit 860 g de produit au litre, les autres se rapprochant des 500 g ! La crème glacée Carte d'Or Les Authentiques, vanille de Madagascar affiche 15 ingrédients. Au vu de son poids, le fabricant a sans doute opté pour une texture légère et onctueuse. Mais si l'air occupe une part importante du produit, les additifs sont nombreux dans le mix pour maintenir sa texture aérée.

CARTE D'OR

Fort logiquement, la plupart des produits ne contiennent aucun allergène. Seul le sorbet plein fruit citron Carte d'Or utilise des protéines de lait et du lactose. Présentes à très faible dose (moins de 1%) pour améliorer l'onctuosité, elles sont compatibles avec la dénomination « sorbet » selon la répression des fraudes. On regrette cependant que cette marque leader ait opté pour cet agent de texture.

SORBETS CITRON

Additifs en nombre

Pour obtenir un sorbet citron maison, il faut juste de l'eau, du sucre et du jus de citron. On retrouve ces ingrédients dans les sorbets du commerce, mais parfois agrémentés de composants surprenants.

Sur les 10 sorbets citron examinés, le nombre d'ingrédients varie de 6 pour la recette la plus simple (Sorbet citron bio Terre adélice) à 19 (Sorbet citron Eskiss, marque Repère de Leclerc). Malgré les promesses de simplicité que véhiculent des mentions telles que « maître artisan glacier », pour le Sorbet plein fruit citron vert L'Angélus, et « recette artisanale », pour le Sorbet citron origine Sicile sélection Carrefour, aucun produit ne se contente du trio eau + sucre + citron, déclinant le sucre en sirop de glucose et/ou de fructose et rajoutant au moins trois stabilisants pour garantir la tenue



NOTRE CONSEIL : Évitez le sirop de glucose, protéines de lait et le fond du bocal.

Le sorbet citron Carte d'Or contient des protéines de lait et du lactose dont il pourrait se passer.

du sorbet. Certains sont certes naturels : graine de caroube, gomme guar, alginate (algues brunes), pectines, protéines de pomme de terre, mais ils restent des additifs. Attention donc, un produit garanti sans colorant, sans arôme ou sans conservateur n'est pas forcément dénué d'additifs !

NOTRE CONSEIL Préférez les sorbets ayant la dénomination « plein fruit », qui impose au fabricant d'utiliser environ 25% d'agrumes (comme le citron) dans leur préparation contre 10% habituellement.

YAOURTS À LA FRAMBOISE

Pas toujours simples

L'offre est vaste dans l'univers des « yaourts aux fruits » où la simplicité est évoquée, plus ou moins explicitement, sur les emballages. Pourtant, les recettes peuvent être très proches comme bien loin d'un simple yaourt, composé de lait et de ferments lactiques agrémentés de fruits et d'un peu de sucre.

Parmi les 11 références de yaourts à la framboise que nous avons décryptées, 3 catégories sont apparues. La première regroupe des yaourts aux compositions simples (jusqu'à 6 ingrédients) dont les incontournables attendus : lait, ferments lactiques, fruits rouges et sucre (et parfois du lactose, des protéines de lait, de la crème ou de l'eau). La plupart de ces produits communiquent à juste titre sur la simplicité de leurs recettes, qui ne contiennent aucun additif. Les recettes du deuxième groupe, malgré des suggestions de simplicité, se complexifient légèrement. Ainsi le Yaourt crémeux fraise framboise de Bonne Maman, « préparé uniquement à partir d'ingrédients traditionnels de qualité », contient de la fécule (épaississant) et du jus de citron (antioxydants). Des additifs certes naturels mais pas traditionnels. Enfin, la troisième catégorie regroupe

des yaourts dont les compositions comptent de 10 à 15 ingrédients. Aux composants classiques s'ajoutent jusqu'à 7 additifs comme des épaississants et des gélifiants (amidon modifié de maïs, gomme de guar...), acidifiants (acide citrique), correcteurs d'acidités (citrate trisodique), conservateurs du fruit (sorbate de potassium) et colorants (carmins aussi appelé rouge cochenille ou E120). Notons que le célèbre Panier de Yoplait (15 ingrédients) se targue d'être « sans colorant » malgré l'emploi de jus de carotte et de jus de raisin pour rehausser sa couleur. L'explication de ce tour de passe-passe se trouve à la suite de la liste d'ingrédients : « Sans colorant = la couleur est apportée par des jus de fruits ou de légumes. »

NOTRE CONSEIL Ne vous fiez pas aveuglément aux allégations. Si vous voulez un yaourt simple, comptez les ingrédients et oubliez ceux qui en ont plus de dix !

SAUCISSES TYPE STRASBOURG ET FRANCFORT

Des boyaux bien garnis

Que recèlent les saucisses cuites dans le secret de leurs boyaux ? De la viande bien sûr, mais aussi du sel, du sucre, de l'eau, des épices, des aromates, des additifs... Si beaucoup présentent une liste d'ingrédients très fournie, quelques produits des rayons bio associent des recettes simples à des ingrédients de qualité.

Malgré des apparences fort semblables, les saucisses cuites de type Strasbourg (cervelas ou knack) peuvent associer plusieurs espèces de viande quand celles de type Francfort ne contiennent que du porc. C'est l'une des nombreuses subtilités du code des usages de la charcuterie, qui dresse la liste des ingrédients autorisés à l'usage des charcutiers artisanaux et industriels. Un inventaire dans lequel les fabricants piochent avec plus ou moins de zèle. En effet, sur les 29 produits étudiés, le nombre d'ingrédients utilisés varie de 5 à 15 ! La plupart en affichent une douzaine dont des stabilisants (ex : triphosphates, diphosphates), des exhausteurs de goût (ex : glutamate monosodiques), des antioxydants (ex : acide érythorbique), des colorants naturels (ex : paprika, curcumine) et, enfin, des conservateurs (nitrite de sodium). Aucun des produits n'était exempt d'ajouts de nitrites ou nitrates, des additifs dont la consommation fréquente

est pourtant reconnue cancérigène. D'une manière générale, les saucisses cuites bio sont plus respectables, comme les saucisses de Francfort Bonjour Campagne, qui comptent seulement 5 ingrédients dont 1 additif (le nitrite de sodium). À l'inverse, les saucisses cuites premier prix (voire photo) cumulent, en plus de l'emploi de nombreux additifs, l'utilisation d'ingrédients peu ragoûtants comme de la viande de porc ou de volaille séparée mécaniquement (qui peut contenir des résidus d'os, de cartilages ou de moelle) ou de la couenne de porc. Enfin, les célèbres Knacki d'Herta ne brillent pas par leur simplicité, avec 15 ingrédients dont 3 allergènes à déclaration obligatoire (lait, blé et céleri).

NOTRE CONSEIL Les mentions faisant référence à la tradition (ex : « à l'ancienne », « comme autrefois », « véritable ») sont en principe réservées aux saucisses de qualité dite supérieure, dont le cahier des charges est un peu plus contraignant que celui des saucisses standards.

NOTRE
ENQUÊTE

BISCUITS PALMIERS

Le produit phare fait pâle figure

De la farine, du beurre, de l'eau, du sucre et du sel. En théorie, rien n'est plus simple que de réaliser la pâte feuilletée sucrée des biscuits palmiers...

Le Syndicat national de la biscuiterie française a établi un inventaire de la biscuiterie et pâtisserie qui détermine les ingrédients habituels des «grands classiques». C'est le cas des boudoirs, cuillers, madeleines... Mais pour les palmiers, la définition est vague : «Le palmier est un biscuit feuilleté, le plus souvent sucré présentant la forme caractéristique d'un palmier». Ce qui laisse la place à «l'imagination» des industriels. Parmi les 16 marques étudiées, 4 usent d'ingrédients de base (farine, beurre, sucre, sel, poudre à lever avec parfois de l'arôme naturel), prouvant que l'on peut faire, de manière industrielle, une recette proche du fait maison. Deux de ces références, Michel et Augustin et Jardin Bio (Léa Nature), revendiquent une recette simple. Mais P'tit déli, de Leclerc, et Bisson (bio) font

aussi bien, en toute discrétion. La palme du palmier le plus complexe revient à Eco+ avec 16 ingrédients dont 9 additifs, mais l'emblématique Palmito de Lu décroît aussi. Fait avec de la margarine plutôt que du beurre (moins chère et supportant mieux les procédés industriels), «L'original», comme le scande son slogan, affiche la troisième plus longue liste (12 ingrédients). Un émulsifiant, un acidifiant, un conservateur, un arôme et un colorant s'ajoutent au mélange d'eau et d'huiles végétales (palme et colza) que constitue la margarine. Enfin, si 2 produits bio font simple, 4 autres (Chabrier bio d'Intermarché, Auchan bio, Bio village de Leclerc et Bjorg) affichent plus de 10 ingrédients !

NOTRE CONSEIL Préférez les produits à base de beurre, qui contiennent moins d'ingrédients que ceux à base de margarine, une émulsion composée d'eau et d'huiles, en général à base de palme et de tournesol ou de colza.



Dans les recettes, le beurre est souvent remplacé par des graisses végétales.

PÂTES BRISÉES

Privilégiez le «pur beurre»

Une pâte Brisée se compose de farine, de beurre, de sel et d'eau, avec du sucre quand elle se destine au dessert. Soit 4 à 5 ingrédients «incontournables» dont les produits prêts à l'emploi se contentent rarement.

Polyvalente, la pâte Brisée convient aussi bien au salé qu'au sucré et s'avère plus simple à réaliser que la pâte feuilletée ou que la pâte sablée, dotée d'œufs et de sucre. Ce qui n'empêche pas les industriels de complexifier sa recette. Sur les 28 pâtes Brisées du rayon frais étudiées, le nombre d'ingrédients varie de 5 (pâte pur beurre BioBleud) à 14 (Le prix gagnant! de Leader Price); le nombre moyen d'ingrédients étant de 8. Comme pour les biscuits palmiers, le nombre plus ou moins élevé d'ingrédients tient à la nature de la matière grasse, les pâtes pur beurre étant généralement plus simples



Deux produits mais une seule recette.

que celles à base de graisses végétales (mais une pâte à tarte Naturalia à la margarine fait exception avec seulement 6 ingrédients). Parmi les ingrédients additionnels, 3 additifs reviennent quasi systématiquement : l'alcool (ou alcool éthylique), qui sert de conservateur, le jus de citron concentré (antioxydant) et la L-cystéine (ou E920), un agent de traitement de la farine permettant d'assouplir les pâtes.

NOTRE CONSEIL Recherchez la mention «pur beurre». Réglementairement, le terme «pur» est réservé aux produits préparés sans mélange avec d'autres matières grasses. L'indication «beurre» «pâtisseries» ou «concentré» renvoie à un beurre dont on a extrait l'eau et qui renferme au moins 99,8% de lipides contre 82% pour le beurre classique. Plus facile à travailler, son usage autorise la mention «pur beurre».

