

TEST LABO

## 17 DENTIFRICES BLANCHISSANTS

Dangerosité,  
efficacité...

P. 31



N°555 • FÉVRIER 2017

### TESTS LABO

HOTTES  
DE CUISINE  
p. 28



CAFETIÈRES  
À EXPRESSOS  
AVEC BROYEUR  
DE GRAINS p. 38



DISQUES  
DURS  
EXTERNES  
p. 42



### PARA- PHARMACIE

Où acheter  
moins cher p. 50

# Démarchage téléphonique Ça suffit !

P. 16

Comment  
limiter  
les appels



132 produits  
analysés



Encore trop  
de sel caché  
dans nos  
aliments p. 44

# QUI SOMMES-NOUS ?

## Un magazine au service des consommateurs

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

L'**UFC-Que Choisir**, c'est:

### ► DES DOSSIERS d'investigation

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

### ► DES ENQUÊTES de terrain

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

### ► DES TESTS professionnels

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

### ► DES COMBATS judiciaires

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

### ► DES ANALYSES économiques

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

### ► DES ACTIONS de lobby

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

### ► UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ...

#### qui vous accompagne, vous assiste et vous conseille.

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

**WWW.QUECHOISIR.ORG**

Le site de conso le plus performant

### UN COMPARATEUR DE PRODUITS

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

### PLUS DE 600 PRODUITS TESTÉS EN CONTINU

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

### DES GUIDES D'ACHAT COMPLETS

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

### TOUS LES PRODUITS DANGEREUX RAPPELÉS

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

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

### DES VIDÉOS AU PLUS PRÈS DES PRODUITS

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

### DES FORUMS PERMANENTS

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

### DE NOMBREUSES LETTRES TYPES POUR TOUTES VOS DÉMARCHES

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



## UFC-QUE CHOISIR

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

Président et directeur des publications: Alain Bazot

Assistante/relations presse: Marie-Christine Brument,

Maya De Oliveira

Directeur général délégué: Jérôme Franck

RÉDACTION • Rédacteur en chef: Jean-Paul Geai • Rédacteurs en chef adjoints: Arnaud de Blauwe, Franck Attia (QC en ligne), Pascale Barlet (QC Argent et QC Spécial), Catherine Sokolsky (QC Santé) - assistante: Catherine Salignon • Enquêtes, reportages: Morgan Bourven, Cyril Brosset, Élisabeth Chesnais, Marie-Noëlle Delaby, Camille Gruhier, Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Perrine Vennetier

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

• Maquette: Sandrine Barbier, Sophie Clément • Iconographie: Catherine Métayer • Infographie/maquette Web: Carla Félix-Dejeufosse, Caroline Meunier-Laguillaume • Secrétaire de rédaction technique: Éric Fromy • Documentation: Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal

• Ont collaboré à ce numéro: Nathalie Dauvilliers, Laurent Lammens

QUE CHOISIR ÉDITION • Laure Sassier

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

OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION • Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Romain Grégoire et Ingrid Stieler

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

ADMINISTRATION • Florence Thomassin (directeur administratif et financier), Véronique Couesnon (directrice des ressources humaines), Aude Dauchy, Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier, Michaëla Schaubroeck, Anastasia Vlao • Informatique: Régis Ghozlan (directeur), Thibault Kummer (directeur technique), Damien Bidault, Jean-Baptiste Goupille, Marion Hémery, Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Souria, Alexis Ulrich • Logistique: Philippe Ballon, Charlène Bouthier, Fabienne Dorlet, Mikael Le Goulevéze

DIFFUSION/PROMOTION • Thierry Duqueroy (directeur), Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Aline Ladefoux, Jean-Philippe Machanovitch, Aurélien Pouillot, Jan Simon, Raphaëlle Vincent • Courrier: Brigitte Bouthier, Hortense Rossi • Information juridique: Sophie Herbretaine, Laure Littard, Mansou El Houssine, Murielle Bailly, Raphaël Bartolomé, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Jonathan Duc, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Raphaëlle Grégoire, Nadia Mamri, Krystèle Mensah, Lorraine Paris, Julie Le Roux, Emmanuelle Pozza, Falone 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 réassorts diffuseurs: Sip/Gérard Ribaix • Tarifs: 1 an, soit 11 numéros: 44 €; 1 an + 4 Hors-série: 62 €; 1 an + 4 Hors-série + 4 Spéciaux: 90 €

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

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





AUREL

P. 16

## DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Cette pratique agace 91% des Français que nous avons interrogés. Les solutions pour éviter de recevoir ces appels à fins commerciales.

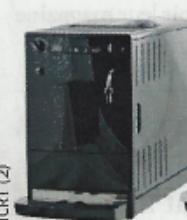
P. 31

## DENTIFRICES BLANCHISSANTS

Permettent-ils vraiment d'obtenir un changement de teinte des dents ? Les réponses avec notre test sur 17 références.



ZUHRAH/FOTOLIA



ICRT (2)

P. 38

## CAFETIÈRES À EXPRESSOS À BROYEUR DE GRAINS

Elles séduisent de plus en plus d'amateurs de café. La palette des prix est large : de 325 à 2300 €. 16 modèles au banc d'essai.



D. CRÉTÉ

P. 44

## SEL

Il y en a encore trop dans les produits de l'industrie agroalimentaire. Les scientifiques réclament des mesures réglementaires pour en limiter les teneurs.



ENSADOURS

P. 54

## RÉGLEMENTATION

L'avalanche et l'empilage des lois, règlements et normes tournent au casse-tête pour les entreprises et les particuliers.

## LES TESTS DU PROCHAIN NUMÉRO

Perceuses • Cafetières à expressos

- Réfrigérateurs-congélateurs • Fours encastrables
- Contaminants dans les articles en cuir

## ACTUALITÉ

04 TOUTE LA CONSOMMATION EN BREF

13 LE BILLET D'ALAIN BAZOT

## COURRIER

14 FAITES-LE SAVOIR

## DÉCRYPTER

16 DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE Ça suffit !

22 TAXIS ET VTC Le législateur tente d'apaiser les tensions

24 RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE Des régions plus investies que d'autres

26 OFFRE DE REMBOURSEMENT Promesse non tenue

## TEST LABO

### CHOISIR

28 HOTTES DE CUISINE

31 DENTIFRICES BLANCHISSANTS

34 LE RENAULT CAPTUR

38 CAFETIÈRES À EXPRESSOS À BROYEUR DE GRAINS

42 DISQUES DURS EXTERNES

## ALERTER

44 SEL Gare à l'overdose !

50 PRIX EN PARAPHARMACIE Un palmarès surprenant

53 AUTO Le contrôle technique dérape

54 RÉGLEMENTATION Quand l'excès de lois tue la loi

58 EAU POTABLE Toujours des poches de pollution

## AU QUOTIDIEN

60 CONSO PRATIQUE

62 VOS DROITS • VOS QUESTIONS - NOS RÉPONSES

64 NOUS VOUS DÉFENDONS • AVEC LES ASSOCIATIONS LOCALES

## HISTOIRE DE CONSO

66 Des fissures qui durent

Le numéro 554  
de Que Choisir  
a été tiré à 495 000  
exemplaires

**CRÉDITS DE COUVERTURE:** AUREL • DIDIER CRÉTÉ • ICRT  
• STOCKBYTE/GETTY • T. ZAJDA/FOTOLIA.

# L'ÉDITO

JEAN-PAUL GEAI  
RÉDACTEUR EN CHEF



## Ça ne manque pas de sel

C'est un fait acquis: l'excès de sel est mauvais pour la santé. Toutes les études scientifiques sur la question arrivent aux mêmes conclusions. Non seulement une alimentation trop riche en chlorure de sodium fait grimper la tension artérielle et accroît le risque d'accidents cardio-vasculaires (AVC, infarctus), mais l'abus de sel est aussi reconnu pour favoriser le cancer de l'estomac et augmenter les cas d'ostéoporose. Pour autant, notre corps a besoin de sel pour réguler la tension artérielle et aider les muscles et les nerfs à bien fonctionner. Mais alors que

2 g par jour suffisent à notre organisme, nous en avalons quatre fois plus. Là où les recommandations de l'OMS (Organisation mondiale de la santé) préconisent de ne pas dépasser le seuil de

5 g par jour, notre consommation quotidienne tourne en moyenne autour des 8,5 g. Faut-il, dès lors, banir la salière? Ce serait attaquer le problème par le petit bout de la lorgnette. En effet, resaler les plats n'ajoute guère plus de 1 g de sel à notre consommation journalière. Aujourd'hui, plus de 80% du sel que nous ingérons provient des aliments transformés. Du sel caché, on en trouve partout, dans les charcuteries, les fromages et les pizzas, mais aussi dans les plats cuisinés, les sauces et les soupes toutes prêtes. Il y a plus de sel dans certaines céréales pour petit déjeuner que dans des chips pour apéritif! Sans parler du pain et des viennoiseries. Depuis le début des années 2000, les industriels sont pourtant fortement encouragés à avoir la main moins lourde. Alors qu'en 2002 l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation) planifiait une baisse de notre consommation de sel de 20% sur dix ans, celle-ci n'atteignait que 4% en 2012. Et depuis, c'est une stagnation que confirment nos analyses (lire p. 44). Sur 77 produits suivis depuis notre dernier test en 2013, seuls 13 ont diminué leur teneur en sel de manière significative. Du sel «caché» sur lequel le consommateur n'a guère d'autre contrôle que celui de l'étiquette qui, depuis le 13 décembre dernier, a obligation d'afficher le taux de sel. Cela ne concerne, hélas, que les produits emballés.◆

**2 g/jour suffisent.  
Nous en ingérons  
4 fois plus.**

## ACTUALITÉ

### SACS EN PLASTIQUE

## Clap de fin

Déjà bannis des caisses des commerces depuis juillet 2016, les sacs en plastique à usage unique d'une épaisseur inférieure à 50 microns sont, depuis le 1<sup>er</sup> janvier, interdits dans l'ensemble des zones de vente, notamment en boucherie, poissonnerie ou pour la pesée des fruits et légumes en vrac. Les sacs à base de matière végétale dite biosourcée (amidon de maïs ou féculé de pomme de terre) seront autorisés en rayons et ceux en papier, carton ou tissu en caisses et rayons. Mais aussi les sacs plastiques de plus de 50 µm d'épaisseur, biodégradables ou non, à condition d'indiquer qu'ils peuvent

A. PELLORIN/NATURNAKES



Les sacs plastique utilisés pour les fruits et légumes sont interdits.

être réutilisés et ne doivent pas être jetés dans la nature! Sont également concernés par la nouvelle interdiction, les plastiques protecteurs pour l'envoi de la presse et de la publicité, qui ont toute l'année 2017 pour se mettre en conformité. Dès le mois de mars, les abonnés à *Que Choisir* devraient recevoir leur magazine sous film biodégradable.◆

### PERMIS DE CONDUIRE MOINS D'ATTENTE POUR LES

**CANDIDATS LIBRES** Bonne nouvelle pour les élèves passant le permis de conduire en candidat libre. Alors qu'ils devaient attendre de longs mois avant d'obtenir une place pour passer l'examen pratique du permis (les auto-écoles étant prioritaires), les préfectures ont, depuis le 1<sup>er</sup> janvier, l'obligation de la leur accorder sous deux mois maximum.◆

### BRONZAGE EN CABINE

## Danger confirmé

Vous êtes tenté par le bronzing en cabine? Mauvaise idée, réaffirme le Comité scientifique sur la santé, l'environnement et les risques émergents rattaché à la Commission européenne. Dans un avis émis en 2006, les experts de Bruxelles avaient conclu que les UV artificiels augmentaient les risques de deux cancers, le mélanome malin et le mélanome oculaire. Depuis, l'Agence internationale de recherche sur le cancer a classé les lampes à bronzer «cancérogène certain». Les scientifiques étaient



Pas de limite en dessous de laquelle les séances d'UV seraient sûres.

donc invités à se prononcer sur une limite d'utilisation en dessous de laquelle la santé serait préservée. La réponse est simple: il n'y en a pas! Par ailleurs, les UV artificiels peuvent aussi provoquer l'autre type de cancer de la peau, le carcinome. Et la plupart des mélanomes survenant chez les moins de 30 ans seraient dus au bronzing en cabine.◆

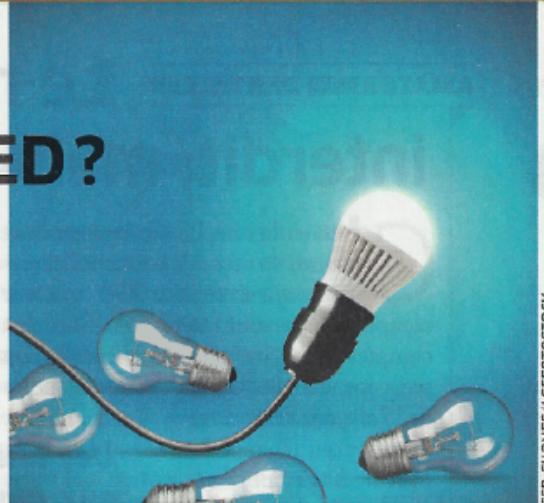
A. DEK/SPL/PHANIE

## ÉCLAIRAGE

# Nocives, les LED?

**I**l y a d'abord eu la première alerte lancée en 2010 par l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) sur les risques des LED pour les yeux, suivie d'un test de *Que Choisir* sur leur dangerosité qui nous a conduits à une conclusion claire : «Fuyez les spots». Puis, en 2015, une étude de l'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale) faite sur les rats a mis en évidence «un stress oxydant responsable de la destruction des cellules de la rétine». L'Inserm vient de publier une nouvelle étude sur les rats qui, à nouveau, prouve que l'éclairage LED est mauvais pour leur rétine. «Il est probable que les observations faites chez le rat ne sont pas transposables telles quelles chez l'homme», notent les chercheurs, «nos cellules possèdent des mécanismes de réparation qui permettent sans doute de corriger en partie les lésions induites par les LED.» Mais ils ajoutent que «nous avons un capital lumière, comme notre

## La lumière bleue est très mauvaise pour la vue



CSP-CHONES/AGEPHOTO/STOCK

peau possède un capital soleil. On peut se demander si nos ampoules domestiques ne favorisent pas son épuisement précoce, et ainsi l'évolution vers la dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA).» On attend un nouveau rapport de l'Anses sur la question, l'automne prochain. Pour l'instant, *Que Choisir* déconseille toujours aussi vivement les spots. Contrairement aux ampoules de forme classique, ils envoient la lumière de façon directive sans la répartir. Compte tenu de leur forte proportion en lumière bleue, c'est mauvais pour la vue. ♦

**Les spots, qui envoient la lumière de façon directive, sont à bannir.**

## CAMBRIOLAGES

## Les systèmes anti-intrusions à la question

**Q**uels sont les dispositifs qui peuvent freiner l'entrée d'un cambrioleur dans un logement? L'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDTP) donne quelques indications dans une récente étude inédite. Il rappelle qu'en 2014 «570 000 ménages en France ont été victimes d'un cambriolage dans leur résidence principale» et qu'une tentative d'effraction n'est pas un vol. «Dans presque 50% des cas, note l'ONDTP, l'auteur n'a pas pu entrer dans le logement.» Mais selon que l'on

habite une maison ou un appartement, tous les équipements de sécurité ne se valent pas. Dans la première configuration, c'est la présence d'une personne qui contraint le voleur à renoncer (ses «chances de réussite» baissent alors de 50%). Suivent le système d'alarme (-30%), la porte blindée et le chien (-27% dans les deux cas). En appartement, l'alarme remporte la palme (-47%) devant le digicode (-28%) et la porte blindée (-24%). La présence d'un occupant est moins dissuasive (-22%) que pour la maison. ♦

**5,4 % d'antibiotiques prescrits en plus depuis 2010.**

YAYMICRO/ANDIA

## ANTIBIOTIQUES

## Consommation abusive

Le réflexe antibiotique perdure, selon le dernier bilan publié par l'ANSM (Agence nationale de sécurité du médicament). Or, à cause de l'abus d'antibiotiques, des bactéries s'y adaptent et on risque de ne plus pouvoir soigner certains patients. Les multiples campagnes pour alerter sur ces résistances microbiennes semblent tomber dans l'oreille de médecins et patients sourds: la consommation d'antibiotiques a augmenté de 5,4% depuis 2010. Étonnamment, les prescriptions de ville représentent 93% de ce total. L'ANSM pointe l'usage important de l'association amoxicilline-acide clavulanique (Augmentin et génériques), particulièrement génératrice de résistances, mais aussi des durées de prescription de 9,2 jours en moyenne. Ces durées sont très variables et l'emploi selon les régions aussi (près d'un tiers en plus dans le Nord-Pas-de-Calais par rapport aux Pays de la Loire), sans raison objective apparente. Fin 2016, un livre blanc regrettait que les tests servant à déterminer si une angine est virale (cas le plus fréquent, donc pas d'antibiotiques) ou bactérienne soient trop peu utilisés.

**ALLERGIES ALIMENTAIRES DE LA CACAHUÈTE DÈS 4 MOIS** Aux États-Unis, l'Institut national des allergies et des maladies infectieuses (NIAID) conseille de donner régulièrement des aliments à base d'arachide, dès 4 mois, aux enfants susceptibles de développer une allergie à la cacahuète. Des travaux ont montré une réduction de plus de 80% de l'allergie à cet aliment chez des enfants en ayant consommé tôt, par rapport à ceux ayant évité d'en manger, tous les enfants sélectionnés étant prédisposés. Si ces chiffres se confirment une fois les recommandations appliquées par la population, l'allergie à la cacahuète pourrait reculer fortement. Une bonne nouvelle, car elle est potentiellement mortelle, ne se traite pas et persiste à l'âge adulte. ♦



## COMPLÉMENTS ALIMENTAIRES

## Déconseillés aux sportifs

Même amateurs, certains sportifs utilisent des compléments alimentaires promettant de leur faire gagner de la masse musculaire. L'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire) les met en garde. Ayant reçu une cinquantaine de signalements d'effets secondaires après consommation de ces produits, elle alerte sur des effets potentiellement graves d'ordre cardio-vasculaire, rénal, hépatique ou psychique. Elle déconseille donc fortement ces compléments aux personnes présentant des facteurs de risque dans ces domaines ainsi qu'aux adolescents. L'association de plusieurs compléments ou de l'un d'eux avec des médicaments est à risque; il faut d'ailleurs indiquer qu'on en prend à son médecin et à son pharmacien. S'ils contiennent de la caféine, il ne faut pas les utiliser avant une activité sportive. L'achat sur Internet augmente le risque de tomber sur des compléments contenant des composés interdits en France. L'Agence s'interroge d'ailleurs sur l'opportunité de laisser des sites de pratique sportive promouvoir ces produits, d'autant que «l'absence de données d'efficacité scientifiquement démontrée rend les bénéfices escomptés de ces compléments alimentaires très fortement hypothétiques».

F.-J. SZASZ/MEDIAFORM/MEDICAL

## AMALGAMES DENTAIRES

## Le mercure interdit, mais pas pour tous

C'est enfin acté. Les amalgames dentaires, en raison de la toxicité du mercure qui entre pour 50% dans leur composition, seront interdits en Europe à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018. L'interdiction sera cependant limitée aux enfants de moins de 15 ans, aux femmes enceintes et qui allaitent. Le mercure fait partie des métaux lourds, très mauvais pour l'environnement et la santé. Il aurait des effets

sur le développement neurologique, le système immunitaire, l'appareil reproducteur et le système cardio-vasculaire. Utilisé pour combler les caries, il peut être assimilé par l'organisme aussi bien sous forme de vapeurs au moment de la pose que par relargage



progressif dans la bouche. L'interdiction est logique, car il existe des solutions de remplacement (composites faits de résine ou ciments verres ionomères). Mais elles prennent plus de temps ou coûtent plus cher, d'où les réticences des dentistes. Reste qu'eux-mêmes

s'exposent au mercure en manipulant les amalgames. Ils sont donc de plus en plus nombreux à ne plus les utiliser. Rien n'empêche la France d'étendre l'interdiction à tous les patients. D'ailleurs,

l'Agence nationale de sécurité des médicaments (ANSM) n'y est pas opposée et la France a soutenu au niveau européen une interdiction plus large. Vu le risque lié au mercure qui compose les «plombages», on pourrait être tenté de les faire enlever et remplacer par un matériau plus sûr. Attention, l'opération est délicate et peut entraîner l'inhalation de vapeurs de mercure. En l'absence de symptômes, mieux vaut garder ses plombages. Si vous franchissez le pas, votre dentiste doit prendre des précautions: digue dentaire, aspirateur chirurgical, combinaison, protection des yeux et du nez...

**C'est quand il est posé (ou enlevé) que ce métal lourd est relargué dans l'organisme.**

## TRADING EN LIGNE

## Publicité interdite

Les sites qui appâtent les épargnantes avec des promesses de gains importants en faisant du trading spéculatif sur le marché des changes (Forex) pullulent sur le Net. Ils auraient fait perdre 4,5 milliards d'euros aux Français en six ans. Pour tenter de tarir la source de victimes, l'Autorité des marchés financiers (AMF) a détaillé, mi-janvier, l'interdiction de toute publicité sur ces

produits hautement risqués. La mesure vise les publicités sur les options binaires, les CFD (contract for difference) et les contrats financiers sur devises, qu'elles soient directes («Gagnez beaucoup en investissant») ou indirectes («Formez-vous au trading»). Les actions de mécénat et de parrainage menés par ces sites, notamment auprès de clubs sportifs, sont aussi interdites.♦

## CÔTÉ WEB

**GARE À L'ARNAQUE AUX FAUX VIRUS!** Vous naviguez sur Internet et un message d'Eureka 24 s'affiche sur l'écran de votre ordinateur. Il vous indique qu'une activité anormale a été détectée et vous invite à contacter un technicien certifié par Microsoft. Au téléphone, votre interlocuteur vous fait croire qu'un virus a endommagé votre PC et qu'il doit intervenir pour le supprimer. Il lui faut installer un logiciel pour prendre le contrôle de votre PC à distance. Et pour que votre ordinateur soit à l'abri, il vous propose un logiciel de protection, payant celui-là, jusqu'à 250 € pour 2 ans de protection... N'obtempérez jamais.♦

## COMPTEURS LINKY

# «Des risques sanitaires peu probables»

Très attendue, l'expertise de l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) sur les effets sanitaires potentiels des compteurs communicants est sortie en décembre. Rassurante, elle conclut «à une faible probabilité que l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les compteurs communicants (...) engendre des effets sanitaires à court ou long terme». En résumé, les compteurs Linky ne présentent pas plus de risques pour la santé qu'une télé ou une table de cuisson à induction. L'agence note cependant que les objets connectés se multipliant, la question de l'exposition de la population aux champs électromagnétiques doit être anticipée et systématisée avec de nouvelles normes et une information claire des usagers. Une avancée qui serait précieuse pour les personnes électrosensibles,

le rapport à venir de l'Agence sur l'électrosensibilité étant lui-même très attendu. Concernant Linky, les niveaux d'exposition, déjà reconnus faibles, devraient bientôt être précisés. À la demande de l'Anses, le CSTB (Centre scientifique et technique du bâtiment) effectue en ce moment des mesures en situation réelle. ♦



Pas plus de risques avec un compteur Linky qu'avec un chargeur d'ordinateur portable.

L.CERINO/REA

**CONFLITS D'INTÉRÊTS DES MÉDECINS** À partir du 1<sup>er</sup> avril, les montants des contrats qui lient certains médecins aux laboratoires pharmaceutiques, pour des prestations comme consultants notamment, seront publiés. Jusqu'alors, seules les sommes correspondant aux cadeaux de l'industrie aux professionnels de santé et aux associations de patients (invitations au restaurant, nuits d'hôtel, etc.) étaient à déclarer. ♦

## COSMÉTIQUES Le gratuit peut coûter cher !

**V**oilà quelque temps, Jacqueline, Pi-carde de 74 ans, est attirée sur Internet par l'offre d'essai sans frais de deux crèmes de visage, Age-Defying Serum, de la marque Mastique, et Renewal Cream, de Leuxia. Les pots sont bien gratuits mais Jacqueline doit régler 5,91 € au titre des frais de préparation et d'expédition, ce qu'elle fait par carte bancaire. Mais, à la réception du colis, elle découvre que la gratuité ne dure que 14 jours. Au-delà, 99,86 € lui seront prélevés, puis, chaque mois, 97,96 € en échange de l'envoi d'un nouveau pot. Si ces précisions sont bien présentes sur les sites de Mastique et de Leuxia, Jacqueline ne les avait pas vues. Et pour cause : elles figurent en bas de page, en caractères minuscules, gris clair sur fond blanc. «Après plusieurs appels



Juste les frais d'envoi à payer... puis suivent les prélevements.

infructueux au service client, je suis tombée sur un téléconseiller parlant mal le français qui a cherché à me convaincre, puis m'a proposé de ne payer que 49 €», explique-t-elle. Il lui faudra beaucoup d'obstination pour réussir à annuler l'abonnement. Elle croise désormais les doigts pour qu'aucun prélevement ne soit effectué sur son compte. Dans le cas contraire, elle pourra toutefois demander à sa banque de la rembourser. ♦



De g. à d. : les chaises Childwood, Peg Perego, Flexa et Nuna Zaaz.

## PUÉRICULTURE

## Sécurité défaillante des chaises hautes pour enfant

Nos partenaires hollandais, danois et tchèques ont testé 36 chaises hautes pour enfant et relevé de nombreuses non-conformités et de graves manquements de sécurité. Quatre modèles de ces chaises hautes défaillantes sont vendus en France : la Nuna Zaaz, la Peg Perego Prima Pappa Zero 3, la Flexa et la Childwood Evolu 2. Les deux premières présentent des interstices où de petits doigts peuvent se coincer. Leurs fabricants se défendent en affirmant que leurs produits répondent à la norme européenne. Les deux autres modèles sont polyvalents avec plusieurs hauteurs d'assise. L'Evolu 2 de Childwood s'utilise en position haute pour manger à table avec les adultes ou en position basse au niveau d'une table d'enfant. C'est dans la configuration basse qu'elle a montré des faiblesses de stabilité lors des tests : le contre-poids fait chuter la chaise vers l'arrière ou sur le côté. Childwood conteste, car la norme des chaises hautes ne couvrirait pas tous leurs usages. Toutefois, l'industriel s'est engagé à améliorer sa notice au sujet des précautions à prendre. Sur le modèle Flexa, on règle le niveau d'assise en installant ou enlevant de petits supports fixés à chaque pied. Comme pour l'Evolu 2, la position la plus basse ne répond pas aux exigences de stabilité. Mais selon Flexa, la notice mentionne que cette position est réservée aux enfants de plus de 3 ans, une configuration qui correspond à une autre norme, plus «indulgente». Cependant, la Flexa présente aussi un manque de stabilité latérale en position haute sans la tablette. Là, pas d'excuse : le fabricant danois doit agir.

## POMPIERS

# Des délais parfois trop longs

Près de 4,5 millions d'interventions ont été effectuées l'an dernier par les pompiers. Dans 71% des cas, elles étaient justifiées par un secours à victime, les incendies ne représentant que 7% de l'activité. Le délai moyen d'intervention entre la prise d'appel et l'arrivée des soldats du feu se situe à 13 minutes 13. Une donnée qui cache de grandes disparités selon les départements. En les découvrant dans le rapport annuel de la Sécurité civile, Jean-François Schmauch, officier de sapeurs-pompiers à la retraite et expert reconnu, n'en revient pas. « Certains de ces délais moyens sont deux à trois fois supérieurs à ceux mesurés dans la plupart des pays comparables au nôtre », dit-il à *Que Choisir*. Par exemple, pendant qu'à Paris et sa proche banlieue les pompiers sont sur place en moins de 10 minutes ou que dans le Rhône il leur faut une douzaine de minutes, les temps d'intervention explosent ailleurs. L'Eure-et-Loir affiche ainsi plus de 27 minutes pour un accident de la route ou un secours à personne tandis qu'en Haute-Garonne le premier engin n'est opérationnel sur un feu qu'après 24 minutes. « En cas

## 10 minutes pour intervenir à Paris, 27 en Eure-et-Loir...

d'urgence vitale, chaque minute gagnée diminue sensiblement le risque de séquelles et augmente les chances de survie, rappelle Jean-François Schmauch. Mais, contrairement à de nombreux pays, la France n'édicte pas de normes nationales et contraintantes. Le financement des services d'incendie est à la charge des départements. Chacun d'entre eux fixe, dans un plan approuvé par le préfet, les délais à respecter selon le motif de la sortie. Or, dans une période de réduction des budgets, on a le sentiment qu'il peut s'agir de "délais de complaisance" calculés pour pouvoir coller à la réalité locale (effectifs et matériels disponibles, par exemple). »♦



## GAZ DE SCHISTE

## Pollution de l'eau confirmée

L'Agence américaine pour la protection de l'environnement (EPA) a mis du temps avant de se prononcer sur l'impact de l'exploitation des gaz de schiste par fracturation hydraulique, mais son rapport publié fin 2016 est formel: la fracturation hydraulique contamine l'eau potable. L'Agence a recensé l'utilisation d'environ 1 000 produits chimiques différents entre 2005 et 2013 pour les forages; une petite centaine sont suspectés d'être cancérogènes,

reprotoxiques ou neurotoxiques. De nombreuses contaminations de puits privés rendent leur eau non potable alors qu'elle est utilisée localement comme eau de consommation. S'il est improbable que ce rapport bloque l'exploitation des gaz de schiste aux États-Unis et même si la fracturation hydraulique est à ce jour interdite en France, ses conclusions seront importantes si la réglementation venait à évoluer. ♦

## AUTOMOBILES AUGMENTATION DES VOLIS

La Smart Fortwo reste la voiture la plus prisée des voleurs et la Mini cabriolet la plus vandalisée, selon le classement 2015-2016 de l'association 40 millions d'automobilistes. Au top 10 des vols, suivent les Land Rover Range Rover Evoque, les Ford Fiesta, les Land Rover Range Rover, les Twingo, les BMW X5, les Mégane 2, les BMW X6, les Seat Leon et les Citroën DS3. Sur les 300 modèles volés chaque jour en France, 70 % le sont par piratage du système de sécurité informatique, et plus de 50 % ont moins d'un an. Après 12 années de baisse, le nombre de voitures volées est reparti à la hausse (+ 2,3%). ♦

## INDICATEURS

## CRÉDIT

	Taux moyen (1)	Seuil de l'usure (2)
<b>CRÉDITS IMMOBILIERS</b>		
Prêt à taux fixe	<b>2,71%</b>	<b>3,61%</b>
Prêt à taux variable	<b>2,34%</b>	<b>3,12%</b>
Prêt relais	<b>2,78%</b>	<b>3,71%</b>
<b>AUTRES PRÊTS</b>		
< 3000 €	<b>14,97%</b>	<b>19,96%</b>
> 3000 € et < 6000 €	<b>9,94%</b>	<b>13,25%</b>
> 6000 €	<b>4,99%</b>	<b>6,65%</b>

(1) Taux effectif pratiqué au 4<sup>e</sup> trimestre 2016.(2) Applicable à compter du 1<sup>er</sup>/1/17 (JO du 27/12/16).

## IRL (INDICE DE REVALORISATION DES LOYERS)

4 <sup>e</sup> trimestre 2016	<b>+ 0,18%</b>
-------------------------------	----------------

## INDICE DU COÛT DE LA CONSTRUCTION

Variation annuelle moyenne, 3 <sup>e</sup> trimestre 2016	<b>+ 2,18%</b>
---	----------------

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

Brut horaire	<b>9,76 €</b>
Brut mensuel	<b>1 480,27 €</b>

SOURCE: MORNINGSTAR, INC. WWW.MORNINGSTAR.FR

PERFORMANCES SUR LES 52 DERNIÈRES SEMAINES	
Sicav monétaires euro	<b>-0,13%</b>
Sicav obligations euro long terme	<b>+ 2,37%</b>
Sicav actions France	<b>+ 4,73%</b>

## PRIX À LA CONSOMMATION (INDICE INSEE)

Novembre 2016	<b>+ 0,1%</b>
Sur 12 mois (11/15-11/16)	<b>+ 0,5%</b>
Décembre 2016	<b>+ 0,3%</b>
Sur 12 mois (12/15-12/16)	<b>+ 0,6%</b>

## PLAFOND SÉCURITÉ SOCIALE

Par mois (au 1 <sup>er</sup> /1/2017)	<b>3 269 €</b>
---------------------------------------	----------------

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

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



L'usage de produits chimiques dans les forages contamine l'eau potable.

## DOMMAGES-OUVRAGE

# Du flou chez Maisons Pierre

C'est une curieuse découverte qu'a faite l'Association d'aide aux maîtres d'ouvrage individuels (AAMOI) en épulchiant le dossier d'un adhérent qui s'est adressé à Maisons Pierre pour la construction de son pavillon. À la signature du contrat, le constructeur propose fréquemment une assurance dommages-ouvrage (D-O) au client (voir également « Histoire de conso », p. 66), ce qui évite à ce dernier d'avoir à s'en occuper. Obligatoire et chère, elle est à sa charge. Pour ce service, Maisons Pierre fait appel à Sogerep Courtage, avec lequel le constructeur entretient des liens étroits. L'assurance D-O étant ensuite souscrite via cet intermédiaire auprès d'Axa. Dans un document daté du 19 mai 2016 et parvenu à l'AAMOI, Sogerep indique avoir, en 2015, garanti 993 habitations commercialisées par Maisons Pierre. Il est précisé que la prime par logement s'élève à 508,80 € et que les honoraires de courtage sont de 323,98 €. Il est également fait mention d'une franchise fixe de 2286 €, ce qui porte

## Une action en justice a été intentée

à 3 118,78 € le total facturé au consommateur. « Ce décompte est curieux, relève Daniel Vennetier, de l'AAMOI. D'abord, parce que l'on préleve une franchise en dehors de tout sinistre. Ensuite, parce que nous avons une note d'Axa qui rappelle que "la garantie D-O s'applique sans franchise". »

De fait, les montants prélevés au titre de cette franchise par Maisons Pierre ne seraient-ils pas utilisés pour payer les assurances que tout constructeur doit obligatoirement souscrire? Certes, pour le particulier, c'est neutre puisque, de toute façon, les coûts liés sont intégrés au

prix de la maison. Mais, en l'imputant à la D-O, le constructeur peut afficher un prix de base plus attractif que celui de ses concurrents. De plus, le client supporte une dépense qui, d'un point de vue juridique, ne doit pas être à sa charge. Rien ne dit cependant que d'autres constructeurs ne font pas de même: il y aurait alors match nul! Pour l'heure, l'AAMOI a engagé une action en justice pour pratiques illicites contre Maisons Pierre, Sogerep et Axa. ♦

## MÉDICAMENT

## Ordonnance sécurisée pour le Stilnox

À partir du 10 avril, le zolpidem, un somnifère indiqué dans les troubles du sommeil sévères occasionnels, plus connu sous son nom de marque Stilnox, sera considéré comme un stupéfiant. Pour empêcher les falsifications, la délivrance ne pourra se faire que sur présentation d'une ordonnance sécurisée, comportant le nombre de comprimés et de prises. Cette décision est justifiée par le mésusage massif du zolpidem. Alors qu'il ne doit être pris que sur une courte durée,



Ce somnifère est considéré comme un stupéfiant.

nombre de patients en ont fait un traitement au long cours, entraînant une dépendance. Les toxicomanes le mélangent aussi à l'héroïne. Le zolpidem avait déjà fait l'objet de restrictions, les autorités ayant limité la durée du traitement à quatre semaines. ♦

## LES RAPPELS DU MOIS

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

### ROBOTS CULINAIRES CUISINART.

Réf. DLC-2011E (blanc), DLC-2011SE (argent), DLC-2011BE (noir), DLC-2014E (blanc) et MP14NE (chrome) essentiellement commercialisés entre 2002 et 2011. **PROBLÈME:** les lames rivetées peuvent se casser et des morceaux métalliques peuvent se détacher.