LE DRÔLE DE TRÉSOR DE GRAND-MÈRE

Le nom commercial de ce produit et la mention «sans additif» laissent penser que la composition de cette pâte est simple. On y dénombre tout de même 11 ingrédients dont des

«fruits et légumes concentrés (carotte, pomme, citron)» présents pour colorer la pâte. Certes, le principe d'utiliser des légumes comme colorant alimentaire, en vigueur dès le

Moyen-Âge, n'est pas neuf. Toutefois la grand-mère d'Herta se garde bien de mentionner ses talents de chimiste et aussi d'experte en marketing. Car les pâtes Brisées Trésor de

Grand-Mère et Tarte en Or (Herta également) ont la même composition. Le secret de Grand-Mère serait d'avoir fait une pâte «plus épaisse» (voir la mention sur l'emballage).

Ingrédients

...mmes de terre 52% (pommes de terre
...ves peu - eau) - viande de poulet rôti 25%
...viande de cuisse de poulet 73,6% - eau -
...textose - protéines de pois - sel - huile de
...cournesol - arôme naturel - eau - huile de
...le poulet - amidon transformé de maïs -
...caramel (sucre - eau) - sel - arôme (condensé
...té - soja) - exhausteurs de goût : E621
...7, E631 - sel - colorant : E150b - arôme
...issants : gomme xanthane, gomme
...sors deshydratés - poivre
...arômes, huile...

Poulet Rôti
& Pommes de terre

Si la version
familiale d'un
poulet aux
pommes de
terre n'inclut
pas plus
d'une dizaine
d'ingrédients, sel
et poivre inclus,
la barquette
des industriels
en comporte
le double.

PLATS PRÉPARÉS

C'est du lourd

Les plats préparés revendiquent souvent des recettes simples, multipliant les références au fait maison. La réalité est bien différente.

Conçus pour nous simplifier la vie, les plats préparés n'ont pas des recettes simples! Les 8 plats de poulet et pommes de terre étudiés comptabilisent entre 15 ingrédients, pour le Poulet aux herbes purée de pommes de terre de U, et 22 ingrédients, pour le Poulet rôti & Pommes de terre de Leader Price. La longueur de ces listes s'explique en partie par l'usage d'assaisonnements qui peuvent être de belle facture. Ainsi, les Emincés de poulet pommes de terre de Marie présentent une liste d'ingrédients conséquente mais il s'agit surtout d'arômes: ail, paprika, estragon, poivre, curcuma... À l'inverse, si le Poulet rôti écrasé de pommes de terre de William Saurin clame sur son emballage être «sans gluten, sans colorant, sans exhausteur de goût», sa liste d'ingrédients dévoile un arôme, un épaississant ainsi qu'un conservateur (disulfites de sodium dans la purée), et sa viande est «traitée en salaison». Une préparation de la viande retrouvée dans beaucoup de recettes et qui allonge significativement la liste des additifs employés. Avant d'être incorporé dans ces plats, le poulet est en effet additionné d'eau, de sel, de sucre, de fécule de pomme de terre ou d'amidon de tapioca (épaississants), parfois de protéines de pois (agent de texture), d'arômes et plus rarement de triphosphates et polyphosphates (stabilisants). Quant au Poulet Rôti & purée à l'ancienne de La Cuisine d'Océane, qui revendique «une sélection rigoureuse des ingrédients, une cuisine savoureuse et sans conservateur», il contient un colorant (caramel ordinaire) et deux épaississants (gomme de xanthane, gomme guar) montrant les limites du marketing autour de la simplicité.

NOTRE CONSEIL. Évitez les plats composés de viande «traitée en salaison», qui allonge la liste des additifs.

EN PRATIQUE

Les additifs dans le détail

Aussi appelés «ingrédients de spécialité» par l'industrie agroalimentaire, les additifs sont des substances naturelles ou de synthèse ajoutées aux aliments pour améliorer leur goût et leur conservation, modifier leur texture et leur couleur, corriger leur acidité, etc. Le règlement européen (CE N° 1333/2008) liste les substances autorisées. Leur effet potentiel sur la santé est évalué par des études toxicologiques (effet des substances sur l'organisme) et épidémiologiques (survenue de maladies en lien avec leur consommation). Mais certains additifs sont difficiles à évaluer, car leur seuil de toxicité est fixé comme s'ils étaient ingérés seuls, sans tenir compte d'un éventuel effet cocktail. Leur mention, obligatoire, doit être affichée en clair (ex: cochénille) ou à l'aide d'un code précédé du nom de la catégorie (ex: colorant: E120). Les additifs autorisés sont répartis en 5 catégories principales.

► Les colorants (E100)

Ils permettent de rendre aux aliments leur coloration, de la renforcer ou de leur en conférer une autre. Ex: les jaunes curcumine E100 et le rocou E160 (végétaux), qui colorent certaines glaces vanille, ou la cochénille E120 (extrait d'insectes), qui rosit certains yaourts aux fruits. De rares réactions allergiques à la cochénille ont été rapportées.

► Les édulcorants (E900 ou E400)

Ils donnent une saveur sucrée. Ex: le sorbitol E420 qui sucre les glaces ou les yaourts. À haute dose, il peut provoquer des troubles digestifs.

► Les conservateurs (E200)

Ils empêchent les micro-organismes indésirables de se développer. Ex: sorbate de potassium E202 dans les yaourts; nitrites de sodium E250 dans les charcuteries. L'utilisation des nitrites en charcuterie est reconnue cancérigène.

► Les antioxydants et les acidifiants ou correcteurs d'acidité (E300)

Ils réduisent l'oxydation qui provoque le rancissement des matières grasses ou le brunissement des fruits et légumes coupés. Parmi les plus connus, l'acide ascorbique E300 (la fameuse vitamine C) ou l'acide citrique E330.

► Les agents de texture (E400)

Ce sont les émulsifiants (mono et diglycérides d'acides gras E471), les stabilisants (gomme de guar E412), les épaississants (gomme de caroube E410) et les gélifiants (agar-agar E406, carraghénanes E407). Ils améliorent la présentation de produits comme les glaces ou les mousses. À forte dose, l'agar-agar a un effet laxatif et des réactions allergiques à la lécithine extraite de l'œuf ou du soja sont possibles chez les personnes sensibles.

BON À SAVOIR. Les arômes n'entrent pas dans la catégorie des additifs mais ils sont soumis aux mêmes procédures d'autorisation de mise sur le marché. Une mention «sans additif» peut donc figurer sur un produit avec arôme.

ALERTE

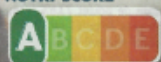
L'État doit définir un logo nutritionnel capable de guider les consommateurs vers l'équilibre alimentaire et accepté par les industriels. Un choix sous tension alors que le test mené pour mesurer l'efficacité des quatre logos en lice est critiqué. *Que Choisir* a enquêté en magasins.

J. PACHOU/AFIP



QUATRE LOGOS SONT EN LICE

NUTRI-SCORE



Soutenu par l'UFC-Que Choisir, il repose sur un système de 5 couleurs, allant de vert à rouge, associées à des lettres pour comparer la qualité nutritionnelle des produits d'une même gamme.

SENS



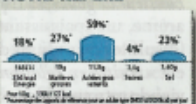
Supporté par la FCD (Fédération du commerce et de la distribution), il désigne la fréquence de consommation souhaitable de « très souvent » à « occasionnellement », avec des triangles de couleurs allant du vert au violet.

NUTRI COULEURS



Inspiré du modèle anglo-saxon, il détaille les apports en énergie, matières grasses, acides gras saturés, sel et sucres à la fois en pourcentage et en valeur, tout en leur associant une couleur (vert, orange ou rouge).

NUTRI-REPÈRE



Soutenu par l'Ania (Association nationale des industries alimentaires), ce système uniformément bleu ciel détaille les apports comme Nutri Couleurs.

Les deux premiers systèmes, synthétiques, délivrent une seule information qui permet au consommateur de faire son choix de façon aisée et rapide. Les deux autres, analytiques, apportent plus de 10 informations distinctes. Le sens du détail au détriment de la simplicité.

ÉTIQUETAGE NUTRITIONNEL

Une expérimentation biaisée

MARIE-NOELLE DELABY AVEC GRÉGORY CARET

Au départ, tout semblait simple. Prévu dans le cadre de la loi santé dès 2014, l'étiquetage simplifié – apposé en face avant des produits pour donner une information compréhensible en un coup d'œil – s'annonçait comme la meilleure solution pour lutter contre le marketing alimentaire et éclairer les consommateurs. Une mesure d'utilité publique alors que 82% des Français jugent l'étiquetage nutritionnel actuel incompréhensible. Seul candidat en lice au début du projet : le logo Nutri-Score, élaboré par l'équipe du professeur Serge Hercberg, de l'Inserm, et soutenu par l'UFC-Que Choisir. Mais, très vite, ce système à cinq pictogrammes allant du vert, pour les produits les plus intéressants, au rouge, pour les moins équilibrés, suscite la défiance des industriels, qui craignent d'être marqués au fer rouge.

Au point que Carrefour fait cavalier seul avec un étiquetage moins « stigmatisant », le Sens. Un camouflet pour le gouvernement, qui redoute de voir cohabiter plusieurs logos au risque d'ajouter

à la confusion, et doit composer avec l'agroalimentaire, lequel a le droit européen de son côté. En effet, le règlement sur l'information du consommateur (Inco 1169/2011), qui rend obligatoire dès décembre 2016 la mention des données nutritionnelles (ces tableaux de chiffres souvent abscons situés à l'arrière des produits), définit le logo nutritionnel simplifié comme volontaire.

Nutri-Score a de la concurrence

Sous pression, le gouvernement trouve un compromis, ajoutant à Nutri-Score trois autres systèmes (voir ci-contre). Pour départager ces quatre logos, le Fonds français alimentation santé (FFAS) est chargé de les tester en conditions réelles. Celui ayant le plus d'effet sur le comportement des consommateurs sera recommandé par les pouvoirs publics. Mais l'expérimentation débute le 26 septembre sous le feu des critiques (suspicion de conflits d'intérêts, démission de membres du comité scientifique), tandis que médias et associations dénoncent des problèmes de mise en œuvre. *Que Choisir* a donc décidé d'enquêter sur le terrain. Premier constat, les enseignes volontaires pour le

NOTRE ENQUÊTE

Étiquetage : les marques nationales ne jouent pas le jeu



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Les enquêteurs volontaires de l'UFC-Que Choisir se sont rendus dans 23 des 40 supermarchés où étaient testés les 4 logos nutritionnels. Ils y ont évalué le niveau d'information du personnel et la visibilité du test : signalé à l'entrée et dans 4 rayons (traiteur frais, plats cuisinés appertisés, viennoiseries et panification sèche). Dans chaque rayon, ils ont évalué la proportion des produits portant le logo test par rapport à l'ensemble des produits du rayon, pour les références de marques nationales et pour les marques de distributeurs (Auchan, Carrefour et Casino). Enfin, dans les rayons viennoiseries industrielles, nos enquêteurs ont noté la présence de produits « déséquilibrés », étiquetés E (Nutri-Score) ou violet (Sens).

L'évaluation grandeur nature des logos effectuée par le Fonds français alimentation santé (FFAS) a eu lieu de septembre à novembre dans quatre régions (Hauts-de-France, Normandie, Île-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes). Quarante magasins ont accueilli chacun un type de logo (soit dix magasins par logo) dans quatre rayons : le rayon traiteur frais (plats cuisinés, pizzas, etc.), les plats cuisinés appertisés (conserves), les viennoiseries et la panification sèche (pains de mie, pains spéciaux).

Au cours de ses visites, Que Choisir a constaté le manque d'engagement des marques nationales dans ce test, en particulier dans les rayons conserves et traiteur frais. Beaucoup moins étiquetées que les marques de distributeurs, les marques nationales représentent pourtant plus de la moitié du chiffre d'affaires de ces rayons. À cela s'ajoute un très faible étiquetage de produits « déséquilibrés », signalés par un E rouge par Nutri-Score et un triangle violet par Sens. Difficile d'évaluer si les

Au rayon pâtisserie, peu de logos sur les produits « déséquilibrés »



consommateurs se détournent de ces produits au profit d'autres, plus équilibrés, si l'expérimentation peine à les inclure.

M.N.D. avec G. C. et nos associations locales

test (Carrefour, Simply Market et Supercasino) jouent le jeu. Le personnel des magasins est bien informé de l'opération, signalée à l'entrée et dans les quatre rayons concernés, grâce à des affiches et à des prospectus présents plus de 9 fois sur 10. Malgré cette bonne visibilité, le taux de produits étiquetés laisse à désirer. Au cours de nos 23 visites, nous avons constaté qu'en moyenne seuls 7 produits sur 10 étaient étiquetés aux rayons pains et pâtisseries, 5 sur 10 au rayon traiteur et à peine 4 sur 10 aux plats en conserve. Et si les marques de distributeurs (MDD) sont plutôt bonnes élèves, beaucoup de marques nationales manquent à l'appel. Aux conserves, seuls 16 % des produits de grandes marques se plient au test. Nulle trace de logo sur les produits des marques leader William Saurin ou Buitoni quand 75 % des produits MDD de ce rayon sont étiquetés. C'est d'autant plus regrettable que les marques nationales représentent en chiffre d'affaires plus de 60 % du rayon. « L'expérimentation prévoit deux conditions pour les marques : accepter le stickage avec les 4 logos en concurrence et pour tous les produits présents dans les rayons testés », précise Daniel Nairaud, directeur général du FFAS. Ce qui explique sans doute le refus de certaines marques nationales, dont la participation était volontaire.

Une défection que la FFAS s'efforce de présenter comme un avantage. Ainsi, Pierre Chandon, professeur de marketing et membre du comité scientifique de l'expérimentation, argue du « vrai plus » que représentent ces produits non étiquetés, afin d'être « en conditions réelles » et de « déterminer si les consommateurs vont ou non vers l'étiquetage simplifié ». Un argument surprenant. L'objectif initial n'était pas d'estimer la popularité des logos mais d'évaluer s'ils permettent de faire de meilleurs choix. En outre, Noël Renaudin, président du comité scientifique de la FFAS, expliquait, en avril dernier, l'importance d'un taux d'étiquetage proche de l'exhaustivité pour établir des statistiques fiables.

Un fiasco ?

Les conclusions de l'expérimentation devraient être rendues à la mi-janvier. Si on peut déplorer que cette dernière soit déjà qualifiée de « fiasco » par certains de ses détracteurs, on peut espérer que l'étude qualitative menée en parallèle par le Credoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) pour mesurer la compréhension de l'information nutritionnelle et son impact sur les choix des consommateurs saura lui redonner du crédit. ♦

► Satisfaits de l'ADSL, qui transite par le même réseau que le téléphone fixe, les consommateurs s'intéressent peu à la fibre optique. Pour les inciter à s'abonner, une idée fait discrètement son chemin: rendre l'ADSL plus cher et moins performant.



RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE

Chronique d'un abandon programmé

ERWAN SEZNEC

Il fait partie du paysage depuis si longtemps que plus personne ne le remarque. Pourtant, avec 15 millions de poteaux et des centaines de milliers de boîtiers de répartition dispersés dans les rues, notre réseau de téléphonie fixe est un outil gigantesque, desservant jusqu'aux maisons les plus reculées. C'est aussi un outil qui vieillit dangereusement.

À l'heure du mobile et de la fibre optique, la «boucle locale cuivre», par où transitent le téléphone fixe et l'ADSL, n'intéresse plus beaucoup Orange, l'opérateur historique.

Aussi l'ex-France Télécom a-t-il délaissé l'entretien de son réseau ces dernières années, au point de se faire rappeler à l'ordre par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), qui a ouvert une enquête administrative sur ce sujet en 2014. Les indicateurs de

qualité du service se dégradent à toute vitesse. En 2010, par exemple, Orange annonçait 0,49 % de taux de panne par ligne fixe et un délai de réparation moyen de 7,2 jours. En 2014, le taux de panne triple (1,48 %) et le délai de réparation s'allonge à 9,11 jours ! À la suite des remontrances de l'Arcep, Orange a ramené les indicateurs à leur niveau de 2010.

Poteaux non entretenus

Le retard d'entretien accumulé au fil des années est néanmoins préoccupant, selon les syndicats d'Orange. Plusieurs accidents mortels sont «à mettre au compte du manque d'entretien des poteaux», affirme même Sud. Les indicateurs officiels sous-estimeraient leur délabrement. Sur 500 poteaux testés en 2013 par le comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail (CHSCT) dans l'unité d'intervention Rhône-Durance, 52 % ont été jugés dangereux. «Aujourd'hui, explique Denis Alix, délégué Sud au CHSCT d'Orange pour la zone Normandie-Centre, lorsqu'il y a des réparations après une tempête, l'encadrement incite à aller au plus simple. Auparavant, si on ramassait un câble à terre vraiment au bout du rouleau, on le changeait. La consigne est de ne plus le faire, car il n'y aura jamais de retour sur investissement. On voit des poteaux neufs casser au bout d'un an. L'épicea a remplacé le pin nordique, plus solide mais plus cher.»

Pas besoin d'être un expert pour se rendre compte du laisser-aller en zones rurales. Une étiquette en plastique jaune fixée sur un poteau indique qu'il ne doit pas être escaladé, car il est fragile. Il suffit d'ouvrir l'œil en promenade pour en trouver rapidement. Sans parler des fils noyés dans la verdure ou accrochés à des troncs d'arbres, ou encore des réparations bricolées au ruban adhésif.

La «boucle locale cuivre» n'intéresse plus quère Orange

la relation des communications électroniques et des postes (Arcep), qui a ouvert une enquête administrative sur ce sujet en 2014. Les indicateurs de

EN LOZÈRE

Les orphelins du haut débit

Docteur en géographie, installé à La Garde-Guérin, un village de Lozère, Bernard Garrigues a examiné les bilans de France Télécom. « Les actifs non financiers (c'est-à-dire essentiellement les équipements de téléphonie fixe, ndlr) valaient 33 milliards d'euros en 1996, au moment de la privatisation. On est tombé à 20 milliards en 2011 », avant de remonter à 25 milliards l'année dernière. L'outil n'a pas été entretenu. « Lorsque France Télécom a pris en charge le réseau, c'était le meilleur des pays développés. Ce n'est plus le cas maintenant », conclut Bernard Garrigues. Le tout sous l'œil de l'État, premier actionnaire d'Orange avec 23% du capital...

55% des plus de 70 ans n'ont pas de portable

Obsolète, le cuivre ? Pas pour tout le monde. Selon une enquête du Credoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie), en 2015, 8% des adultes en France n'avaient pas de portable. Et c'était le cas de 55% des plus de 70 ans ! La qualité de la boucle locale cuivre est également déterminante pour l'Internet à domicile par ADSL. Dans plus de 85% des cas, aujourd'hui, la fibre optique s'arrête au sous-répertoire (la grosse armoire blanche ou verte posée dans votre rue). Ensuite, c'est le vieux réseau filaire déployé dans les années 70 et 80 qui assure la communication. Lancé en 2013, le plan France très haut débit prévoyait de généraliser la fibre jusqu'à la prise (ou FttH, pour *Fiber to the home*) à l'horizon 2022. Ce sera 2030 au mieux, voire 2045 hors des zones denses. Les opérateurs ont pris du retard, tout comme les collectivités, qui devaient déployer des réseaux d'initiative publique en zones rurales, là où les opérateurs ne viennent pas spontanément.

Motif : il n'y a pas de demande ! En grande majorité, les consommateurs sont satisfaits de l'ADSL. Ils ne semblent guère enclins à déboursier un euro de plus pour du très haut débit. Quant à leur facturer les frais de raccordement à la fibre, c'est mission impossible, surtout en zones rurales. À raison de 300 € les 50 mètres en aérien⁽¹⁾, les devis explosent. Dans les années 70, France Télécom demandait l'équivalent de plusieurs centaines d'euros pour l'ouverture d'une ligne. Les particuliers patientaient parfois des années pour l'obtenir. Le téléphone rendait un service jugé précieux. Ce n'est pas le cas pour la fibre optique.

Il existerait bien un moyen de rendre cette dernière plus attractive. Il est évoqué dans les débats d'experts, mais personne ne l'assume ouvertement.

Avec seulement 76 000 habitants, soit 15 au km², la Lozère ne pouvait pas être à la pointe du haut débit.

Le département abrite néanmoins une des associations citoyennes les plus dynamiques en matière de réflexion sur la fibre en zone rurale, les Webs du Gévaudan⁽²⁾. Son président, Pierre Ygrié, est retourné vivre à Auxillac (200 habitants) en 2000, après 40 ans de vie parisienne. Les années qui passent le rendent assez sévère avec les élus locaux. « Ils n'ont pas anticipé.