**OÙ S'ADRESSER:** Cuisinart pour remplacer les lames rivetées. N° vert: 00 800 2011 2014 ou cuisinart france@conair.com



### DRONES QILIVIE

commercialisés par Auchan.

**PROBLÈME:** risque de brûlure.

**OÙ S'ADRESSER:** magasins Auchan pour remboursement. Tél. 03 59 30 59 30.

### GUIRLANDES 30 LED

aiguilles multicolores Monoprix. Réf. H6971/0028 (ELDM030-20A3), lot 07/16. **PROBLÈME:** risque de surchauffe.

**OÙ S'ADRESSER:** à rapporter chez Monoprix pour vérification. Tél. 0 800 08 40 00.

### MEULEUSES D'ANGLE BOSCH.

Séries GWS 20, GWS 22, GWS 24, PWS 20, PWS 1900 et PWS 2000 produites entre juin et août 2016. Modèle GWS 24-230 JVX Professional avec frein produit entre février et octobre 2016. Meuleuse GWS 24-230 JVX Professional réparée entre janvier et novembre 2016. **PROBLÈME:** le disque à tronçonner ou la meule risque de se détacher.

**OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat. Réparation et remplacement gratuits. Tél. 00 800 83 646 704 ou [https://www.anglegrindercare.com/fr\\_FR/form](https://www.anglegrindercare.com/fr_FR/form)

### ÉPONGES DE BAIN, JOUETS DE MARQUE

OKS vendus dans les magasins Croc'Affaires-Discroc. Réf. 405591.

**PROBLÈME:** des petits éléments peuvent se détacher, risque d'ingestion.

**OÙ S'ADRESSER:** magasins Croc'Affaires-Discroc pour remboursement.



### TONGS POUR FEMMES MARQUE PHILOV

vendues chez Chausséa. Réf. 51200009, 51200008, 51200007, 51200006 et 51200005. **PROBLÈME:** présence excessive de nickel. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Chausséa pour remboursement.



### JOUETS D'ÉVEIL DE MARQUE BÉBÉ

DOUCEUR composés d'un élastique, de trois grelots et de trois canards. Réf. 6EVJ026-R02, lot: 16020138.

**PROBLÈME:** absence de marquage de sécurité.

**OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour remboursement, information sur [quality@espaceb10.fr](mailto:quality@espaceb10.fr).



 Des centaines de produits rappelés sur notre site <http://ufccq.link/rappel555> Vous pouvez aussi consulter la banque de données européenne: [http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex\\_archives\\_fr.cfm](http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex_archives_fr.cfm).

## LANCEUR D'ALERTE

# Natixis sévèrement punie

**N**atixis, filiale du groupe BPCE (Banques populaires-Caisse d'épargne), a été sanctionnée, le 16 décembre 2016, par la cour d'appel de Paris pour le licenciement abusif de Stéphane B. Ce dernier avait dénoncé à sa hiérarchie des manipulations de cours et des délits d'initiés (dits « front running »). La Cour lui a reconnu le statut de lanceur d'alerte et ordonné à Natixis de le réintégrer dans son emploi ou un emploi équivalent. Dans la foulée, elle condamne Natixis à lui payer 337 210 €. « Nous nous sommes appuyés sur larrêt de la Cour de cassation du 30 juin 2016 qui consacre officiellement le droit d'alerte comme un droit fondamental au titre de la liberté d'expression, un principe constitutionnel supérieur à la loi », déclare Pascale Bikard, l'avocate de Stéphane B. On pense notamment à la récente loi Sapin 2, qui réglemente le statut de lanceur d'alerte. Aucune de ses dispositions ne devrait conduire les juges à restreindre l'exercice de ce droit. Parallèlement, un texte sur le statut de lanceur d'alerte devrait être présenté au Parlement européen d'ici à quatre mois. « Une législation harmonisée est nécessaire pour dissuader des multinationales



P. SITTNER/REA

**La députée européenne Virginie Rozière déplore que seuls 6 pays de l'Union européenne protègent juridiquement les lanceurs d'alerte.**



A. ROBERT/AP/PERC/SIPA

*de choisir la réglementation la moins protectrice*, souligne la députée européenne Virginie Rozière, rapporteure du projet de texte sur les lanceurs d'alerte. « Mais, ajoute-t-elle, je ne suis pas sûre qu'il faille rendre obligatoire le « signalement interne » (effectué par le lanceur d'alerte auprès de sa hiérarchie) imposé dans la loi Sapin, qui fait peser un risque de destruction de preuves. » ♦

## Le droit d'alerte est reconnu par la justice

## VÉHICULES AU RAPPEL



Audi A4



Mercedes Classe E



Tous les rappels de véhicules sont sur notre site <http://ufcqc.link/rappelauto555>

### CITROËN C4 PICASSO

construits entre le 21 novembre 2014 et le 26 janvier 2015.

**PROBLÈME:** les vis de fixation des triangles de suspension avant pourraient se briser et rendre le véhicule incontrôlable.

**OÙ S'ADRESSER:** réseau Citroën. Les propriétaires ont été avertis par courrier recommandé.

### MERCEDES CLASSE E

fabriquées de juin à septembre 2016. **PROBLÈME:** le convertisseur catalytique gauche peut se trouver trop proche du panneau du compartiment moteur. Dans certaines conditions de fonctionnement, ce dernier risque de s'enflammer.

**OÙ S'ADRESSER:** réseau Mercedes.

Les propriétaires ont été mis au courant par courrier.

### OPEL ASTRA des millésimes 2016 et 2017.

**PROBLÈME:** en cas de collision frontale, le coussin gonflable du passager avant pourrait ne pas se déployer correctement.

**OÙ S'ADRESSER:** réseau Opel. Les propriétaires ont été contactés par courrier ou téléphone.

### AUDI A4 produites en août et septembre 2016.

**PROBLÈME:** la structure du dossier des sièges avant peut ne pas avoir été soudée correctement et pourrait se désolidariser de l'assise en cas de collision arrière.

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

## INCENDIES

# Feux de cheminée en hausse

Si, dans le passé, les feux de cheminées étaient le quotidien des pompiers, leur nombre a beaucoup diminué dans les années soixante, lorsque le chauffage au bois a été progressivement abandonné. Mais avec la promotion des énergies renouvelables, celui-ci revient « à la mode ». Du coup, les interventions pour feux de cheminées sont en recrudescence. Leurs signes avant-coureurs: odeur de brûlé, renflement anormal dans le conduit, fumée abondante ou encore chute de particules de suies incandescentes dans le foyer. Dans le magazine Sapeurs-pompiers de France de décembre, André Giraud, expert auprès de la cour d'appel de Nancy (54) et de la cour administrative de Colmar (68), met aussi en cause « des cheminées, des inserts et des poêles vendus par des grandes enseignes pour être installés par des particuliers alors que ces derniers ignorent les règles d'installation de tels équipements (...). Or, les bâtiments anciens disposent de conduits de fumée appropriés aux modes de chauffage de leur époque (...). Raccorder aux conduits de fumée existants des générateurs de chaleur à rendement plus élevé est donc risqué. »

## MONTRES LE « SWISS MADE » SE DURCIT

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, pour bénéficier du label « Swiss Made » (fabriqué en Suisse), garant d'une grande qualité dans l'horlogerie, une montre doit avoir au moins 60 % de coût de revient total généré en Suisse, et son mouvement doit y être produit ou embarqué. Jusque-là, le taux était de 50 % et ne concernait que les mouvements. ♦

## EMBALLAGES MÉNAGERS

# Un recours en justice justifié

**L**e mois dernier, *Que Choisir* dénonçait le nouveau cahier des charges que le ministère de l'Environnement a négocié avec la filière des déchets d'emballages ménagers (*QC* n° 554, p. 6). Ultra favorable à l'éco-organisme Eco Emballages et à ses adhérents, les metteurs en marché, il va en effet renchérir les coûts de la collecte et du tri restant à la charge des collectivités locales... et donc faire augmenter les impôts locaux facturés aux ménages. Heureusement, le Cercle national du recyclage vient d'engager un recours en justice contre ce nouveau cahier



I. HANNINC/REA

des charges et Amorce, une autre association d'élus locaux, elle aussi spécialiste des déchets, pourrait lui emboîter le pas. Alors qu'il a participé activement à la négociation, le Cercle national du recyclage déplore qu'aucune de ses propositions visant à améliorer le dispositif n'ait été retenue. Au contraire, tout est prévu

pour que les metteurs en marché déboursent moins. Par exemple, «*le nouveau mode de calcul des coûts de gestion oublie délibérément plus de 20% des déchets d'emballages qui se retrouvent dans les ordures ménagères*», pointe l'association, ce qui réduit d'autant les soutiens versés aux collectivités locales. Parmi les autres motifs de mécontentement, «*l'absence d'objectif de résultat assigné à Eco Emballages*», alors que les 75% de recyclage attendus en 2012 ne sont toujours pas atteints. ♦

**Le coût du traitement des déchets d'emballages risque d'augmenter pour les particuliers.**

## COMPTE NICKEL

## Les opérateurs freinent des quatre fers

**O**n savait déjà qu'ils pouvaient avoir des problèmes pour payer aux bornes automatiques de carburant ou aux péages. Les titulaires de compte



**Un compte Nickel s'ouvre en quelques minutes chez un buraliste.**

Nickel (compte sans banque disponible dans les bureaux de tabac) assurent aussi éprouver des difficultés au moment de souscrire un forfait de téléphonie mobile ou un abonnement d'accès à Internet. C'est le cas chez E1 Télécom (CDiscount Mobile, NRJ Mobile, Auchantélécom, CIC Mobile, Crédit mutuel Mobile et Cofidis Mobile), chez SFR et Bouygues Télécom. D'après ce dernier, cette décision aurait été prise à cause d'un taux de fraudes supérieur à la moyenne. Si Orange l'accepte, c'est au prix du paiement d'un dépôt de garantie de 265 €. Seul Free assure accepter les comptes Nickel sans restriction. ♦

## LES RAPPELS DU MOIS

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



**ESCARGOTS DE BOURGOGNE X 12** (89 g) de marque Auchan.

N° d'identification vétérinaire: FR 15 014 033 CE. DLC: 03/01/2018.

**PROBLÈME:** erreur sur la DLC: 03/01/2017 et non 2018.

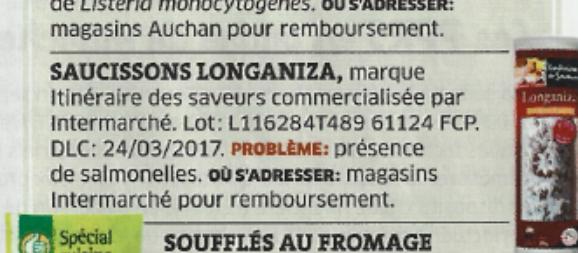
**FROMAGE RÂPÉ SPÉCIAL CUISINE** 500 g de marque Pouce/Auchan. DLC: 17/02/2017.

**PROBLÈME:** présence d'un corps étranger.

**BARQUETTES DE MINI BLINIS X 16** (165 g) fabriqués par la société Aspasia et commercialisés chez Auchan. Lot: 121414 (DLC au 31/01/2017) et 122121 (DLC au 19/02/2017). **PROBLÈME:** présence de *Listeria monocytogenes*.

**OÙ S'ADRESSER:** magasins Auchan pour remboursement.

**SAUCISSES LONGANIZA**, marque Itinéraire des saveurs commercialisée par Intermarché. Lot: L116284T489 61124 FCP. DLC: 24/03/2017. **PROBLÈME:** présence de salmonelles. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Intermarché pour remboursement.



### SOUFFLÉS AU FROMAGE

**CARREFOUR**, 240 g, vendus au rayon surgelés, lot: 16289. DLUO: janvier 2018. **PROBLÈME:** présence de traces de soja non étiquetée.

**ALLUMETTES DE POULET GOÛT FUMÉ** 300 g marque Isla Mondial vendues chez Carrefour. Lot: H646421. DLC imprimée: 25/12/2017. **PROBLÈME:** erreur de marquage de la DLC: ne pas consommer après le 25/12/2016 (et non 25/12/2017).

**CHAMPIGNONS ENOKI** et mélange de champignons spécial wok de marque Banken vendus chez Carrefour. Numéro de lot: de L16 à L30. **PROBLÈME:** présence de *Listeria*.

**CHAUSSURES DE VILLE POUR HOMME EN CUIR NOIR DE MARQUE TEX** distribuées par Carrefour. Réf. I594447. **PROBLÈME:** présence de chrome VI susceptible d'entrainer une réaction allergique. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Carrefour pour remboursement. Tél. 0805 900023.



### TENDRES PERLES ET CÉRÉALES TIPIAK.

Tendres perles, sachet cuisson 350 g. Lots: 1C62 724012/1C62884977/1C63136592/1R6298569 4/1R63297659. Tendres perles, 700 g.

Lots: 1K62794424/1K62915347/1K62915346/ 1K63207067. Céréales gourmandes 2 x 200 g. Lot:

1S62814615. **PROBLÈME:** Risque de présence de particules métalliques. **OÙ S'ADRESSER:** Tipiak, tél. 02 28 03 09 30.



## LA PHOTO DU MOIS



B. AMSELLEM/DIVÉRGENCE

**Les PPRT en ordre de marche!**

À la suite de la catastrophe d'AZF, à Toulouse (31), en septembre 2001 (31 morts, 2 500 blessés), une loi de juillet 2003 a créé les PPRT, les plans de prévention des risques technologiques. L'objectif: obliger les industriels (usines chimiques, raffineries...) à améliorer la sécurité de leurs installations et mieux protéger les riverains. Un dispositif d'aide financière a été mis en place, afin de permettre à ces derniers d'effectuer des travaux de sécurisation de leur logement (ex: renforcement des fenêtres). Plus de 800 communes, couvertes par 400 plans, sont concernées. La loi prévoyait qu'ils soient tous approuvés avant fin 2008. Mais il aura fallu attendre début 2017 pour que la quasi-totalité de ces PPRT soient bouclés. L'un des plus importants, celui de la Vallée de la chimie, au sud de Lyon (photo: vue de Feyzin), l'ayant été en octobre dernier. Reste maintenant à les appliquer. ♦

Retrouvez notre enquête complète sur les PPRT dans Que Choisir Argent (n° 145, janvier 2017) actuellement en vente (4,85 €).

**SUCCESSION Un site pour retrouver des avoirs oubliés**

Dans le cadre d'une succession, certains avoirs peuvent demeurer inconnus ou introuvable. Depuis le 2 janvier, leurs éventuels bénéficiaires peuvent entreprendre une recherche sur le site Ciclade.fr, mis en place par la Caisse des dépôts. La loi Eckhert du 1<sup>er</sup> janvier 2016 oblige en effet banques, sociétés d'assurances et organismes d'épargne salariale à transférer les sommes concernées à la Caisse des dépôts après 10 ans d'inactivité. Passé ce délai, les ayants droit potentiels,

qui n'auraient pas été alertés par leur banquier ou assureur, peuvent engager les démarches pour récupérer ce qui leur est dû sur Ciclade.fr. Ils devront contacter la Caisse des dépôts avant que les fonds aient 30 ans d'inactivité et prouver qu'ils en sont les bénéficiaires en fournissant des justificatifs d'identité, extraits d'acte de décès ou autre acte de notoriété. Vérification faite, le déblocage des fonds interviendra sous trois mois environ. Passé 30 ans, les avoirs non réclamés seront versés à l'État.

**MÉDECINE 8 124 PLACES SERONT OUVERTES** en 2<sup>e</sup> année de médecine en 2017, soit 478 de plus qu'en 2016. Les places supplémentaires seront réparties entre les 26 facultés de médecine des régions où le manque de médecins est, selon le ministère de la Santé, le plus criant. ♦

## LIENS D'INTÉRÊTS

**L'Agence européenne du médicament en accusation**

Une plainte contre l'agence européenne du médicament (EMA) a été jugée recevable, en décembre, par la médiateuse européenne. À l'origine du litige, un groupe de médecins et chercheurs qui reproche à l'EMA d'avoir traité à la légère une alerte sur les effets indésirables des vaccins contre le papillomavirus (Gardasil et Cervarix), indiqués dans la prévention de certains cancers du col de l'utérus. Selon des documents de travail que les plaignants ont pu consulter, l'EMA n'aurait pas mené sérieusement ses investigations, s'en remettant aux chiffres fournis par les fabricants et minimisant les doutes de certains de ses propres experts. L'un des membres de l'EMA ayant participé aux délibérations présentait des liens d'intérêts avec les laboratoires commercialisant les deux vaccins.



L. CERINO/REA

Une alerte concernant, entre autres, le Gardasil aurait été prise à la légère.

**RÉCITATIFS**

**Crash test auto.** Dans le crash test publié dans QC n° 554, le code couleur utilisé est celui des «risques» et non de la «protection», comme écrit par erreur.

**Made in France.** Le nom du P-DG de l'entreprise EuroCave, cité dans l'article «Gros électroménager, difficile d'acheter français» (QC n° 554), est Pascal Marchand, et non Pascal Blanchard, comme écrit par erreur.



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

## NOS ACTIONS, NOS COMBATS

### ON A GAGNÉ Audioprothèses : l'Autorité de la concurrence à l'écoute

**L'**étude de l'UFC-Que Choisir sur le marché des prothèses auditives avait suscité un véritable tollé chez les audioprothésistes (QC n° 540). Le récent avis de l'Autorité de la concurrence sur le sujet fait le même constat et avance les mêmes recommandations. Les prix exorbitants (3 100 € en moyenne pour les deux oreilles avec un reste à charge de 2 200 €) freinent l'appareillage des personnes malentendantes. Tout comme l'UFC-Que Choisir, l'Autorité plaide pour un accroissement du nombre d'audioprothésistes en prônant la suppression du *numerus clausus* ou, au moins, une augmentation significative du nombre de professionnels habilités à s'installer, afin de lutter contre la pénurie actuelle, frein à une réelle concurrence propre à faire baisser les prix. De même, le gendarme de la concurrence appelle à un découplage entre la vente de l'appareil et les prestations de suivi, de manière à lutter contre tout gonflement artificiel des prix. Deux recommandations ayant pour objectif de faire baisser l'effrayant taux de renoncement aux soins en la matière : 58 %. Reste aux pouvoirs publics à l'ordonner. ♦

*clausus* ou, au moins, une augmentation significative du nombre de professionnels habilités à s'installer, afin de lutter contre la pénurie actuelle, frein à une réelle concurrence propre à faire baisser les prix. De même, le gendarme de la concurrence appelle à un découplage entre la vente de l'appareil et les prestations de suivi, de manière à lutter contre tout gonflement artificiel des prix. Deux recommandations ayant pour objectif de faire baisser l'effrayant taux de renoncement aux soins en la matière : 58 %. Reste aux pouvoirs publics à l'ordonner. ♦

**ASSURANCE EMPRUNTEUR** Adoptée dans le cadre de la loi Sapin 2 en novembre, puis retoquée par le Conseil constitutionnel en décembre, la possibilité de résilier annuellement son assurance emprunteur a été réintroduite juste avant les fêtes de fin d'année dans le cadre d'un nouveau texte de loi. Affaire à suivre... ♦

### NOUS AGISSEONS Données personnelles : le glaive contre le «bouclier»

**I**nvalidé une première fois par la Cour de justice européenne parce qu'il ne protégeait pas assez les citoyens européens, le nouvel accord transatlantique encadrant le transfert de données entre les États-Unis et l'Europe (Privacy Shield/Bouclier vie privée) signé par l'Union européenne suscite toujours autant de réserves des «Cnil» européennes, des députés européens et des associations de consommateurs et d'internautes. Le nouvel accord n'offre en effet qu'une protection lacunaire aux ressortissants européens : admission d'une collecte massive et indifférenciée des données personnelles par les services

de renseignements américains, simple ersatz de droit au recours pour les Européens, etc. Deux recours en annulation ont été diligentés devant le tribunal de l'Union européenne : l'un par

le Digital Right Ireland, groupe lobbyiste irlandais de défense de la vie privée sur Internet, l'autre par les Exé-

gètes amateurs, collectif regroupant trois associations françaises (French Data Network, La Quadrature du Net et la Fédération des fournisseurs d'accès à Internet associatifs). L'UFC-Que Choisir a apporté son soutien à ces procédures pour que le glaive de la justice soit de nouveau brandi devant ce faux «bouclier». ♦

**Votre vie privée est menacée**

### LE BILLET

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



### EAU DU ROBINET

## La cons'eau responsable

**A** lors que les industriels entendent faire croître de plus de 10% le marché de l'eau en bouteilles, faut-il rappeler que l'eau du robinet, qui est d'excellente qualité, est très largement plus économique et bien moins polluante que l'eau en bouteille ? La réactualisation de notre carte interactive sur la qualité de l'eau potable, élargie à 50 critères, souligne ainsi que plus de 9 Français sur 10 bénéficient d'une eau du robinet de très bonne tenue. Ce constat très positif ne saurait néanmoins masquer les deux errements qui continuent d'affecter la politique de l'eau en France : les pollutions agricoles (nitrates et pesticides) et les défauts de traitement... En effet, le problème français reste une eau polluée à la source qu'il faut dépolluer faute d'une réelle politique de prévention menée par les agences de l'eau. Le comble est que, contrairement à la règle du pollueur-payeur, ce sont les consommateurs, via les taxes, qui paient l'essentiel de la dépollution. En attendant que les pouvoirs publics adoptent une politique rationnelle de préservation de la ressource aquatique, l'UFC-Que Choisir invite tous les consommateurs à la cons'eau responsable, en faisant un choix, qui ne coule pas toujours de source, celui de l'eau du robinet. ♦

Pour connaître la qualité de votre eau potable, consultez, à compter du 26 janvier, notre carte interactive à l'adresse <http://ufcqclink/eau555> (accès gratuit).



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

# FAITES-LE SAVOIR

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

## ASSURANCE AUTO

### Chantage à la non-résiliation

En juin 1999, nous sommes revenus en France. Nous avons choisi Groupama pour assurer notre voiture en «tous risques» avec un bonus à 50%. En 2013, nous avons été victimes d'un petit accrochage (aile arrière droite froissée), sans responsabilité de notre part. Puis, en 2016, nous avons déclaré un sinistre 100% responsable : des éraflures causées dans l'allée de notre propriété. À réception de notre déclaration, Groupama nous informe que notre bonus 50% sera maintenu et que la franchise de 470 € nous sera intégralement remboursée grâce à nos points fidélité. Le sinistre réglé, nous apprenons ensuite que notre contrat sera résilié au 31 décembre 2016 «suite à la survenance des derniers sinistres et afin de maintenir l'équilibre des risques». Pendant plusieurs mois, nous sollicitons l'assureur pour avoir des explications, persuadés qu'il s'agit d'une erreur. Fin septembre, le responsable de notre agence finit par nous convoquer. Il nous confirme la résiliation, tout en nous précisant que si nous assurons chez lui notre habitation, il nous réintégrera pour l'auto. Nous avons refusé ce chantage. ♦

GUNTHER PEIKERT,  
PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

### VIAGOGO Un site à éviter

Désirant assister à un des concerts parisiens de Charles Aznavour, je me suis rendu sur le site viagogo.com, référencé en premier sur le Web. Je choisis deux billets au prix de 65,97 € chacun. Dans un petit coin du site, au moment de payer, il s'ajoute 18,70 € de frais de réservation, la TVA et



des frais de sécurisation. Or, lorsque je reçois les tickets, leur valeur faciale est de 34 €, frais inclus. Sans commentaire. ♦

M. AUBAILLY, VIROFLAY (78)

### SFR Faire durer la facture

Désirant changer d'opérateur de téléphonie mobile, j'ai laissé Orange faire les démarches nécessaires auprès de SFR pour la portabilité du numéro. Mais alors que le passage chez Orange remonte au 28 octobre 2016, SFR m'a prélevé deux mois d'abonnement, forfait et options (71,62 €) pour la période du 4 novembre 2016 au 3 janvier 2017. ♦

JOSETTE SENNEPIN, YZEURE (03)

## GRANDE DISTRIBUTION

### Feu dans le parking souterrain

Il y a quelques semaines, je me suis rendu au Bricorama de Boulogne-Billancourt (92). J'ai garé mon véhicule dans le parking souterrain. Vers 15 h, l'alerte incendie s'est déclenchée et les clients ont dû évacuer le magasin. D'après les employés, ce n'était pas la première fois, le parking étant souvent occupé par des squatters. Nous sommes restés dehors pendant près de 2 h 30. Ma voiture, dont les fenêtres étaient entrouvertes, a été encrassée par l'incendie. J'ai

demandé à l'accueil la procédure à suivre pour être indemnisé. On m'a indiqué qu'il fallait que j'adresse mon ticket de caisse, afin de prouver ma présence dans le magasin. «On verra ce que l'on peut faire», a-t-on ajouté. J'ai expédié ma demande par lettre recommandée au directeur de ce Bricorama. Il n'a pas daigné répondre. J'en ai envoyé une seconde au directeur général de la chaîne. Pas de retour non plus... ♦

JEAN-PAUL GAMBELIN, PARIS (75)

## ORLYVAL Un métro au tarif astronomique

Pour mes déplacements professionnels à Paris, j'emprunte souvent l'Orlyval, un métro automatique qui fait la liaison entre le RER B, gare d'Antony (92), et les aérogares Orly-Sud et Orly-Ouest. Pour les six minutes et 7,3 km de trajet, le billet coûte 9,30 €. Ensuite, il faut payer le RER pour rallier Paris ou en partir. À titre de comparaison, les métros de Toulouse (31) et de Lille (59), qui empruntent la même technologie que l'Orlyval, coûtent 1,60 € le trajet avec possibilité de se déplacer dans toute l'agglomération. De quoi s'interroger sur ce prix hors normes imposé à la clientèle affaires et loisirs, française et internationale. ♦

ÉRIC GAGNIER, TOULOUSE (31)

Les manuscrits et documents non utilisés ne sont pas restitués.

**SERVICES FISCAUX** Téléphone surtaxé

Suite à un changement de situation en 2015 (veuvage), ma mère a reçu un avis d'imposition concernant la taxe foncière 2016 avec la totalité de la somme à payer, alors que le prélèvement automatique était toujours en cours. Contacté, le centre des impôts reconnaît son erreur. Mais, pour procéder à la régularisation, il faut joindre le service des prélèvements. Or, le numéro est surtaxé et il est nécessaire de renouveler plusieurs fois l'appel. Inadmissible ! ♦

M. C., CRÉTEIL (94)

**SMARTPHONE SAMSUNG** Refus de garantie

Trois mois après avoir acheté un Samsung Galaxy S6 Edge au magasin Fnac de Bordeaux (33), j'ai constaté une fissure sur l'écran. Il y avait aussi un problème de réseau. Mon téléphone étant encore sous garantie, je l'ai envoyé en réparation chez le fabricant. Après plusieurs semaines d'attente, il a refusé la prise en charge au motif

que l'appareil avait chuté, une cause d'exclusion de la garantie. Pourtant, je ne l'ai jamais fait tomber. Sur le Web, de nombreux témoignages et articles imputent ces brisures d'écran à des différences de températures. Visiblement, cette analyse n'est pas partagée par Samsung ! ♦

STEEVE QULORE, MÉRIGNAC (33)



DÉMARCHE

**TÉLÉPHONIE MOBILE** Bug à la frontière

En visite à Divonne-les-Bains (Ain), près de la frontière suisse, mon épouse m'a appelé vers 12 h pour que nous nous retrouvions avec nos amis. Plus tard, elle a eu un choc en recevant sa facture : nous aurions téléphoné 6 heures 17 minutes et 36 secondes, soit le temps approximatif de notre séjour à Divonne. Pourtant, le mobile n'a été actionné que quelques minutes. Nous

avions bien remarqué, sur l'écran de l'appareil, que nous étions alternativement couverts par le réseau français et suisse. Mais de là à imaginer ce bug qui a entraîné l'épuisement du forfait et un surcoût de 146 € ! La facture mensuelle habituelle est de 20 €. Nous avons contacté l'opérateur pour être remboursés. ♦

JEAN-PIERRE GUYOT, QUIERY-LA-MOTTE (62)

**CHRONOPOST** Colis voyageur

J'attendais à la maison un colis acheminé par Chronopost. Il contenait une centaine de livres et devait m'être livré entre 8 et 13 h. Grâce à un code qui m'avait été fourni, je pouvais suivre son acheminement. À 10 h 31, il était indiqué que la livraison avait été effectuée. Personne n'avait sonné à la porte. Et il était difficile d'imaginer que tous ces livres avaient pu être glissés dans ma boîte aux lettres. Au téléphone, un conseiller de Chronopost m'affirme que le colis a dû être déposé dans la boîte de ma voisine du 1<sup>er</sup> étage. Évidemment, il n'y avait rien. Je contacte à nouveau Chronopost où l'on me promet de me rappeler dans les dix minutes qui suivent. Je ne l'ai jamais été ! À l'heure

du déjeuner, une dame me passe un coup de fil pour me dire qu'elle a trouvé devant sa porte deux colis. Pensant qu'ils étaient pour elle, cette personne les a ouverts et y a trouvé mes coordonnées. En fait, le livreur s'était trompé d'adresse ! Si le numéro était le même que le mien (le 12), ce n'était pas la bonne rue. Je n'ai, par la suite, obtenu aucune excuse de la part de Chronopost. ♦

JACQUELINE CLAIS-GIRAD, SEGRÉ (49)

**Faux représentant d'EDF**

En quelques mois et à deux reprises, nous avons été l'objet d'une tentative d'arnaquage de la part de personnes se réclamant d'EDF. Un démarcheur nous a contactés, mon mari et moi, par téléphone en prétendant que l'organisme qu'il représentait, Patrimoine Prévention – ou Protection, je ne sais plus très bien ! – avait été mandaté par l'opérateur pour effectuer des mesures qui étaient, paraît-il, obligatoires. Avant de l'accueillir chez moi, j'ai exigé de recevoir au préalable un document écrit d'EDF. Il m'a été rétorqué que celui-ci m'avait été envoyé quelques semaines plus tôt et qu'il avait dû se perdre dans le circuit postal. J'ai rapidement procédé à quelques vérifications auprès de la mairie et d'EDF. Cette société était inconnue. Nous avons ensuite reçu un coup de fil de quelqu'un qui se disait d'EDF : « Ce démarcheur travaille bien avec nous. » Peu de temps après, cet individu s'est présenté à mon domicile. Je l'ai éconduit. Je ne sais pas ce qu'il voulait me vendre. Sans doute un produit ou un service facturé au prix fort, sans que nous en ayons forcément l'utilité ! ♦

JACQUELINE SCHIRMER, TAVERNY (95)

► Les Français en ont assez d'être dérangés au téléphone. Notre étude exclusive montre que leur aversion au démarchage téléphonique atteint des sommets. Il est grand temps de mettre un terme aux dérives.

## DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

# Ça suffit!

CYRIL BROSSET, AVEC GRÉGORY CARET DE L'OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION DE L'UFC-QUE CHOISIR

**V**ous pensiez les démarcheurs par téléphone uniquement motivés par l'appât du gain, prêts à tout pour vendre des fenêtres doubles-vitrages ou des panneaux photovoltaïques ? Il n'en est rien. Si les téléprospecteurs prennent la peine de chercher nos coordonnées et de nous contacter, c'est uniquement pour notre bien. Sans eux, qui saurait qu'il est possible d'investir dans l'immobilier pour faire baisser ses impôts ? Qui nous alerterait sur les bienfaits de l'isolation des combles pour réaliser des économies de chauffage ? Qui nous inciterait à changer de prestataire

**Des appels qui semblent toujours plus nombreux**

pour diminuer nos factures de gaz, d'électricité ou de téléphone ? Les démarcheurs par téléphone prennent tant leur tâche à cœur qu'ils n'hésitent pas à nous appeler et à nous rappeler sur nos fixes et nos portables à toute heure de la journée. Face à tant d'altruisme, les consommateurs font preuve de bien peu de reconnaissance. Sur les forums en ligne, par courrier ou auprès de nos associations locales, ils sont nombreux à exprimer leur ras-le-bol de ce démarchage abusif. Cette aversion semble même atteindre des sommets. Il



suffit de voir le succès de la dernière enquête de l'Observatoire de la consommation (ODLC) de l'UFC-Que Choisir pour s'en convaincre. Avec 11 972 réponses, dont 8 700 reçues dans les deux jours qui ont suivi sa mise en ligne, jamais un questionnaire n'avait autant mobilisé les internautes. Et rarement un sujet n'aura autant fait l'unanimité contre lui.