Le coût de la fibre, c'est 80% de voirie. Des experts le disent depuis 20 ans : si vous ouvrez la chaussée, posez de la fibre. Pas de travaux sans fourreaux. Ça n'a pas été fait. Maintenant, je ne vois pas par quel miracle on raccorderait tous les foyers en fibre jusqu'à la prise (Fiber to the home, FttH) en 2022, ce qui était l'objectif du plan France très haut débit. L'ADSL est arrivé à Auxillac en 2010. C'est très bien, l'ADSL, mais son déploiement a masqué la dégradation du réseau. Quand vous êtes un élu, vous ne vous en rendez

pas compte, parce qu'Orange répare dans la journée la ligne d'une mairie. Pour les particuliers, c'est une autre affaire. Un artisan qui reste une semaine sans Internet, c'est grave. Et ne parlons pas des PME. Un jour, des communes rurales vont voir disparaître le réseau cuivre sans avoir encore été raccordées à la fibre. Pourtant, dans le cas d'Auxillac, elle ne passe pas très loin. Il y en a une qui longe l'A75, à quelques kilomètres de vol d'oiseau. La volonté politique fait défaut. »

(1) <https://websdugevaudan.wordpress.com/>

Le déploiement de la fibre a pris beaucoup de retard

Donnez votre avis sur notre forum consacré à Orange sur <http://ufcac.link/reseau554>



Et pour cause ! Il s'agirait de rendre le réseau cuivre plus cher et moins efficace, afin de pousser les consommateurs à basculer vers la fibre optique. C'est ce que la Mission sur la transition vers le haut débit et l'extinction du cuivre, présidée par Paul Champsaur (président de l'Arcep de 2003 à 2008), appelait le scénario « au fil de l'eau », dans un rapport de 2014. « Accoutumés à des prix d'appel bas », les abonnés à l'ADSL seraient réticents « à acquiescer des abonnements plus onéreux en contrepartie de débits supérieurs ». Une boucle locale cuivre de moins en moins entretenue et de moins en moins performante générerait une demande pour la fibre optique.

Les zones rurales risquent de casquer

L'idée d'augmenter les prix de l'ADSL en zone rurale fait son chemin en parallèle, discrètement. L'Arcep a organisé, de juin à septembre 2016, une consultation visant à modifier les tarifs de location de la boucle locale cuivre. Aujourd'hui, les concurrents d'Orange lui versent de l'argent pour utiliser ce réseau. L'idée serait de « moduler géographiquement » les tarifs, ce qui reviendra, en pratique, à les augmenter là où les clients sont dispersés. Les opérateurs (Free, Bouygues, etc.) seraient obligés de répercuter la hausse sur le coût des abonnements. Ils seraient alors incités à étendre leur réseau de fibre optique, ce qui hâterait la transition. Voilà ce que veut dire l'Arcep quand elle écrit que « la modulation géographique des tarifs du cuivre pourrait constituer un signal »

>>>



La pose de la fibre optique en zone rurale coûte extrêmement cher, là est le problème.

économique envoyé aux opérateurs de détail et les inciter à migrer leurs parcs d'abonnés sur le cuivre vers la nouvelle infrastructure en fibre optique».

Incohérence des pouvoirs publics

Dans ce schéma, bien entendu, les recettes supplémentaires générées par la hausse des tarifs de location ne serviront pas à améliorer la boucle locale cuivre. Il faut en dégoûter les usagers, pour leur bien présumé. Effectivement, la fibre permet des débits cent fois supérieurs, avec très peu de déperdition de signal tout au long du réseau. Compter deux minutes pour télécharger un long-métrage. « Encore faut-il que le travail soit bien fait, tempère Denis Alix, de Sud. À l'heure actuelle, on voit des équipes intervenir sept fois pour raccorder un foyer. »

À terme, quand la France entière sera couverte par le haut débit, les consommateurs seront probablement gagnants. Reste à savoir comment gérer la transition. Manifestement, les pouvoirs publics y réfléchissent encore. Un décret du 3 août 2016 a fixé que « chaque bâtiment collectif est desservi par le cuivre et la fibre et chaque maison individuelle est desservie par le cuivre », pour les permis de construire déposés après le 1^{er} septembre. Une incohérence flagrante : soit le cuivre n'a pas d'avenir, soit il en a un. Des voix s'élèvent pour organiser une sortie rapide et massive du cuivre. C'est ce que réclame

RÉSEAU FIBRE OPTIQUE

Où en est-on ?

En juin 2016, selon l'Arcep, 6,5 millions de foyers sur 28 millions étaient éligibles à la fibre optique (en comptant les abonnés au câble de SFR). Ils étaient seulement 4,5 millions un an plus tôt. Le terme « éligible » désigne les consommateurs qui peuvent demander une offre fibre optique. Au premier trimestre 2016, 1,6 million de foyers avaient souscrit un abonnement. Leur nombre progresse rapidement mais ils sont concentrés dans les grandes villes. Et encore, pas toutes ! Fin juin, 100% des Parisiens et 74% des Lyonnais étaient éligibles à la fibre.

Le chiffre tombe à 36% à Bordeaux et à 33% à Rennes. En zones rurales, tout reste à faire. À peine 1% des foyers sont raccordables en Lozère, 1,5% en Haute-Saône. En Charente-Maritime, on est à 5% mais le chiffre tombe à 0% hors de La Rochelle. La secrétaire d'État au numérique, Axelle

Lemaire, soutenait mi-novembre que 50% de la population aurait accès à la fibre fin 2017. Si le pronostic se vérifie, ce sera en raccordant les villes. Ailleurs, tout repose sur la boucle locale cuivre.

La fibre va-t-elle aggraver la fracture numérique ?



l'Association des villes et collectivités pour les communications électroniques et l'audiovisuel (Avicca). Son président, Patrick Chaize, sénateur de l'Ain, répète souvent que si Orange ne veut pas ou ne peut pas assumer une transition en bon ordre, l'opérateur doit laisser les collectivités

locales le faire à sa place. Elles sont en droit, aujourd'hui, de créer et d'exploiter des réseaux haut débit, là où le privé ne le fait pas, faute de rentabilité. Quelques précédents montrent qu'elles ne le font pas toujours avec discernement⁽¹⁾, mais le non-choix actuel n'est pas une solution. Hors des zones densément peuplées, il n'augure rien d'autre pour les consommateurs que des coupures de ligne de plus en plus fréquentes et un ADSL de moins en moins efficace au fil des années. Fameux progrès. ♦

Coupures de ligne et ADSL dégradé quettent les campagnes

Fin de l'analogique, pas du cuivre

Orange a programmé la fin du réseau téléphonique commuté (RTC) à signal analogique à partir de 2018, pour lui substituer un signal numérique. Cette transition est totalement distincte du passage du cuivre à la fibre optique. Dans un cas, on change

le signal (analogique/numérique) et, dans l'autre cas, on change le support physique (cuivre/fibre). Le cuivre, qui va survivre au réseau téléphonique commuté, transmet des signaux numériques, comme ceux des box ADSL.

(1) Estimation retenue par le groupe de travail sur l'aménagement numérique du territoire, document de travail des sénateurs Hervé Maurey et Patrick Chaize, novembre 2015.

(2) Voir l'exemple du réseau ruiné des Hautes-Pyrénées, détaillé dans notre dossier sur les partenariats publics-privés, QC n° 548, mais aussi le cas du réseau des Côtes-d'Armor, relevé par la chambre régionale des comptes de Bretagne dans un rapport publié en août 2016.

Des internautes se sont retrouvés avec des factures de téléphone salées après avoir été abordés sur Facebook par une personne qu'ils pensaient être une de leurs connaissances. Nos conseils pour ne pas vous faire avoir.

FACEBOOK Gare aux faux amis

CYRIL BROSSET

Sur Facebook plus qu'ailleurs, méfiez-vous de vos amis! Michèle en a fait l'amère l'expérience. Il y a quelques semaines, alors qu'elle est connectée à Facebook, une de ses amies l'aborde via la messagerie instantanée Messenger. « Elle m'a dit qu'elle avait besoin de mon aide pour débloquer son téléphone. Il fallait que je compose un numéro commençant par 0899 et que je récupère un code que je devais lui transmettre. Je l'ai fait, mais comme ça ne suffisait pas, elle m'a demandé de renouveler l'opération encore et encore. Le manège a duré plus de deux heures. » C'est seulement le

L'arnaque est relativement simple à mettre en place

lendemain que Michèle réalise que les messages ne venaient pas de son amie et qu'elle a été victime d'une arnaque. Les surfacturations de 400 € apparues sur ses notes de téléphone ont confirmé ses craintes.



CCEREPUS/POTOLIA

Le fait que Facebook soit un terrain de chasse très apprécié des escrocs n'est pas une nouveauté. Mais le phénomène semble s'amplifier depuis quelque temps. Il faut dire que l'arnaque est relativement simple à mettre en place. Il suffit, dans un premier temps, de créer un faux profil Facebook reprenant le nom, le prénom et la photo d'un profil mal protégé, puis de lancer de nouvelles invitations à être « amis ». Dès qu'une demande est acceptée, l'escroc n'a plus qu'à engager la conversation et à convaincre son interlocuteur de composer des numéros en 0899, afin de récupérer des codes d'accès valables sur des sites de jeux, qu'il peut soit utiliser lui-même, soit revendre à un prix attractif. Certains, plus téméraires, vont même jusqu'à se faire passer pour des éditeurs et à créer leur propre service de micro-paiement. Une technique plus risquée, mais aussi plus rémunératrice.

Une protection mitigée

Si vous avez été victime d'un de ces escrocs, tout n'est pas perdu (lire encadré ci-contre). Même si rien ne les y oblige, les professionnels acceptent généralement de rembourser les sommes prélevées. Certains d'entre eux ont pris des mesures pour réduire le nombre d'arnaques et en limiter les conséquences (contrôle accru des éditeurs, mise en place de chartes de déontologie, blocage des factures au-delà d'un certain montant, etc.). Mais le marché des numéros surtaxés est très rentable et, qu'ils soient opérateurs, éditeurs de contenus ou encore intermédiaires techniques, rares sont les acteurs de la chaîne prêts à prendre des mesures qui risqueraient à terme de leur faire perdre de l'argent. Alors tant pis si, à l'autre bout de la chaîne, des victimes d'escrocs se retrouvent en difficulté. ♦

EN PRATIQUE Les bons réflexes

- ▶ Se méfier des invitations lancées sur Facebook par des personnes avec lesquelles vous êtes déjà « ami ». Leur profil peut avoir été usurpé.
- ▶ Ne jamais appeler des numéros commençant par 0892 ou 0899 à la demande d'autrui.
- ▶ Écouter l'annonce tarifaire au début de chaque appel. Contrairement à ce

- qu'affirment certains escrocs, un appel vers un 089 n'est jamais gratuit et son coût ne peut pas être reporté sur la facture d'un tiers.
- ▶ Si vous êtes victime, rendez-vous sur le site Infosva.org, l'annuaire inversé des numéros surtaxés, dits SVA (service à valeur ajoutée). Une fois indiqué le numéro que vous avez composé,

- vous verrez apparaître le nom du prestataire à qui il faut adresser votre demande de remboursement (par mail de préférence). À partir du 1^{er} janvier, vous pourrez aussi, sur ce même site, signaler votre litige, afin d'aider les professionnels à lutter contre ces arnaques (dans l'idéal, joignez une copie d'écran de vos échanges sur Messenger).

Prix les plus bas relevés par le CCTA (Collectif contre la cherté des transports vers l'Algérie) pour un aller le 15/02/16 avec un retour compris entre le 16/02/16 et le 02/06/16.



Les billets d'avion entre la France et l'Algérie sont hors de prix. Un collectif de passagers suppose une entente entre Air Algérie et Aigle Azur, deux compagnies en situation de quasi-monopole sur ces liaisons.

BILLETS D'AVION

Des tarifs qui volent trop haut!

ARNAUD DE BLAUWE, AVEC ANNE BEILLE

Une étude du comparateur de vols liligo.com l'affirme : Paris-Alger (un peu plus de deux heures de vol) serait, au départ de la France, la ligne la plus chère au monde. Au kilomètre, son coût serait, en moyenne, de 14 centimes contre 7 centimes pour Paris-Lisbonne ou 4 centimes pour Paris-Pékin. Un résultat qui ne surprendra pas les habitués de ce trajet.

Avec environ 2,5 millions de passagers par an, l'Algérie est la seconde destination la plus fréquentée après les États-Unis. Logique, car la communauté algérienne de France est importante. D'où

de nombreux allers-retours entre les deux rives de la Méditerranée, notamment à l'occasion des vacances d'été ou des fêtes religieuses. C'est d'ailleurs à ces périodes-là que les tarifs sont les plus élevés (voir encadré, p. 59).

Sur ces trajets entre Paris et les principales villes algériennes, la concurrence est limitée et les transporteurs low cost sont absents, alors qu'ils desservent la Tunisie et le Maroc voisins. Sur Paris-Alger, deux compagnies trustent presque 90 % du marché : Air Algérie, la compagnie nationale, et Aigle Azur, une compagnie française (au capital à 48 % chinois). Air France est présente mais en retrait. Outre Alger, elle dessert depuis peu Oran. Au départ de la province (Lyon, Marseille...) c'est aussi la portion congrue. Seuls quelques vols sont assurés par des « compagnies autres » (Transavia, Vueling...). « La plupart des routes sont confisquées par Air Algérie et Aigle Azur, et tout cela est bien opaque », dénonce Salah Hadjab, le président du CCTA (Collectif contre la cherté des transports vers l'Algérie). Air France, contactée par *Que Choisir*, n'a pas souhaité s'exprimer.

Paris-Alger : la ligne la plus chère au monde

ACHAT DES BILLETS

Les passagers qui ne résident pas en Algérie doivent régler leur voyage sur un vol Air Algérie en devises (dollars, euros) même s'ils ont des dinars (DZD), la monnaie locale. Plusieurs témoignages en ce sens sont parvenus au CCTA (Collectif contre la cherté des transports vers l'Algérie). En

Le jeu des devises

principe, le taux est de 1 € pour 120 DZD. Mais puisque les dinars ne peuvent pas être échangés à la banque quand on sort du pays, le taux appliqué en pratique est le plus souvent celui du marché parallèle (change au marché noir), soit 1 € pour 180 DZD. Résultat, lorsque l'achat se fait dans une agence en

Algérie, c'est ce taux qui doit être retenu. Un billet aller-retour payé 50 000 DZD (très haute saison) revient alors à 278 €. Mais lorsque ce même billet est acheté en ligne depuis un autre pays, le taux bancaire « officiel » s'applique. Le coût est alors de 417 €, soit une différence de près de 139 €.

Des liaisons confisquées par un duopole

Pour expliquer le coût trop élevé des billets, le CCTA subodore une entente commerciale entre Air Algérie et Aigle Azur. « Leurs tarifs sont quasi identiques », poursuit Salah Hadjab. Qui relève les liens troublants noués entre les deux transporteurs : « Par exemple, la fille de l'ancien directeur de l'agence Air Algérie de Paris travaille chez Aigle Azur, mais se déplace en voiture siglée Air Algérie ! »

PRIX

Air Algérie et Aigle Azur en formation serrée

Mi-novembre, Que Choisir a cherché le billet Paris-Alger le moins cher en classe éco⁽¹⁾. Avec un départ le 30 novembre et un retour le 5 décembre, il était de 219 € chez Air Algérie et de 214 € chez Aigle Azur. Air France se distinguait avec un billet «basique» à 162 €. Pour l'été prochain (départ le 5 juillet, retour le 4 août), les réservations n'étaient pas encore ouvertes pour Air Algérie. Chez Aigle Azur,

le billet A/R coûtait 359 €, tandis que le site liligo.com proposait quelques sièges Air France à 269 €. **A NOTER** Au départ de Paris, on peut rallier Alger avec d'autres compagnies mais le voyage comprend une ou deux escales, d'où des temps de vol très allongés (de 21 à 25 heures avec la Tap, de 5 à 9 heures avec Lufthansa...). En contrepartie, les tarifs sont compétitifs (moins de 200 €/A/R).

Air France à basse altitude

Sur l'année 2016, le CCTA (Collectif contre la cherté des transports vers l'Algérie) a effectué plusieurs simulations de tarifs combinant diverses dates d'aller et de retour. Chez Aigle Azur, un Paris-Alger variait de 205 à 520 € et de 204 à 519 € pour Air Algérie. Très proche, là encore. À comparer avec les tarifs d'Air

France: de 159 à 359 €. Le CCTA a aussi relevé les prix d'un Paris/Porto (mêmes temps et distance de vol): 118 € (Aigle Azur), 132 € (Tap), 144 € (Easyjet)... Autre enseignement: quand le prix d'Air Algérie est au plus bas, il l'est aussi pour Aigle Azur. Même constat quand le billet est au plus haut.

(1) Les conditions attachées au billet (supplément bagage en soute, par exemple) pouvaient ne pas être identiques.

Interrogé sur cette proximité apparente, Arezki Idjerrouidène, l'ex-P-DG du groupe qui coiffe Aigle Azur (il est décédé en avril dernier), évoquait non pas une entente mais «une relation de respect entre les deux compagnies». Aujourd'hui, Aigle Azur, un temps alimenté par des fonds algériens, l'affirme: «Il n'existe aucun rapport commercial ni lien juridique entre nous et Air Algérie.»

«Sur cette histoire de l'Algérie, on est dans un schéma assez classique du transport aérien, arbitre une source très au fait de ce dossier qui souhaite garder l'anonymat. Nous sommes dans un système contraint de droits de trafic, au contraire du ciel européen et du ciel nord-américain qui sont "déréglementés". La desserte entre les deux pays est régie par une convention bilatérale: les droits de trafic sont répartis à parts égales entre les deux États. Une moitié pour des transporteurs algériens, une moitié pour des transporteurs français. Aigle Azur a profité du vide laissé par Air France, qui a abandonné pendant une dizaine d'années la desserte de l'Algérie après le détournement de l'un de ses Airbus sur l'aéroport de Marseille-Marignane, en 1994.

Or, aux termes actuels de l'accord, très peu de droits de trafic restent disponibles. De fait, c'est aller un peu vite en besogne que de prétendre qu'il n'y a pas de concurrence sur les liaisons aériennes franco-algériennes ou qu'il existe des "arrangements" entre les deux compagnies dominantes sur ce marché.»

Du brouillard dans le cockpit

Cela ne convaincra sans doute pas le collectif, qui trouve la potion d'autant plus amère que les billets vendus par Air Algérie sont, selon lui, subventionnés à hauteur de 60% par l'État. «Ce n'est pas une "vraie compagnie", considère Salah Hadjab. Une vraie compagnie, toute publique soit-elle, chercherait à générer des bénéfices et publierait un bilan chaque année, ce qu'Air Algérie ne fait pas.» Et si encore le service était de qualité... «La compagnie est surnommée

"Air Couscous" par ses clients, s'amuse le responsable du collectif. Les retards à répétition, la mauvaise gestion sont liés au manque de formation du personnel. Il s'agit souvent d'enfants de hauts gradés mis au placard dans cette société d'État mais grassement rémunérés.» Pour modifier la donne, les voies d'action sont extrêmement limitées. Le CCTA a confié le dossier à l'avocat français William Bourdon, qui peine à trouver un angle d'attaque. Sollicitée, la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a conclu que les arguments du collectif n'étaient pas fondés. Quant à lancer une procédure en Algérie, cela semble pour le moins compliqué! Le prix des billets entre les deux pays n'est pas près de baisser. ♦

SOURCE LILIGO.COM (2014).

CONSO PRATIQUE

AUTOMOBILE

Place aux pièces d'occasion

À compter du 1^{er} janvier, les professionnels de l'automobile devront proposer une pièce d'occasion à la place d'une neuve pour l'entretien ou la réparation d'un véhicule. Cela ne concerne pas toutes les pièces et les clients pourront refuser.

PESER SUR LES PRIX ET ENCOURAGER LE RECYCLAGE

L'obligation de la pièce de rechange d'occasion découle de la loi de transition énergétique du 17 août 2015. Objectif : faire baisser le coût des réparations, qui ne cesse d'augmenter, tout en favorisant la réduction et le recyclage des déchets automobiles. Cette pièce détachée d'occasion, ou pièce de réemploi, doit être un composant commercialisé par un centre agréé de traitement des véhicules hors d'usage et préparé pour réutilisation dans le cadre de l'entretien ou de la réparation des automobiles.

LES PIÈCES VISÉES

Cette disposition ne concerne que les voitures particulières et les camionnettes. Les pièces de rechange concernées doivent



Carrosserie, sellerie, optiques... nombre de pièces peuvent être réutilisées.

être comprises dans les catégories suivantes : pièces de carrosserie amovibles, garnissage intérieur et sellerie, vitrages non collés, optiques (phares, feux et clignotants). Sont aussi visées les pièces mécaniques ou électroniques, sauf celles faisant partie des trains roulants, des éléments

de direction, des organes de freinage, et les éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables.

INFORMATION DES USAGERS

Les professionnels (garagistes, carrossiers, recycleurs et réparateurs...) doivent informer leurs clients en affichant les prix et les conditions de vente de ces pièces d'occasion. Cette obligation ne concerne pas les prestations d'entretien ou de réparation réalisées à titre gratuit, ni les véhicules sous garantie contractuelle, ni les rappels.

LIBERTÉ DU CLIENT

C'est au professionnel de proposer au client de monter une pièce d'occasion sur son véhicule à la place d'une pièce neuve. S'il ne le fait pas, il s'expose à une amende de 3000 € pour une personne physique et de 15000 € pour une personne morale. En cas de litige, c'est au professionnel de prouver qu'il a rempli son obligation d'information. S'il estime que les pièces d'occasion en question présentent un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière, il est autorisé à ne pas proposer l'échantillon à son client. Dans tous les cas, ce dernier reste libre d'accepter ou de refuser la proposition du professionnel. ♦

ISOLATION THERMIQUE

Changer ses fenêtres

Comment remplacer de vieilles fenêtres par du double vitrage performant.



Scrutez les devis avant de signer.

Notre récente enquête sur la rénovation énergétique (QC n° 553) a montré que de nombreux professionnels du bâtiment ne mentionnaient pas les caractéristiques des fenêtres sur leurs devis et que 81% oublièrent celles des vitrages. Le point sur ce qu'il faut exiger en la matière.