### Un record d'impopularité

Ce que les répondants dénoncent en premier lieu, c'est le nombre d'appels. 78 % d'entre eux disent en recevoir au moins deux chaque semaine et la moitié assure être démarchée tous les jours ou presque. Au final, chaque foyer reçoit une moyenne de 4 appels par semaine. Ce chiffre est même plus élevé chez les personnes âgées, cibles privilégiées de certains téléprospecteurs. Les trois quarts des sondés estiment que les appels sont plus nombreux aujourd'hui qu'il y a une dizaine d'années. Qui plus est, ils arrivent en grande majorité au plus mauvais moment. 71 % sont souvent dérangés à l'heure du déjeuner et 45 % entre 17 et 20 h. Ils sont même 5 % à avoir déjà été importunés après 20 h. « J'ai l'impression qu'ils attendent que l'on passe à table ou qu'on ait les mains mouillées pour nous appeler », constate Josette, désabusée. Rien d'étonnant à ce que tous les répondants trouvent cette pratique « agaçante », et même « très agaçante » pour 91 % d'entre eux. Face à de telles sollicitations,

## ENQUÊTE

### SATISFACTION

**Les Français**  
disent recevoir  
en moyenne  
**4 appels**  
**par semaine**

**71%**  
déclarent être souvent  
démarchés  
à l'heure du déjeuner

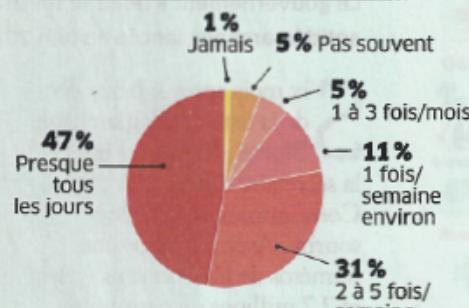
**91%**  
trouvent ces appels  
« très agaçants »

**92%**  
n'ont jamais donné  
suite aux propositions  
par téléphone

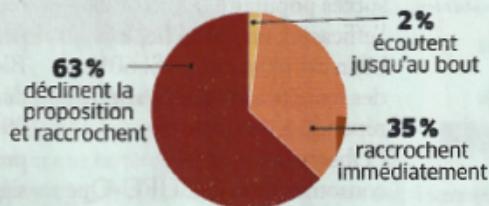
Enquête réalisée sur la base de 11972 réponses à notre questionnaire sur le démarchage diffusé sur Internet entre le 27 octobre et le 9 novembre 2016.

## 11 972 internautes ont répondu à notre questionnaire

### FRÉQUENCE DES SOLICITATIONS COMMERCIALES PAR TÉLÉPHONE



### RÉACTIONS À LA RÉCEPTION DES APPELS



chacun réagit à sa manière. Si la plupart (63%) déclinent poliment la proposition, 35% raccrochent avant que leur interlocuteur n'ait commencé à parler, voire ne décrochent pas. Seuls 2% écoutent le vendeur jusqu'au bout.

Au-delà du nombre d'appels, les consommateurs dénoncent également le ton agressif de certains téléopérateurs et leur obstination à les rappeler malgré leur refus, le fait que parfois personne ne répond lorsqu'ils décrochent ou que le vendeur leur cache ses réelles intentions derrière un faux sondage ou un jeu. Au final, seuls 8% des répondants disent avoir déjà donné suite à une proposition faite par téléphone (rendez-vous, achat, souscription d'un abonnement ou autre). Étant donné le nombre d'appels reçus par chacun, c'est très peu, mais visiblement suffisant aux yeux de nombreuses entreprises pour continuer à utiliser ce mode de prospection pour recruter de nouveaux clients.

### Une méthode rodée

Appeler à tour de bras des milliers de particuliers ne pose pas de problème. Leur vendre des fenêtres ou des mutuelles est une autre histoire. Mais les téléopérateurs ne sont jamais à court d'idées. Économies d'énergie, crédits d'impôts, sondage, participation à une loterie... tous les moyens sont bons pour retenir l'attention. Certains tentent aussi de rassurer en faisant croire qu'ils appellent de la part d'une société reconnue (Orange, EDF

ou autre), d'un service de la mairie ou d'un organisme d'État, alors qu'il n'en est rien.

Une fois le client « capté », il ne leur reste qu'à lui dérouler leur argumentaire. Et là encore, rien n'est laissé au hasard pour amener le prospect à accepter la proposition. En octobre dernier, nous avions décrypté l'un de ces appels après avoir eu accès à l'enregistrement sonore d'une conversation entre un vendeur de forfaits de téléphonie et un octogénaire<sup>(1)</sup>. Nous avions pu constater comment, en seulement 6 minutes, le téléopérateur avait réussi à faire souscrire au vieil homme un service de téléphonie dont il n'avait nul besoin. Il lui avait suffi de lui parler abondamment sans lui laisser le temps de poser la moindre question, d'utiliser quelques termes techniques et des expressions rassurantes comme « *ne vous inquiétez pas* ». Si le vendeur avait largement insisté sur les faibles coûts de communication de son offre, il était en revanche passé beaucoup plus rapidement sur les frais annexes qui rendaient l'offre nettement moins compétitive. Finalement, quelques jours plus tard, le fils du vieil homme avait réussi à faire annuler le contrat au tout dernier moment. Si beaucoup de téléopérateurs cherchent à vendre eux-mêmes des produits ou des services, pour d'autres, la mission se limite à « accrocher » le prospect avant de transmettre ses coordonnées à un commercial. Kevin a été l'un de ces commerciaux. Pendant quelques années, le jeune homme >>>

### DOMAINES D'ACTIVITÉ DES DÉMARCHEURS (en %)



Consultez l'infographie complète sur  
<http://ufcqc.link/dema555>



## SIGNEZ NOTRE PÉTITION

Vous en avez assez  
du démarchage  
téléphonique  
intempestif.

Aidez-nous à obtenir :

- des contrôles plus nombreux pour une meilleure efficacité du dispositif Bloctel ;
- des sanctions financières plus sévères en cas de démarchage abusif ;
- la mise en place d'un système d'identification des appels à des fins commerciales.

**SIGNEZ NOTRE PÉTITION**  
[www.change.org/  
DemarchageTéléphonique](http://www.change.org/DemarchageTéléphonique)

## 5 QUESTIONS SUR LE DÉMARCHE

### • À part Bloctel, quelles sont les autres solutions pour limiter le démarchage par téléphone ?

Vous pouvez demander à votre opérateur que vos coordonnées ne figurent pas dans les annuaires ou que celles-ci ne soient pas utilisées à des fins commerciales. Par ailleurs, le fait de répondre à un démarcheur que le titulaire de la ligne est décédé ou que vous êtes locataire peut, dans certains cas, vous éviter d'être recontacté. Enfin, Free et SFR proposent chacun une option gratuite de filtrage des appels non sollicités (efficacité non garantie).

### • Le numéro qui s'affiche identifie-t-il vraiment la société qui m'appelle ?

Depuis la loi Hamon de 2014, les sociétés pratiquant le démarchage téléphonique n'ont plus le droit de passer des appels en numéro masqué. Si la plupart se soumettent à cette obligation, d'autres parviennent à afficher sur le téléphone du destinataire un autre numéro que le leur, afin de ne pas être identifiées ou de cacher le fait qu'elles appellent de l'étranger. Bien qu'illegale, cette technique, appelée « spoofing », est assez répandue et facile à mettre en œuvre.

### • Pourquoi, alors que mon téléphone a sonné, personne ne répond lorsque je décroche ?

Afin de limiter au maximum les pertes de temps, des sociétés de télémarketing ont recours à des systèmes de gestion des appels qui se chargent de composer automatiquement le numéro du destinataire avant qu'un téléopérateur ne soit disponible. Il peut arriver qu'aucun conseiller ne soit en mesure de prendre l'appel au moment où le destinataire décroche. Ce dernier se retrouve alors sans personne au bout du fil.

### • J'ai souscrit une offre à la suite d'un démarchage par téléphone. À partir de quel moment suis-je engagé ?

Le professionnel est tenu de vous faire parvenir une confirmation écrite de l'offre reprenant un certain nombre d'informations telles que son identité et ses coordonnées, le détail de l'offre, les tarifs, l'existence d'un droit de rétractation, la juridiction compétente en cas de conflit, etc. Vous ne serez engagé qu'après avoir signé et renvoyé l'offre ou donné votre consentement par voie électronique.

### • Après m'avoir démarché par téléphone, un commercial est venu chez moi et m'a vendu des fenêtres. Puis-je me rétracter ?

Vous disposez de 14 jours pour renoncer à votre achat sans qu'aucuns frais ne puissent vous être facturés. Le vendeur est d'ailleurs tenu de vous remettre un bon de rétractation au moment de la signature. En outre, il ne peut encaisser aucun paiement pendant 7 jours. En cas d'abus de faiblesse, l'entreprise est passible d'une amende de 375 000 €.

## BLOCTEL

# Un bilan mitigé

Le gouvernement a beau se féliciter du succès de Bloctel, la liste antidémarchage lancée en juin 2016 doit encore faire ses preuves.

**S**ix mois après le lancement de la liste antidémarchage Bloctel, Martine Pinville, la secrétaire d'État à la Consommation, avait le sourire. Avec 6 millions de numéros de téléphone recensés et 2,7 millions de personnes protégées à la mi-décembre, Bloctel est un incontestable succès populaire. Du côté de l'efficacité, en revanche, le bilan est plus mitigé. Si 60% des inscrits à Bloctel ayant répondu à l'enquête de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir disent avoir constaté une baisse du nombre d'appels, c'est en général dans une proportion négligeable.

Seulement 18% d'entre eux trouvent que les appels ont «beaucoup baissé». Quant aux 40% restants, ils n'ont pas vu de changement. Parmi eux, 5% auraient même noté une hausse des appels.

### Le suivi ? Quel suivi ?

L'autre point noir concerne les réclamations. La plupart des personnes ayant signalé à Bloctel des numéros les ayant démarchés sont insatisfaites. 29% d'entre elles trouvent la procédure compliquée. Chaque signalement nécessite en effet la transmission d'une série de renseignements dont certains ne sont pas évidents à obtenir, comme le numéro de

## EN PRATIQUE

**Conformément à la loi du 17 mars 2014, toutes les entreprises pratiquant le démarchage par téléphone doivent adhérer à Bloctel et transmettre leurs fichiers, afin qu'en soient retirés les numéros figurant sur la liste antidémarchage à laquelle tout consommateur peut s'inscrire.**

### COMMENT S'INSCRIRE

Simple, rapide et gratuite, l'inscription se fait en ligne sur Bloctel.gouv.fr. Ceux qui n'ont pas Internet peuvent écrire à : Liste Bloctel, 6, rue Nicolas-Siret, 10000 Troyes. Le temps que les entreprises mettent à jour leurs fichiers, un mois est nécessaire avant une pleine efficacité. L'inscription est à renouveler tous les 3 ans.

### CE QUE BLOCTEL EST CENSÉ STOPPER

La grande majorité des appels visant à vendre un bien ou un service, qu'ils soient passés sur le fixe ou le portable.

### CE QUE BLOCTEL N'ARRÊTE PAS

- ◆ Les appels provenant d'associations caritatives, de sociétés vendant journaux, périodiques et magazines ou réalisant des études et des sondages.
- ◆ Les appels passés sur des lignes professionnelles.
- ◆ Les appels issus de sociétés dont vous êtes clients (opérateur de téléphonie, fournisseur de gaz...).
- ◆ Les appels de sociétés que vous avez autorisé à vous contacter. Attention, cet accord ne vaut que pour un service ou un produit précis et a une durée limitée à 3 mois.
- ◆ Les communications générées par des automates d'appels. Vous



l'appelant, le nom de la société ou son domaine d'activité (lire encadré ci-dessous). Mais ce que tous déplorent, c'est l'absence de suivi. Après avoir reçu un e-mail leur confirmant la prise en compte de leur réclamation et sa transmission aux services de la répression des fraudes, aucun d'entre eux n'a été informé des suites données à sa plainte.

À la mi-décembre, seules

500 entreprises avaient adhéré au système et deux avaient été sanctionnées pour avoir démarché illégalement des numéros inscrits sur Bloctel. C'est très peu. Mais pour Martine Pinville, ce n'est qu'un début: 80 autres sociétés seraient dans la ligne de mire de ses services et la secrétaire d'État promet un renforcement des contrôles en 2017.

#### Des efforts à confirmer

Pour que les appels diminuent, il faudrait aussi que les amendes soient plus dissuasives (elles sont plafonnées à 75 000 €) et, surtout, que les noms des récalcitrants et/ou des sociétés adhérentes à Bloctel soient rendus publics. Mais pour l'heure, le ministère s'y refuse. ♦

- pouvez les signaler à la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés, 3, place de Fontenoy, 75007 Paris ou <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).
- Les messages non sollicités reçus par SMS ou par MMS. Vous pouvez les transférer au 33700, la plateforme de lutte contre les spams vocaux et SMS.
- Les appels vous incitant à rappeler un numéro surtaxé (spam vocal), y compris ceux pour lesquels aucun interlocuteur ne se trouve au bout du fil (ping-call). Ces appels peuvent aussi être signalés au 33700 (voir 33700.fr pour plus d'informations).
- Les messages non sollicités reçus par e-mail. Rendez-vous sur Signal-spam.fr pour en savoir plus.

#### COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

- 1 Assurez-vous qu'il s'agit bien d'une tentative de démarchage

- prise en charge par Bloctel (voir ci-dessus). Bien sûr, votre numéro de téléphone doit être inscrit sur Bloctel.
2. Récoltez un maximum d'informations, notamment le numéro de l'appelant, le secteur d'activité de l'entreprise et, si possible, son nom.
3. Sur le site Bloctel.gouv.fr, connectez-vous à votre espace personnel et remplissez un formulaire de réclamation en indiquant les éléments récoltés ainsi que la date et la plage horaire de l'appel, et le numéro de la ligne sur laquelle vous avez été contacté. Vous pouvez ajouter, si vous l'avez, le nom de la personne qui vous a appelé.
4. Une fois traitée et validée par les services de Bloctel, votre réclamation sera transmise à la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes).

>>> a vendu du vin dans les départements du Val-de-Marne (94) et de Seine-et-Marne (77) pour le compte d'une société strasbourgeoise. «Des téléopérateurs basés au Maroc repéraient dans l'annuaire les personnes dont le prénom laissait à penser qu'elles étaient âgées de plus de 50 ans et les appelaient en se faisant passer pour une société de sondage réalisant une enquête sur le thème du vin. Je devais rappeler ceux qui habitaient mon secteur et leur proposer, pour les remercier, de leur remettre un cadeau, en l'occurrence un calendrier. Évidemment, il ne s'agissait que d'un prétexte pour leur vendre du vin.» Une fois au domicile des prospects, Kevin appliquait la méthode que lui avait enseignée son responsable. «La technique consistait à offrir aux personnes quelques bouteilles d'un vin qui leur faisait envie et de leur vendre en parallèle d'autres bouteilles à des prix exorbitants.

**«Il m'est arrivé de facturer jusqu'à 400€ des bouteilles qui en valaient 70»**

Il m'est arrivé de facturer jusqu'à 400€ des bouteilles qui n'en valaient que 70. Il suffisait pour cela de leur certifier qu'il s'agissait de très grands crus, d'évoquer des noms prestigieux comme Pommard ou Châteauneuf-du-Pape et de leur assurer qu'avec ces bouteilles, ils feraient à coup sûr des heureux. Si, après deux heures de discussion, ils hésitaient encore, je leur faisais comprendre que je débutais dans le métier, que ce serait bien s'ils pouvaient m'aider et je leur proposais de leur facturer les frais de port à 29€ au lieu de 159€, alors que ceux-ci avaient toujours été à 29€. Ils finissaient souvent par m'acheter un ou deux cartons, beaucoup plus parce que j'avais été gentil avec eux que par réelle nécessité. »

**DRING DRiiiiiiING DRiiiiiiING**

ET CA Y EST !

IL SUFFIT D'AVOIR LES MAINS DANS LA VAISSELLE POUR ÊTRE DÉRANGÉ

RÉPONDOS...

C'EST PEUT-ÊTRE POUR TE VENDRE UN LANC-VAISSELLE !



VÉCU

# Dans la peau d'un téléprospecteur

Que se passe-t-il à l'autre bout de la ligne lorsqu'on est démarchés ? Pour le savoir, nous nous sommes infiltrés incognito dans l'équipe de prospection d'une société spécialisée dans la rénovation de l'habitat.

## LUNDI 5 DÉCEMBRE

### 11 h : « Ce n'est pas un travail facile »

Il aura suffi d'un CV amélioré et d'une lettre de motivation pour que le responsable du recrutement de la société nous appelle et nous fixe un rendez-vous deux jours plus tard au cœur d'une zone commerciale de la région parisienne. La responsable télémarketing nous accueille dans ce qui a dû servir un jour de showroom et nous amène au premier étage où

une dizaine de jeunes téléprospectrices sont déjà au travail. Céline<sup>(1)</sup> entre dans le vif du sujet : « Votre travail consistera à appeler des gens pour les convaincre de fixer un rendez-vous avec l'un de nos commerciaux. Pour cela, vous vous appuierez sur ce script, dit-elle en tendant une feuille. Vous leur direz que nous nous implantons dans leur ville et qu'ils ont été sélectionnés pour participer à un tirage au sort pour gagner des fenêtres ou des volets. » Puis elle enchaîne

sur les horaires (10h30-13h/17h30-20h du lundi au vendredi) et les conditions salariales (1047 €/mois + primes en fonction du nombre de ventes générées). Notre manque d'expérience ? « Ce n'est pas un problème. Ce qu'il faut avant tout, c'est une bonne élocution et de l'envie, car ce n'est pas un travail facile. »

### 11 h 30 : « J'ai la rage »

La présentation terminée, Céline nous fait écouter des

Retrouvez notre reportage en caméra cachée sur <http://ufcqc.link/camcach555>



Le centre de téléprospection où nous avons été pressenti à l'embauche. 1047€/mois + primes en fonction des ventes.

## MERCREDI 7 DÉCEMBRE

### 10 h 30 : « On risque de grossir »

À la demande de Céline, nous revenons deux jours plus tard. À notre arrivée, l'équipe est en train de se faire remonter les bretelles. « Vous devez écouter les personnes, lance Céline. Si elles vous disent que changer leurs fenêtres n'est pas dans leurs projets immédiats, c'est que c'est dans leurs projets. Dites-leur qu'il s'agit juste d'une information, insistez sur le fait que l'on vient de province, que la société existe depuis vingt ans, qu'on est fabricant-installateur français. Tout cela contribue à les rassurer. Mais encore faut-il y croire. Dites-vous que si la personne dit oui, c'est pour vous et pas pour le produit. » Avant d'ajouter : « Je vous rappelle que chacune d'entre vous qui générera cinq ventes touchera une prime de 400 € et que celles qui n'auront pas

décroché de rendez-vous de la journée apporteront le petit-déjeuner demain. » « On risque de grossir », craint l'une de ses adjointes.

### 11 h 30 : « Le tirage au sort ? Un projet lointain »

Il est temps de passer nos premiers appels. Pendant que le système compose automatiquement un numéro, le nom et l'adresse de l'interlocuteur s'affichent. À chaque fois qu'une personne répond, nous déroulons notre argumentaire. À la fin de la communication, il faut qualifier l'appel selon la nomenclature suivante : « locataire », « refus » ou « répondeur ». Si les locataires et les personnes ayant décliné l'offre ne seront pas rappelés de si tôt, les numéros ayant hérité de la qualification « répondeur » seront automatiquement

recomposés dans les jours suivants. Or, la responsable nous demande de classer aussi dans cette catégorie les prospects mécontents. « Comme cela, nous les rappellerons. Avec un peu de chance, ils seront dans de meilleures dispositions », nous explique l'adjointe de Céline. Avant de nous en dire plus sur le fameux tirage au sort : « Oh, c'est un projet lointain. Le but, c'est surtout de capter l'attention. »

### 12 h 30 : « Vous n'avez pas une voix de retraité »

Beaucoup de personnes sur répondeurs, une flopée de refus plus ou moins polis, quelques erreurs de numéro... après plus d'une heure passée au téléphone et une trentaine d'appels infructueux, le bilan n'est guère reluisant. Jusqu'à ce qu'un certain Paul nous dise que oui, vraiment, il aimerait bien gagner des volets. Comme convenu,

conversations en cours, notamment celles de Samia. « C'est une chance pour vous d'être appelée aujourd'hui, insiste celle-ci auprès d'une femme dubitative. Nous ne vous recontacterons pas une deuxième fois. » Après une longue réflexion, la dame accepte de participer au jeu. Mais la satisfaction de Samia est de courte durée. « Elle met deux minutes à se décider et, au final, elle me dit qu'elle est locataire, souffle-t-elle après avoir raccroché. J'ai la rage. »

nous passons la main à une collègue plus expérimentée pour qu'elle « valide l'inscription » et tente de caler un rendez-vous avec un commercial. « Puisque vous êtes intéressé par des volets, j'imagine que vous avez un projet de rénovation », lance-t-elle à Paul avant de lui faire miroiter des gains d'argent (« vous savez que vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt de 30 % ») et de multiplier les compliments gratuits (« vous n'avez vraiment pas une voix de retraité »). Pourtant, après avoir raccroché, l'experte se montre sceptique. « Il a déjà fait faire deux devis pour ses volets. Comme nous sommes plus chers que les concurrents, je crains que cela ne soit pas très bon pour la suite. » À 13 h, Céline nous propose un contrat. Nous déclinons l'offre.

(1) Les prénoms ont été changés.

## COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

## Des courtiers qui passent en force

Pour recruter des adhérents, les complémentaires santé (un marché rentable et concurrentiel) ont recours au démarchage par téléphone. Et elles peuvent confier cette tâche à des courtiers, rémunérés sur le nombre de contrats « rentrés ». D'où des risques de dérapages.

ARNAUD DE BLAUWE (ADEBLAUWE@QUECHOISIR.ORG)

**I**l y a quelques mois, *Que Choisir* relatait l'histoire de Suzanne V. (QC n° 550, p. 66). Contactée par MGF, courtier des Alpes-Maritimes, elle s'était retrouvée adhérente de Praeconis, une mutuelle immatriculée à Vesoul (Haute-Saône), sans avoir donné son consentement. Elle avait toutefois réussi à résilier. À la lecture de ce témoignage, Rodolfo Amore, Niçois de 78 ans, bondit. «*J'ai vécu la même situation*», raconte-t-il. Tout débute le vendredi 30 juin. Rodolfo, assuré pour la santé chez Allianz, dépose un dossier à la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Nice : «*J'avais appris que le niveau de mes ressources me permettait d'obtenir une aide financière pour payer la cotisation de ma complémentaire. J'ai fourni tous les documents demandés.*» Dès le lundi, le retraité est contacté par un certain Marco A., qui prétend travailler pour la CPAM. «*Il m'a demandé divers renseignements, ce à quoi je lui ai répondu qu'il les avait déjà*, se souvient Rodolfo. Il a insisté et m'a dit qu'il fallait que l'on se rencontre.» Rendez-vous est pris pour le 5 juillet. Mais, avant cette date, il reçoit un courrier de Nissa courtage – avec qui il n'avait jamais été en contact – lui notifiant qu'il a adhéré «*par voie électronique*» à une nouvelle mutuelle lors d'un entretien avec «*le conseiller Marco A.*». «*J'ai annulé le rendez-vous mais Allianz m'a expédié un courrier m'informant que ma résiliation était actée*, poursuit

le retraité. *Interloqué, je les appelle : le courrier de résiliation leur avait été envoyé par Nissa courtage !*» Puis Rodolfo reçoit le certificat d'adhésion auprès de Praeconis. La cotisation pour 2017 s'élève à 1 293,24 €, soit 107,77 € par mois. Hospitalisé, Rodolfo ne signifie que le 7 septembre à Praeconis n'avoir jamais souscrit de complémentaire. Il s'aperçoit aussi que 12 € lui ont été prélevés pour frais de dossier, alors qu'il n'a jamais communiqué ses coordonnées bancaires. Il fera annuler le prélèvement. Ce sera plus compliqué pour l'adhésion. La mutuelle lui oppose d'abord un délai de rétraction de 14 jours dépassé, avant d'accepter la résiliation fin septembre.

### Le dépôt d'une plainte fait effet

Le fait que Rodolfo ait signalé avoir porté plainte n'y est peut-être pas étranger. Mais dans ce dossier, difficile d'y voir clair : Nissa courtage est situé dans un immeuble de bureaux, près de la gare de Nice. Or, sur sa boîte aux lettres figure aussi le nom de MGF groupe, pourtant domicilié à Biot (06). De plus, les deux entités ont le même numéro de téléphone. Autre question, comment des données confiées à la CPAM, organisme public, sont-elles parvenues à des sociétés privées ? Ni Praeconis ni Nissa courtage n'ont donné suite à nos sollicitations. Rodolfo est retourné chez Allianz. Et la CPAM lui a versé une aide de 500 €. ♦



» Le jeune homme décrit également la stratégie imaginée par la société pour contourner la législation. «*Normalement, quand on démarché à domicile, on n'a pas le droit d'encaisser le moindre paiement à la commande. Mais mon responsable, lui, ne voulait pas que je quitte le domicile sans le ou les chèques correspondant à la somme facturée. Nous avions ensuite pour consigne d'envoyer les documents au siège de la société en utilisant deux enveloppes distinctes, une pour le bon de commande et une autre pour les chèques et le récépissé. Nous devions poster ces deux enveloppes depuis deux villes différentes, afin d'éviter de se faire prendre en cas de contrôle. Le bon de rétractation, lui, nous le laissions bien aux clients, mais dès qu'ils essayaient de l'utiliser, je les appelaient pour leur signifier que des frais à hauteur de 20 % de leur commande leur seraient retenus. Ça en décourageait plus d'un.*» Dégoûté par un système qu'il ne cautionne pas, Kevin finira par démissionner. La société de vente, elle, poursuit son activité.

### Des condamnations rarissimes

Pourquoi se priver ? En matière de démarchage, les poursuites judiciaires sont rares et les condamnations exceptionnelles. L'une des plus grosses affaires en cours se trouve actuellement instruite au tribunal de grande instance de Bordeaux (33). Plusieurs petits opérateurs sont soupçonnés d'avoir abusé de personnes âgées pour leur faire souscrire des abonnements de téléphonie. Après avoir centralisé des centaines de plaintes en provenance de toute la France, la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) a transmis le dossier au parquet et une instruction a été ouverte, notamment pour escroquerie et usurpation d'identité. Orange s'est même jointe à la procédure. Il faudra néanmoins faire preuve de patience. Vu le nombre de victimes, l'affaire ne sera pas jugée avant plusieurs mois. ♦

(1) Document sonore disponible sur Quechoisir.org/actualite-demarchage-telephonique-la-technique-des-vendeurs-decryptee-n5891



► Une loi visant à pacifier les relations entre taxis et exploitants de voiture de transport avec chauffeur (VTC) a été adoptée fin décembre par le Parlement. Elle vise à limiter le nombre de chauffeurs mais est loin de résoudre toutes leurs difficultés.

## TAXIS ET VTC

# *Le législateur tente d'apaiser les tensions*

MORGAN BOURVEN

En permettant de contacter des chauffeurs de VTC (véhicule de transport avec chauffeur) en quelques instants grâce à un smartphone, la société Uber, bientôt suivie par d'autres, a fortement concurrencé les taxis. En 2014, la loi Thévenoud a apporté une première réponse à la colère de ces derniers – dont la valeur de la licence s'est effondrée face à cette concurrence – en délimitant les droits et devoirs de chacun. En particulier en interdisant aux VTC de faire de la maraude. Deux ans plus tard, le parlement a adopté, en décembre, un nouveau texte, porté par le député Laurent Grandguillaume (PS), suite aux mouvements sociaux menés en 2016 par les chauffeurs de taxis et de VTC. Car, en deux ans, le contexte a changé. En 2014, on comptait de 3 000 à 4 000 VTC en région parisienne contre 20 000 taxis. Depuis, les VTC se sont étendus à d'autres grandes villes et sont plus de 22 000 en France, selon une étude de BCG commandée par le leader du secteur, Uber. «15% de la création nette d'emplois en France sur les six premiers mois de l'année 2016 vient de la filière VTC», affirme cette étude opportunément publiée en plein

débat parlementaire. Or, cette profusion de chauffeurs n'est pas sans conséquences. Le texte vise donc «la régulation, la responsabilisation et la simplification du secteur», selon le secrétaire d'État aux Relations avec le Parlement, André Vallini.

### L'indépendance des chauffeurs préservée

La loi Grandguillaume précise les obligations des plateformes de réservation (Uber, LeCab, etc.) et leur niveau de responsabilité vis-à-vis des chauffeurs. Contrairement aux apparences, ces derniers ne sont pas leurs salariés : ils sont indépendants et les plateformes de réservation ne servent qu'à les mettre en relation avec les consommateurs, en prélevant une commission au passage. Mais dans les faits, l'indépendance des chauffeurs est limitée, à tel point que l'Urssaf a saisi le tribunal des affaires de sécurité sociale (Tass) pour demander la requalification en salariés des chauffeurs travaillant pour Uber. La nouvelle loi interdit donc aux plateformes de trop restreindre l'indépendance des chauffeurs, que ce soit par des clauses d'exclusivité ou, plus fréquemment, des pratiques indirectes comme la modulation de la commission en fonction du nombre de courses. «Donner une course à un chauffeur sans lui indiquer la destination ou le montant est aussi une pratique que nous voulons empêcher, car en tant qu'indépendant, je dois pouvoir

**En deux ans,  
le nombre de VTC a été  
multiplié par cinq**

laume (PS), suite aux mouvements sociaux menés en 2016 par les chauffeurs de taxis et de VTC. Car, en deux ans, le contexte a changé. En 2014, on comptait de 3 000 à 4 000 VTC en région parisienne contre 20 000 taxis. Depuis, les VTC se sont étendus à d'autres grandes villes et sont plus de 22 000 en France, selon une étude de BCG commandée par le leader du secteur, Uber. «15% de la création nette d'emplois en France sur les six premiers mois de l'année 2016 vient de la filière VTC», affirme cette étude opportunément publiée en plein

savoir à l'avance si la course sera rentable pour ma société ou non», précise Sayah Baaroun, secrétaire général du Syndicat des chauffeurs privés-VTC (affilié à l'Unsa), l'un des artisans de la loi.

### Un examen plus exigeant

Pour obtenir une carte professionnelle de chauffeur VTC, il fallait, avant janvier, passer un examen théorique. La nouvelle loi fait évoluer cette obligation et crée un tronc commun de formation pour les taxis et VTC, avec un examen théorique et une nouvelle épreuve pratique de conduite. Les deux épreuves sont désormais organisées par les chambres des métiers. Le but: professionnaliser l'activité et limiter les fraudes. «Jusqu'ici, on pouvait, pour 100€, acheter des cartes VTC à des sociétés qui étaient à la fois centre de formation et centre d'examen», note Sayah Baaroun. Il se félicite que cette nouvelle formation intègre, dans sa partie théorique, des notions de gestion d'entreprise, «pour que le jeune qui débarque apprenne à calculer un seuil de rentabilité».

### Un statut moins facile d'accès?

«Cette loi, au lieu d'encourager le développement de la filière, essaye de restreindre un secteur qui crée de l'emploi, de la concurrence, qui a fait baisser les prix et est apprécié des clients», déclare Yves Weisselberger, président de la Fédération française du transport de personnes sur réservation (FFTTPR), regroupant les sociétés Allocab, Chauffeur Privé, Marcel et Snapcar. Selon lui, le législateur veut «diminuer le nombre de chauffeurs VTC» pour apaiser les taxis. Cette baisse passera par le nouvel examen et par la réforme du statut dit «Loti». Crée en 1982, ce statut de chauffeur collectif pour lequel un permis B suffit, plus accessible que celui de VTC, avait été massivement détourné. Il est désormais réellement réservé au transport collectif. Les chauffeurs actuels au statut Loti (qui représenteraient 65% du secteur) ont un an pour basculer sur le statut VTC ou arrêter leur activité. «Nous pouvions accepter la fin du statut Loti, mais à condition de ne pas rendre plus difficile l'accès à celui de VTC, ce qui s'apparente à une double peine», dénonce Yves Weisselberger. Ce dernier regrette que les plateformes de VTC n'aient pas été associées à l'écriture de la loi.

### La question sociale en suspens

Limiter le nombre de chauffeurs, une nécessité? «On nous accuse de fermer la porte derrière nous par corporatisme, mais nous sommes aujourd'hui tellement nombreux qu'on ne peut plus vivre correctement», souligne Sayah Baaroun. Selon l'étude BCG, le revenu d'un chauffeur est situé entre 1400 et 1600 € nets par mois pour un temps plein. Pour Yves Weisselberger, qui est aussi président de Snapcar, un salaire «normal» pour un chauffeur de VTC

### GUERRE DES TARIFS

**L**a loi Grandguillaume a été adoptée alors que naissait une nouvelle crise, cette fois entre les chauffeurs VTC et les plateformes. Des manifestations ont été organisées après l'annonce par Uber d'un changement de ses tarifs à Paris. Le 8 décembre, les prix ont augmenté de 10 à 15% et le prix minimal d'une course est passé de 5 à 6 €. Mais cette hausse des tarifs n'a pas compensé la baisse de 20% décidée en octobre 2015. Et surtout, Uber en a profité pour augmenter sa commission, de 20 à 25%. «À son

### Haro sur Uber

lancement, Uber a attiré les chauffeurs en leur garantissant 25 € de l'heure, même sans course. Après avoir recruté suffisamment, ils ont progressivement baissé les tarifs. Nous avons été dupés», dénonce Jean-Luc Albert, président de l'association de chauffeurs Actif-VTC. Les mécontents demandent, entre autres, un retour aux tarifs d'avant octobre 2015 (8 € minimum par course et 20% de commission). Alors qu'Uber fait la sourde oreille, les chauffeurs sont incités par les associations à «se déconnecter d'Uber

et se tourner vers les plateformes françaises» comme Allocab, Chauffeur Privé, Marcel et Snapcar. Si celles-ci «ne sont pas la panacée, car elles sont obligées de suivre la course à la baisse des tarifs d'Uber pour survivre», elles ont l'avantage (outre de payer leurs impôts en France) de mieux rémunérer leurs chauffeurs et d'être ouvertes à la discussion, selon Jean-Luc Albert. Les associations de chauffeurs planchent actuellement sur un projet de plateforme coopérative, qui leur permettrait d'être facilement joignables par les consommateurs (qui peuvent en attendant contacter directement les chauffeurs) tout en gérant leurs propres tarifs. Dans un vrai esprit d'économie collaborative.