LES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Uw. La fenêtre (vitrage + menuiserie) se définit par son coefficient de transmission thermique Uw. Plus il est faible, plus la fenêtre est isolante. Un Uw de 1,1 est très performant, un Uw de 1,3 performant. À titre de comparaison, l'Uw des fenêtres des années 2000 allait jusqu'à 2,6.

Sw. C'est le facteur solaire. Plus il y a d'apports solaires, moins on a besoin de chauffer l'hiver. Et l'été, fermer les volets quand le soleil tape protège de la surchauffe. Il est compris entre 0 et 1. Le minimum à exiger est de 0,3, les apports sont bien plus importants à 0,6. Un facteur Sw élevé n'est pas nécessaire dans le Sud mais il est précieux ailleurs.

AEV. A indique le niveau d'étanchéité à l'air, E de résistance à l'eau, V de résistance au vent. Air : A4 est le meilleur classement, très étanche à l'air. A1 et A2 sont insuffisants. A3 est le strict minimum, sur tout le territoire. Eau : la résistance à la pluie est plus importante dans le Nord que dans le Sud. Le classement va de E9A, excellent, à E1A, médiocre. Vent : une très bonne résistance au vent est nécessaire en bord de mer et dans le Sud, exposé au mistral ou à la tramontane. V va de faible, à 1, à excellent, à 5, et de A à C.

MATÉRIAU ET TYPE DE VITRAGE

Bois et PVC sont performants. Seul l'aluminium à rupteurs de ponts thermiques convient. Le double vitrage est très efficace si son coefficient de transmission thermique (Ug) est de 1,1. Le triple vitrage (Ug 0,6) ne se justifie qu'en exposition nord où il n'y a pas de soleil, car sa troisième vitre réduit fortement les apports solaires.

LES AUTRES POINTS IMPORTANTS

Les prix. De 280 à 300 € HT/m² pour les fenêtres PVC, de 200 à 215 € HT/m² pour les baies vitrées. Pour le bois et l'aluminium, 400 € HT/m² est un prix correct.

En zone exposée au bruit. Vérifiez la performance acoustique des fenêtres.

La pose. Changez vos fenêtres en hiver, quand la moindre infiltration d'air est perceptible, et ne réglez le solde de la facture que si l'étanchéité entre la maçonnerie et la fenêtre est parfaite.

La VMC. De nouvelles fenêtres imposent une VMC s'il n'y en a pas. Une nécessité absolue pour éviter condensation, moisissures et mauvaise qualité de l'air intérieur. ♦

ADMINISTRATION

Fournir une photo d'identité dématérialisée

Il est désormais possible de faire une demande de renouvellement de permis de conduire entièrement en ligne, en fournissant une photo et une signature dématérialisées. Ce service concernera bientôt d'autres documents officiels.

Dans le cadre de la simplification des procédures administratives, le gouvernement a lancé, en 2015, le déploiement d'un nouveau service professionnel de photographie dématérialisée. Il permet de fournir en ligne à l'administration une photo d'identité, ce qui facilite les démarches officielles des particuliers. Désormais, il n'est plus nécessaire de se rendre à un guichet pour déposer son dossier. Pour l'instant réservée à la production des photos destinées aux nouveaux permis de conduire, cette nouveauté sera étendue, d'ici à fin 2018, à toutes les photos d'identité à usage officiel.

OÙ FAIRE SES PHOTOS ?

Seuls les photographes professionnels et les cabines de type Photomaton agréées peuvent fournir une photographie et une signature sous format numérisé compatible avec le téléservice de demande de permis de conduire. Ils sont identifiables par une vignette bleue indiquant « Agréé services en ligne ANTS ». Depuis juillet 2016, tous les départements sont couverts par le service. Une carte des prestataires agréés est disponible sur Internet à l'adresse <https://permisdeconduire.ants.gouv.fr/Services-associes/Ou-faire-votre-photo-et-votre-signature-numerisee>.

LE FONCTIONNEMENT

Il n'y a pas de changement lors de la prise de la photographie. Celle-ci effectuée, on vous demande d'apposer votre signature à l'aide d'un stylet sur une tablette ou un écran tactile. Puis les données sont envoyées automatiquement à l'administration. Des photos imprimées vous sont remises, comme lors d'une prise de vue classique. Il vous est également remis un numéro unique à 22 chiffres. Au moment de remplir en ligne le formulaire de demande de permis de conduire sur <https://permisdeconduire.ants.gouv.fr/>, il vous suffira de renseigner ce numéro pour le lier à la photo et à la signature dématérialisées. ♦



La photo effectuée, on vous demandera de signer sur une tablette ou un écran tactile.

L'EST RÉPUBLICAIN/MAAPP

LOGEMENT

Veiller à la sécurité électrique

Contrairement à une idée reçue, il n'existe pas de loi imposant aux installations électriques des logements d'être aux normes. Ce qui n'interdit pas de veiller à leur sécurité.

UNE NORME EN ÉVOLUTION PERMANENTE

Pour l'installation électrique des logements, la norme est la NF C 15-100. Elle est obligatoire et toute habitation doit la respecter au moment de l'installation électrique ou de sa rénovation, dès lors que cette dernière nécessite de couper le courant. Mais ensuite, il n'y a aucune obligation de mise à niveau. La réglementation évoluant régulièrement, beaucoup d'installations électriques peuvent ne plus être aux normes



Le compteur doit être facile d'accès pour pouvoir couper l'alimentation si besoin.

alors qu'elles l'étaient lors de leur mise en place. Cela n'a rien d'illégal, car aucun texte réglementaire n'impose aux installations anciennes d'être aux normes. Mais face à un dispositif vétuste et dangereux, une mise en sécurité est fortement recommandée. Elle consiste à effectuer les

interventions nécessaires sans forcément faire l'objet d'une totale remise aux normes. Les professionnels se sont accordés sur six points de sécurité essentiels.

LES 6 POINTS DE SÉCURITÉ

1. Présence d'un compteur électrique facile d'accès, permettant de vite couper l'alimentation générale en cas de problème.
2. Présence, à l'origine de l'installation, d'au moins un dispositif de protection différentiel permettant de détecter toute fuite de courant et de le couper automatiquement.
3. Présence, sur chaque circuit, d'un dispositif de protection contre les surintensités : disjoncteurs et fusibles qui protègent les conducteurs électriques de l'installation des échauffements anormaux du fait de surcharges ou de courts-circuits.
4. Limitation des équipements électriques près de la baignoire ou de la douche et éléments métalliques reliés entre eux, afin qu'ils ne soient pas conducteurs des fuites de courant.
5. Absence de matériels vétustes, inadaptes à l'usage ou présentant des risques de contact direct avec des éléments sous tension.
6. Protection des fils électriques par des conduits, moulures ou plinthes en matière isolante et bien protégés pour éviter leur dégradation.

DIAGNOSTIC ÉLECTRIQUE OBLIGATOIRE EN CAS DE LOCATION

Déjà obligatoire en cas de vente d'un logement, un diagnostic électrique (et de gaz) de moins de 3 ans portant sur les 6 points ci-dessus devra être annexé à tout nouveau bail de location à compter du 1^{er} juillet 2017. En cas d'installation électrique dangereuse, le locataire devra exiger sa mise en sécurité. ♦

BALLOON/FOTOLIA

VOS DROITS

Nos experts vous répondent et nos associations locales vous aident. Coordonnées sur <http://ufcqc.link/a1554>, rubrique « Où s'adresser en cas de litige ? »

ACHATS SUR AMAZON

Les prix jonglent

Début juin, j'ai commandé en ligne une coloration pour chevaux sur Amazon au prix de 8,71 €. En septembre, je suis retournée sur le site marchand pour me procurer le même produit.

Une mention me rappelait d'ailleurs que je l'avais déjà commandé et qu'il me suffisait alors de cliquer sur « racheter ». Je m'exécute et le prix s'affiche à... 17,72 €. Je ne donne pas suite mais retourne sur le site un mois plus tard et, cette fois, le prix indiqué est de 12,02 €. Une telle jonglerie dans les prix est-elle autorisée ? Finalement, j'ai trouvé cette coloration chez Leclerc à 8,70 €.

DOMINIQUE P., PAR MAIL

O Les pratiques d'Amazon ne sont pas illégales. Les prix étant librement fixés par les vendeurs (art. L. 410-2 du code de commerce), il est possible d'être confronté à ce type de variations. Que Choisir a d'ailleurs évoqué cette « stratégie de montages russes » des prix sur Internet, dans une enquête publiée en mai 2015 sur notre site www.quechoisir.org. La loi impose simplement que les consommateurs soient informés, avant leurs achats, des prix pratiqués (par voie de marquage, affichage ou tout autre procédé approprié). Mais il n'y a pas d'obligation de maintenir les prix pendant une certaine durée. Comme vous avez pu le constater, il faut rester attentif et ne pas oublier de faire jouer la concurrence. ♦



ANIMAL

Le petit oiseau est mort

L'oiseau, acheté 46 € dans une animalerie sur le bassin d'Arcachon, est mort au bout de 8 jours. Je suis retournée le signaler au magasin, mais la vendeuse m'a dit que les animaux vivants n'étaient pas garantis. D'ailleurs, une affichelette le précise. Comme je suis cliente, on m'a proposé 5 € comme geste commercial. Je trouve que c'est peu. Puis-je exiger davantage ? Ai-je un recours ?

M^{me} CASTAGNET, PAR COURRIEL

O Le vendeur vous doit la garantie légale de conformité, qui est d'ordre public : il ne peut donc pas l'exclure par une affichelette. La Cour de cassation (Cass. 1^{re} civ. n° 14-25910 du 09/12/2015) a, en effet, admis l'application de la garantie de conformité aux animaux. Vous bénéficiez pendant 2 ans d'une présomption que le



défaut de conformité existait depuis l'achat de l'oiseau (art. L. 217-7, code de la consommation). Le professionnel peut toutefois combattre cette présomption par tous moyens. Selon la Cour de cassation, un animal est unique et irremplaçable. S'il meurt, son remplacement ne peut être imposé à l'acheteur. Mais si tel est votre choix ou si vous préférez un remboursement, faites votre demande au vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de difficultés, contactez l'association locale de l'UFC-Que Choisir proche de chez vous. ♦

SPB Prélèvements mystérieux

À la lecture de mes relevés de compte, je m'aperçois que la société d'assurances SPB me prélève chaque mois, depuis avril 2015, la somme de 7,99 €. Comment ma banque a-t-elle pu autoriser un tel prélèvement alors que je n'ai jamais donné mon accord, ni signé une telle autorisation ?

MARIE LÉGRÉSY, ALENÇON (61)

O Depuis le 1^{er} août 2014, les prélèvements et les virements en euros s'effectuent en format Sepa. Avec ce système, le client autorise un créancier

à débiter son compte sans avoir à donner à sa banque d'autorisation de prélèvement. La banque est informée de cette autorisation par le créancier au moment de sa demande de paiement. Si vous contestez un débit non autorisé, vous devez le contester directement auprès de votre établissement bancaire au plus tard dans les 13 mois qui suivent (art. L. 133-24 code monétaire et financier). Votre compte doit alors être immédiatement recredité. Avant d'entamer de telles démarches, assurez-vous toutefois de ne pas avoir autorisé ce prélèvement. Sachez que les contrats d'assurance proposés par SPB permettent de couvrir les dommages subis par les équipements de la maison et principalement les smartphones, tablettes, ordinateurs portables, etc. Vérifiez donc si, lors de la souscription d'un abonnement auprès d'un opérateur de téléphonie ou lors d'un achat, vous n'avez pas contracté ce type d'assurance. En cas de difficultés, rapprochez-vous de votre association UFC-Que Choisir locale. ♦



DOSSIER MÉDICAL **Transfert qui tarde**

J'ai changé de médecin traitant il y a deux mois et je ne parviens pas à obtenir mon dossier médical. Le médecin n'y est-il pas tenu par un texte réglementaire? Si oui, pouvez-vous me préciser lequel?

JULIEN BUFFARD, MOREZ (39)

O Tout patient justifiant de son identité peut accéder à son dossier médical (art. R. 1111-1 du code de la santé publique). La demande doit être adressée directement au professionnel de santé (médecin, dentiste...) par courrier. Le praticien doit alors transmettre le dossier médical dans les 8 jours suivant la demande, et au plus tôt après avoir observé un délai de réflexion de 48 heures (art. L. 1111-7 et R. 1111-1). Si les informations médicales datent de plus de 5 ans, le délai est porté à 2 mois. Cependant, la loi ne prévoit pas de sanction en cas de retard. Pour autant, vous pouvez menacer ce médecin par lettre recommandée d'informer le conseil départemental

de l'ordre des médecins de son manquement. Vous pouvez aussi lui préciser qu'à défaut d'obtenir votre dossier, vous envisagez de saisir le juge judiciaire compétent. Ce dernier peut en effet condamner ce médecin, notamment sous astreinte, à vous verser une indemnisation pour le préjudice subi. En cas de difficultés, vous pouvez aussi vous adresser à l'association locale de l'UFC-Que Choisir proche de chez vous. ♦



LOGEMENT

Sous-location sans accord

Propriétaire d'un petit appartement à Paris, j'ai de gros soucis avec ma locataire. Non seulement elle ne règle plus ses loyers depuis quelques mois, mais elle sous-loue le logement sans mon autorisation via Airbnb. Je veux récupérer mon logement, comment faire?

M. P., PIRAC-SUR-MER (44)

O Afin de récupérer votre logement, vous disposez de deux recours suite à la sous-location et au non-paiement des loyers. S'agissant de la sous-location, elle est interdite sauf autorisation expresse du bailleur (art. 8 loi n° 89-462 du 6 juillet 1989). Vous pouvez obtenir la résiliation judiciaire

du contrat de location devant le tribunal d'instance. Mais les juges conservent une totale liberté d'appréciation de la gravité de la faute commise et peuvent ne pas prononcer la résiliation. Il est peut-être plus opportun d'orienter votre démarche sur le non-règlement des loyers. Vous devez reprendre le bail, afin de vérifier qu'il comporte une clause résolutoire, cette clause sanctionne notamment le non-paiement des loyers. Vous devrez alors faire délivrer un commandement de payer par l'intermédiaire d'un huissier de justice, puis saisir le juge du tribunal d'instance pour faire constater la résiliation de plein droit du bail. ♦

FÊTES FAMILIALES

Quand la musique est bonne

À Noël, nous nous réunissons en famille (nous sommes environ 80). En fin de soirée, nous mettons de la musique avec des CD ou des chansons achetées sur Internet. Devons-nous payer des droits à la Sacem?

ROBERT DOIX, LA TOUR-DU-PIN (38)

O Non, vous n'avez pas de droits d'auteur à payer à la Sacem (Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique). Vous pouvez librement diffuser de la musique lors de fêtes privées (fêtes de famille, anniversaire, mariage). Mais ces événements doivent être gratuits (sans bénéfice) et réalisés exclusivement dans le cercle familial (art. L. 122-5 du code de la propriété intellectuelle). Il ne faut donc pas faire appel à des prestataires extérieurs (DJ, musiciens) et ne réunir que des « personnes, parents ou proches unis par des liens familiaux ou d'intimité ». ♦

DIVORCE

Donation au dernier vivant

Après un remariage, nous nous sommes fait une donation au dernier vivant. Que devient cet acte chez le notaire peu après un divorce? Est-il caduc?

SYLVIANE LE FLOCH, BEAUMONT (95)

O La donation au dernier vivant permet à un époux de transmettre à son décès tout ou partie de ses biens à son conjoint. Elle est formalisée soit dans le contrat de mariage; soit, comme pour vous, dans un acte établi pendant le mariage devant notaire. Vous ou votre époux pouvez révoquer à tout moment cette donation faite après mariage (art. 1096, al. 1, code civil). Si vous décidez de divorcer, sachez que le divorce entraîne automatiquement la révocation de la donation au dernier vivant (art. 265, al. 2, code civil). Cependant, chaque époux peut choisir de maintenir la donation malgré le divorce, la rendant alors irrévocable. ♦

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/AL554](http://ufcqc.link/AL554)
 OU TÉLÉPHONÉZ AU 01 43 48 55 48

MOSELLE

UFC-QUE CHOISIR DE MOSELLE-EST, BP 46, 57470 HOMBURG-HAUT

La preuve par le gâteau

Le four chauffait mal mais Cora ne voulait rien entendre. Jusqu'au chef pâtissier de l'enseigne, qui contestait les talents de cuisinière de la cliente. À tort.

Dès les premières utilisations, M^{me} K., de Woustviller (57) constate que son four Whirlpool acheté 399 € au Cora de Grosbliedersstroff chauffe mal. Les aliments ne sont pas cuits à l'intérieur. Malgré trois interventions du service après-vente (SAV), aucune anomalie n'est décelée. La cliente signale le défaut de cuisson au service consommateurs de Whirlpool, lequel demande à Cora des tests plus poussés. Ceux-ci effectués, le four est rendu à M^{me} K. avec la mention «RAS, très bon état». Toujours confrontée au problème, cette dernière réalise des mesures de températures avec un thermomètre électronique : il faut 1 h 10 pour atteindre 170 °C. Elle prépare un gâteau, bien cuit à l'extérieur mais pas à l'intérieur, présenté pour preuve à Cora. Le chef pâtissier de l'enseigne conteste ses talents de cuisinière. «Le four n'est pas en

cause, affirme-t-il. Il faut moitié moins de pâte dans le moule.» Pas convaincue, M^{me} K. contacte l'UFC-Que Choisir de Moselle-Est. Par courrier, l'association locale demande à Cora le remboursement du four au titre de la garantie de conformité, le défaut ayant été signalé dans les 6 mois suivant l'achat⁽¹⁾. Le SAV rappelle les faits sans offre de remboursement. Dans un second courrier, l'UFC-Que Choisir souligne que le diagnostic du chef pâtissier ne résout rien : la cliente utilise la même recette avec succès depuis 40 ans. Le SAV de Cora ne voulant rien entendre, courrier est alors adressé à Whirlpool, qui répond que le four est couvert par la garantie contractuelle du revendeur auprès de qui il faut la faire valoir. L'association fait part de cet argument à Cora, qui accepte de reprendre et rembourser le four. ♦

(1) Depuis mars 2016, ce délai est de 2 ans.



NIKULOS/PHOTOLIA

CHER

UFC-QUE CHOISIR DE BOURGES, MAISON DES ASSOCIATIONS, 28, RUE GAMBON, 18000 BOURGES

Couppables écarts dans la cuisine

Un couple résidant à Bourges, en visite à la foire de Tours, se laisse influencer par un vendeur de Cuisines de France qui le convainc de signer un bon de commande pour une cuisine intégrée d'un montant avoisinant les 15 000 € avec versement d'un acompte de 4 500 €. De retour à son domicile, le couple éprouve quelques remords suite à son emballlement pour la cuisine de ses rêves. Il téléphone aussitôt à la société afin de se rétracter. Mais celle-ci ne veut rien savoir, avançant à juste titre que, pour une commande passée lors d'une foire ou d'un salon, il n'y a pas de délai de rétractation. Désarmé, le couple prend contact avec

l'UFC-Que Choisir de Bourges. Après un examen détaillé du bon de commande, l'association locale pointe plusieurs irrégularités : confusion des dates entre celle de mise à

disposition et celle des relevés des cotes, et surtout absence de métré préalable à toute commande par le professionnel lui-même.

Le bon de commande avait été établi sans métré préalable.

S'appuyant sur ces écarts, l'association locale prend contact avec le siège de la société, qui ne cherche même pas à argumenter. Au courrier recommandé de l'UFC-Que Choisir de Bourges, Cuisines de France répond en retournant le chèque d'acompte versé. ♦



INTERPHOTO/PHOTOLIA

CHARENTE-MARITIME

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

FRAIS D'OBSEQUES IMPAYÉS. Près d'un an après l'inhumation de la compagne d'un habitant de La Rochelle, la Banque populaire refuse toujours de régler la facture des pompes funèbres d'un montant de 3 050 €. Les nombreuses démarches du veuf auprès de la banque restent vaines, celui-ci sollicite l'aide de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. L'association locale intervient auprès de la banque pour lui rappeler son obligation de bloquer les comptes d'une personne décédée et de régler les frais d'obseques, si la somme est disponible, dans la limite d'un montant maximal fixé par la réglementation (jusqu'à 5 000 € depuis 2013). Un mois plus tard, la facture était enfin réglée par la banque. ♦

BOUCHES-DU-RHÔNE

UFC-QUE CHOISIR DES BOUCHES-DU-RHÔNE, 5, RUE COLBERT, 13001 MARSEILLE

La « carte verte », sésame de l'assurance

Percuté à l'arrière de son véhicule alors qu'il se trouvait à l'arrêt au péage de l'autoroute, l'automobiliste étranger trouve que l'assureur du responsable de la collision tarde à l'indemniser.