G. ROLLEREAU

**Les chauffeurs d'Uber ont vu leur rémunération baisser et la commission de la plateforme augmenter.**

— travaillant bien plus que 35 heures — varie de 1500 à 2000 € nets. Sayah Baaroun, lui, dénonce un salaire à «3,75 € de l'heure» pour les chauffeurs, après avoir déduit leurs charges, le coût du véhicule, les cotisations sociales... «Plus d'un tiers des chauffeurs ne déclarent plus leurs revenus et ne payent pas la TVA, tant ils sont mal payés», assure-t-il. Pour répondre à cette querelle sur le niveau de vie des chauffeurs, la loi prévoit la création d'un «observatoire national des taxis et VTC». Ses données serviront à répondre aux autres problématiques des chauffeurs, notamment sociales, laissées de côté par la loi Grandguillaume. «La question de la protection sociale n'est pas limitée aux chauffeurs VTC, mais touche toutes les professions indépendantes», rappelle néanmoins Yves Weisselberger. Il ajoute que les autorités ont des options pour améliorer la situation financière des VTC: leur ouvrir les voies réservées aux bus et aux taxis, et créer plus de concurrence sur le marché du transport des malades assis, conventionné par la Sécurité sociale. Une idée de réforme qui, en janvier 2015, avait entraîné un mouvement de protestation des taxis. ♦

En matière de soutien à la rénovation énergétique des logements, les particuliers ne sont pas tous logés à la même enseigne. Par exemple, il vaut mieux habiter en Normandie qu'en Bretagne !

## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

# Des régions plus investies que d'autres

ÉLISABETH CHESNAIS

**L**a fusion des régions a parfois du bon. Les propriétaires normands de maisons individuelles nécessitant des travaux d'économie d'énergie efficaces peuvent se féliciter de cette réforme et, ici comme ailleurs, ils sont nombreux. D'abord accessible dans les seuls départements ex-bas normands, le soutien à la rénovation BBC (la basse consommation qui donne droit à une étiquette B) est désormais étendu à toute la Normandie. Une chance. Passer d'une classe F ou G à B offre en effet un gain de confort et une nette réduction de ses consommations de chauffage, avec en prime une surcote de 25 % sur le marché immobilier. Si on part d'une classe énergétique E pour arriver à B, elle est encore de 20 %. Même si on n'envisage

pas de vendre son bien, augmenter sa valeur patrimoniale dans ces proportions constitue une belle opération. En Normandie, tout est fait pour qu'on parvienne à cette classe B dans de bonnes conditions. L'aide financière régionale se conjugue avec une expertise et un suivi des travaux qui garantissent leur réussite (voir encadré ci-dessous).

### L'Alsace en pointe dans le Grand Est

Dans le Grand Est, c'est le programme Energivie de l'Alsace qui donne le ton. Rebaptisé Oktave, il vise lui aussi la rénovation énergétique BBC. S'il n'y a pas d'aides financières à la clé, l'accompagnement assure la réussite des projets. Un conseiller d'un Espace info énergie se déplace gratuitement au domicile et propose les travaux les plus adaptés pour atteindre le niveau BBC en s'appuyant sur

### NORMANDIE Un soutien efficace exemplaire

Dans le cadre de son dispositif «chèque éco-énergie BBC rénovation», la région verse 9 200 €<sup>(1)</sup> qui s'ajoutent aux aides nationales cumulables : l'éco-prêt à taux zéro qui se rembourse grâce aux économies d'énergie réalisées, le crédit d'impôt de 30 % sur les équipements (et sur la pose en isolation), les

primes ou les réductions liées aux certificats d'économie d'énergie. Certaines collectivités locales apportent une aide complémentaire. Mais en plus et surtout, le conseil régional veille à la bonne réalisation des travaux, ce qui est primordial. Pas de risque de travaux peu efficaces ou incohérents ici, tout est contrôlé. Le processus

débute par une rencontre avec un conseiller Habitat & Énergie d'un Espace info énergie qui accompagnera le projet du début à la fin. Arrive ensuite la phase de l'audit énergétique et des scénarios, puis un rénovateur BBC référencé par le conseil régional entre en scène. Il affine les propositions de travaux et demande les

devis aux autres corps de métier, qui doivent eux aussi être conventionnés avec la région, et il porte une attention particulière au traitement de la migration de la vapeur d'eau et de l'étanchéité à l'air. Une fois que le conseiller référent a analysé les travaux prévus, les devis, vérifié leur pertinence, leurs

prix, et donné son accord, le rénovateur pilote le chantier et coordonne les intervenants. La fin des opérations est actée par le test d'étanchéité à l'air (test de la porte soufflante) qui vérifie l'atteinte du niveau BBC.

(1) La limite pour en bénéficier est fixée à deux fois les plafonds Anah (Agence nationale de l'habitat) des revenus modestes, ce qui inclut 80 % de la population.





S. LEITENBERGER/ESPACE INFO ENERGIE

les solutions techniques de référence de Dorémi, le dispositif opérationnel de rénovation énergétique des maisons individuelles mis au point par le bureau d'études Enertech, spécialiste de la basse consommation. Suivent la signature du contrat Oktave, puis le choix d'un groupement d'artisans formés à la rénovation énergétique performante dans le cadre de Dorémi. Le conseiller référent vérifie les offres, leur cohérence, les devis, et aide à monter le plan de financement. Le chantier peut alors commencer, piloté par un responsable du groupement d'artisans qui coordonne les corps de métier. À la fin des travaux, le test d'étanchéité à l'air vérifie l'atteinte du niveau BBC. Pour l'instant, mieux vaut vivre en Alsace qu'ailleurs en Grand Est pour rénover BBC, la Lorraine et la Champagne-Ardenne n'en sont qu'aux prémices.

### Beaucoup reste à faire

Les Francs-Comtois sont plutôt bien lotis aussi. Quand ils prennent conseil auprès d'un Espace info énergie, ils ont accès à Effilogis, un programme de rénovation BBC. Le conseiller énergie préconise un audit énergétique avant de définir le projet avec le propriétaire, puis de vérifier les devis. Un suivi technique du chantier est imposé, ainsi qu'un test d'étanchéité à l'air en fin de travaux. L'audit, le suivi, le test d'étanchéité à l'air sont subventionnés à 80%, et une aide financière de 3 000 € est versée à l'atteinte du niveau BBC. Mais les Francs-Comtois ont intérêt à profiter du programme cette année, leur nouvelle région Bourgogne-Franche-Comté réfléchit à son uniformisation. Il est peu probable qu'il demeure aussi favorable. De même, si les Picards ont encore droit au Picardie Pass rénovation en 2017, le dispositif ne sera pas étendu aux Hauts-de-France en l'état.

Bref, si ces initiatives méritent d'être saluées, elles restent trop rares, la majorité des élus régionaux

### LES PIONNIERS

## QUELQUES COLLECTIVITÉS TRÈS ENGAGÉES

Tout comme l'Alsace (voir article), les collectivités locales ci-dessous soutiennent activement la rénovation énergétique BBC des maisons individuelles d'avant 1975. Elles garantissent des travaux efficaces grâce au programme Dorémi qu'elles ont mis en place sur leur territoire, avec parfois des aides locales (3 500 € à Grand Lyon par exemple).

- Grand Lyon métropole
- L'agglomération de Valence Romans
- La Biovallée de la Drôme
- Le pays de l'Ardèche méridionale
- Les 120 communes de

l'Assemblée régionale de coopération du Genevois français

- Les communautés de communes CAPI (Communauté d'agglomération Portes de l'Isère) et Vallons de la Tour en Isère
- La communauté d'agglo de Blois Agglopolis
- L'agglo montargoise et le pays gâtinais dans le Loiret
- Angers Loire Métropole
- Loches Sud Touraine
- Le Pays vendômois
- Le Pays de la Déodaté (Gérardmer, Saint-Dié-des-Vosges...)
- Cœur de Savoie
- Les communes Maremne Adour Côte-Sud (Macs)

### Et prochainement:

- Reims Métropole
- Bourges Plus agglo

D'autres collectivités, comme Brest métropole avec Tinergie, ou comme des secteurs labellisés «territoire à énergie positive», soutiennent des rénovations énergétiques de qualité, mais on reste loin du compte. La grande majorité des ménages doit se contenter des conseils de leur Espace info énergie, certes précieux et pertinents, mais insuffisants pour réussir la rénovation énergétique de son logement.

se contentent d'un soutien financier au fonctionnement des Espaces info énergie.

Compte tenu des résultats catastrophiques de notre récente enquête terrain sur la rénovation énergétique, de l'indigence et des prix prohibitifs des propositions de la plupart des entreprises et artisans RGE (reconnu garant de l'environnement) quand on fait appel à eux directement (QC n° 553), c'est très insuffisant. Dommage que la Normandie et les quelques autres territoires cités n'aient pas fait école, car le crédit d'impôt et l'éco-prêt à taux zéro ne pourront jamais garantir l'efficacité des travaux. Seules des initiatives très locales, comme Tinergie à Brest métropole, existent, par exemple, en Bretagne et ça ne va pas mieux dans les Pays de la Loire ou en Auvergne-Rhône-Alpes. Si l'Occitanie verse un éco-chèque de 1 500 € sous condition de ressources quand les travaux font économiser au moins 25 % de consommation, son action manque d'ambition. Quant à la Nouvelle-Aquitaine, elle vient de créer sa nouvelle agence régionale pour les travaux d'économie d'énergie. Mais ne verse aucune aide et a même décidé de faire payer les ménages, ce qui n'est guère incitatif. Il faut débourser 1 164 € pour un appui tout au long du projet, qui doit viser autour de 40% d'économie d'énergie. Seuls les résidents de l'ex-région Poitou-Charentes ont encore droit à un tarif de 58 €.

Il est temps d'en profiter, ça ne durera pas! ♦

**La Nouvelle-Aquitaine fait payer son aide. Guère incitatif...**

▶ Les consommateurs qui achetaient un décodeur TNT-HD Sagemcom pouvaient se faire rembourser 15 €. Mais l'opération a tourné court.

### OFFRE DE REMBOURSEMENT

# Promesse non tenue

ARNAUD DE BLAUWE (adeblauwe@quechoisir.org)

**P**our inciter les consommateurs à acheter, les marques sortent l'arme de l'offre de remboursement (ODR). Tout ou partie du prix est restitué au client, en cash ou sous forme de bons d'achat, sous certaines conditions (envoi du code-barres et/ou du ticket de caisse, respect du délai de validité de l'offre...). Mais l'opération peut tourner au fiasco. L'ODR organisée par la société X-Gem autour de décodeur TNT-HD de marque Sagemcom (référence DT84) en est une illustration (QC n° 551, p. 8). Du 1<sup>er</sup> juillet 2015 au 15 mai 2016, le consommateur qui s'équipait pouvait se faire rembourser 15 € sur le prix d'achat, lequel variait de 30 à 39,90 € selon les magasins. La gestion de l'opération (réception des dossiers, virement bancaire dans les «8 semaines») était confiée à Custompromo, société spécialisée dans l'animation commerciale. L'opération a été un vrai succès.

#### Les plaintes affluent

À tel point que, très vite, Custompromo n'a plus pu payer, le budget alloué par X-Gem étant trop juste. Des centaines de plaintes affluent auprès de l'organisateur de l'ODR et ses partenaires, des DDPP (directions départementales de la protection des populations), de l'UFC-Que Choisir ou encore des forums sur le Web. Comment en est-on arrivé là ? X-Gem, distributeurs de produits électroniques (décodeurs, téléphones-fax...) dont le siège est à Biarritz (64), avait des difficultés financières. Résultat : le 4 novembre dernier, le tribunal de commerce de Bordeaux (33) place la société en redressement judiciaire. L'activité se poursuit, sous la surveillance d'administrateurs judiciaires. Et un



#### CARREFOUR

#### Le défaillant remplacé !

Pour son anniversaire, fin 2015, Carrefour promettait le remboursement total en bons d'achat d'un pack d'une valeur de 129,90 € contenant un smartphone Yezz Andy, un casque Bluetooth BeeWi et un câble Energizer. L'offre avait été conçue par Avenir télécom. Placée en redressement judiciaire, la société a cessé de rembourser. Carrefour a alors pris le relais en remettant aux clients lésés une carte cadeau créditede 129,90 €.

mandataire, auprès de qui les consommateurs non payés doivent se manifester, est désigné : «En tant que mandataire, la loi m'oblige à informer personnellement tous les créanciers, indique M<sup>e</sup> Jean-Pierre Abbadie, en charge de ce dossier. Nous en avons 117 500, qui revendiquent chacun 15 € ! Tous les prévenir par courrier a un coût pour l'entreprise X-Gem, déjà fragile. Nous avons pu récupérer 40 000 adresses mails. Il reste donc 77 500 lettres à envoyer. Un accord a été négocié avec Custompromo pour qu'ils s'en chargent.»

Et que les consommateurs ne perdent pas tout espoir ! Un plan d'apurement du passif et de redressement de X-Gem est en cours. «S'il est adopté dans les mois à venir, la loi oblige la société qui poursuit son activité à rembourser sans délai les créances inférieures à 500 €, poursuit M<sup>e</sup> Abbadie. Dans ce cas, tous les dossiers de l'ODR devront être soldés, soit 1,5 million d'euros environ pour X-Gem !» Reste que l'on n'en est pas encore là...

Pour autant, cette société ne savait-elle pas, dès le départ, que les engagements ne pourraient pas être tenus ? La DDPP 64 a enquêté : «Nous n'avons pas relevé de caractère intentionnel, il n'y a donc pas d'infraction : nous sommes simplement face à une entreprise en difficulté financière. Pour nous, l'affaire est close.» Autre question, Sagemcom ne pouvait-elle pas prendre le relais de X-Gem défaillant, comme Carrefour l'avait fait dans une situation comparable (voir encadré ci-contre) ? Car, pendant les premières semaines de l'opération, X-Gem et Sagemcom étaient juridiquement liés (même adresse de siège social à Rueil-Malmaison - 92). «Ces ratés nuisent à notre image de marque. Nous avons mis en demeure à plusieurs reprises X-Gem de respecter ses obligations, sans résultat. C'est tout ce que nous pouvions faire», assure Sylvaine Couleur, de Sagemcom. Pas sûr que cette position convainque tout le monde. ♦

# CHOISIR

## TEST LABO

TOUS LES TESTS  
DE CE NUMÉRO

28 **HOTTES  
DE CUISINE**

31 **DENTIFRICES  
BLANCHISSANTS**

34 **LE RENAULT  
CAPTUR**

38 **CAFETIÈRES  
À EXPRESSOS**  
AVEC BROYEUR  
DE GRAINS

42 **DISQUES DURS  
EXTERNES**

Tous nos tests sont disponibles et régulièrement mis à jour sur <http://ufcqc.link/test555>

ACCÈS PAYANT



ICRT

### 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.** 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.



# HOTTES DE CUISINE

ANNE-SOPHIE STAMANE, RÉDACTEUR TECHNIQUE LAURENT BAUBESTE

**Miele PUR68W****1044 € (en mode recyclage)**  
**899 € (en mode évacuation)**

► En mode évacuation, elle absorbe très bien les graisses, grâce à deux filtres dédiés, qui passent au lave-vaisselle. L'élimination de la vapeur d'eau est un peu moins performante: quand plusieurs casseroles remplies d'eau arrivent à ébullition, des gouttes de condensation ont tendance à se

former sur les filtres. À condition d'ajouter un kit de recyclage à 55 € et un filtre à charbon à 90 € qui renchérissent le coût de l'ensemble, la hotte peut être installée en recyclage: l'air est filtré, avant d'être renvoyé dans la pièce. Là encore, les résultats montrent une excellente capacité à retenir les graisses. Pour ce qui



MEDIAFORM MEDICAL

17 hottes de cuisine ont été testées en laboratoire, chacune selon les deux modes d'installation possibles : évacuation pour les cuisines disposant d'une ouverture vers l'extérieur, recyclage pour celles qui n'offrent pas cette possibilité.

**MEILLEUR CHOIX**  
RECYCLAGE ET ÉVACUATION



PHOTOS: S. THOST

est des odeurs, point faible traditionnel des hottes en recyclage, ça n'est pas si mal. Côté utilisation, rien à redire: la hotte ne comporte pas de fonctions particulières, mais elle est facile à faire fonctionner. Les spots à LED, que l'on peut changer, éclairent correctement l'ensemble de la table de cuisson.

En mode recyclage, elle se révèle un peu plus bruyante qu'en mode évacuation mais, dans les deux cas, elle est plutôt d'une grande discrétion et sera donc à sa place dans les cuisines ouvertes.

## 17 HOTTES DE CUISINE MODE RECYCLAGE

	PRIX DU	€	m³/h	dB(A)	APPÉCIATION GLOBALE		PERFORMANCES			NIV. SONORE		UTILISATION			APPÉCIATION	
					NOTE SUR 20	DEBIT D'AIR MAXIMAL	EXTRACTION DES ODEURS	Absorption des graisses	mesure	Mode d'emploi	Installation quotidienne	Utilisation et entretien	Eclairage	Nettoyage et entreteni	Finitions	APPÉCIATION
1 Miele PUR68W	1044	13,1	★ ★	281	★★★	★	★ ★	59,9	★	★★★	★	★ ★	★★	★★	★★	★★
2 Miele DA6096W NR	1089	12,3	★ ★	306	★ ★	★	★ ★	60,2	★	★★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★
3 Neff D79SG52NO	659	11,2	★	313	★	★	★	64,5	★	★★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★
4 De Dietrich DHD1506X	499	9	★	365	★ ★	■	★	66,4	■	★	■	★★	★ ★	★★	★★	★
5 Roblin Atrium/4 murale 900	918	8,6	★	433	★ ★	■	★	70,8	■	★	★	★★	★ ★	★★	★★	★
6 Whirlpool AKR7591X	556	7,9	■	341	★	■	★	72,2	■ ■	★★	★	★★	★ ★	★★	★★	★
7 Brandt BHB6602X	279	7,8	■	475	★ ★	■ ■	■	72,5	■ ■	★★	■	★★	★ ★	★★	★★	★
8 Siemens LC97KB572	1519	7,5	■	358	■	★	■	70,2	■	★★★	★	★★★	★ ★	★★	★★	★
9 Electrolux EFF904620X	379	7	■	339	■	■	■	71,7	■	★	★	★★	★ ★	★★	★★	★
10 Sauter SHR4922X	399	6,7	■	539	★	■ ■	■	68,9	■	★	■	★★	★ ★	★★	★★	★
11 Rosières RBVS985TIN	481	6,3	■	297	■	■ ■	■	67,7	■	★★	■	★★	★ ★	★★	★★	★
12 Elica Wake WH/F/55	499	5,7	■	425	■ ■	■ ■	■	72,3	■ ■	★	★	★★	★ ★	★★	★★	★
13 Candy CCE116X	231	5,7	■	191	■	■ ■	■	67,6	■	★	■ ■	★★	★ ★	★★	★★	★
14 Electrolux EFV804640X	749	5,7	■	457	■ ■	■	■	73	■ ■	★	★	★★	★ ★	★★	★★	★
15 Rosières RDM9000LIN	499	5,5	■	290	■	■ ■	■	67,5	■	★	■	★★	■ ■	★★	★★	★
16 Whirlpool AKR039GBL	624	5,4	■	470	■ ■	■ ■	■	71,3	■	★	★	★★	■ ■	★★	★★	★
17 Samsung HDC9147BX/XSA	229	5	■	277	■ ■	■ ■	■	69,2	■	★	■ ■	★★	★ ★	★★	★★	★

(1) Kit de recyclage ou filtres à charbon inclus.

## LIRE LE TABLEAU

## PERFORMANCES

Le débit d'air a été mesuré, mais comme le montre notre évaluation, il n'est pas synonyme de bonnes performances.

Absorption des graisses. Un goutte-à-goutte fait

tomber dans une casserole chauffée à 250 °C de l'huile et de l'eau. Après 30 minutes, la plaque de cuisson est arrêtée, la hotte fonctionne encore 10 minutes. Les filtres et la hotte sont pesés

après séchage. La différence de poids avant et après l'essai détermine la part de graisse récupérée par les filtres.

**Extraction des odeurs** (mode recyclage uniquement). Une casserole est placée sur

une plaque de cuisson qui maintient son fond à 170 °C (+5 °C), la hotte est réglée au maximum. Un goutte-à-goutte déverse un mélange odorant d'eau distillée et de méthyl éthyl cétone (MEK). On fait la différence entre

la concentration de MEK dans la pièce à son maximum et sa concentration après 30 minutes.

**Évacuation de la vapeur** (mode évacuation uniquement). La hotte est installée au-dessus d'une

table de cuisson sur laquelle sont posées 4 casseroles d'eau. L'eau est portée à ébullition jusqu'à ce que la chambre d'essai atteigne 90% d'humidité. La hotte est alors mise en route pour 30 minutes à puissance

**Neff D79SG52N0**

599 €

| ★★ | 14,9/20

► Les trois filtres métalliques qui équipent ce modèle sont efficaces pour capter les graisses. L'évacuation de la vapeur d'eau se situe un cran en dessous: nous avons constaté sur les filtres la formation de quelques gouttes d'eau qui retombent sur la table de cuisson. Mais elles restent rares. Notre appréciation globale est proche de celle du meilleur choix, pour un prix nettement moins cher. Cela fait de ce modèle une bonne option. Du moins en évacuation, le mode recyclage

s'étant avéré nettement moins convaincant. La conception de la hotte la rend facile à vivre: les commandes sont simples et l'afficheur digital, bien lisible. Le signal sonore se désactive au besoin. L'éclairage est lumineux, uniformément réparti sur la surface de cuisson et s'ajuste selon les besoins. Une alerte de saturation des filtres à graisses signale le moment où il faut les nettoyer. Attention, même après lavage à l'eau savonneuse de la hotte, des traces de doigts peuvent persister sur l'inox.

**Miele DA6096W NR**

999 €

| ★★ | 14,1/20

► Voici une hotte au design sophistiqué, qui allie élégamment verre et inox. En pratique, elle se débrouille bien pour arrêter les graisses, mais montre moins d'aptitudes pour évacuer la vapeur. La condensation d'eau, sur la grille avant les filtres à graisses, est trop importante quand plusieurs casseroles d'eau sont portées à ébullition. Malgré le bac de récupération d'eau, des gouttes finissent par retomber sur la table de cuisson. Dommage, car cette hotte a des atouts réels. C'est la moins bruyante de notre

sélection (50,3 décibels), loin de la majorité des modèles, dont certains dépassent allègrement les 60 dB! Elle est aussi très simple à utiliser. L'inclinaison est appréciable, car l'espace de préparation s'en trouve dégagé, les grands gabarits apprécieront. Celles et ceux qui mesurent moins de 1,70 m risquent, eux, de trouver que les commandes sont peu accessibles, mais tout dépend de la hauteur à laquelle la hotte est installée. Après nettoyage, des traces de doigts peuvent subsister sur l'inox.

## 17 HOTTES DE CUISINE MODE ÉVACUATION

PRIX

	€	m³/h	NIV. SONORE			Mesuré	Utilisation
			Débit d'air maximal (au dt de fonctionnement)	Appréciation	Évacuation		
1 Miele PUR68W	899	15,5	★★	337	★★	★	★★★ ★★
2 Neff D79SG52N0	599	14,9	★★	435	★★	★	★★★ ★★
3 Miele DA6096W NR	999	14,1	★★	390	★★	■	★ 50,3 ★★★ ★★
4 De Dietrich DHD1506X	499	12,4	★★	462	★★	★	★★ 60,1 ★ ★★
5 Brandt BHB6602X	279	11,6	★	604	★★	★	★★ 68,1 ■ ★
6 Roblin Atrium/4 murale 900	859	11,3	★	679	★★	★	★★ 67 ■ ★
7 Siemens LC97KB572	1399	10,9	★	584	★	★	★★ 64 ★ ★★
8 Sauter SHR4922X	399	9,9	★	530	★	★	★★ 63,3 ★ ★
9 Rosières RBVS985TIN	449	9,7	★	562	★	★	★★ 66,6 ■ ★
10 Whirlpool AKR759IX	499	9,2	★	559	★	■	★★ 66 ■ ★
11 Candy CCE116X	199	9,2	★	421	★	■	★★ 64 ★ ★
12 Samsung HDC9147BX/XSA	229	8,7	★	601	■	★	★★ 64,1 ★ ★
13 Electrolux EFF904620X	349	7,9	■	594	■	★	★★ 64,8 ★ ★
14 Rosières RDM9000LIN	499	7,7	■	453	■■	■■	★★ 57,4 ★★ ★
15 Electrolux EFV804640X	918	7,5	■	615	■	■	★★ 64,1 ★ ★
16 Elica Wake WH/F/55	671	6,8	■	527	■■	■	★★ 64,6 ★ ★★
17 Whirlpool AKR039GBL	599	6,5	■	613	■■	■	★★ 67,3 ■ ★

maximale. Nous chronométrons le temps nécessaire pour abaisser l'humidité de 30%. Un expert évalue aussi la condensation d'eau sur les différentes parties de la hotte.

**NIVEAU SONORE**  
Nous le mesurons en mode évacuation et en mode recyclage selon la norme IEC 60704, hors mode intensif ou «boost». Les bruits parasites (vibrations...) sont relevés.

**UTILISATION**  
Un jury se prononce sur les différents points suivants: mode d'emploi, installation, utilisation des boutons de commande, visibilité et accessibilité au plan de travail,

éclairage, nettoyage et entretien.  
**Finitions.** Nous recensons les arêtes potentiellement blessantes, le jeu éventuel entre deux pièces, ainsi que la conception et la

protection du câblage interne.

★★★ TRÈS BON  
★★ BON  
★ MOYEN  
■ MEDIOCRE  
■■ MAUVAIS

### RÉFÉRENCES SIMILAIRES

► Electrolux EFF904620X  
EFF904620K noir  
EFF904620W blanc

► Electrolux EFV804640X  
EFV804640K noir  
EFV804640W blanc

► Elica Wake WH/F/55  
Wake 55 BK Inox et noir

► Miele DA6096W NR  
DA6096W BB Inox et blanc

► Sauter SHR4922X  
SHR4922B noir  
SHR4922W blanc

WWW Guide d'achat complet sur <http://ufcqc.link/hotte555>

## FILTRES À CHARBON

## Le prix est-il gage de qualité ?

Pour les fabricants de hottes, les odeurs constituent un véritable casse-tête alors même que c'est sans doute la première raison pour laquelle un ménage s'équipe. Le mode recyclage, surtout, pose problème. Quand aucune évacuation vers l'extérieur n'est possible, c'est ce type d'installation qui s'impose. Il nécessite le recours à un filtre à charbon qui, placé dans la hotte, est censé capter les odeurs avant de renvoyer l'air ainsi traité dans la pièce. Mais ces filtres, comme le montrent nos tests année après année, sont d'une efficacité très limitée et beaucoup d'odeurs passent à travers. Encore nos évaluations ne mesurent-elles que le filtre à neuf. En réalité, les performances s'étiolent vite au fil de l'utilisation. C'est

pourquoi il faut le changer régulièrement – la durée de vie varie de trois mois à un an selon les fabricants. Pour un surcoût important: un filtre à charbon se vend, en moyenne, 50 €.

## Les filtres haut de gamme au banc d'essai

D'où notre intérêt face aux promesses de nouveaux filtres, comme le CleanAir chez Neff, ou encore le filtre «longue durée» proposé pour le modèle DA6096W de Miele. Nous avons donc testé à part, en plus du filtre standard dont les performances figurent dans notre tableau, ces filtres «haut de gamme», sur 10 cycles d'extraction des odeurs. Résultats, ils se sont révélés un peu plus convaincants dans la durée. Nous les avons aussi



## Des filtres «longue durée» commencent à faire leur apparition, mais ils sont chers!

trouvés un peu moins bruyants. Enfin, ils n'ont pas compromis l'efficacité des filtres à graisses. Le gain est cependant assez faible et, comme tous les filtres à charbon, ils ont vu leurs performances diminuer dans le temps. Les changer, peut-être

moins souvent que les filtres habituels, reste donc indispensable. Or, les prix de ces filtres sont très élevés: le Clean Air coûte, seul, 110 €, à quoi il faut ajouter un kit d'installation spécifique, différent du kit standard. À l'achat, la facture, filtre inclus, se monte à 361 €. Le filtre Miele, lui, s'achète, 250 €!

## 17 HOTTES DE CUISINE

	FONCTION	FILTRES À GRAISSES	FILTRES À CHARBON	CARACTÉRISTIQUES			DIMENSIONS	MODÈLE TESTÉ	COULEUR PRINCIPALE	AUTRES VERSIONS	RÉFÉRENCE/COUleur
				ARRÊT DIFFÉRENT	DE SATURATION	INDICATEUR	LIVRÉS DE SÉRIE	Prix filtre recyclage	LARGEUR	PROFONDEUR	HAUTEUR
<b>Brandt</b> BHB6602X	-	-	●	-	●	●	28	60	Inox	90	BHB6902X
<b>Candy</b> CCE116X	-	-	●	-	●	●	30	60	Inox	90	CCE149X
<b>De Dietrich</b> DHD1506X	●	●	●	n. i.	-	●	103	60	Inox	90	DHD1509X
<b>Electrolux</b> EFP904620X	-	-	●	-	-	-	30	90	Inox	120	EFP904640X
<b>Electrolux</b> EFV804640X	-	-	●	-	●	-	49	80	Inox	55	EFV554640X
<b>Elica</b> Wake WH/F/55	-	-	●	-	●	●	40	55	Inox et blanc	80	Wake80 BK Inox et noir; Wake80 WH Inox et blanc
<b>Miele</b> DA6096W NR	●	-	●	●	-	-	90	90	Inox et noir	90	
<b>Miele</b> PUR68W	-	-	●	●	-	-	90	60	Inox	90	PUR98W
<b>Neff</b> D795G52N0	●	●	●	●	-	-	60	90	Inox	90	D795H52N0 <sup>(1)</sup>
<b>Roblin</b> Atrium/4 murale 900	●	-	●	●	●	-	59	90	Inox	60	Atrium 600 murale 6043239   110.0389.940
<b>Rosières</b> RBVS985TIN	-	●	-	n. i.	-	●	42	90	Inox	60	RBVS685TIN
<b>Rosières</b> RDM9000LIN	●	●	●	●	●	●	29	90	Inox	60	
<b>Samsung</b> HDC9147BX/XSA	-	-	●	-	●	●	39	90	Inox	60	
<b>Sauter</b> SHR4922X	●	●	●	n. i.	●	●	28	90	Inox	60	SHR4622X
<b>Siemens</b> LC97KB572	●	●	●	●	●	-	80	90	Noir	60	
<b>Whirlpool</b> AKR039GBL	●	●	-	●	-	-	25	80	Noir	60	AKR037GBL
<b>Whirlpool</b> AKR759IX	●	-	-	●	-	-	29	90	Inox	60	

●: oui; -: non. n. i.: non indiqué. (1) Éclairage Led.

# DENTIFRICES BLANCHISSANTS

FABIENNE MALEYSSON, RÉDACTRICE TECHNIQUE GAELE LANDRY

## Du vent à pleins tubes

Aucune des références testées ne permet de gagner en blancheur comme promis par l'emballage. Ajoutez à cela une abrasivité excessive, cela fait au moins deux raisons de vous détourner de ces produits.

**L**e jour et la nuit. Entre les allégations revendiquées sur les emballages et l'effet réel constaté par nos experts, le fossé n'a jamais été aussi béant. À lire les slogans et à voir les photos et dessins évocateurs qui les illustrent, on a l'impression de pouvoir passer d'une dentition jaunâtre de fumeur invétéré au sourire éblouissant d'une star hollywoodienne. Chacun y va de son délai garanti pour obtenir ce résultat, bien entendu «prouvé» grâce à des «études cliniques», le record étant battu par Signal, avec qui les dents seront «instantanément plus blanches dès le 1<sup>er</sup> brossage». Quant à Oral B white luxe, il promet «éclat et glamour» pour «une blancheur en trois dimensions» qui laissera perplexe le moins doué en physique de nos lecteurs. Bref, chacun ambitionne de rivaliser avec le doyen Émail diamant («120 ans de magie du blanc»), qui promet l'éclat «immédiatement après brossage et après 28 jours». Il faudrait savoir... Quant à Colgate sensation blancheur, il

fait encore mieux puisqu'il «prévient la formation des tâches» (sic, faute comprise). Pas de doute, le marketing est à la manœuvre. D'ailleurs, la marque Sensodyne (qui n'a pas été testée) vend en France un dentifrice simplement «antitarbre» qui, par l'effet d'un franchissement de frontières, se retrouve paré chez plusieurs de nos voisins européens (Belgique, Italie, Espagne, etc.) de revendications liées à la blancheur.

Ce blanc immaculé contraste singulièrement avec ce qu'ont constaté nos experts en examinant les dents des testeurs après un mois de brossage quotidien. Pour le moins mauvais des produits, on note un changement de la teinte des dents sur

PUHHHA/FOTOLIA



Les dentifrices présentés comme blanchissants permettent-ils vraiment d'obtenir un changement de teinte des dents ? C'est le point central de notre test, qui a également pris en compte l'abrasivité des formules.

## Nos testeurs n'ont pas constaté la blancheur attendue

sodyne (qui n'a pas été testée) vend en France un dentifrice simplement «antitarbre» qui, par l'effet d'un franchissement de frontières, se retrouve paré chez plusieurs de nos voisins européens (Belgique, Italie, Espagne, etc.) de revendications liées à la blancheur.

Ce blanc immaculé contraste singulièrement avec ce qu'ont constaté nos experts en examinant les dents des testeurs après un mois de brossage quotidien. Pour le moins mauvais des produits, on note un changement de la teinte des dents sur

13 % des sujets. Invités à donner leur impression subjective, ces derniers n'ont observé que des effets «minces» – présents mais ténus – bien éloignés de ceux promis. Non seulement, la plupart du temps, la couleur n'a pas changé mais les taches ne sont parfois même pas atténuées. Encore peut-on supposer que ces appréciations sont plutôt indulgentes et que l'effet placebo a joué. On ne demande qu'à y croire en effet, car la blancheur est devenue un critère de choix majeur. On ne se lave plus seulement les dents par mesure d'hygiène mais par souci esthétique. Une tendance qui n'a pas échappé aux leaders du secteur: Colgate et Signal proposent chacun pas moins d'une douzaine de produits y faisant référence. Ce dernier déploie une gamme particulièrement grotesque avec des dentifrices pour homme, d'autres pour femmes allant du «glossy chic» au «glossy fresh». Le service consommateur a été incapable de nous renseigner sur les différences entre toutes ces formules. Elles sont probablement infinitésimales mais la segmentation est un moyen imparable d'augmenter ses ventes.

### Disparition des «bars à sourire»

Celles des dentifrices blancheur ont été boostées par la disparition quasi-totale des «bars à sourire». Ces établissements, qui promettaient un éclaircissement à des prix défiant toute concurrence, ont fleuri à la fin des années 2000 puis brusquement disparu quand les produits de blanchiment qu'ils utilisaient ont été réservés à l'usage >>>



**Les dessins visibles sur les emballages (ici, Dentalux action blancheur) représentent un changement de teinte qui n'est pas au rendez-vous.**

en cabinet dentaire par une directive européenne de 2011. Le véritable blanchiment dentaire, celui qui modifie la teinte des dents et ne se contente pas d'effacer les taches, passe en effet par un ingrédient à ne pas mettre entre toutes les mains : le peroxyde d'hydrogène (plus connu sous le nom d'eau oxygénée). Parfois, on emploie d'autres produits comme le peroxyde de carbamide mais celui-ci libère du peroxyde d'hydrogène. Or, utilisé à fortes doses et/ou trop fréquemment, ce dernier est responsable d'effets secondaires importants. Comme le rappelait la Haute autorité de santé pour expliquer la réforme de 2011, «ces produits peuvent entraîner une hypersensibilité des dents (apparition de douleurs, accentuées notamment par le froid), une altération de l'émail pouvant conduire à une usure prémature et même à une fragilisation des dents, ainsi qu'une irritation des muqueuses liée à la causticité du produit. Par ailleurs, en cas d'expositions trop longues ou trop fréquentes, il existe un risque de recoloration plus rapide des dents.» Fort de ce constat, le législateur a limité à 6 % maximum la teneur en peroxyde d'hydrogène présent ou dégagé. Il a aussi interdit son usage chez les moins de dix-huit ans. Enfin, c'est un dentiste qui doit procéder à un examen du patient pour s'assurer de l'absence de contre-indications (grossesse ou allaitement, hypersensibilité dentaire, maladie parodontale, présence d'amalgames) et, après un détartrage soigneux, vous fournir le matériel qui vous permettra, sous sa supervision, d'appliquer le produit à domicile.

### Allez plutôt chez le dentiste

Seuls les produits contenant ou libérant moins de 0,1 % de peroxyde d'hydrogène sont encore en vente libre mais, à cette teneur-là, le changement de couleur des dents ne risque pas d'être spectaculaire ! Qu'ils soient proposés sur Internet ou par les bars à sourire, ces produits n'auront guère plus de résultats que les dentifrices prétendument blanchissants. Un éventuel effet obtenu par ce biais, pourrait donc faire soupçonner que le produit utilisé est hors des clous. Seule solution pour ceux qui tiennent absolument à retrouver un sourire éclatant, l'éclaircissement au cabinet dentaire. Il faut alors être prêt à débourser plusieurs centaines d'euros, logiquement non pris en charge par l'assurance maladie.♦

### MEILLEUR CHOIX

## Pas de candidat

Exceptionnellement, nous ne décernons pas de meilleur choix, car aucun des 17 dentifrices de notre sélection ne tient ses promesses concernant la blancheur, argument central de ces références. De plus, la quasi-totalité sont trop abrasifs. Le seul à conjuguer douceur pour les dents et bonnes performances en nettoyage est Colgate Max white Expert white, à ne pas confondre avec les autres

dentifrices de la gamme Colgate Max white. Mais nous ne pouvons le conseiller, car il renferme plusieurs ingrédients indésirables dont un perturbateur endocrinien. En outre, les nombreuses allégations de son emballage sont en anglais, en dépit de la réglementation qui veut que l'on s'adresse au consommateur en français. Les conseils d'utilisation, illisibles (emballage brillant

### APPRÉCIATION GLOBALE

## 17 DENTIFRICES BLANCHISSANTS

	PRIX	€ ml	PRIX AU LITRE	Contenance	NOTE SUR 20													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1 <b>Colgate</b> Max white Expert white cool mint	5,45	75	73		12													
2 <b>Parodontax</b> Blancheur <sup>(1)</sup>	5,50	75	73		11,4													
3 <b>Auchan</b> Blancheur, fluor et potassium	1,25	75	17		10,8													
4 <b>Denivit</b> Anti-taches intense	1,94	50	39		9,4													
5 <b>Elmex</b> Sensitive blancheur	4,35	75	58		9,4													
6 <b>Colgate</b> Sensation blancheur	2,50	75	33		9,4													
7 <b>Carrefour</b> White blancheur étincelante	1,04	75	14		9,2													
8 <b>Dentalux</b> (Lidl) Complex 3 Mint fresh	0,55	125	4		9,1													
9 <b>Vademecum</b> Blancheur & plantes	1,77	75	24		9,1													
10 <b>Dentalux</b> (Lidl) Complex 5 action blancheur	1,55	125	12		8,7													
11 <b>Signal</b> White Now Gold Triple power	4,01	50	80		8,6													
12 <b>Colgate</b> Max white One	3,90	75	52		8,5													
13 <b>Signal</b> Système blancheur	2,16	75	29		8,4													
14 <b>Email Diamant</b> Formule rouge l'Original	3,22	50	64		8													
15 <b>Oral-B</b> 3D White Luxe éclat et glamour	4,62	75	62		7,9													
16 <b>Colgate</b> Total blancheur	1,74	75	23		7,7													
17 <b>Colgate</b> Total original	1,74	75	23		7,5													
18 <b>Oral-B</b> 3D White Luxe perfection	5,14	75	69		7,5													
19 <b>Sanogyl</b> Blancheur et soin	3,36	75	45		7,3													

### LIRE LE TABLEAU

Les deux références sur fond bleu sont des dentifrices standards, testés pour comparaison.

#### RESPECT DE L'EMAIL

L'abrasivité est mesurée selon une méthode recommandée par la norme ISO 11609 sur les dentifrices. Sur de la dentine issue de dents humaines, on réalise 1500 cycles de brossage et on compte les particules abrasives comparativement à un produit de référence, d'abrasivité connue (pyrophosphate de calcium).

#### EFFICACITÉ

Chaque référence est utilisée pendant un mois matin et soir, à l'aveugle, par 30 hommes et femmes. Des photos sont prises avant et après utilisation. Un expert dentiste juge l'effet, avis validé par trois autres personnes entraînées. Cette évaluation porte sur la blancheur, appréciée grâce à un nuancier, et sur l'éclat. Ce dernier correspond à l'aptitude des dents à réfléchir la lumière. Noté sur une échelle en quatre points, il est plus subjectif et nous

lui accordons moins de poids. Pour évaluer l'élimination des taches, on applique des salissures à base d'un mélange de thé, café et autres colorants sur de l'email de dents bovines, puis on les brosse et on juge la propreté. Cette technique *in vitro* a déjà fait la preuve de sa corrélation avec les résultats obtenus lors de tests cliniques. Un dentifrice bien noté sur ce critère élimine correctement les taches mais ne rend pas la dent plus blanche pour autant.



# LE RENAULT CAPTUR

YVES MARTIN, AVEC ISABELLE BOURCIER



DOC CONSTRUCTEUR

## Des avis plutôt mitigés

**A**vec son look de baroudeur original, le Renault Captur a su « capturer » la clientèle jusqu'à se hisser au quatrième rang des véhicules les plus vendus en France en 2016, avec 3,5 % de part de marché, selon les chiffres du CCFA (Comité des constructeurs français d'automobiles). Son impression de solidité rassure. Et pourtant il a du mal à convaincre entièrement ses utilisateurs. Avec 88 % de satisfaits, le Captur se classe à l'avant-dernier rang parmi les 17 enquêtes « Nos lecteurs jugent... » réalisées par *Que Choisir* depuis 2009. Plus que ses performances globales, c'est un manque de finition dans les détails que lui reprochent ses utilisateurs. Alors que ses performances totalisent 91 % de satisfaits, le score tombe à 76 % pour la praticité du coffre, 74 % pour la qualité des matériaux. Jusqu'à presque un conducteur sur deux (53 % de satisfaits) qui déplore la présence d'angles morts gênants pour la conduite.

SATISFACTION	33% TRÈS SATISFAITS	53% ASSEZ SATISFAITS	14% PEU OU PAS SATISFAITS
<b>AGRÉMENT</b>			
Habitacle	22	65	13
Confort passager avant	42	51	7
Confort passagers arrière	17	62	21
Insonorisation	21	56	23
<b>SÉCURITÉ PRIMAIRE</b>			
Visibilité	24	60	16
dont éclairage des phares	34	48	18
Direction (maniableté, précision)	58	36	6
Comportement sur route sèche	62	35	3
Freinage sur route sèche	54	43	3
Comportement sur route mouillée	39	52	9
Freinage sur route mouillée	36	56	8
<b>ENTRETIEN</b>			
Coût en atelier	38	45	17
Compétences	53	34	13

# Habitacle

L'habitacle du Captur cumule les bonnes impressions et les mauvais points.

## ► Trop de matériaux bas de gamme

Seulement 74% de nos conducteurs apprécient sa finition et sa qualité de fabrication. Souvent pointés du doigt, les matériaux sont jugés durs et moyennement agréables au toucher. Un utilisateur, ancien possesseur de Scénic et de Modus, regrette que les revêtements du coffre et des portes soient en plastiques durs et que «la moindre chose les raye». Un autre juge «les plastiques intérieurs bas de gamme, pour la série limitée Helly Hansen, par rapport au prix». L'assemblage des différents éléments de l'habitacle déçoit en règle générale.

## ► Vibrations et petits bruits

Certains automobilistes regrettent aussi l'apparition de vibrations au niveau de la planche de bord et de la plage arrière. Un propriétaire se dit même irrité par les ceintures de sécurité qui, quand elles sont inutilisées et mal repositionnées, font du bruit en tapant sur le plastique des portières. Au total, 23% de nos utilisateurs jugent le Captur «trop bruyant».

## ► Des assises confortables

Bon nombre de nos conducteurs se félicitent en revanche de la

position de conduite, qu'ils trouvent très bonne, voire excellente. Même satisfaction pour le confort des passagers à l'avant alors que le confort arrière est loin de faire la même unanimité : 79% de satisfaits.

## ► Coffre et rangement perfectibles

Un des défauts du Captur le plus fréquemment pointé du doigt est son coffre, dépourvu de plancher plat une fois la banquette arrière rabattue (76% d'insatisfaits). À l'inverse, la boîte à gants «tiroir» est jugée pratique et fonctionnelle par tous. En revanche, l'absence d'accoudoir central, sur les versions de base, apparaît mesquine. Et, lorsqu'il est présent, les conducteurs trouvent qu'il est positionné un peu trop bas.

## ► Visibilité entravée

Le manque de visibilité vers l'arrière est assurément ce que déplorent le plus nos conducteurs (35% d'insatisfaits). Près de la moitié d'entre eux se plaignent des angles morts qui peuvent s'avérer dangereux pour la conduite. D'autres sont aussi gênés par la proéminence des montants du pare-brise, ce qui masque parfois la visibilité vers l'avant gauche, notamment à l'approche d'un rond-point.



“ Les plastiques intérieurs sont bas de gamme pour la série limitée Helly Hansen par rapport au prix. ”

MME DOMINIQUE TARDY,  
ROQUEFORT-LES-PINS (06)

La position de conduite est jugée très bonne, voire excellente par nos conducteurs.



Beaucoup de nos lecteurs déplorent que le coffre soit petit et dépourvu de plancher plat.



# Performances

## ► Consommation réelle sous-estimée

En moyenne, toutes motorisations confondues, nos conducteurs annoncent une consommation de 6,7 l aux 100 km, avec un minimum de 3,9 l/100 km et un maximum de 12 l/100 km.

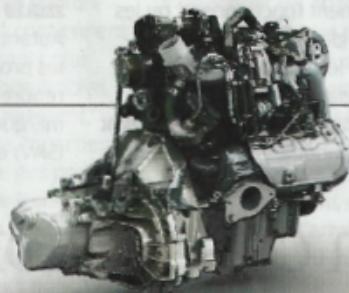
Avec 5,2 l/100 km en moyenne consommés, les Captur diesels sont logiquement les plus économies en carburant, contre 7,4 l aux 100 km pour un bloc essence. Des valeurs qui, pour 70% de nos conducteurs, restent supérieures aux chiffres officiels

du constructeur. Quelques-uns trouvent même la consommation du Captur exorbitante. «Dans l'ensemble, je suis assez satisfaite, sauf de la consommation, qui reste élevée malgré les efforts de conduite», déclare une de nos conductrices.

## ► Motorisations convaincantes

Tous ceux qui ont opté pour l'association du moteur à essence 1.2 TCe de 120 ch et de la boîte de vitesses robotisée EDC louent l'efficacité de ce duo. Côté motorisations, le Captur ne

**Le moteur à essence 1.2 TCe de 120 ch, associé à la boîte de vitesses robotisée EDC, a fait l'unanimité.**



souffre d'ailleurs guère de reproches. Les quelques avis négatifs portent sur la version 90 ch du moteur Diesel qu'un conducteur juge «un peu juste en montagne ou pour doubler», quand un autre regrette qu'il s'essouffle lorsqu'il pousse

le 3<sup>e</sup> rapport et déplore les reprises «un peu molles». Les critiques sont plus nombreuses concernant le mode ECO. «Les performances sont anémiques», déplorent les uns quand d'autres, encore plus sévères, déclarent que «ce mode ECO ne sert à rien». >>>



Les résultats de nos tests de SUV sur  
<http://ufcqc.link/suv555>

# Confort et tenue de route

## ► Bonne adhérence sur route

Globalement, c'est un bon véhicule, en revanche, le confort est à revoir, les suspensions sont très fermes surtout à l'arrière, voilà résumé l'avis de la majorité de nos conducteurs.

«L'amortissement arrière est très ferme, c'est un véritable "tapis-cul»», affirme l'un d'eux. «La suspension est très mauvaise, c'est son point faible», déplore un autre, propriétaire d'un modèle équipé de roues de 17 pouces de diamètre. Sinon, la tenue de route du Captur n'engendre aucune difficulté particulière. Sur chaussée sèche, 97% des

**Freinage et tenue de route sont très bons, même dans de mauvaises conditions. Dommage que le confort soit à revoir.**



conducteurs sont satisfaits du freinage et du comportement du véhicule. Même lorsque les conditions se dégradent, ils sont encore 91% à se féliciter du comportement de leur véhicule sur route mouillée et 92% du freinage sur chaussée glissante.

“À cause des pneus de 17 pouces, la suspension est très mauvaise, c'est son point faible.”

PATRICK BARTHÉLEMY,  
LA CHAPELLE-ST-MESMIN (45)

# Mécanique

## ► Electronique cafouilleuse

Parmi toutes les défaillances électroniques, celles du système de navigation et de l'écran tactile sont les plus fréquentes. Impossible, par exemple, de composer un numéro de téléphone. Des pannes toutefois résolues par une mise à jour du système R-Link. Autres soucis: l'impossibilité d'allumer les feux de route (seuls les feux de croisement fonctionnent) ou les essuie-glaces, ce qui oblige à couper le contact pour que tout rentre dans l'ordre.

## ► Embrayage chatouilleux

Sur les modèles diesels, quelques

conducteurs signalent des vibrations, parfois très importantes, de l'embrayage et/ou du broutage au démarrage, ce qui peut nécessiter le remplacement du mécanisme d'embrayage. L'un d'eux regrette d'ailleurs que ce problème n'ait toujours pas été réglé malgré un premier remplacement gratuit effectué par Renault.

## ► SAV compétent, mais cher

Autant de problèmes qui obligent les propriétaires de Captur à se rendre dans les ateliers de la marque. Si le service après-vente (SAV) est jugé accueillant à 92%,



DRC CONSTRUCTEUR

Les défaillances électroniques sont fréquentes. Seule solution : couper le contact pour tout rétablir.

disponible à 91%, compétent à 87% et rapide à 89%, le coût des réparations, lui, descend à 83% de satisfaits.

# En conclusion

Le Renault Captur n'a pas vraiment su conquérir ses utilisateurs. «C'est une bonne voiture mais qui mériterait un intérieur plus soigné, car les plastiques sont très fragiles», résume l'un d'eux. Trop souvent pointés du doigt, une visibilité insuffisante, une finition

intérieure négligée et un coffre au volume insuffisant... Au final, la moitié de nos propriétaires de Captur n'en rachèterait pas et, parmi eux, un quart serait même infidèle à Renault. Paradoxalement, ils sont pourtant 80% à dire qu'ils recommanderaient le Captur à un ami !

“C'est une bonne voiture qui mériterait un intérieur plus soigné”

JACKY FOURNIER,  
DIEPPE (76)

## LEURS AVIS



JACQUES FOREST,  
67 ANS,  
PARIS (75)

“J'ai choisi le Captur car je recherchais un véhicule pratique, costaud et bien équipé.

La boîte automatique était déterminante et la ligne du SUV a fini de me convaincre. J'ai opté pour une motorisation essence pour des raisons écologiques mais je trouve que la consommation réelle n'est pas celle annoncée et que le moteur avale au moins 1,5 litre de plus. Je reste cependant globalement satisfait même si le désembuage n'est pas très efficace et que les réglages des dossier sont peu pratiques. Je regrette aussi l'absence de plancher plat une fois les sièges repliés. Pour mon prochain achat, je pense revenir à un Renault Scénic, peut-être un modèle électrique à l'autonomie intéressante.”



LIDIA  
MAKSIMOVIC,  
30 ANS,  
BOBIGNY (93)

“Trois raisons principales ont guidé mon choix. Je trouve le Captur joli et j'avais besoin d'un véhicule assez haut pour m'y installer facilement. Et puis comme celui de ma sœur n'a jamais rencontré de souci, j'étais convaincue. Mais je trouve que mon Captur 1.2 TCe EDC consomme beaucoup. Et une semaine après son achat en janvier 2016, un énorme claquement a retenti au freinage! Malgré une intervention de Renault, le problème persiste, empire même. Finalement, je regrette cet achat à 24000 € et déplore le comportement du service client.”

## **QUE CHOISIR EXPERT**

NOTRE  
AVIS

Renault Captur TCe 120 EDC

**À PARTIR DE 21 200 €**

| ★ | 13.1/20

**Très agréable à conduire**

► La prise en main du poste de conduite est intuitive. Les commandes essentielles sont parfaitement réparties et ergonomiques. Il en est de même pour les instruments qui indiquent que les fonctions basiques sont toujours dans le champ de vision du conducteur. L'écran tactile 7 pouces (selon la finition) est très bien placé et simple d'utilisation. En fonction du choix des options à l'achat, il donne accès au système multimédia.

► Bien fini, l'habitacle offre un accueil chaleureux et convivial, en particulier pour les versions équipées d'un intérieur à deux couleurs du plus bel effet. Mais

si les matériaux sont agréables à l'œil, ils le sont bien moins au toucher. Tous sont rigides, sensibles aux rayures et ne possèdent aucun rembourrage.

►Les passagers bénéficient d'un espace confortable à l'avant comme à l'arrière. De son côté, le coffre est plutôt petit (285 l, puis 600 l en basculant la banquette arrière) mais il existe toutefois un compartiment de 90 l sous le plancher. Dommage qu'une fois repliée, la banquette n'offre pas un plancher plat. La position élevée de la lunette arrière empêche de voir les obstacles bas et proches. Le rétroviseur intérieur, également trop petit, offre un champ de vision réduit.

► Le moteur à essence turbocompressé TCe 120 ch de 1 198 cm<sup>3</sup> couplé à la boîte de vitesses automatique à double embrayage et 6 rapports est souple et agréable. Il permet des dépassements satisfaisants : l'accélération de 60 à 100 km/h se fait en 6,5 s. impressionnant par sa discrétion, tant en termes de bruit que de vibrations, le moteur ne se manifeste réellement qu'à haut régime.

► Le Captur possède une bonne stabilité directionnelle : les



ornières affectent à peine la trajectoire. Toutefois, le train arrière a tendance à déraper sous l'effet d'un coup de volant.

► Le freinage est vif et assez bien dosable et le freinage d'urgence dans les virages ne perturbe pas la stabilité du châssis.

- Volume à l'avant • Poste de conduite ergonomique
  - Motorisation • Intérieur chaleureux
  - Matériaux intérieurs
  - Chauffage peu performant
  - Coffre • Visibilité

CRASH  
TEST

RÉALISÉ EN 2013



Le Captur assure une très bonne protection des adultes, avec un bémol lors du sévère test contre le poteau où le thorax du conducteur est exposé à un risque élevé de blessure grave (enfoncement des côtes du haut de presque 38 mm). L'abdomen a aussi encaissé des forces élevées avec un risque moyen de graves blessures aux viscères. La protection des enfants est d'un bon niveau, bien que la tête de celui de 3 ans entre en contact avec le montant arrière (sans dommages selon les mesures).

	Protection des adultes	<b>88%</b>	31,8/36 points
	Protection des enfants	<b>79%</b>	39/49 points
	Protection des piétons	<b>61%</b>	22,1/36 points
	Aide à la sécurité	<b>81%</b>	7,3/9 points

#### **BISCUIT DE BLESSURE GRAVE**

The diagram illustrates four car crash test results using a stylized car as a visual scale:

- PASSAGER (Passenger):** Faible (Low)
- CONDUCTEUR (Driver):** Faible (Low)
- CHOC LATÉRAL (Side Impact):** Moyen (Medium)
- CHOC PIÉTON (Pedestrian Impact):** Très élevé (Very High)

Below the car icons, a color-coded legend indicates the severity levels:

- Très faible (Very Low): Green
- Faible (Low): Yellow
- Moyen (Medium): Orange
- Élevé (High): Brown
- Très élevé (Very High): Red

**PRIX DES PIÈCES DÉTACHÉES**

(en €)	NIVEAU DE CHERETE (par rapport à la concurrence)		
	CONSTRUCTEUR	SUR INTERNET	
Courroie de distribution (kit)		Non (chaîne)	
Amortisseurs avant (deux)	217	65	★
Plaquettes de freins avant (quatre)	91	25	★
Pare-chocs avant	285	215	★
Projecteur principal (un)	358	164	★

**BON À SAVOIR** Selon SRA (Sécurité et réparations automobiles), depuis dix ans, les prix des pièces détachées ont augmenté de 38,9%. Renault se positionne plutôt bien car ses prix n'ont progressé «que» de 25,2% sur cette période, soit de 2,3% par an en moyenne. Mais le Captur est l'un des plus mauvais élèves du constructeur dans ce domaine car, en 2014 et 2015, les prix moyens de ses pièces détachées ont augmenté de 3,3%.

#### **LES RAPPELS DU MODÈLE**

- ▶ Sur tous les Captur fabriqués jusqu'au 14 novembre 2014, la canalisation de frein, mal positionnée, peut être usée par l'écran de passage de roue et engendrer une fuite de liquide de frein.
  - ▶ Sur les Captur dCi90, risque de frottement de la canalisation de carburant contre un tuyau de climatisation pouvant occasionner une fuite de carburant (nécessite la pose d'entretoises).

# CAFETIÈRES À EXPRESSOS AVEC BROYEUR DE GRAINS

MORGAN BOURVEN, RÉDACTEUR TECHNIQUE AISSAM HADDAD

**Delonghi** Ecam 650.75.MS  
Prima Donna Elite

1700 € | ★★★ | 16,5/20

▶ Flopée d'options pour cette machine, qui propose 21 boissons personnalisables, peut enregistrer 6 profils différents et est paramétrable à partir d'un smartphone. Son réservoir d'eau de 2 l et son réservoir à grains de 400 g permettent de réaliser plus de 15 tasses. La température du café est optimale et son goût presque parfait. Il a un bel aspect et se révèle équilibré. Bon point, la machine accepte du



MEILLEUR CHOIX

café moulu en plus de celui en grains. Silencieuse, facile à utiliser et à nettoyer, cette Delonghi ne souffre presque d'aucun défaut... si ce n'est son prix, extrêmement élevé. Elle est aussi assez imposante.

**Jura E8**

1110 € | ★★★ | 16,4/20

▶ Concentré de technologie, la Jura E8 embarque un purificateur d'eau, un contrôle à distance via un smartphone et un écran tactile très intuitif, qui permet de choisir le réglage et le type de café voulu. Elle accepte du café en grains ou moulu et peut préparer une quinzaine de tasses. Les boissons ont une température régulière et une hauteur de mousse parfaite. Le café est très bon, bien équilibré, à l'intensité optimale, et il met bien en valeur les arômes.



MEILLEUR CHOIX

L'accessoire pour mousser le lait est efficace et simple à utiliser. Côté nettoyage, la machine propose des programmes automatiques. Si son prix vous rebute, la Jura E6, avec moins d'options, coûte 900 €.

## 16 CAFETIÈRES À EXPRESSOS AVEC BROYEUR DE GRAINS

	PRIX	€	NOTE SUR 20	APPRECIATION GLOBALE		PERFORMANCES		APPRECIATION		FACILITÉ D'UTILISATION	
				Température du café	Quantité de mousse	Durée préchauffage	Durée d'écoulement pour le 1 <sup>er</sup> café	Deux cafés simultanés	Mousseur de lait intégré	Remplissage de l'eau	Nettoyage/ détartrage
1 <b>Delonghi</b> Ecam 650.75.MS Prima Donna Elite	1700	16,5	★★★ ★★★ ★★★	43	32	★	★★★ ★★★	★★★	★★★	★★★	
2 <b>Jura</b> E8 <sup>(1)</sup>	1110	16,4	★★★ ★★★ ★★★	41	27	★★	★★★ ★★★	★★★	★★★	★★★	
3 <b>Delonghi</b> Ecam 350.75.S Dinamica	875	15,6	★★ ★★★ ★★★	41	37	★	★ ★	★★★	★★★	★★★	
4 <b>Jura</b> Z6 <sup>(1)</sup>	2300	15,4	★★★ ★★★ ★★	59	27	★	★★★ ★★★	★★★	★★★	★★★	
5 <b>Jura</b> E6 <sup>(1)</sup>	900	15,3	★★★ ★★★ ★★★	39	28	★★	★★★ ★★★	★★★	★★★	★★★	
6 <b>Saeco</b> Incanto HD8917	700	14,9	★★ ★★★ ★★	49	46	★	★★★ ★★★	★★★	★★	★★	
7 <b>Melitta</b> Caffeo Solo&Perfect Milk (E957-204) <sup>(1)</sup>	449	14,7	★★★ ★★★ ★★★	58	35	★	★ ★	★★★	★★★	★★★	
8 <b>Delonghi</b> Ecam 44.620.S	680	14,7	★★ ★★★ ★★★	67	43	★	★★★ ★★★	★★★	★★	★★	
9 <b>Philips</b> HD8650/01	325	14,3	★★★ ★★ ★	73	36	★	★★	-	★★	★★	★★
10 <b>Delonghi</b> Etam 29.620.SB	650	14,2	★★★ ★★ ★★★	62	37	★	■ ■	★★	★★★	★★★	
11 <b>Melitta</b> Caffeo CI E970-306 <sup>(1)</sup>	730	13,8	★★★ ★ ★	59	33	★	★ ★	★★★	★★★	★★★	
12 <b>Krups</b> EA815	485	13,6	★★★ ★★★ ■	39	35	★	★★	★	★★	★★★	★★★
13 <b>Delonghi</b> Etam 36.365M <sup>(1)</sup>	1300	13,6	★★★ ★ ★★★	59	40	★	★ ★	★★★	★★★	★★★	
14 <b>Bosch</b> TES 50129 RW	460	13,4	★★★ ★ ★★	31	37	★	★★★ ★★	★★★	★★★	★★★	
15 <b>Jura</b> Ena Micro 1	600	13,1	★★★ ■■ ★★	44	24	★★	-	-	★	★★★	★★★
16 <b>Philips</b> HD8841/01	400	13	★★★ ★	47	43	★	★★★ ★	★★★	★★	★★	★★

## LIRE LE TABLEAU

## PERFORMANCES

Nous avons évalué la performance sur plusieurs cafés courts, longs et doubles. La température du café, le temps d'écoulement de la dernière goutte,

l'épaisseur de la mousse, la vitesse d'écoulement et le préchauffage ont été notés. La différence de volume pour les cafés préparés simultanément a été prise en compte. Après avoir moussé du lait quand l'appareil le

permet, l'opérateur mesure la quantité de mousse et attend 5 minutes pour la mesurer à nouveau. La perte de hauteur de mousse est ainsi calculée. Sa qualité a aussi été appréciée.

## FACILITÉ D'UTILISATION

Des experts ont évalué la manipulation des bacs, réservoirs et poignées, la compréhension des pictogrammes et la facilité à lancer deux cafés simultanés. Le nettoyage ainsi que le détartrage

ont également été pris en compte.

## DÉGUSTATION

Couleur, densité et apparence de la mousse ont été appréciées par un jury. De même que les arômes, l'intensité de brûlé, l'amertume et l'acidité.

## BRUIT ET VIBRATIONS

Le niveau sonore, les vibrations et la stabilité de l'appareil ont été jugés par un jury lors des phases de rinçage, de broyage des grains et d'écoulement du café.



UNKL/REA

## Melitta Caffeo Solo&Perfect Milk

**449 €** | ★★ | **14,7/20**

Cette cafetière, avec un réservoir à eau de 1,2 l et un réservoir à grains de 120 g, ne permet de réaliser que 8 à 15 tasses. La température des cafés est parfaite et régulière. Le breuvage est très bon, équilibré, malgré une certaine astringence. L'appareil est facile à régler, à programmer et à nettoyer. Son détartrage se révèle simple grâce à un programme automatique. En revanche, le sélecteur de volume de café n'est pas précis. Dommage aussi que les volumes des 2 cafés préparés



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ PRIX

simultanément soient différents. Ce modèle est équipé d'un accessoire vapeur pour mousser le lait, mais il est peu performant, contrairement au mousseur de lait intégré, qui fonctionne correctement. La machine existe sans cet accessoire, sous la référence Caffeo Solo, à un prix plus faible (249 €, non testée).

	CARACTÉRISTIQUES						
	DIMENSIONS		CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ		NOTICE		
	Hauteur	Largeur	Profondeur	réservoir d'eau	Capacité du réservoir des tasses	Hauteur mini/maxi des tasses	
	cm	cm	cm	l	g	cm	
★★	★★	★★★	★	★★★	47	26	38
★★★	★★	★★★	★★	★★★	35	28	44
★★	★★	★★★	★★	★★★	36	24	44
★★	★	★★★	★★	★★★	38	32	45
★★	★★	★★★	★★	★★★	35	28	44
★★	★★	★★★	★★	★★★	34	22	43
★★	★★	★★★	★	★★	33	20	46
★★	★★	★★★	★	★★	36	26	46
★★★	★★	★★★	■	★★★	33	42	30
★★	★★	★★★	★★	★★★	34	48	20
★★	★★	★★★	★	★★★	35	27	47
★★	★★	★★★	★	★★	37	25	33
★★	★	★★★	★	★★★	33	20	50
★★	★	★★★	★★	★★★	39	28	48
★★	★★	★★★	★★	★★★	32	23	45
★★	★★	★★★	★★	★★★	33	22	43

### CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ

Elle a été mesurée pendant les phases de préparation du café, mais aussi lorsque l'appareil était en veille et/ou en veille prolongée.

### NOTICE

La carte et le contenu des explications ont été jugés.

(1) Équipé d'un accessoire pour mousser le lait, en plus du mousseur de lait intégré.

★★★ TRÈS BON

★★ BON

★ MOYEN

■ MÉDIOCRE

■■ MAUVAIS

## RÉPARABILITÉ

### Un coût parfois fort de café

Au lieu de jeter, les Français sont de plus en plus nombreux à vouloir faire réparer leurs appareils. Les fabricants répondent à cette tendance avec des stratégies diverses. Nespresso, par exemple, a mis en place une chaîne logistique permettant de récupérer 600 machines tombées en panne par jour. 80% d'entre elles sont réparées, affirme la marque. De son côté, le groupe Seb s'échine à rendre ses produits «facilement démontables et remontables». Pour aider les consommateurs à réparer eux-mêmes, des notices et des tutoriels vidéo sont mis en ligne sur Internet. Et surtout, Seb conserve dans son usine de Faucogney-et-la-Mer (Haute-Saône) plus de 6 millions de pièces détachées. Ce stock vise à rendre réparable pendant 10 ans 97% des produits du groupe. Les marques Bosch, Delonghi, Philips et Saeco permettent aussi, depuis leur site officiel, de commander facilement des pièces détachées. Mais malgré les efforts des fabricants pour rendre ces pièces accessibles, il est parfois peu rentable de faire réparer sa machine,

en particulier lorsque son prix d'achat était moyennement ou peu élevé. Hervé R., de Changé (Sarthe), en a fait l'expérience. Il nous a transmis un devis de réparation pour une cafetière à expresso Krups (groupe Seb), dont le broyeur s'est bloqué après 4 ans d'utilisation. Les frais de prise en charge (32,50 €) et le forfait intervention (81,08 €) représentent à eux seuls près d'un tiers du prix d'achat de l'appareil. Le coût du broyeur (69,94 €) et du vérin (90,96 €), ainsi que la TVA (54,86 €) font grimper la facture à 329,34 €. «Pour un appareil acheté 399 €, dites-moi si je délire?», s'insurge-t-il dans son courrier adressé à la marque. La présence des pièces détachées d'un appareil sur le marché le rend réparable, mais à quel prix! Une enquête de la répression des fraudes publiée en 2013 montre que les tarifs de réparation de l'électroménager ont augmenté de 126% en vingt ans. La faute, en partie, à un coût du travail élevé pour les réparateurs français, alors que les appareils sont fabriqués dans des pays à bas coût.

## LES TYPES DE CAFETIÈRES

◆ **Machine à expressos avec broyeur** Elle prépare le café à partir de grains, grâce à son broyeur intégré. Parfaite pour les connaisseurs!

◆ **Machine à expressos** Dotée d'un porte-filtre qui se serre à la main, elle accepte du café moulu ou des dosettes.

◆ **À filtre** La cafetière à filtre est bon marché, simple à utiliser et prépare une grande quantité de café.

◆ **À dosette ou à capsule** Simples d'emploi, elles

permettent de préparer une grande variété de boissons, mais à un coût unitaire élevé.

◆ **À piston** L'infusion s'obtient en plaçant du café moulu au fond de la machine et en y versant de l'eau chaude. Une cafetière simple à utiliser et facilement transportable.

◆ **À l'italienne** L'eau, placée à ébullition dans le bas de la machine, traverse le café moulu situé sur le dessus. Facile à l'usage, elle chauffe beaucoup et n'est donc pas transportable.

## NOTRE ENQUÊTE

Un questionnaire a été inséré dans notre newsletter du 10 novembre 2016. Au 17 novembre, 8 209 réponses ont été reçues, dont 99% émanant de personnes qui disent consommer du café.