Alors qu'il patientait dans la file au paiement d'un péage autoroutier, la voiture de monsieur P. est percute à l'arrière par un véhicule qui, freinant trop tard, ne peut éviter le choc. Les CRS remplissent un constat d'accident mais le conducteur responsable refuse de signer le constat amiable au motif que monsieur P., de nationalité étrangère, ne dispose pas d'un contrat d'assurance française. Monsieur P. fait expertiser à ses frais (120 €) sa voiture: il y a pour 4607 € de réparations. Il contacte Allianz, l'assureur du responsable de la collision, pour demander sa prise en charge. «Le

dossier est en cours d'instruction», lui répond la compagnie. Dix mois passent. Sans réponse de l'assureur et faute de document écrit, l'automobiliste prend conseil auprès de

48 pays ont signé un accord multilatéral

l'UFC-Que Choisir des Bouches-du-Rhône. L'association locale contacte Allianz, soulignant que le consommateur est titulaire d'un contrat d'assurance dans son pays et dispose d'un «certificat international d'assurance» dans le cadre du système «carte verte», créé en 1949, qui permet une garantie d'indemnisation des victimes d'accidents dans 48 pays signataires de l'accord multilatéral (directive 2009/103/CE du 16 septembre 2009). Peu après, Allianz répondait qu'il prenait en charge la totalité des frais (réparations et expertise). ♦

L'assureur du responsable de la collision s'est rangé à l'avis de l'association locale.



VAL-DE-MARNE UFC-QUE CHOISIR OUEST 94, 26, RUE ÉMILE-RASPAIL, 94110 ARCUEL

Carglass remplace un peu vite

Souhaitant vendre son véhicule, monsieur A., un habitant de Vitry-sur-Seine, doit auparavant en changer la lunette arrière. Il s'adresse à l'agence Carglass de Villejuif pour connaître ses conditions. L'employé lui demande la carte grise et la carte verte de la voiture pour vérifier si cette réparation peut être prise en charge par l'assurance. Le lendemain, on lui confirme que l'intervention est bien prise en charge et que le remplacement a été effectué. Le client ne règle rien mais Carglass lui fait signer un document qui l'engage à payer la facture de 2587 € si l'assureur

refuse de le faire. Or, peu après, ce dernier informe monsieur A. que cette réparation n'est pas couverte par son contrat et donc ne peut être remboursée. En outre, l'assureur émet une réserve sur le montant anormalement élevé de cette réparation. Monsieur A. conteste auprès de Carglass, qui multiplie ses relances pour être payé. Faute d'accord, il sollicite les conseils de l'UFC-Que Choisir Ouest 94. L'association locale adresse un courrier détaillant les faits au service consommateurs de Carglass, qui reconnaît une erreur au niveau de l'agence et accepte d'annuler la facture. ♦

YVELINES

UFC-QUE CHOISIR DU VAL-DE-SEINE, 6, RUE ST-MARTIN, B.P. 56, 78480 VERNEUIL/SEINE

La tocante bat la breloque



A 1683 € la montre, on est en droit de ne pas être confronté à une panne.

Voulant faire plaisir à son épouse, un habitant des Yvelines lui offre, en 2009, une montre Baume et Mercier achetée 1683 € chez un horloger-bijoutier de l'avenue de la Grande-Armée, à Paris. La montre tombe en panne et, malgré cinq interventions dans différents ateliers de la marque (dont une facturée 500 €), elle ne fonctionne toujours pas. Ne sachant plus quoi faire après ces déceptions successives, le consommateur consulte l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine. L'association locale échange plusieurs courriers avec le fabricant et, après une rude discussion avec le service commercial, obtient du responsable expert qualité de la marque l'échange de la montre contre une neuve. ♦

APPEL À TÉMOIGNAGES

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Vous avez acheté par correspondance ou sur Internet les produits commercialisés par Simply Forte: Caféform (café pour mincir), FlexForte (contre les douleurs articulaires), Candiform4 (cure pour mincir). Simply Forte exploite différentes enseignes commerciales: Institut Nutritia, AB Vital, Adventure line.

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



temoignage@arnaques-infos.org

Des copropriétaires qui n'avaient jamais eu à être présents lors des relevés de leurs compteurs électroniques reçoivent un courrier recommandé du gestionnaire du réseau électrique. Le monde à l'envers!

Les mauvaises manières d'Enedis

PAR ÉLISABETH
CHESNAIS

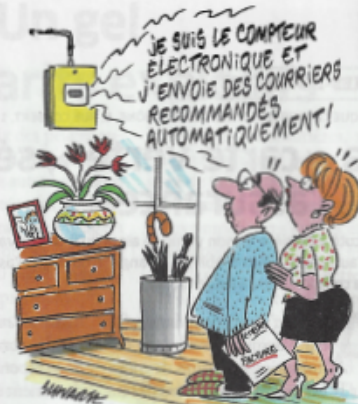
REPÈRE

Les abus de facturation limités

Enedis (ex-ERDF) doit facturer sur les index réels des compteurs au moins une fois par an, tout comme GRDF pour ceux de gaz. Les gestionnaires de réseau ont cette obligation depuis très longtemps, mais ils ont toujours pris des libertés vis-à-vis d'elle, et souvent négligé les relevés. De nombreux usagers se voyaient du jour au lendemain réclamer des factures correspondant à des années de consommation. Pour mettre fin à ces dérives, le Médiateur national de l'énergie et l'UFCV-Que Choisir ont obtenu que la loi sur la transition énergétique limite le rattrapage des facturations à 14 mois entre deux relevés. «Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de 14 mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée», dispose l'article 224-11 du code de la consommation depuis le 18 août 2016. D'où l'empressement d'Enedis à reporter ses manquements sur les usagers!

Comme chaque année, Philippe a reçu son relevé annuel de facturation d'EDF en octobre. Mais en le regardant de près, il constate qu'à la différence des années précédentes ses consommations d'électricité sont uniquement facturées sur la base d'estimations. Aucun relevé réel ne figure sur son récapitulatif. Surpris, il ressort quelques années de factures EDF accumulées depuis son emménagement dans cet appartement. Aucun doute, il avait raison de s'étonner. Il a toujours été facturé deux fois par an sur la base d'un index réel de son compteur. Sans avoir la moindre démarche à faire d'ailleurs, sans jamais avoir été présent ni averti puisqu'il est équipé d'un compteur électronique. Confiant, il range toutes ses factures en se disant qu'un relevé aura lieu prochainement, et il oublie EDF. Mais, fin novembre, il trouve un avis de courrier recommandé avec accusé de réception dans sa boîte aux lettres. Il se rend à son bureau de poste et, au guichet, tombe nez à nez avec un voisin. Quelques minutes plus tard, ils ont la même enveloppe en main. Interloqués, ils l'ouvrent avant de se quitter... C'est la même lettre, à en-tête d'ERDF (pour autant devenu Enedis avant l'été). «Votre compteur n'a pas été relevé depuis plus de douze mois. Une absence de votre part ou une difficulté rencontrée lors du dernier passage de notre releveur peuvent en être à l'origine», écrit le gestionnaire de réseau qui a la charge des relevés de compteurs pour le compte de tous les fournisseurs d'électricité, sa maison mère EDF et ses concurrents.

Enedis a l'obligation légale de relever les compteurs



Après le choc du recommandé, la lecture cède la place à la colère. «Absence de notre part? ERDF se moque de nous, pestent les voisins, on n'a jamais été avertis des relevés effectués.» De fait, il était bien normal qu'ils n'en sachent rien puisqu'ERDF a toujours justifié l'intérêt des compteurs électroniques par cet avantage inouï qu'il procurait aux usagers: «Je suis le compteur électronique et je peux être relevé sans que vous soyez dérangés.»

Faites le travail à notre place!

Quant à la «difficulté rencontrée», elle ne tient pas la route non plus, ERDF a toujours relevé deux fois par an sans problème, et l'immeuble n'a pas subitement changé d'adresse!

Contacté par Que Choisir, Enedis s'explique: «Vraisemblablement, les boîtiers de télérelève reliés aux compteurs ne fonctionnent plus. Comme la loi sur la transition énergétique empêche de facturer le client s'il n'y a pas d'index réel depuis plus d'un an, nous envoyons un recommandé avec accusé de réception pour avoir la certitude que le client nous adresse son relevé.»

Un peu fort, car dans cette histoire Enedis est doublement en tort, d'une part de ne pas avoir relevé les compteurs, contrairement à son obligation légale; d'autre part, de ne pas avoir remplacé les boîtiers de télérelève, qui lui appartiennent, s'ils ne fonctionnent pas. En prime, le gestionnaire de réseau exige que les clients fassent son travail à coups d'envois recommandés! Ce n'était pourtant pas le sens de la nouvelle mesure, qui avait pour objet de protéger les usagers... ♦

Complétez votre collection

QUE CHOISIR MENSUEL 4,60 €



QUE CHOISIR ARGENT 4,85 €



QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides) 6,95 €



QUE CHOISIR SANTÉ



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° 550 ☐ N° 551 ☐ 4,60 €

N° 552 ☐ N° 553 ☐ 4,60 €

QUE CHOISIR ARGENT

N° 141 ☐ N° 142 ☐ 4,85 €

N° 143 ☐ N° 144 ☐ 4,85 €

QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides)

N° 106 ☐ N° 107 ☐ 6,95 €

N° 108 ☐ N° 109 ☐ 6,95 €

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 108 ☐ N° 109 ☐ N° 110 ☐ 3,50 €

N° 111 ☐ 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.

NOTRE DOSSIER Achats en ligne

Comment acheter sereinement sur Internet



Pendant les soldes d'hiver, ne restez pas de glace...

- **Limiter** les risques lors de la commande
- **Détecter** des e-mails malveillants
- **Éviter** les arnaques
- **Connaître** les nouveaux moyens de paiement

Nos conseils d'experts sur

<http://ufcqc.link/web554>

Pour accéder directement au dossier, copiez l'URL ci-dessus dans votre navigateur ou flashez le QR Code



quechoisir.org le site au service des consommateurs



En vente
à partir du
31 décembre
4,85 €

Les résidences services en clair

Tourisme, seniors, étudiants... Investir dans une résidence avec des services gérée par des promoteurs, ce n'est pas seulement profiter d'une défiscalisation immobilière sans souci. C'est aussi s'engager, via un bail commercial, dans une activité économique soumise aux aléas du secteur et à la fiabilité de l'exploitant. **Que Choisir Argent** n° 145 analyse chaque type de produit (seniors, affaires...) et passe au crible les principales offres du marché pour qu'investissement ne rime pas avec cauchemar.

ÉGALEMENT AU SOMMAIRE

- > **Logement.** Habiter une zone à risques industriels
- > **Assurance vie.** Les pièges des fonds structurés
- > **Conseils en gestion de patrimoine indépendants.**
À quoi servent-ils ?
- > **Immobilier.** Investir à l'étranger

Mieux choisir, mieux gérer, mieux placer

Savoir se séparer

Marié, pacsé ou en union libre, quand la rupture est inévitable, autant se séparer au mieux des intérêts de chacun. Quelle procédure de divorce adopter, garde des enfants, partage des biens, influences fiscales, prestations sociales, droits du concubin...

Que Choisir Spécial n° 110 vous dit tout sur les démarches à accomplir et les conséquences d'une séparation, pour vous aider à aborder cette période difficile.



En vente
6,95 €

Vos droits, nos conseils pratiques