MORGAN BOURVEN ET ROMAIN GRÉGOIRE

**U**n véritable raz-de-marée ! Questionnés sur vos habitudes de consommation de café, vous avez été plus de 8 000 à nous répondre en une semaine, un score très largement supérieur à la moyenne de nos enquêtes. Les lecteurs de *Que Choisir* seraient-ils accros à la caféine ? Apparemment oui ! Près de la moitié des répondants boivent trois cafés ou plus par jour et 12 % déclarent en consommer plus de cinq. Ces chiffres sont un peu supérieurs à ceux du Syndicat français du café, qui estime que les Français ingurgitent en moyenne deux à trois tasses par jour (soit 5,3 kg de café par an). Une différence qui peut s'expliquer par le fait que nos résultats ne concernent que des buveurs de cafés, et non les Français en général. Parmi nos lecteurs, les moins de 55 ans et les hommes ont tendance à boire plus de café que la moyenne. Et c'est bien la caféine qui est recherchée : si un tiers des répondants déclare prendre du décaféiné, c'est souvent en petite quantité. Côté équipement, les traditionnelles cafetières à filtre sont encore les plus répandues : 58 % des sondés en possèdent une. Ils sont aussi 52 % à avoir acquis une cafetière à dosettes ou à capsules, et 46 % un autre type de machine (à pompe, à piston, etc.), ce qui sous-entend que de nombreux foyers possèdent deux cafetières. Les machines à

# Les Français accros aux cafés longs

Nos lecteurs, et les Français en général, restent attachés au bon vieux bol de café du matin. Désaffecté ces dernières années au profit des capsules, ce segment retient désormais l'attention de toutes les marques.



P. BOUCLEIR/PNS

## COÛT MOYEN D'UN EXPRESSO\*

Cafetière filtre

**0,08 €**

Cafetière à grains

**0,11 €**

Dosette Senseo ou ESE

**0,17 €**

Capsule Dolce Gusto ou compatible Nespresso

**0,28 €**

Dosettes Tassimo

**0,29 €**

Capsule Nespresso

**0,35 €**

\*Prix d'une tasse, hors achat de la machine.

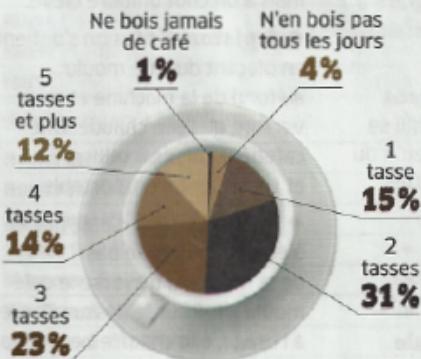
filtre perdent néanmoins du terrain. Selon une étude de l'agence Nielsen, le nombre de foyers possédant une cafetière à filtre est passé de 73,8 % en 2010 à 62,7 % en 2015. Notre enquête montre aussi que ces appareils ont 8 ans d'âge en moyenne – deux fois plus que les cafetières à dosettes ou capsules. Pour autant, les cafetières à filtre sont loin d'être désaffectées : 57 % de leurs possesseurs en font usage chaque jour ou presque. Dans le même temps, 78 % des cafetières à dosettes ou à capsules sont utilisées quotidiennement.

## Deux machines par foyer

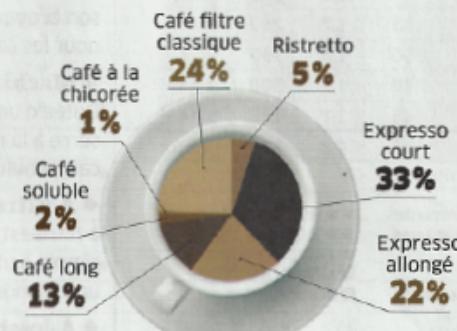
Ce double équipement répond à un double besoin : le café long du matin dans un bol ou un mug, et des expressos tout au long de la journée. La France est bien le premier marché mondial pour les ventes de capsules et de dosettes, mais malgré la tendance profonde que représente le « single serve » (dose individuelle), seulement 38 % des cafés préparés à domicile par les Français sont des petits formats. Interrogés sur la préparation qu'ils boivent le plus souvent, nos lecteurs sont seulement 33 % à répondre l'expresso et 5 % le ristretto (café serré).

Les capsules et les dosettes tirent le chiffre d'affaires du secteur vers le haut : les ventes ont progressé de 8,3 % en volume et 10,5 % en valeur entre janvier et août 2016, selon Nielsen, alors que celles du café moulu et en grains baissaient

## COMBIEN DE CAFÉS BUVEZ-VOUS CHAQUE JOUR ?



## QUEL TYPE DE PRÉPARATION DE CAFÉ BUVEZ-VOUS LE PLUS SOUVENT CHEZ VOUS ?



## LES PERSONNES INTERROGÉES POSSÈDENT UNE CAFETIÈRE

À filtre  
**58%**

À dosettes ou  
à capsules  
**52%**

**46%**

Autre (automatique,  
à pompe, à piston...)



GARO/PHANIE

de 3,4% en volume et 1,1% en valeur. Reste que les capsules ne représentent qu'un quart des volumes vendus en France. La marge de progression est donc énorme, et l'enjeu pour les fabricants de machines est de fidéliser les consommateurs aux goûts multiples.

### Des capsules format XXL

Philips a été l'un des premiers à dégainer avec la Senseo Switch. Lancée en juillet 2016, elle se présente comme «la seule machine à café deux-en-un, filtre et dosette». Nescafé Dolce Gusto a, dans le même temps, lancé la capsule Preludio, un café de 300 ml «pour bien démarrer la journée». La marque a en effet remarqué que si 44% de ses clients admettent boire du café le matin, seulement 25% le préparent avec leur cafetière Dolce Gusto. Ses nouvelles machines, la Drop et la Movenza, disposent d'une touche «XL» pour remplir un bol. Même Nespresso, le roi de la capsule, s'est positionné sur le marché du café long avec la Vertuo. Celle-ci permet de préparer des tasses de trois capacités (espresso de 40 ml, café long de 150 ml, mug de 230 ml) grâce à un nouveau format de capsules décliné en trois tailles. L'argument est le même : «Depuis toujours, Nespresso ne travaillait que sur 38% du marché (ndlr: les expressos). Avec Vertuo, on s'adresse à tous les consommateurs», expliquait Arnaud Deschamps, le patron de Nespresso France, lors du lancement de l'appareil.

Mais pour convaincre les consommateurs de troquer leur vieille cafetière à filtre contre ces nouveaux modèles, pas sûr que ces innovations suffisent. Quel que soit son format, le prix d'une capsule reste élevé par rapport à celui du café filtre. Or, 63% de nos lecteurs ne souhaitent pas dépenser plus de 100 € pour leur prochaine cafetière. 91% estiment que le prix de la machine est un critère de choix important et 76% pensent de même pour le prix du café.

### Le café moulu monte en gamme

Parallèlement aux fabricants de machines, les marques de café travaillent à mieux valoriser les 300 000 tonnes de café moulu et en grains vendues chaque année en France. Après avoir racheté

## CAPSULES ET DOSETTES

### LES COMPATIBLES FONT LA COURSE EN TÊTE

**Près de la moitié de nos lecteurs utilise des capsules et dosettes compatibles avec leur système de cafetière. Un choix surtout dicté par leur prix.**

**S**ans surprise, nos lecteurs équipés de cafetières à dosettes ou capsules se sont majoritairement (55%) tournés vers une machine Nespresso. La technologie Senseo est seconde avec 22% des réponses, loin devant Tassimo (7%) et Dolce Gusto (5%). 43% des achats de capsules et dosettes concernent des Nespresso, 10% des Senseo. Cette différence s'explique par l'importance des références de marques concurrentes, achetées par près de la moitié (47%) de nos répondants. Un choix surtout dicté par le prix (68% d'entre eux citent ce critère), loin devant la facilité d'approvisionnement (36%) et le goût (35%).

#### Un marché porteur

Les dosettes et capsules représentaient l'an dernier le premier segment du marché du café, avec 44% du chiffre d'affaires, devant le café moulu et en grains (39%) et l'instantané (17%).

Ce pactole attise les convoitises et la concurrence ne fait que s'élargir, à mesure que tombent les verrous technologiques. Senseo, Nespresso et Dolce Gusto sont désormais ouvertes aux capsules et dosettes compatibles, qui représentent maintenant 20% du marché. Cela reste faible mais la proportion a doublé en deux ans et continue de progresser. Le seul marché français des capsules compatibles Nespresso devrait passer de 200 millions d'euros cette année à 400 millions en 2020. Dans ce domaine, L'Or est largement leader, avec plus de 40% du marché, devant les marques de distributeur, puis les challengers Carte noire et Café royal.

#### Encore des problèmes

Cette profusion d'acteurs est favorisée par la trêve conclue entre les marques de café et les fabricants de machines, qui ont été accusées pendant des années de

mettre des bâtons dans les roues de leurs concurrents (QC n° 510) et de dissuader les consommateurs d'utiliser des capsules et dosettes compatibles. Notre enquête montre que les difficultés liées à l'usage de ces dernières n'ont pas cessé: 20% de nos lecteurs indiquent y avoir fait face. Dans près de la moitié des cas, le problème concerne l'interaction entre la machine et la capsule. En premier, la difficulté à insérer ou retirer les capsules compatibles. De nombreux lecteurs rapportent aussi que certaines d'entre elles leur paraissent plus résistantes que les originales, ce qui oblige la machine à forcer et pourrait engendrer un vieillissement prématué. Enfin, 42% des problèmes cités sont liés à l'écoulement du café ou à son goût. La solution est alors toute trouvée: tester une autre référence compatible. Fin 2015, on en comptait 159 dans les rayons.

## Les cafetières à moins de 100 € sont plébiscitées

Carte Noire pour un montant de 700 millions d'euros en mars dernier, Lavazza a annoncé vouloir faire monter la marque en gamme, grâce notamment à une production 100% made in France. L'Or, qui appartient au groupe néerlandais JDE (Maison du café, Senseo, Tassimo...), mise également sur le haut de gamme avec ses cafés moulus «premium». Grand'Mère, Velours ou

Jacques Vabre, trois autres marques du groupe JDE, se positionnent, elles, sur une image traditionnelle et familiale. Et c'est sans compter sur les marques de café équitable ou bio, pour qui le positionnement premium est une évidence. ♦

# DISQUES DURS EXTERNALES

CAMILLE GRUHIER, RÉDACTEUR TECHNIQUE VINCENT ERPELDING

## GUIDE D'ACHAT

Pour stocker et transporter vos données, vous avez le choix entre un disque dur mécanique et un disque dur SSD (Solid State Disk). Voici les principales différences.

### Principe de fonctionnement

Un disque dur externe mécanique est constitué de plateaux circulaires de 2,5 pouces sur lesquels des têtes d'écriture

inscrivent les données. Elles remplissent d'abord la périphérie et progressent vers le centre à mesure que les données s'accumulent.

La technologie SSD (pour Solid State Disk), déjà employée dans les clés USB, repose, elle, sur des composants électroniques.

### Encombrement et fragilité

Les disques SSD sont plus légers et moins encombrants que les disques mécaniques (40 g en moyenne contre 200, voire plus). Autre avantage

de l'électronique sur le mécanique: les composants sont nettement moins fragiles, les disques SSD se révèlent donc moins sensibles

aux chocs. Notez, enfin, que les disques SSD sont parfaitement silencieux.

### Performances

Côté performances, les différences sont flagrantes. Entre un disque SSD et un disque mécanique, les temps

d'accès aux fichiers et la vitesse d'écriture et de lecture sont incomparables. Il s'agit là encore d'une conséquence directe de la technologie employée. Parce qu'une tête de lecture doit se placer au-dessus d'un fichier pour le lire, un disque mécanique réclame 18 ms (millisecondes) pour accéder à un petit fichier quand 0,10 ms suffit à un disque SSD. Pour les gros

fichiers, comptez 30 ms contre 2,5 ms. Concernant les vitesses d'écriture et de lecture, les ordres de grandeur sont les mêmes. Dans le tableau ci-contre, ne comparez pas les deux familles de disques sur ces critères. Les ★★★ d'un disque mécanique ne valent pas les ★★★ d'un SSD, mais elles reflètent les excellentes performances du disque dans sa catégorie.

### Prix et capacité de stockage

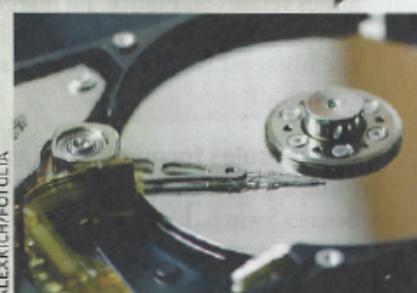
La plupart des disques SSD offrent une capacité de stockage limitée à 256 Go. Rares sont les modèles plus généreux, car la technologie est encore très onéreuse. Samsung propose bien un modèle de 2 To (téraoctets),

mais la note grimpe à 900 € ! En SSD, le prix du gigaoctet de stockage est environ dix fois plus élevé que celui des disques durs classiques.



CHARMSITA/FOTOLIA

Les performances des disques durs (rapidité, temps d'accès) prennent sur la facilité d'utilisation et la qualité de fabrication.



ALEXKICH/FOTOLIA

Sur un disque dur mécanique, des têtes d'écriture inscrivent les données sur des plateaux circulaires.

## 16 DISQUES DURS EXTERNES

### 8 DISQUES DURS SSD

- 1 **Sony** SL-BG2
- 2 **Samsung** Portable SSD T3
- 3 **Lacie** Rugged Thunderbolt SSD
- 4 **Sandisk** Extreme® 500
- 5 **Freecom** mSSD
- 6 **Buffalo** Minestation Thunderbolt SSD
- 7 **Verbatim** Vx450
- 8 **Integral** Portable SSD

### 8 DISQUES DURS MÉCANIQUES

- 1 **Verbatim** Store 'n' Go USB 3.0
- 2 **Toshiba** Canvio Basics
- 3 **Lacie** Porsche Design Mobile Drive
- 4 **Seagate** Backup Plus Slim
- 5 **Buffalo** Minestation extreme
- 6 **Sony** HD-E2
- 7 **Western Digital** My passport
- 8 **Intenso** Memory case

### LIRE LE TABLEAU

#### PERFORMANCES

Nous testons les disques durs connectés à un ordinateur récent sous Windows 10. Les taux de transferts de 4 types de fichiers (fichiers de 100 Ko représentant 1 Go, fichiers de 1 Mo représentant 1 Go, fichiers de 100 Mo représentant 2 Go et deux fichiers de 1 Go) sont mesurés en lecture et en écriture via l'interface USB 3.0.



Les disques SSD sont plus rapides que les disques mécaniques mais le gigaoctet de stockage coûte plus cher.

**Sony SL-BG2**

200 € | ★★★ | 18,3/20

► Carton plein pour ce disque dur SSD Sony. Sa note reflète son excellence générale, de la qualité de fabrication à la rapidité d'exécution. Ultracompact (35 g et 9,4 mm d'épaisseur), léger et silencieux, le boîtier se révèle très pratique pour transporter des fichiers au quotidien. Il offre 256 Go de stockage, la capacité la plus répandue pour contenir le prix à un niveau abordable. S'il faut lui trouver un défaut, ce sera sa notice, un simple dépliant multilingue incomplet. Mais c'est chercher la petite bête.

**Samsung Portable SSD T3**

150 € | ★★★ | 18,1/20

► Moins cher que notre meilleur choix, ce modèle Samsung affiche lui aussi d'excellentes performances. Son interface USB 3.1 type C offre des transferts de fichiers très rapides en lecture et en écriture. Les temps d'accès au disque sont très courts (0,1 ms pour des petits fichiers, 2,5 ms pour des fichiers plus importants). Grâce à son design soigné et à son fonctionnement silencieux, il est agréable au quotidien. D'autant qu'il chauffe très peu à l'usage. Vous pourrez protéger vos données derrière un mot de passe à l'aide du système de cryptage.

**Verbatim Store 'n' Go**

160 € | ★★ | 15,1/20

► Ce disque dur externe à 160 € offre de très bonnes performances dans sa catégorie, celle des disques mécaniques 2,5 pouces. En lecture comme en écriture, les taux de transfert sont très bons, même en fin de disque, lorsqu'il est presque plein. Son poids raisonnable de 168 g permet de le transporter partout. En revanche, la notice d'utilisation, un dépliant multilingue sans le français, est médiocre. Le Verbatim Store 'n' Go USB 3.0 testé offre 2 To (téraoctets) de stockage; il se décline également en 1 To et 500 Go.

**Toshiba Canvio Basics**

100 € | ★★ | 14,6/20

► À capacité égale (2 To) à celle de notre meilleur choix, le Toshiba Canvio Basics ne coûte que 100 €. C'est donc résolument une bonne affaire. D'autant que ses performances sont au rendez-vous. Il atteint notamment des taux de transfert de 126 Mo/s en lecture comme en écriture, et n'a pas à rougir quand il est presque plein. Lorsqu'il fonctionne, évitez les chocs (la coque en plastique pourrait ne pas les parer complètement). À l'usage, on perçoit quelques vibrations malgré les patins amortisseurs. Rien de dissuasif, toutefois.

PRIX	NOTE SUR 20	PERFORMANCES										CARACTÉRISTIQUES				
		Rapidité lecture USB	Rapidité écriture USB	Petits fichiers	Gros fichiers	Appréciation	Interface Thunderbolt	APPRÉCIATION	FACILITÉ D'UTILISATION	QUALITÉ DE FABRICATION	ENVIRONNEMENT	EQUIPEMENT	Capacité annoncée	Poids	Longueur câble USB	
200	18,3	★★★	★★★	★★★	0,09	2,5	★★★	n. a.	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	256	35	• 25
150	18,1	★★★	★★★	★★★	0,1	2,5	★★★	n. a.	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	250	50	• 40
270	17,1	★★★	★★★	★★★	0,1	2,5	★★★	★★★	★★★	■	★★★	★★★	★★★	256	274	• 37
135	16,7	★★★	★★★	★★★	0,16	2,9	★★★	n. a.	★★★	★★	★★★	★★★	★★	240	40	• 16
110	16,5	★★★	★★★	★★★	0,09	2,5	★★★	n. a.	★★★	★★★	★★★	★★★	★	256	27	- 25
340	15,6	★★	★★★	★★★	0,11	2,8	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★	256	233	- 42
145	12,2	★★	★★	■	0,29	3,1	★★	n. a.	★	★★★	★★★	★★★	★	256	32	- 12
150	9,2	★	★	■■	0,36	426	■	n. a.	■	★★★	★★★	★★★	■	256	36	- 38
160	15,1	★★	★★★	★★★	17,8	28,6	★★★	n. a.	★★★	★	★★	★★	★	2000	168	- 16
100	14,6	★★	★★★	★★★	17,3	27,5	★★★	n. a.	★★★	★	★	★★★	■	2000	197	- 45
215	14,2	★★	★★	★★	17,9	29,3	★★	n. a.	★★	★★	★★	★★★	★★	2000	260	• 37
140	14,2	★★	★★★	★★	18,5	29	★★	n. a.	★★	★★★	★★	★★	★	2000	123	- 39
230	13,9	★★	★★★	★★	18,6	28,9	★★	n. a.	★★	★	★★	★★	★	2000	255	• 11 (n)
180	13,2	★★	★	★★	17,3	29,9	★★★	n. a.	★★	★	★★	★★★	★★	2000	294	• 54
180	10,8	★	★	★	17,9	30,3	★★	n. a.	★	★	★★	★★	★★	2000	247	• 38
170	9,8	★	■	★	17,8	30,2	★★	n. a.	★	★	★★	★★	■	2000	255	- 38

et Thunderbolt (principalement utilisée pour les Mac) si disponible. On mesure les temps d'accès au disque dur pour la lecture de fichiers de 512 octets et 1 Mo.

**FACILITÉ D'UTILISATION**

Les notices d'emploi papier, livrées sur DVD ou stockées directement dans les disques durs sont passées au crible. La facilité de branchement, la transportabilité et le poids sont jugés.

**QUALITÉ DE FABRICATION**

Une note de qualité de fabrication est attribuée en fonction des matériaux, de l'assemblage et de la connectique proposée. Nous évaluons le bruit de fonctionnement à 1 m de distance et constatons les éventuelles vibrations.

**ENVIRONNEMENT**

Avec une caméra thermique, nous relevons les températures en veille et en marche.

Nous mesurons ensuite la consommation électrique des disques branchés au port USB 3.0 d'un ordinateur lorsqu'ils sont en veille, au repos et en fonctionnement.

**ÉQUIPEMENT**

La note représente la richesse des équipements: type de connecteur, double interface, logiciel fourni, possibilité de chiffrement des données ou de stockage en ligne.

(1) Câble fixe.

n. a.: non applicable.

•: oui; -: non.

★★★ TRÈS BON

★★ BON

★ MOYEN

■ MÉDIOCRE

■■ MAUVAIS

# ALERTER



- L'excès de sel nuit à notre santé. Les scientifiques dénoncent son omniprésence dans nos assiettes et réclament des mesures réglementaires afin de limiter son usage dans les produits transformés. Lesquels représentent à eux seuls 80% de nos apports salés.

SEL

## Gare à l'overdose!

MARIE-NOËLLE DELABY,  
RÉDACTRICE TECHNIQUE CLAIRE GARNIER

**C**ertes, en petite quantité, le chlorure de sodium est indispensable à la vie. Il joue un rôle essentiel dans les milieux cellulaires, la transmission des influx nerveux ou la régulation de la pression sanguine. «*Mais (...) sa présence naturelle à l'état de traces dans tous les aliments suffit à couvrir nos besoins vitaux*», rappelle

Pierre Meneton, chercheur à l'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale), qui alerte depuis plus de 15 ans instances et grand public sur les dangers de l'excès

de sel. Notre organisme n'en réclame pas plus de 2 g par jour et notre consommation ne devrait pas excéder 5 g chez l'adulte selon l'OMS (Organisation mondiale de la santé), qui préconise aussi d'ajuster ses recommandations aux besoins énergétiques des enfants (ex: pas plus 3 g/jour à 3 ans). Les recommandations françaises, qui répondent à la volonté de fixer des objectifs «atteignables», incitent, elles, à ne pas dépasser 6 g par jour, soit 2 g par repas chez l'adulte. Car, dans la réalité, nous en ingérons bien plus, soit 9 g par jour en moyenne.

L'addiction est... salée, surtout pour notre santé. L'effet le plus néfaste de l'excès de sel est son influence sur la tension artérielle. Un milliard d'individus dans le monde et 12,2 millions de Français souffrent d'hypertension, laquelle accroît le risque d'accidents cardio-vasculaires (AVC, infarctus). Or, baisser la consommation de sel contribue à réduire significativement ce risque. Des études estiment qu'en diminuant de 15 % la consommation de sel dans le monde, le nombre de décès liés à l'hypertension pourrait chuter de 9 millions en 15 ans.

### **L'hypertension est l'effet le plus néfaste de l'excès de sel**

#### **Les produits transformés sont trop salés**

Mais l'abus de sel augmente aussi l'élimination du calcium dans les urines. Cette fuite de calcium peut fragiliser les os. Aussi, les apports en sel des femmes de plus de 65 ans, principales victimes d'ostéoporose, et des enfants qui constituent leur capital osseux doivent être limités. Enfin, un régime riche en aliments très salés (poissons en saumure, sauce soja...) semble avoir une incidence sur le cancer de l'estomac. Irritants pour la muqueuse digestive, ils la rendent plus vulnérable à des substances cancérogènes telles que les sels nitrités, employés comme conservateurs dans les charcuteries, ou à la bactérie *Helicobacter Pylori*, à l'origine d'ulcères et qui augmente aussi le risque de cancers.



Consultez notre  
infographie sel et  
alimentation sur  
<http://ufcq.link/sel555>

**ANALYSES  
LABO**

# 14 types d'aliments

## PAIN ET PRODUITS DE PANIFICATION

Malgré ces risques connus, nous peinons à nous départir de notre appétence pour cet ingrédient. «Durant des siècles, l'homme s'est nourri d'aliments conservés dans le sel comme le cochon de ferme, le hareng ou la morue. Depuis une cinquantaine d'années, l'industrie a majoré cette envie artificielle en nous proposant des produits le plus souvent très salés», explique le Pr Edmond Bertrand, auteur d'*À votre santé, données médicales et culturelles* (éditions L'Harmattan, 2016). Car le vrai problème n'est pas tant de boucher les trous de la salière familiale que de diminuer son usage dans les produits transformés, artisanaux ou industriels, qui couvrent près de 80% de nos apports en sel. Difficile pour les fabricants de renoncer à ce produit aux ressources quasi inépuisables, capable de retenir l'eau dans les denrées ou d'y limiter la prolifération des agents pathogènes. Des propriétés indispensables à la fabrication de certains produits comme le pain, les poissons fumés, le fromage ou la charcuterie. Mais plus difficile encore de renoncer à son pouvoir d'exciter le plaisir gustatif. Et si, dès l'Antiquité, on recourt en Méditerranée au sel pour rendre les vins médiocres agréables à boire, aujourd'hui, cette fonction d'exhausteur de goût, voire parfois de cache-misère, est toujours largement exploitée.

### Étiquetage désormais obligatoire

Sans contrainte réglementaire, les progrès des fabricants restent modestes. Alors qu'en 2002 l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) planifiait une baisse de la consommation de sel de 20% en dix ans, en 2012, celle-ci n'atteignait que 4%. Une stagnation confirmée, début 2017, par l'Observatoire de la qualité de l'alimentation (Oqali), qui révèle que 75% des 130 familles de produits étudiées (sur un à quatre ans) n'affichent aucune évolution significative de leur teneur en sel! À *Que Choisir*, nous avions constaté, entre 2003 et 2007, une baisse sensible des taux de sel dans les produits analysés par nos soins. Mais, depuis, les efforts sont moins soutenus et les écarts se creusent au sein des familles d'aliments. Sur 77 produits suivis depuis notre dernier test, en 2013, seulement 13 ont diminué leur teneur en sel de manière probante (▼ dans nos tableaux).

Du sel «caché» sur lequel le consommateur n'a guère d'autre contrôle que celui de l'étiquette, qui depuis le 13 décembre 2016 a obligation d'afficher le taux de sel. «Malheureusement, cette obligation ne concerne que les produits emballés. Or les trois plus gros contributeurs que sont le pain (25%), la charcuterie (12%) et les fromages (10%) sont largement vendus en vrac, donc sans étiquette», regrette Pierre Meneton. Ce dernier estime donc urgent que l'État engage des mesures législatives et réglementaires plus contraignantes pour les fabricants. ♦

#### Baguettes de pain.

Dans les dix baguettes achetées en grandes surfaces ou en boulangeries, la teneur moyenne est de 1,51 g de sel aux 100 g. Une portion (un quart de baguette) fournit donc près de 1 g de sel, c'est-à-dire la moitié des apports souhaités pour un repas. Une valeur équivalente à celle que nous avions trouvée en 2013 (1,52 g/100 g) et en 2007 (1,54 g/100 g). Des baisses sont pourtant possibles en utilisant par exemple des farines moins tamisées et des fermentations au levain plus poussées, donnant un pain plus brun, compact et plus acide, mais moins salé.

#### Pains de mie.

Qu'ils soient complets (Jacquet) ou blancs (Auchan, Monoprix et Harry's), les quatre pains de mie testés montrent des teneurs en sel aux 100 g comparables (1,2 g). Mais la taille de la portion fait la différence. Deux grandes tranches (cas d'un sandwich) de pains Auchan, Jacquet et Monoprix fournissent environ 0,85 g de sel quand deux tranches du pain de mie Harry's - presque deux fois plus petites - fournissent 0,5 g de sel.

#### Croissants et pains au lait.

Un croissant, comme un pain au lait, renferme en moyenne

0,4 g de sel. Mieux vaut, par conséquent, ne pas se laisser tenter par une deuxième viennoiserie.

**Biscottes.** Les biscuits 6 céréales Heudebert sont, aux 100 g, aussi salées que certaines baguettes (1,57 g aux 100 g), mais on en consomme en général moins, 5 biscuits pesant en moyenne 44 g contre 65 g pour un quart de baguette d'après nos pesées.

Les références «pauvres» en sel (Heudebert Pleine Vie sans sel ajouté, biscuits Carrefour très pauvres en sel) tiennent leur promesse avec moins de 0,01 g de sel à la portion (5 biscuits).

### TENEUR EN SEL DE 22 PAINS ET PRODUITS DE PANIFICATION

	TENEUR EN SEL (g/PORTION)	ÉCARTS / 2013
10 baguettes de pain standards et traditions	66 0,99	→
Krisprolls Petits pains suédois complets	65 0,89	↓
Jacquet Maxi Jac'Complet	78,6 0,88	↓
Auchan (pain de mie nature) spécial sandwich	78 0,84	↓
Monoprix Le blanc pain de mie	70 0,81	↓
Lu Heudebert 6 céréales (biscottes)	44 0,69	↓
Harrys Extra moelleux nature	42 0,50	→
Produits blancs (Carrefour), croissants (x 10)	40 0,42	↑
Brioche Pasquier 12 pains au lait au levain	35 0,40	↓
Brioche Pasquier 8 croissants au levain	40 0,39	↓
Epi d'Or (Marque Repère Leclerc) 10 pains au lait	35 0,39	↓
Lu Heudebert Pleine Vie sans sel ajouté	45 0,01	↓
Carrefour Biscottes très pauvres en sel	41,3 0,01	↓

#### LIRE LES TABLEAUX

Nous avons analysé les teneurs en sel de 132 produits répartis en 14 catégories. Elles sont calculées par portions, celles-ci étant indiquées sur les produits ou estimées selon des valeurs de références. La teneur en sel à la portion permet de

meille évaluer la contribution du produit à nos apports en sel journaliers par rapport aux recommandations françaises du PNNS (Programme national nutrition santé), lesquelles sont de 6 g par jour maximum, soit environ 2 g par repas pour un adulte. Lorsque c'est possible, les

résultats sont comparés à ceux obtenus lors du test 2013 (OC n° 512). Les écarts observés par rapport au précédent test sont symbolisés comme suit:

- ↗ : plus de 20% et au-delà
- ↗ : de + 5% à + 20%
- : de - 5% à + 5%
- ↓ : de - 5% à - 20%
- ↙ : moins de 20% et en deçà

## ALERTER

TENEUR EN SEL

# CHARCUTERIES



**S**i, dans les charcuteries, le sel a historiquement un rôle de conservateur, luttant contre la prolifération des bactéries d'altération (responsables de mauvaises odeurs ou de colorations) ou pathogènes, les techniques de fabrication modernes permettent d'en limiter les besoins. Mais il reste primordial pour garantir le goût, la jutosité et la texture (tenue) des charcuteries», explique Thierry Astruc, chercheur à l'Inra (Institut national de la recherche agronomique). Ces produits demeurent donc très salés. Les teneurs des produits de cette catégorie sont quasiment toutes supérieures à 1 g par portion. Aux 100 g, les jambons crus

battent tous les records avec 4 à 5 g de sel en moyenne. À la portion toutefois, ces produits ne contribuent pas forcément plus à l'apport en sel que certains jambons blancs, leurs tranches étant plus fines. Ainsi 2 tranches de jambon cru apportent 1,5 g en moyenne quand 2 tranches du jambon blanc (non allégé en sel) en apportent 1,7 à 2 g. Notons que, depuis 2016, le code des usages de la charcuterie limite la teneur en sel dans les jambons cuits de qualité supérieure, soit 2 g de sel/100 g maximum. Enfin, les jambons, lardons et blancs de poulet annonçant une teneur en sel réduite (-25% par rapport à la moyenne de la catégorie) tiennent leurs promesses.

## 18 CHARCUTERIES

	TENEUR EN SEL (g/PORTION)	ÉCARTS / 2013
Eco+ (Leclerc) Blanc de poulet	90	2,57
Pouce (Auchan) Blanc de poulet	90	2,34
Justin Bridou Le bâton de berger	43	2,09
Produits blancs (Carrefour), jambon (qualité choix) avec couenne	90	1,98
Aoste Les fines et fondantes (jambon cru)	33,3	1,62
Fleury Michon Le Label rouge sans couenne	80	1,37
Monoprix Jambon de Bayonne	33,3	1,35
Herta Knacki 100% pur porc	70	1,25
Herta Lardons fumés	51	1,12
Tradiliège (MR* Leclerc) Jambon de Paris, - 25% de sel	80	1,11
Herta Lardons nature	51	1,09
Herta Knacki 100% pur porc - 25% de sel	70	1,08
Fleury Michon Blanc de Poulet - 25% de sel	80	1,06
Herta Lardons fumés - 25% de sel	50	0,96
Auchan Blanc de poulet cuit au four - 25% de sel	60	0,80
Madrange Terrine de campagne	45	0,75
Fleury Michon Le Supérieur - 25% de sel sans couenne tranches fines	60	0,72
Tradiliège (Marque Repère Leclerc) Mousse de canard	44	0,61

\* MR: Marque Repère.

# FROMAGES

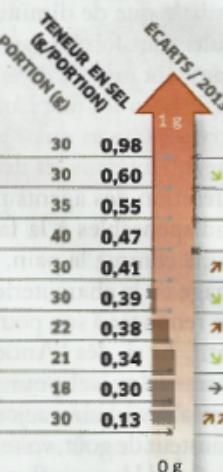


Tous les fromages contiennent du sel pour leur conservation mais, en général, l'emmental ou la mozzarella sont peu salés quand les bleus persillés (ex: roquefort, bleu des causses...) ou la feta peuvent l'être dix fois plus.

Chèvres et fromages à pâtes molles type brie se situent entre les deux. Du côté des fromages fondus pour enfant, aux 100 g Kiri goûter est moins salé que La vache qui rit. Mais sa portion plus généreuse apporte presque le double de sel.

## 10 FROMAGES

	TENEUR EN SEL (g/PORTION)
Les Croisés (Marque Repère Leclerc) Feta	30 0,98
Saint Agur	30 0,60
Kiri Goûter (Kiri + gressins)	35 0,55
Soignon Fromage de chèvre sel réduit de 25%	40 0,47
Leerdammer original	30 0,41
Président Camembert	30 0,39
Babybel Mini Babybel	22 0,38
Ficello Le fromage à effilocher nature	21 0,34
La vache qui rit	18 0,30
Président Emmental Cœur de meule	30 0,13



## SOUPES



Les soupes déshydratées, une fois reconstituées, ne sont pas pires que les autres. Mais tous les produits de notre sélection sont très salés. C'est d'autant plus regrettable que le sel n'y joue qu'un rôle organoleptique, sans fonction de conservation contrairement aux charcuteries ou aux fromages. Pourtant, la portion standard, une assiette de 250 ml, apporte le plus souvent 1,8 g de sel. Et certains conditionnements

individuels de plus de 250 ml, comme la briquette de velouté de 10 légumes PurSoup' de Liebig (350 ml), grimpent à 2,5 g de sel, dépassant à eux seuls les apports conseillés sur un repas. Bien que le Syndicat national des fabricants de bouillons et potages proclame une réduction de la teneur moyenne en sel des soupes du marché français de 19,6% pour la période 2002 à 2012, de gros efforts restent à faire!

## 6 SOUPES

	TENEUR EN SEL (ml/PORTION)
Liebig PurSoup', velouté de 10 légumes	350 2,48
Liebig Soupe de poissons aux aromates	250 2,05
Maggi Soupe de poule aux vermicelles	250 2,01
Knorr Poule au pot aux petits légumes	250 1,83
Knorr Velouté de tomates mascarpone	250 1,77
Maggi Soupe à l'oignon	250 1,76



PHOTOS: L. HINI POUR QUE CHOISIR

## PLATS CUISINÉS

Ici, les teneurs en sel sont très contrastées mais, dans leur ensemble, les plats cuisinés demeurent très salés. Pour limiter sa consommation de sel, mieux vaut éviter couscous et raviolis en conserve: une portion apporte en moyenne trois fois plus de sel qu'une portion de raviolis frais. L'assaisonnement étant absent des produits frais, on évitera de les agrémenter d'une sauce prête à l'emploi (les bolognaises testées ajoutent environ 1,2 g de sel à la portion). Côté pizzas, les teneurs en sel à la portion

(1/4 de pizza) varient entre 1 et 1,6 g. Ce qui est loin d'être négligeable car, si l'on mange une pizza en guise de plat principal, l'addition devient très salée. Entière, une pizza Royale Fraich'Up de Buitoni fournit 6,5 g dépassant les apports journaliers recommandés! Enfin, pour les cordons-bleus, Le Gaulois Disney, qui cible les enfants, est moins chargé en sel que ses concurrents, car il renferme moins de sel aux 100 g et propose une portion de taille plus modeste (80 g au lieu de 100 g).



## 22 PLATS CUISINÉS

	TENEUR EN SEL (g/PORTION)	ÉCARTS / 2013
Fleury Michon Couscous à la marocaine et ses petits légumes (frais)	450 3,76	↑ 4 g
Côté Table (Marque Repère Leclerc) Couscous poulet et merguez (frais)	450 3,41	→
Auchan Ravioli pur bœuf (conserve)	400 3,27	→
Panzani Le ravioli pur bœuf (conserve)	400 2,93	→
Garbit Couscous royal poulet et bœuf (conserve)	430 2,91	→
Marie Couscous poulet et merguez (surgelé)	450 2,79	→
Picard Couscous royal au poulet agneau et merguez (surgelé)	500 2,75	→
WeightWatchers Couscous oriental au poulet & boulgour légumes cuisinés (conserve)	300 2,15	→
Père Dodu Escalope cordon-bleu de poulet 100% filet	100 1,67	↑
Buitoni Fraich'Up Royale (surgelé)	150 1,61	↓
Sodebo Dolce pizza Regina (frais)	100 1,40	↓
Le Gaulois Le cordon-bleu poulet	100 1,34	↓
La boîte à Pizza Pizza Régina (frais)	95 1,33	↓
Auchan Nuggets poulet x 10	100 1,32	↓
Pic'Express (Marque Repère Leclerc) Nuggets de poulet	100 1,32	↓
Picard Pizza Régina (surgelé)	100 1,14	↓
Lustucru Ravioli bœuf aux petits oignons (frais)	150 1,10	↓
Marie La pizza royale (surgelé)	95 1,04	↓
Père Dodu Nuggets aux filets de poulet	100 1	↓
Turini (Marque Repère Leclerc) Pizza royale (surgelé)	100 1	→
Le Gaulois Disney cordon-bleu	80 0,95	↓
Carrefour Ravioli bœuf (frais)	150 0,84	↓
	0 g	

## PRODUITS TRAITEURS DE LA MER

D e façon naturelle, les produits de la mer bruts sont peu salés, à l'exception de ceux qui accumulent l'eau de mer comme l'huître. Mais le sel peut être ajouté. Les produits traiteur frais ainsi transformés peuvent être classés, d'une manière générale, en trois familles selon leur teneur en sel:

- moins de 2 % de sel: terrines de poissons, tarama ou produits à base de surimi. La date limite de consommation étant courte, le sel n'a pas de rôle de conservation mais améliore le goût ou la tenue des produits. Pour les sushis, gare aux sauces: salées ou sucrées, elles sont généralement très riches en sel. Le thon en boîte se situe dans cette fourchette.



- entre 2 et 4 % de sel: les crevettes cuites ou en saumure, les poissons fumés, les œufs de poissons. Ici, le sel joue un rôle un peu plus marqué de conservateur. À la portion, les teneurs sont moindres mais une tranche de saumon (environ 35 g) apporte par exemple 0,8 g de sel et les consommateurs, qui les jugent souvent trop fines, doublent ou triplent facilement leur apport.
- plus de 4 % de sel: harengs, anchois ou morue salés contiennent jusqu'à 20 % de sel. Il joue ici un rôle majeur dans la conservation et participe à la maturation du produit. Difficile, donc, de s'en passer.

## 6 PRODUITS TRAITEURS DE LA MER



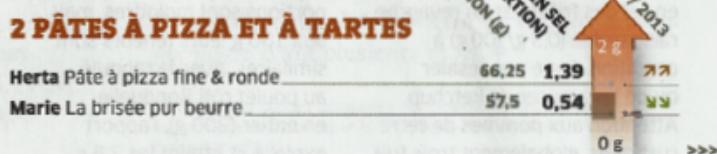
## PÂTES À PIZZA ET PÂTES À TARTE

E n fonction des recettes, certaines pâtes se révèlent de véritables pâtes à sel. Ainsi, un quart de la pâte à pizza testée apporte 1,4 g de sel quand une partie de la pâte brisée



n'en fournit que 0,6 g. Ce qui, dans les deux cas, semble beaucoup pour des produits dépourvus de garniture.

## 2 PÂTES À PIZZA ET À TARTE



## CHIPS ET BISCUITS APÉRITIFS

**C**ontrairement aux idées reçues, les biscuits apéritifs ne figurent pas parmi les plus gros contributeurs en sel du fait des faibles quantités consommées.

Une portion de chips (30 g), équivalente aux petits paquets individuels, s'avère donc raisonnable. Mais attention, les teneurs varient du simple au

triple selon les produits. 30 g de chipsters de Belin apportent près de 1 g de sel. On a donc tôt fait d'entamer la quantité de sel recommandée avant même de passer à table. Notons que les chips nature sans sel ajouté de Carrefour sont effectivement très peu salées (0,03 g/100 g). Quant aux «lightly sea salted» de Tyrells (0,2 g/100 g), ils sont environ cinq fois moins salés que des chips classiques. Leur goût s'écarte de celui des chips habituelles mais demeure tout à fait acceptable.



### 9 CHIPS ET PRODUITS APÉRITIFS

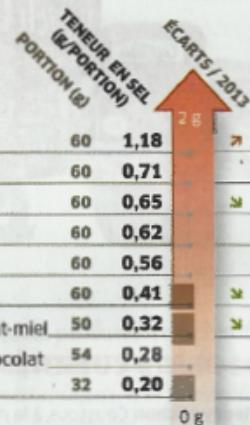
	TENEUR EN SEL (g/PORTION)	ÉCARTS / 2013
Belin Chipster L'original	30 <b>0,80</b>	▲ 1,6
Vico Monster Munch salé	30 <b>0,51</b>	▲ 0,5
Bénenuts Cacahuètes grillées à sec	40 <b>0,42</b>	▲ 0,4
Bénenuts Cacahuètes délicatement salées	40 <b>0,36</b>	▲ 0,3
Vico La classique nature (chips)	30 <b>0,32</b>	▲ 0,3
Lay's Nature (chips)	30 <b>0,29</b>	▲ 0,2
Vico La légère (- 30 % MG) (chips nature)	30 <b>0,28</b>	▲ 0,2
Tyrells Hand-cooked English crisps lightly sea salted	30 <b>0,06</b>	▲ 0,0
Carrefour Chips nature sans sel ajouté	30 <b>0,01</b>	▲ 0,0

## PETIT DÉJEUNER

**I**a portion de céréales conseillée par les fabricants, de 30 g, nous semble un peu juste. Nous avons donc calculé les teneurs en sel pour une portion de 60 g qui semble correspondre davantage aux quantités consommées. On constate alors qu'un bol de céréales fournit en moyenne 0,7 g de sel. C'est beaucoup



trop pour des produits essentiellement destinés aux enfants, dont les apports devraient être inférieurs à ceux des adultes. Malgré leur goût souvent très sucré, aux 100 g, les teneurs sont comparables à celles des chips! Celle des corn-flakes Pouce (Auchan) les dépasse même avec 2 g/100 g contre 1,3 g/100 g affiché pour les Chips nature Lay's ou Vico. Les deux références de biscuits pour petit déjeuner apportent en moyenne deux fois moins de sel (portions de quatre biscuits).



## SNACKS ET RESTAURATION RAPIDE



**O**n s'en doutait: les burgers qui accumulent les ingrédients salés (pain, fromage, charcuterie...) apportent, en moyenne, à eux seuls 2 g de sel par portion, soit les apports conseillés d'un repas. L'apport en sel des frites est en revanche raisonnable (0,3 g/100 g) à condition de ne pas resaler ou de les arroser de ketchup. Attention aux pommes de terre rustiques, globalement trois fois

plus salées que leurs cousines. • Sandwichs et salades en conserve n'ont rien à envier aux menus fast-foods: ils apportent de 2,3 à 3 g de sel à la portion! • Les salades du rayon frais semblent faire mieux car les portions sont moindres, mais aux 100 g leurs teneurs sont similaires. Avec le taboulé au poulet rôti Bonduelle en entier (300 g), l'apport explose et atteint les 2,8 g.

### 14 SNACKS ET RESTAURATION RAPIDE

	TENEUR EN SEL (g/PORTION)	ÉCARTS / 2013
Quick Quick'n Toast	220 <b>3,16</b>	▲ 4,8
Daunat XXL 3 Jambon emmental salade, pain complet moelleux	230 <b>2,97</b>	▲ 4,7
Sodebo Le Mega jambon emmental pain moelleux complet	230 <b>2,87</b>	▲ 4,6
Côté snack (Marque Repère Leclerc) Salade de thon mexicaine (conserve)	250 <b>2,38</b>	▲ 4,5
Auchan Salade blé doré au poulet (conserve)	250 <b>2,32</b>	▲ 4,4
Mac Do Big Mac	210 <b>2,08</b>	▲ 4,3
Mac Do Cheeseburger (menu Happy meal)	120 <b>1,69</b>	▲ 4,2
Quick Cheeseburger (menu Magic box)	100 <b>1,30</b>	▲ 4,1
Bonduelle Taboulé au poulet rôti (frais)	100 <b>0,93</b>	▲ 4,0
Quick Rustiques (menu Magic box)	80 <b>0,80</b>	▲ 3,9
Bonduelle Carottes rapées au citron de Sicile (frais)	100 <b>0,76</b>	▲ 3,8
Quick La frite maxi	140 <b>0,45</b>	▲ 3,7
Mac Do Frites grande portion	130 <b>0,34</b>	▲ 3,6
Mac Do Frites (menu Happy meal)	70 <b>0,21</b>	▲ 3,5

# BISCUITS ET GÂTEAUX

**A**vec les gâteaux, la gourmandise devient vite un vilain défaut en raison de leur richesse en gras et en sucre, mais aussi en sel ! Deux biscuits ou gâteaux apportent en moyenne 0,22 g de sel, soit 4% des 5 g journaliers recommandés par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Soit la même quantité de sel qu'une poignée de

«cacahuètes délicatement salées» Bénénuts ! Mieux vaut donc ne pas se laisser aller à finir le paquet car, dans ce cas, les teneurs peuvent s'envoler à plus de 2 g de sel pour Granola L'original chocolat au lait ou 1,5 g pour Prince goût chocolat.

## 7 BISCUITS ET GÂTEAUX

	TENEUR EN SEL (g/PORTION)	ÉCARTS / 2013
Brossard Savane chocolat	54 0,31	↑ 1 g
Lu Granola L'original chocolat au lait	25 0,28	→
St Michel Madeleines	36 0,23	↓
Lu Véritable petit-beurre	17 0,22	→
Lu Prince goût chocolat au blé complet	40 0,20	↓
P'tit déli (Marque Repère Leclerc) Galettes bretonnes	15,6 0,18	↓
BN Goût chocolat	38 0,15	↓↓
	0 g	

## SAUCES CUISINÉES

**I**n e faut pas en abuser ! Le ketchup Amora renferme ainsi 2,16 g de sel aux 100 g : autant que dans des lardons et plus que dans des chips ! Une portion raisonnable (15 g = 1 cuillère à soupe)

permet cependant de limiter l'apport mais certaines personnes, notamment des enfants, peuvent en consommer bien plus.

## 3 SAUCES CUISINÉES

	TENEUR EN SEL (g/PORTION)	ÉCARTS / 2013
Panzani Bolognaise	105 1,18	→
Monoprix Sauce tomate bolognaise	105 1,11	↓
Amora Ketchup nature	15 0,32	↓
	0 g	

## LÉGUMES EN CONSERVE

**S**i les légumes frais ou surgelés (non cuisinés) sont quasiment exempts de sel, on en trouve plus dans ceux en conserve. À la portion, ils fournissent en moyenne

0,8 g de sel. Par conséquent, il est inutile de resaler vos légumes lors de la cuisson ou à table.

## 2 LÉGUMES EN CONSERVE

	TENEUR EN SEL (g/PORTION)	ÉCARTS / 2013
Cassegrain Haricots verts extra fins sélection cueillis et rangés à la main (égouttés)	110 0,82	↓

	TENEUR EN SEL (g/PORTION)	ÉCARTS / 2013
Bonduelle Petits pois & carottes extra-fins à l'étuvée	132,5 0,67	0 g

## DANS VOTRE ASSIETTE

### Des écarts conséquents

Nous ne sommes pas capables de détecter, au sein de produits semblables, des variations sensibles de teneur en sel. Seule solution pour maîtriser sa consommation : lire les étiquettes, qui doivent désormais indiquer les teneurs en sel à la portion ou aux 100 g (hélas, seulement sur les produits emballés).

#### MENU 1 LE MOINS SALÉ

##### Petit déjeuner

JUS D'ORANGE		Teneur en sel		Teneur en sel
1 BOL DE CÉRÉALES CORN FLAKES NATURE (60 g + LAIT)	Kellogg's	0,65 g	Pouce (Auchan)	1,18 g
CAFÉ/THÉ		0 g		0 g

#### MENU 2 LE PLUS SALÉ

##### Déjeuner

CRUDITÉS (100 g)	Carottes fraîches + jus de citron*	Teneur en sel	Carottes rapées au citron de Sicile Bonduelle	Teneur en sel
1 PORTION DE RAVIOLIS AU BOEUF + sauce bolognaise Monoprix	Carrefour (frais)	1,95 g	Auchan (conserve)	3,27 g
YAOURT		0 g		0 g

##### Diner

1 SOUPE DE LÉGUMES	Soupe à l'oignon Maggi (sachet réhydraté)	Teneur en sel	PurSoup' Liebig Velouté de 10 légumes	Teneur en sel
1 CORDON-BLEU	Le Gaulois Disney	1 g	Père Dodu	1,67 g
1 PART DE FROMAGE PÂTE PRESSÉE CUITE (30 g)	Emmental Président	0,13 g	Leerdammer original	0,41 g
1/2 DE BAGUETTE La moins salée**		0,78 g	La plus salée	1,20 g
FRUIT		0 g		0 g

##### APPORT TOTAL en sel de la journée

6,37 g

10,97 g

\*Source: tables composition nutritionnelle Cifval 2016, Anses.

\*\* Sur une sélection de 10 baguettes traditions ou standards achetées en grandes surfaces et boulangeries par Que Choisir.

## BOISSONS ÉNERGISANTES

**P**our les boissons énergisantes, la teneur en sel caché peut être conséquente. Ainsi, une cannette de Monster Energy - de 500 ml tout de même ! - fournit 1 g de sel. La cannette Red Bull, de plus

petite contenance (250 ml) et moins dosée, apporte quatre fois moins de sel que sa consœur.

### TENEUR EN SEL DE 2 BOISSONS

	TENEUR EN SEL (g/PORTION)	ÉCARTS / 2013
Monster Energy	500 1,05	↑ 2 g
Red Bull Energy drink	250 0,24	→
	0 g	

## ALERTER

D'une enseigne à l'autre, les prix sont éminemment variables, et les bonnes affaires ne se font pas toujours où l'on croit.

### PRIX EN PARAPHARMACIE

# Un palmarès surprenant

FABIENNE MÂLEYSSON, AVEC SANDRINE GIROLLET  
ET NOS ASSOCIATIONS LOCALES

« Ces produits ne sont pas anodins, c'est un problème de santé publique: c'est au pharmacien d'expliquer leur posologie, leur utilisation. » Recueillis auprès d'un pharmacien par un journaliste d'Antenne 2, ces propos datent de 1984 et concernent... des savons, shampoings, crèmes hydratantes et autres sprays d'eau thermale. Bref, des produits de parapharmacie. À l'époque, les adeptes de Vichy, Biotherm, etc., sont obligés de se rendre en officine et les prix sont alignés. Mais Michel-Édouard Leclerc s'attaque à ce monopole et finit par obtenir gain de cause. Quelque trois décennies plus tard, on a l'embarras du choix entre pharmacies, parapharmacies, grandes surfaces ou sites Internet, et les prix varient considérablement d'une enseigne à l'autre, comme le montre notre enquête. Le précurseur, Leclerc, a toujours maintenu sa politique



de discount sur ce rayon et se place logiquement en tête de notre palmarès, avec des tarifs 14% moins chers que la moyenne sur l'ensemble de notre panier. De là à conclure qu'en grandes surfaces on remplira toujours sa trousse de toilette à bas prix, il y a un pas qu'on aurait tort de franchir puisque le rayon parapharmacie de Cora est, lui, le plus cher de notre classement (voir p. 51).

Autre sujet d'étonnement, alors que les pharmacies ne sont pas réputées casser les prix, c'est un réseau d'officines que l'on trouve en challenger de Leclerc, à égalité avec Géant Casino. C'est que Lafayette a bâti son développement sur le concept de pharmacie low cost. Onze ans après sa création, la chaîne revendique une centaine de points de vente et son site explique clairement sa stratégie: «Avec d'importants volumes de ventes dans les pharmacies, le réseau a pu négocier plus de 200 accords-cadres avec les principaux laboratoires des plus grandes marques. À cela s'ajoute un effort significatif sur les marges de la part des adhérents permettant de proposer

#### NOTRE PANIER

Prix minimum/  
maximum<sup>(1)</sup>

	KLORANE	STÉRIMAR	CINQ SUR CINQ	CICABIAFINE	BIODERMA	MUSTELA	EAU PRÉCIEUSE	LA ROCHE POSAY
CENOBIOL <sup>(2)</sup>	Shampooing à la quinine et aux vitamines B 200 ml	Hygiène du nez adulte/enfant	Lotion anti-moustiques Tropic	Lait corporel hydratant quotidien 400 ml	Solution démaquillante Créaline H2O 250 ml	Gel lavant doux	Lotion	Spray Anthélios SPF 30
Capillaire fortifiant	10/24€	5/8€	4/7€	6/9€	11/18€	7/11€	6/11€	13/19€
Prix moyen	15,25 €	6,51 €	5,23 €	7,56 €	14,11 €	8,97 €	6,98 €	16,04 €



VOISIN/PHANIE

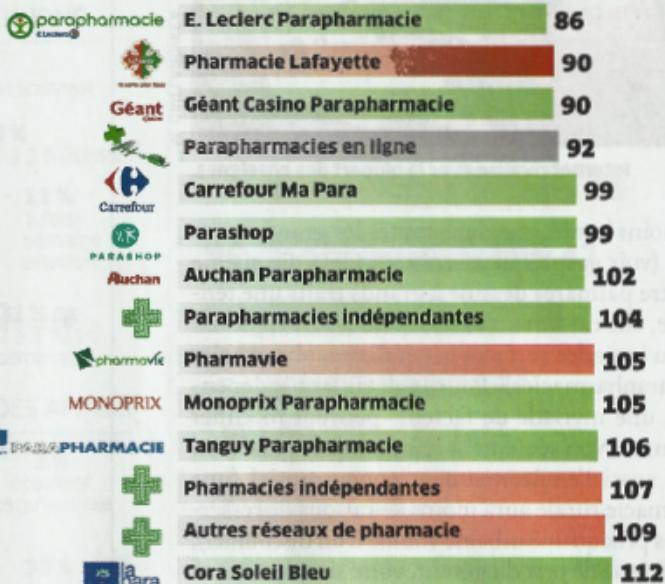
toute l'année de petits prix.» Les pharmacies indépendantes ne peuvent pas rivaliser. «Lorsque vous trouvez des produits plutôt chers dans une petite officine, ce n'est pas parce qu'elle s'octroie des marges importantes. On en est loin, elles dépassent rarement les 30% sur les produits de parapharmacie, révèle Joëlle Hermouet, qui dispense conseil et formation en marketing à des pharmaciens. C'est simplement que ces pharmacies modestes ne bénéficient pas des mêmes conditions commerciales de la part des laboratoires que les très grosses, qui attirent un flux de clientèle important, tout comme un petit détaillant de quartier ne pourra pas rivaliser avec un hypermarché.»

### Misez sur les grosses surfaces de vente

Le volume, c'est le critère central qui permet aux détaillants de négocier des rabais auprès de leurs fournisseurs puis de les répercuter auprès de leurs clients. Mais ce n'est pas le seul. Le référencement et la progression comptent aussi : plus le détaillant expose une palette variée des produits de la marque

## ENQUÊTE PRIX

### Niveau de prix par enseigne



Entre le 24 septembre et le 8 octobre 2016, nos enquêteurs bénévoles se sont rendus dans 747 pharmacies et parapharmacies réparties sur l'ensemble du territoire français, y compris en Nouvelle-Calédonie et à La Réunion. Nous avons

aussi visité 32 parapharmacies en ligne. Au total, plus de 7500 prix ont été relevés. Les niveaux de prix sont calculés pour l'ensemble du panier représenté ci-dessous. Sur Internet, il faut rajouter les frais de port (5,81 € en moyenne, offerts à partir

d'un certain montant de commande, le plus souvent d'une cinquantaine d'euros).

(indice 100 = moyenne des points de vente)

et plus leur écoulement augmente au fil des ans, plus le fabricant sera enclin à lui octroyer des prix intéressants. Ainsi, dans une surface de vente importante et fréquentée, vous aurez davantage de chances de faire de bonnes affaires. En revanche,

### Plus le magasin est fréquenté, plus on y trouve son compte

et c'est aussi une des surprises de cette enquête, l'appartenance à un réseau de pharmacies type Gipharm, Giopharm, Leader Santé... (Lafayette mis à part) ne garantit pas des prix modérés, alors qu'ils commandent de gros volumes aux fournisseurs. Les groupements d'achats auxquels adhèrent de nombreuses pharmacies indépendantes sans arborer d'enseigne distinctive auraient-ils des négociateurs plus durs en affaires ?

Enfin, hormis sur Internet, les parapharmacies pures ne rivalisent pas avec les enseignes de la grande distribution. «La fréquentation étant moindre, les volumes écoulés sont plus limités qu'en hypermarché. La surface de vente, le stock, le personnel sont sources de charges importantes mais les rotations ne sont pas à la hauteur, donc c'est difficile de casser les prix», explique Joëlle Hermouet. Plus étonnant, dans ces enseignes *a priori* spécialisées, la disponibilité des produits >>>

SAFORELLE	WELEDA	AVÈNE	SOMATOLINE COSMETIC	CAUDALIE
Soin lavant doux 250 ml	Crème de douche à l'argousier	Eau thermale 300 ml	Homme ventre et abdomen intensif nuit 10, 150 ml	Vinosource crème Sorbet hydratante
5/8 €	5/8 €	6/8 €	26/34 €	18/20 €



L'HUI POUR QUE CHOISIR - T. RIVO/FOTOLIA



Internet rivalise avec la plupart des enseignes.

est moins bonne que dans toutes les grandes surfaces (voir graphique ci-contre). Cela dit, même si notre palmarès dessine à grands traits une tendance, elle est surtout valable pour les enseignes en réseau (grandes surfaces généralistes, pharmacies ou parapharmacies). Pour le détaillant indépendant, une myriade de facteurs peuvent modifier la donne. Non seulement ceux évoqués plus haut, mais aussi l'environnement concurrentiel (une pharmacie rurale aura moins de raisons de resserrer ses prix qu'une urbaine voisine d'un discounter), la politique de prix du gérant, voire simplement sa capacité à prendre des décisions pertinentes sur ce point. Car les pharmaciens sont avant tout des professionnels de santé qui ne sont ni formés ni forcément doués pour le commerce. Finalement, d'une officine à l'autre parmi celles enquêtées, les prix varient de 18%.

### Des marges adaptées aux produits

Par ailleurs, les différences de tarifs dépendent aussi des produits. Les détaillants les plus avisés concentrent leurs efforts sur certains articles « sensibles », dont les consommateurs connaissent le prix, l'exemple typique étant le lait maternisé, achat régulier et qui représente un budget non négligeable. À l'inverse, une référence achetée très ponctuellement ou nécessitant un conseil pourra être vendue avec une marge plus importante. Mais la politique des divers fournisseurs entre également en jeu : certains vendent leurs produits à tous les distributeurs à des tarifs similaires, certains aussi menacent de ne plus travailler avec tel ou tel

### RELEVÉS DE PRIX

## Trop de mauvais joueurs

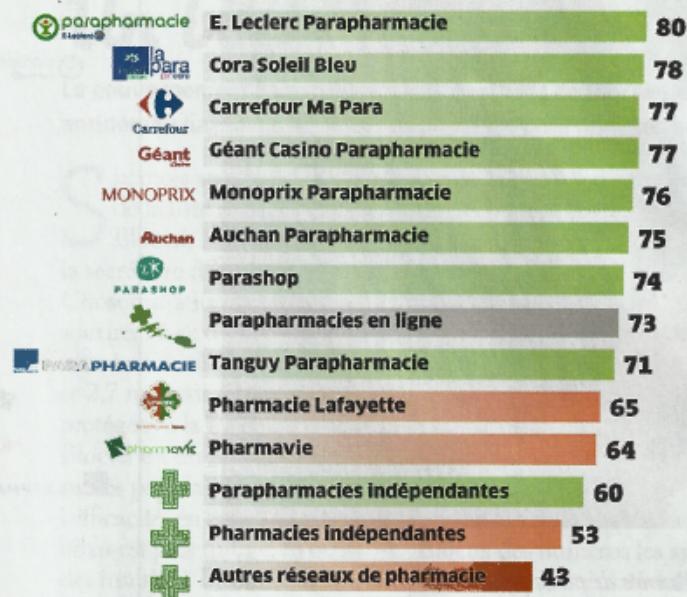
**C**inq ans après l'arrêt de la Cour de cassation qui consacre le droit pour les concurrents d'un distributeur de procéder à des relevés de prix dans ses rayons, certains commerçants bafouent

toujours le droit élémentaire de s'informer sur les tarifs pratiqués. Nos bénévoles se sont heurtés à des murs d'opacité dans une série de points de vente, quand ils ne se sont pas fait expulser, comme dans

cette pharmacie tarnaise où notre enquêteur anonyme s'est vu prié d'aller chez Leclerc (c'est une idée, les prix y sont les plus bas) au motif que « c'est interdit par la loi de relever les prix ». Un comble!

### ENQUÊTE PRIX

## Disponibilité des produits (%)



Pour calculer la disponibilité, nous nous sommes basés sur le panier représenté pp. 50-51. Les parapharmacies indépendantes, avec seulement 60% des produits disponibles, se distinguent

par un référencement étonnamment incomplet, d'autant que notre échantillon est constitué de produits phares. Les pharmacies sont plus excusables, car la

parapharmacie n'est pas censée être leur cœur de métier.

■ Web  
■ Parapharmacies  
■ Pharmacie

détaillant s'il affiche des prix trop bas qui nuiraient à l'image de marque, limitant la marge de manœuvre de chacun. Ce pourrait être notamment le cas de Caudalie, c'est en tout cas ce que laissent imaginer nos résultats (11% d'écart entre les prix minimum et maximum seulement, voir p. 51). Un mot, enfin, sur l'outre-mer : si les habitants de La Réunion peuvent trouver des produits à des prix proches de ceux de la métropole (-10%,

### Des prix souvent deux fois plus élevés en outre-mer

par exemple, pour l'antimoustiques Cinq sur Cinq), ils devront la plupart du temps débourser davantage et jusqu'à plus de 50% en sus pour Weleda ou Oenobiol. Mais c'est en Nouvelle-Calédonie que les prix explosent : le vaporisateur d'eau d'Avène y est plus de deux fois plus cher, c'est presque la même chose pour Bioderma ou Saforelle. Dans ces conditions, il peut être intéressant de se tourner vers les sites Internet. Même s'ils sont très élevés, les frais de port peuvent être vite amortis et si les montants à partir desquels ils sont offerts se révèlent bien supérieurs à ceux pratiqués pour les clients métropolitains, une commande groupée avec des amis permet de les atteindre facilement. Seuls ceux qui préfèrent « faire marcher » le commerce local renonceront à cette astuce. ♦

G. ROLLE/REA



De 53 points de contrôle en 1992, on est passé à 125.

## AUTO

# Le contrôle technique dérape

MICHEL EBRAN

**D**epuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, toute voiture qui se présente au contrôle technique auto avec le voyant de diagnostic moteur<sup>(1)</sup> allumé se voit frappée d'une contre-visite obligatoire. «C'est aberrant, s'emplore Jean-Claude, gérant de deux centres de contrôle technique du Sud-Est. Avec ce nouveau délit administratif, on envoie les gens chez le garagiste avec à la clé une facture de 60 à 80 € pour simplement éteindre un témoin qui n'a aucun lien de cause à effet avec la pollution émise.» Depuis janvier également, les contrôleurs doivent vérifier la visibilité à travers les vitres avant et pare-brise fumés. Si on ne peut pas

«distinguer clairement l'intérieur», le véhicule est refusé et doit obligatoirement repasser une contre-visite. Sauf que l'appréciation de l'opacité est

laissée aux contrôleurs. «Sans mesure scientifique, c'est source de litiges», précise Jean-Claude. De plus, des dérogations existent pour les véhicules blindés et les personnes souffrant d'affections de la peau spécifiques. «Bilan: des clients se font délivrer des certificats médicaux de complaisance!», soupire-t-il.

## Nombre de voitures modernes passent le test pollution au ralenti...

Plus grave, notre contrôleur révèle un biais majeur des tests antipollution. En effet, les mesures des émissions des pots d'échappement, essence comme diesel, exigent d'accélérer les moteurs à leur régime maximal. Sauf que bien des véhicules modernes ne permettent plus cette torture. «Au point mort, impossible de dépasser le ralenti accéléré, ils sont bridés par l'électronique», explique Jean-Claude. De grandes marques sont concernées, comme celles du groupe Volkswagen (Seat, Audi, Skoda et VW), Renault, Fiat, Lancia, Opel, Honda, etc. «Conséquence, par dérogation, des centaines de ces véhicules passent avec brio le test de pollution... au ralenti et en toute légalité.»

À l'inverse, une voiture qui peut être accélérée à plein régime au point mort a de fortes chances que l'exercice mette en panne sa direction assistée électrique (de plus en plus répandue). On parle de modèles phares du groupe PSA-Peugeot Citroën, de BMW, etc. À l'issue du contrôle, la gestion de direction se met en mode dégradé et le volant devient dur à tourner. «Au client de se débrouiller pour la reprogrammer!», s'exclame Jean-Claude.

## La grande loterie des hybrides

Autre aberration, le traitement de faveur réservé aux voitures hybrides. Elles échappent aux tests de pollution à partir du moment où leur moteur thermique ne se déclenche pas lorsque le contrôleur entre le véhicule dans son local! Les propriétaires d'hybrides n'ont qu'à recharger leurs batteries juste avant le contrôle pour parcourir quelques mètres en mode électrique et c'est bon, même si le moteur pollue ou fait un bruit de tous les diables une fois allumé. Et ce ne serait qu'un début. «Les évolutions de la réglementation pour 2018 réservent d'autres mauvaises surprises», promet le technicien. Instauré en 1992, le contrôle technique auto a pour vocation d'éradiquer les voitures dangereuses et polluantes. Il comptait alors 53 points de contrôle contre 125 en 2017.◆

## VÉHICULES ÉLECTRIQUES

### Une usine à gaz

**U**ne habilitation et un équipement spécifique - casque avec visière, gants isolants et surgants de protection - sont requis pour contrôler les véhicules 100% électriques. Pourtant, par conception, une voiture électrique est totalement blindée. Son plancher est plat et fermé, les contrôles du dessous de caisse se

limitent donc à un simple coup d'œil opéré en moins d'une minute! Aucun démontage n'étant autorisé, un câble haute tension qui serait écrasé suite à un choc et risquerait le contact avec le châssis reste indétectable! Le seul vrai contrôle électrique se limite à vérifier la bonne isolation de la prise de charge à l'aide d'un multimètre. Dériosoire!

(1) Voyant orange dont le pictogramme symbolise un moteur et dénommé OBD (on board diagnostic) dans le jargon technique.



Si nul n'est censé ignorer la loi, aujourd'hui personne ne peut affirmer la connaître intégralement! Au pays des 400 000 normes, l'empilage de textes bavards, souvent contradictoires, est un casse-tête pour les entreprises comme pour les particuliers, sauf pour ceux qui savent exploiter à leur profit les zones grises de ce marais législatif.

## RÉGLEMENTATION

# Quand l'excès de lois tue

FLORENCE HUMBERT

**C'**est plus fort qu'eux. Les politiques ne peuvent s'empêcher de tout réglementer, complexifiant à chaque législature un corpus déjà pléthorique: 12 546 lois, 195 612 décrets, 567 432 arrêtés, 79 codes épais comme des bottins... le navire ne cesse de s'allonger. Certes, une société moderne ne peut fonctionner sans lois, ni règles, mais «*il en est des normes comme du sel et du poivre, leur absence comme leur excès, les rend inconsommables!*»,

### L'enchevêtrement des textes crée un véritable chaos juridique

estimaient, dans leur rapport (voir encadré ci-dessous), Jean-Claude Boulard (sénateur-maire du Mans, PS) et Alain Lambert (président du conseil

départemental de l'Orne, ex-ministre divers droite). Chaque année, un million de mots sont ajoutés dans de nouvelles lois et ordonnances. Un exemple parmi d'autres, le projet de loi relatif à la transition énergétique tel qu'il a été élaboré par le gouvernement comportait 64 articles. Il en comptait 215 après son passage au Parlement à l'été 2015. Cet empilage de textes souvent mal ficelés et bien trop longs, crée une situation de chaos juridique par l'instabilité et les contradictions qu'il instaure, certaines dispositions étant incompatibles entre elles. Dans une étude publiée en septembre dernier, le Conseil d'État tire une fois de plus la sonnette d'alarme sur la prolifération des lois et des règlements, qui semble une caractéristique française. Si l'Allemagne, les Pays-Bas, le Royaume-Uni ou l'Italie ont mis en place des moyens efficaces pour

### NORMES AU ROYAUME DE L'ABSURDITÉ

«Liberté, égalité, dépoussiérage», le dessin de Plantu illustrant la page de garde donne le ton du rapport sur l'inflation normative remis au premier ministre, Jean-Marc Ayrault, en mars 2013. Ses deux auteurs, Jean-Claude Boulard et Alain Lambert (voir ci-dessus), y listent, avec un humour impitoyable, les normes ubuesques qui empoisonnent la

vie des collectivités territoriales. De la largeur des trottoirs aux diktats des fédérations sportives, de la sécurité des bâtiments aux oukases de la restauration scolaire, le rapport regorge d'exemples savoureux de ce «délire normatif». Dans le cadre de son «palmarès de l'absurdité», la norme «ouvre la fenêtre pour qu'on respire un peu». La loi du

12 juillet 2010 prévoit l'obligation de surveiller périodiquement la qualité de l'air intérieur dans certains établissements recevant du public, notamment les écoles ou... les centres aérés. Le décret du 5 janvier 2012 qui lui fait suite précise que l'évaluation consiste à vérifier la présence ou non de fenêtres, vérifier si elles s'ouvrent facilement,

examiner les bouches ou grilles d'aération... Que du bon sens, sauf qu'une cascade d'arrêtés a ensuite précisé les modalités d'évaluation des principaux polluants, la périodicité des contrôles et les organismes habilités... Si compliqué qu'un décret du 30 décembre 2016 a assoupli les règles d'évaluation. Espérons que ce sera le bon!



# la loi

juguler l'inflation normative, ce n'est pas le cas de la France, où la situation s'est au contraire «*aggravée*», selon Jean-Marc Sauvé, le vice-président de l'institution du Palais-Royal.

## De la communication politique

Il est vrai que lorsque les caisses de l'État sont vides, légiférer au jour le jour ne coûte pas cher. «*Si une nouvelle loi entraîne des dépenses, c'est généralement à d'autres acteurs de la société qu'elles incombent. Mais c'est seulement quelques années après la promulgation que l'on pourra évaluer les coûts induits*», constate Bertrand du Marais, conseiller d'État et enseignant de droit public à l'université Paris-Ouest-Nanterre. Cerise sur le gâteau, chaque nouvelle loi permet au parlementaire ou au ministre qui en est à l'origine de flatter son ego en lui donnant son nom (pratique inconnue en Allemagne). Le processus législatif permet aussi au gouvernement de bénéficier d'une exposition médiatique importante. D'où la tentation de légiférer à chaud pour répondre à un accident ou à un fait divers qui fait la une du journal de 20 heures. «*Ces lois émotionnelles sont bâclées, confuses, mal rédigées. Elles n'apportent pas de réponses concrètes aux aspirations du plus grand nombre. C'est de la communication politique, s'insurge Philippe Blacher, professeur de droit public à l'université Jean-Moulin-Lyon 3. Il en résulte une prolifération de textes souvent creux, incantatoires. Comme cette loi sur la montagne qui commence par affirmer que la loi reconnaît la montagne !*

## AGRICULTURE CES OUAKASES QUI TYRANNISENT LES PETITS PRODUCTEURS-ARTISANS

D e Marc Veyrat à Alain Passard, en passant par Thierry Marx, Olivier Roellinger ou Alain Ducasse, les chefs étoilés plébiscitent le travail des petits producteurs artisanaux de légumes, de fruits, de volailles, de viande ou de fromage. Car, comme eux, ces paysans luttent pour la survie de la réputation d'excellence de la France, patrie de la gastronomie. Loin d'être une tendance élitiste, les ventes à la ferme «directement chez le producteur», via les marchés paysans, les Amap et autres circuits courts, connaissent un succès spectaculaire auprès des consommateurs, lassés des goûts standardisés. Hélas, le rouleau compresseur réglementaire ne fait pas la différence entre l'agriculture intensive, principale responsable des scandales sanitaires et source majeure de pollution, et les producteurs de produits de qualité asphyxiés par les tracasseries administratives. Dans un essai au titre provocateur, *Foutez-nous la paix* (Albin-Michel, 2015), Isabelle Saporta brosse une série de portraits de ces hommes et de ces femmes qui refusent d'entrer dans le moule de l'agriculture productiviste et sont confrontés à l'excès des normes sanitaires ou environnementales. Tel Gérard,



un éleveur de moutons de prés-salés qui a dû choisir entre garder ses quatre ânes ou enlever une vingtaine de brebis de son pâturage pour respecter la norme sur la densité d'animaux dans cette zone car, selon la réglementation, un âne équivaut à six brebis! Pourtant, les baudets protégeaient les agneaux des chiens errants et des renards. Ou encore Charles, un aviculteur bio qui a dû batailler pendant deux ans pour obtenir l'agrément de son nouvel abattoir car, lors du contrôle de conformité, il y avait trop de bottes dans le vestiaire, un clou dépassait du mur et le ventilateur était à une mauvaise place. De quoi se demander si la prolifération des textes réglementaires n'a pas pour objectif inavoué de freiner le développement d'une agriculture responsable!

Toujours dans la lignée de Courteline, il existe une loi qui précise que la personne désireuse d'obtenir certaines autorisations doit s'adresser à l'autorité compétente et que, si cette autorité se déclare incompétente, elle devra s'adresser à l'autorité compétente... Il serait injuste de réduire l'activité de nos législateurs à ces caricatures, mais force est de constater que même un projet de loi cohérent au départ devient vite un terrain de luttes entre partis politiques. Il se voit adjointe des centaines d'amendements qui en modifient le sens originel pour aboutir le plus souvent à un texte

**Parfois, la montagne parlementaire accouche de souris**

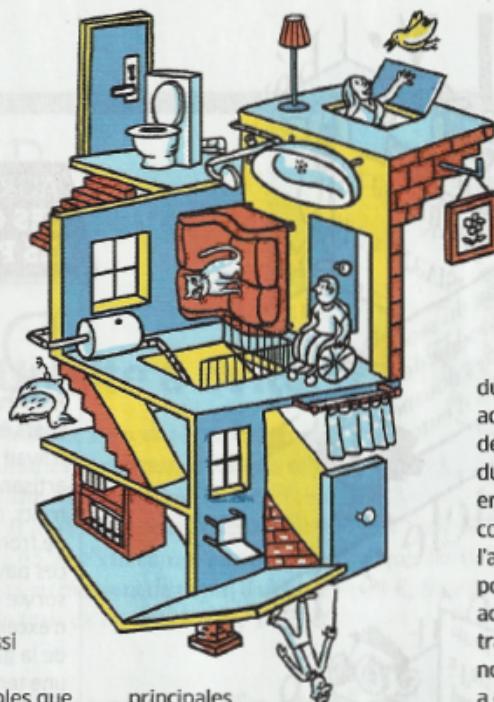
&gt;&gt;&gt;

## HABITAT LA LOI HANDICAP PÉNALISE LES ACQUÉREURS DE LOGEMENTS

C'est peut-être dans le monde de la construction et du logement que la surenchère normative atteint son paroxysme! Les professionnels doivent faire face aujourd'hui à un véritable casse-tête réglementaire: code de l'urbanisme et du logement, documents techniques unifiés (DTU), réglementation thermique (RT 2012), nouvelle réglementation acoustique, accessibilité des personnes à mobilité réduite (réglementation PMR), réglementation antismique, etc. Sans doute, tous ces règlements partent d'un bon sentiment: garantir aux acquéreurs et futurs occupants une qualité et une accessibilité optimale des bâtiments. Mais cette frénésie réglementaire entraîne aussi une perpétuelle hausse des coûts de construction.

Par exemple, l'accessibilité PMR de tous les logements dont le permis de construire a été déposé après le 1<sup>er</sup> janvier 2007 a entraîné une augmentation des surfaces de service aussi bien dans les parties communes des immeubles que dans les logements eux-mêmes: élargissement des couloirs (1,20 m dans la zone de vie), des W.-C. (qui sont passés de 1,10 m<sup>2</sup> à 2,20 m<sup>2</sup> minimum), des salles de bains (qui se sont agrandies au moins de 2 m<sup>2</sup>), des cuisines fermées (plus 2 m<sup>2</sup> en moyenne, ce qui fait qu'elles ont presque toutes disparu des nouveaux logements), etc. Autant d'accroissements de surfaces qui se font au détriment des pièces

principales de vie, car le prix des logements étant directement proportionnel à leur surface, celle-ci ne peut augmenter indéfiniment! Résultat, des séjours de plus en plus étroits, des portes qui ouvrent dans les couloirs et qui cognent l'une sur l'autre! Bien sûr, ce sont les petits logements (studio et deux-pièces) qui pâtissent le plus de ces dispositions. Et jusqu'au décret



du 24 décembre 2015, les acquéreurs n'avaient pas le droit de demander une modification du plan de leur logement, même en signant une décharge au constructeur! Conscients de l'absurdité de la situation, les pouvoirs publics ont engagé une action de simplification. Elle s'est traduite par la publication d'un nouveau texte réglementaire qui a élagué certains points noirs... mais pour en durcir d'autres! Cerise sur le gâteau, les nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2016, mais le texte du décret initial présentant plusieurs incohérences, un arrêté complémentaire a dû être pris en urgence le 23 mars 2016, modifiant 6 articles du texte original pour en préciser le contenu et, ce, moins d'une semaine avant l'application du nouveau règlement!

fourre-tout. Quand elle hérite du bébé, l'administration, confrontée à sa mise en œuvre, y met à son tour son grain de sel. Face aux imprécisions des textes, elle multiplie les circulaires d'application et les directives pour tenter d'y remédier. Les publics fragiles sont les premières victimes de cet enchevêtrement inextricable de règles et de procédures. Si, aujourd'hui, seulement un tiers des bénéficiaires potentiels du RSA activité y ont accès, c'est en partie en raison de la complexité du dossier de demande. En 2010, l'étude annuelle du Conseil d'État sur le logement montrait que la mise en œuvre du droit au logement opposable se heurtait aux mêmes difficultés.

Cette prolifération législative est aussi un frein à l'essor économique des PME et des microentreprises, qui n'ont ni le temps ni les compétences pour se repérer dans la jungle de normes et de règles administratives et fiscales en perpétuel changement. À l'inverse, les grands groupes industriels, avec leurs armées de juristes et de lobbyistes, investissent le champ législatif pour influer sur les normes nationales ou européennes à leur profit et ériger ainsi des barrières à l'entrée de nouveaux

concurrents sur leur marché, au détriment des artisans, des petits producteurs et des particuliers. Aujourd'hui, produire les mêmes légumes ou fruits que ceux que faisaient pousser nos grands-parents est devenu hors la loi pour les maraîchers bio. Demain, au nom de la grippe aviaire, avoir quatre poules dans son jardin et ramasser chaque matin quelques œufs frais sans disposer d'un «espace de décontamination» tombera sous le coup de la loi! Il ne restera plus qu'à se plier à celle de la grande distribution et de ses produits formatés.

### Le principe d'égalité poussé trop loin

Les mêmes lobbyistes n'hésitent pas à instrumentaliser des groupes de pression ayant l'oreille des pouvoirs publics ou à recourir à l'émotion générale pour faire aboutir des réglementations dont on peut se demander si elles relèvent de l'intérêt collectif. Portée par les associations de défense des handicapés et promulguée en 2005, la loi Handicap est symptomatique. Au nom de l'égalité universelle, elle est à l'origine d'une série de normes techniques visant à garantir l'accès de tous aux logements et aux établissements recevant du public (ERP). Louable intention, mais qui entraîne l'obligation de mise en conformité de tous les établissements de France,

### Une complexité qui freine l'essor économique des petites entreprises

rauter  
emprunt  
dénare

du cabinet médical au magasin d'alimentation local en passant par le café du coin, dans les grandes villes comme dans les plus petits villages. Tant pis pour les établissements non conformes qui se verront refuser une dérogation par l'administration et qui, dans certains cas, pourraient disparaître. «*Ne devrait-on pas s'interroger sur la portée du principe d'égalité, parfois poussé à un tel point qu'il devient principe d'uniformisation, de standardisation, voire principe d'indifférence?*», se demande Bertrand du Marais. Dans d'autres pays d'Europe, on a trouvé des solutions moins dogmatiques et tout aussi efficaces pour garantir l'accessibilité sans bouleverser la vie de l'immense majorité des citoyens. Allant dans ce sens, le récent décret PMR (personnes à mobilité réduite) du 24 décembre 2015 a introduit le concept de «solution d'effet équivalent». Le début d'un changement d'attitude? Depuis des décennies, les gouvernements de tous bords tentent de remédier à cet enlisement normatif. Mais rien n'y fait! Le «choc de simplification» annoncé par François Hollande en 2013 n'a pas changé grand-chose. Dans certains cas, il a même aggravé l'inflation normative. Ainsi, la nouvelle règle dite d'acceptation tacite, selon laquelle le silence gardé par l'administration pendant plus de deux mois sur une demande valait acceptation, a fait long feu. Jaloux de leurs prérogatives, les pouvoirs publics et les administrations centrales ont vidé cette mesure de sa substance, à coups de décrets créant plusieurs milliers d'exceptions.

### Aucune étude d'impact

Des procédures d'évaluation visant à améliorer la qualité et l'efficacité des textes législatifs et à en mesurer les impacts existent pourtant dans notre processus législatif, mais le plus souvent elles restent lettres mortes. «*En France, beaucoup de femmes et d'hommes politiques ne se conçoivent que comme des décideurs et considèrent l'évaluation comme une sanction alors qu'ils restent attachés à l'adage "le roi ne peut mal faire"*», poursuit Bertrand du Marais. Avec pour conséquence l'échec des deux dispositifs d'évaluation pourtant prévus par la loi: l'*avis du Conseil national d'évaluation des normes (CNEN)* et les études d'impact pour chaque nouvelle réglementation.»

À cet égard, la loi sur les ascenseurs fait figure de cas d'école. Au début des années 2000, plusieurs accidents dramatiques pousseront les autorités à imposer la mise aux normes du parc des ascenseurs via la loi Robien du 2 juillet 2003. Faute d'analyses des conséquences économiques, cette loi a mis potentiellement de nombreux syndics de copropriété et des bailleurs sociaux dans une situation de responsabilité

### Le «choc de simplification» n'a pas eu lieu

## SANTÉ LE LOBBY DES DENTISTES FAIT PLIER LE LÉGISLATEUR

**I**e lobbying intense des syndicats dentaires a payé. Farouchement opposés à toute transparence sur le prix des prothèses dentaires et leur traçabilité, ils ont réussi à faire amender l'article de la loi Fourcade qui devait les obliger à indiquer sur leur devis le prix d'achat des prothèses et la facture du laboratoire. Et pour cause: de 10 à 30% des prothèses dentaires portées par les Français sont fabriquées à moindre coût à l'étranger. Une façon bien pratique pour certains dentistes de gonfler leurs marges. Sous sa version édulcorée, la réglementation en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> août 2012 impose cependant aux professionnels de fournir à leurs patients un devis détaillé. Ce devis type doit indiquer, entre autres, le prix de vente de la prothèse, le coût de la pose, ainsi que celui du plateau technique. Une pratique qui tarde pourtant à se généraliser. En 2015, une enquête des services de la répression des fraudes auprès de 533 chirurgiens-dentistes révélait que ces derniers remettaient bien un devis à leurs clients, mais pas le bon! Une situation qui a entraîné 360 avertissements de la part de l'administration. Si 17% des praticiens utilisaient le devis conventionnel obligatoire, les enquêteurs ont constaté la «réticence de principe» d'un



grand nombre de dentistes à communiquer le prix des prothèses, une information qui permet au patient de connaître à l'avance le montant de son reste à charge. Selon les résultats d'un récent contrôle, réalisé fin 2016 par la plateforme santé Santéclair, la situation ne s'est guère améliorée. Sur un échantillon aléatoire de 100 devis, seulement 43 étaient rédigés sur des formulaires conventionnels. Et ces 43 bons élèves ne sont pas irréprochables: par exemple, les colonnes «matériaux utilisés», «prix de vente du dispositif médical» et «charges de structure» ne sont remplies respectivement que dans 40, 60 et 54% des cas. Manque de moyens ou volonté politique de ne pas fâcher la profession? En tout cas, il semble que les pouvoirs publics ne soient pas pressés de faire respecter la loi!

pénale ou de risque de faillite car, face aux coûts de mise aux normes, il n'existe aucun financement et les opérateurs ne pouvaient satisfaire à la demande. «*Une analyse d'impact économique aurait permis de remarquer que le risque était grand que les coûts explosent et que l'offre ne puisse répondre à la demande, car quatre ascensoristes se partagent 80% du marché!*», conclut Bertrand du Marais. Le recours systématique à ces dispositifs d'évaluation préalable serait surtout le meilleur moyen d'instiller une part de débat public dans la procédure d'élaboration des lois et règlements. Ce qui manque cruellement! ♦

► Si l'immense majorité des consommateurs peut boire une eau du robinet conforme aux normes de potabilité, il vaut toujours mieux vivre en ville que dans un village ou une zone de cultures intensives.

## EAU POTABLE

IMAGE SOURCE/AGEFOTOSTOCK



# Toujours des poches de pollution

ÉLISABETH CHESNAIS AVEC OLIVIER ANDRAULT

**U**ne prouesse ! Alors que la Bretagne est régulièrement pointée du doigt pour des plages envahies par les algues vertes et des zones de baignade en eau douce interdites d'accès, la région peut être fière de la qualité de son eau potable au robinet. Avec 99,99% de conformité pour ses teneurs en nitrates et 99 %

pour celles en pesticides, elle affiche des résultats supérieurs à la moyenne nationale. Les Bretons qui continuent à acheter des bouteilles d'eau en souvenir des interdictions de boire

celle du robinet dans les années 90, tant elle était chargée en nitrates ou en pesticides, peuvent être rassurés, ce mauvais feuilleton est terminé. On peut certes regretter que ce soit le résultat d'une politique déterminée et coûteuse de fermetures de captages, d'interconnexions, de dilutions et de traitements plutôt que d'une pollution minime de la ressource en eau, mais sa réussite est indiscutable.

Sur le plan national, la nouvelle étude de l'UFC-Que Choisir est globalement rassurante. L'immense majorité des Français reçoit en permanence une eau conforme aux normes de potabilité sur l'ensemble des critères à respecter. 97% de la population boit une eau du robinet conforme du point de vue des pesticides, plus de 97% une eau sans aucune contamination bactériologique, c'est la bonne nouvelle que fournit la compilation des analyses réalisées dans les 36 600 communes de 2014 à 2016.

Il reste cependant de nombreux ménages alimentés par une eau non conforme sur au moins un critère de qualité, essentiellement pour cause de pesticides ou de contamination bactériologique, mais pas seulement. Force est de constater que les citadins sont plus chanceux que les ruraux et les montagnards habitant de très petites communes. Ainsi, côté contamination microbiologique, critère prioritaire pour la santé, les non-conformités sont concentrées sur de très petits réseaux desservant moins de 500 habitants, parfois quelques dizaines. La Lozère compte 13 des 15 villages où l'on risque le plus d'avoir des ennuis de santé en buvant l'eau du robinet (dérangements intestinaux, gastro-entérite...) mais elle n'est pas la seule. Des villages de la Drôme, du Cantal, de Haute-Loire, de Savoie et de Haute-Savoie, des Hautes-Alpes et des Alpes-de-Haute-Provence sont concernés.

### Agriculture intensive = pesticides

Il n'y a pas de risque bactériologique dans les zones vouées à l'agriculture intensive, en revanche y boire une eau non potable pour cause de pesticides n'a rien d'une exception, notre carte est très parlante. Les problèmes se concentrent dans les zones de grandes cultures, de viticulture, de maraîchage intensif ou de culture effrénée du maïs. Au total, près de 2 millions d'habitants ont été régulièrement desservis par une eau trop chargée en pesticides. Au vu des analyses, le problème des nitrates agricoles semble, en revanche, presque résolu. Plus de 99% de la population est alimentée par une eau sans aucun excès de nitrates. Seules 200 000 personnes

**Les citadins sont mieux lotis que les ruraux et les montagnards**

RETROUVEZ  
CE DOSSIER

Le jeudi  
2 février 2017  
dans

LA QUOTIDIENNE



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

reçoivent encore une eau non potable pour cette raison, c'est le cas à Saran, dans le Loiret, à Berck, dans le Pas-de-Calais, mais aussi dans des communes de Seine-et-Marne où nitrates et pesticides se cumulent au robinet, tout comme en Beauce. Et 10% de la population est alimentée par une eau à teneurs proches de la limite réglementaire (de 40 à 50 mg par litre), preuve que la conformité est atteinte par les traitements et les dilutions, pas par une réduction des pollutions agricoles.

### Encore des défauts de traitement

D'autres non-conformités d'origines très diverses sont mises en évidence, mais elles touchent à chaque fois moins de 100000 personnes sur l'ensemble du territoire. C'est, par exemple, le cas du fluor, ou du sélénium, un oligoélément parfois présent dans les couches profondes des nappes phréatiques. Le retrouver dans l'eau potable démontre une surexploitation de la ressource, d'ailleurs les dépassements du seuil autorisé se situent tous dans les grandes zones céréalières. C'est encore le cas des bromates, des sous-produits du traitement de l'eau. Quant aux dépassements en aluminium, eux aussi dus à des dysfonctionnements dans le traitement de potabilisation, ils touchent moins de 30000 personnes. Seuls les chlorites, qui témoignent d'une surchloration mal contrôlée, voient leur référence de qualité plus souvent dépassée, 1,5 million de Français sont concernés. La maîtrise de la chloration reste donc un enjeu important pour certaines petites communes, mais aussi dans des villes comme Meaux et Bourges.

Enfin, des mesures sont faites de façon aléatoire au robinet d'usagers pour rechercher des métaux. Certaines analyses révèlent la présence de plomb, de nickel ou de cuivre. Mais impossible d'évaluer l'ampleur du problème, car ce n'est pas la station de potabilisation qui est en cause, ni le réseau de distribution puisque les branchements publics en plomb ont été remplacés. Le plomb au robinet vient des canalisations intérieures, le risque concerne des immeubles urbains anciens, construits avant les années 50. Combien ? Quelques centaines de milliers de personnes ou plus d'un million ? C'est l'inconnu. Pour un polluant aussi toxique que le plomb, détecté au robinet d'usagers notamment à Albi, Nice, Toulon, Dijon, Avignon, Créteil, La Rochelle, Saint-Brieuc, dresser la liste des immeubles concernés serait fort utile à l'information de la population. En attendant, en cas de doute, *Que Choisir* recommande de laisser couler l'eau une ou deux minutes le matin ou après une absence, afin d'évacuer ce qui a stagné dans les canalisations, avant de l'utiliser. Au final, éviter le plomb au robinet dans son logement ancien reste quand même plus facile qu'échapper aux pesticides en zone d'agriculture intensive ! ♦

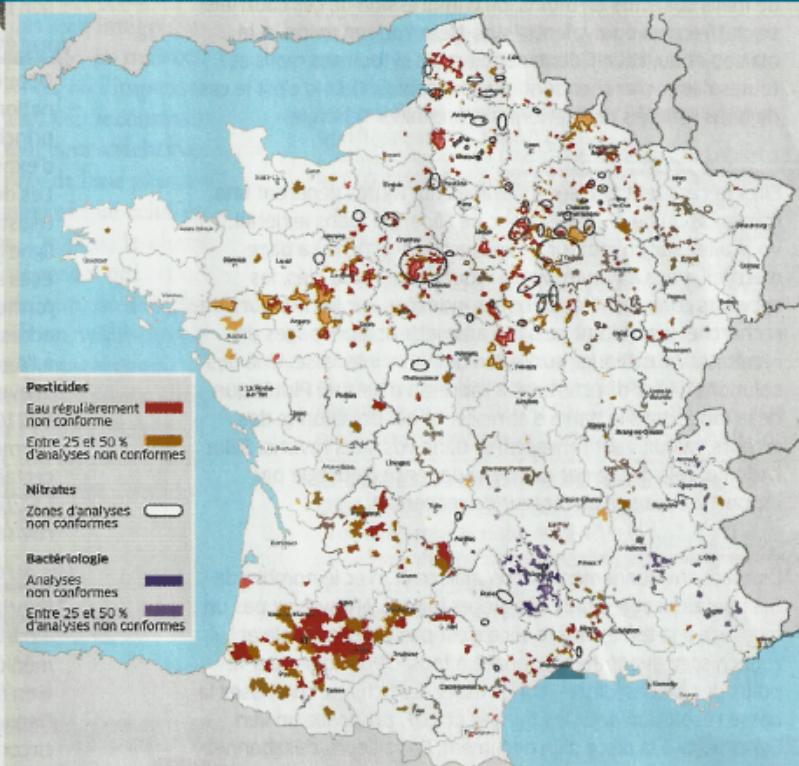
### L'ÉTUDE DE L'UFC- QUE CHOISIR

## 36 600 communes examinées

**L'**étude a porté sur les analyses effectuées de février 2014 à août 2016 dans les 36600 communes du territoire. Cette durée de 2 ans et 6 mois est nécessaire pour disposer de données portant sur tous les paramètres dans les petites communes. Plus de 3,5 millions de bulletins d'analyses ont été exploités, tous paramètres confondus. Notre étude concerne en effet tous les paramètres mesurables de la surveillance réglementaire. Ceux qui présentent des risques immédiats ou de plus ou

moins long terme pour la santé font l'objet de limites réglementaires à ne pas dépasser. Il s'agit de 30 paramètres dont les bactéries, les pesticides, les nitrates, les bromates, le plomb, le sélénium, les solvants chlorés, les hydrocarbures aromatiques... Une vingtaine d'autres témoignent des caractéristiques de l'eau distribuée et du bon fonctionnement ou non des installations de potabilisation. Ils font l'objet de références de qualité qu'il convient de respecter ou de viser en cas de dépassement.

### VÉRIFIEZ LA QUALITÉ DE VOTRE EAU SUR NOTRE SITE



**P**our connaître la qualité de votre eau potable, consultez notre carte interactive sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org). Que vous habitez une grande ville ou un village, elle vous renseigne très précisément sur la qualité de l'eau distribuée dans votre commune et en particulier par le réseau qui dessert votre logement quand il y en a plusieurs. Son nom figure sur votre facture d'eau et il est important de renseigner

cette information. Un quartier ou un hameau peut en effet être desservi par une eau de qualité irréprochable et un autre par une eau chargée en résidus de pesticides ou peu ragoûtante sur le plan bactériologique.

À partir du 26 janvier, vérifiez gratuitement la qualité de l'eau potable de votre commune grâce à notre carte interactive <http://ufcqc.link/eau555>



# CONSO PRATIQUE

## INTERNET ET COURRIELS

### Surfez vert

Aller sur Internet et échanger des mails engendre des dépenses d'énergie. Apprendre à les maîtriser permet de limiter son impact environnemental.



ADELCIA STUDIO/FOTOLIA

#### Des gestes simples pour réduire l'émission de CO<sub>2</sub>

Selon l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), un petit millier de recherches Internet par Français et par an correspondent, en équivalent CO<sub>2</sub>, à plus de 1,5 million de kilomètres parcourus en voiture. Et d'après ses simulations faites sur une entreprise de 100 personnes, de légères modifications d'habitudes (10% de mails collectifs en moins, ou d'impression de ces courriels) se chiffrent en équivalents Paris-New York en avion. À la maison et au travail, demandons-nous si tous nos mails et toutes nos recherches sont indispensables. Quand c'est le cas, de bons réflexes permettent d'économiser l'énergie.

#### LES RECHERCHES SUR INTERNET

Elles nécessitent une série d'étapes qui toutes génèrent une transmission de données, donc de l'énergie. Dans le détail : vous allez sur un moteur de recherche, il affiche sa page d'accueil, vous envoyez votre requête par mots-clés, les serveurs consultent les données indexées par les moteurs de recherche, les traitent puis retransmettent leurs pages de résultats. Vous cliquez sur le lien qui vous intéresse. Une des solutions ? Aller directement à l'adresse d'un site. Plutôt que de la taper dans la barre d'adresse, ce qui occasionne des erreurs, mieux vaut l'enregistrer dans vos sites favoris. Selon l'Ademe, cela divise par quatre la dépense d'énergie par rapport à l'usage d'un moteur de recherche.

#### LA MESSAGERIE

L'impact environnemental d'un mail croît avec le nombre de destinataires et le poids des pièces jointes. N'envoyez pas un message à la terre entière si ce n'est pas indispensable et réfléchissez avant de «répondre à tous». Pour diminuer le poids des pièces jointes, compressez les fichiers, choisissez la basse résolution pour les images et PDF, proposez un lien hypertexte à la place d'un document. Par ailleurs, désabonnez-vous des mailings listes et/ou indiquez aux interlocuteurs concernés que leurs envois ne vous intéressent pas. S'ils n'obtempèrent pas (malgré la loi), vous les signalerez comme spam. Le stockage des courriels est, lui aussi, énergivore. Jetez vite ceux qui le méritent et videz souvent la corbeille.

#### L'IMPRESSION

N'imprimez que les données utiles, par exemple en copiant les textes d'un site qui vous intéressent dans un fichier texte. Vous éviterez ainsi d'imprimer publicités, images parasites et éléments de l'interface du site. Adoptez le mode recto verso et le papier recyclé. Pour ne pas gaspiller l'encre, choisissez le mode «brouillon».

## DON D'ORGANES

### Des règles plus claires

Accord ou refus, comment exprimer son choix vis-à-vis du don d'organes ?

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, la loi de modernisation du système de santé a modifié les modalités du don d'organes des personnes décédées. Elle réaffirme le principe de consentement présumé mais précise les modalités de refus de prélèvement. Selon l'association Trans-forme, le taux de prélèvements n'ayant pas lieu pour cause de refus du défunt ou de sa famille atteint plus de 30% chaque année.

#### VOUS ÊTES POUR

Si vous n'avez rien fait, vous êtes donneur. Depuis 1976, c'est le consentement présumé qui s'applique et fait de chaque Français un donneur d'organes, à moins d'avoir fait connaître son refus.

#### VOUS ÊTES CONTRE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, le registre national des refus est le moyen principal, mais non exclusif, d'expression du refus de prélèvement. Les demandes d'inscription au registre peuvent désormais se faire en ligne ([www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)). Elles restent aussi possibles par un formulaire PDF disponible à la même adresse ou sur papier libre, par envoi à l'Agence de la biomédecine, 1, avenue du Stade-de-France, 93210 Saint-Denis. Sachez que le formulaire de refus permet aussi de ne s'opposer au prélèvement que pour certains organes ou tissus.

**À NOTER** L'inscription sur le registre national des refus est réversible et révocable à tout moment.



BUREAU PHANIE

Désormais, le refus devra être signifié.

#### LES AUTRES MOYENS D'EXPRIMER SON OPPOSITION

Exprimer son refus est aussi possible :

- ◆ par un écrit confié à un proche, qui le transmettra à l'équipe médicale en cas de décès;
- ◆ en faisant savoir son opposition de vive voix à ses proches. Dans ce cas, il leur sera demandé de retranscrire par écrit les circonstances précises de l'expression de ce refus et de signer cette retranscription.

#### DONNER SON CORPS À LA SCIENCE, UNE AUTRE DÉMARCHE

Le don d'organes et de tissus a pour vocation unique de greffer des malades. Il se distingue du fait de donner son corps à la science, qui revient à léguer son corps à la faculté de médecine pour que les étudiants apprennent l'anatomie. Dans ce dernier cas, le corps n'est pas rendu à la famille et la déclaration de don, écrite en entier à la main, est faite par le donneur sur papier libre de son vivant. Cette déclaration doit être datée et signée de sa main, et adressée par courrier à l'École de chirurgie à l'adresse suivante : Secrétariat de l'École de chirurgie, 7, rue du Fer-à-Moulin, 75005 Paris.◆

**ANIMAL PERDU OU TROUVÉ****Que faire ?**

C'est la hantise de tout propriétaire de chien ou de chat: égarer son fidèle compagnon. Comment réagir si vous perdez ou trouvez un animal.



ANTOVA13/FOTOLIA

**LES BONS RÉFLEXES**

- ◆ Contactez le Fichier national d'identification des carnivores domestiques 0810778778 (prix d'un appel local) ou [www.i-cad.fr](http://www.i-cad.fr). La disparition de votre animal sera tout de suite prise en compte. Il existe aussi un fichier européen d'identification: [www.europetnet.com](http://www.europetnet.com).
- ◆ Prévenez les cabinets et cliniques vétérinaires proches de la zone de disparition.
- ◆appelez chaque jour les fourrières et refuges de la région. Chaque commune a l'obligation de disposer d'une fourrière (ou d'un accord avec une fourrière ou un refuge d'une autre localité). Elle doit être apte à garder les animaux huit jours. Passé ce délai, si l'animal n'a pas été réclamé, il est considéré comme abandonné et le maire peut décider de le céder ou, après avis d'un vétérinaire, de l'euthanasier. L'animal ne sera restitué qu'après acquittement des frais de fourrière. En cas de non-paiement, le propriétaire est passible d'une amende.
- ◆ Faites une déclaration de perte auprès du commissariat ou de la gendarmerie, pour que les vols soient pris en compte dans les statistiques.

**PEUT-ON COLLER DES AFFICHETTES?**

La majorité des pertes ont lieu dans un rayon de 20 km autour du domicile. Il peut donc se révéler utile de poser des affichettes chez les commerçants. La pose sur la voie publique n'est pas autorisée mais en général tolérée. L'idéal est donc d'avoir l'accord de la mairie. Il n'existe pas d'interdiction à proposer une récompense. Informez aussi votre facteur, qui pourra alerter le voisinage.

**VOS AVEZ TROUVÉ UN ANIMAL ÉGARÉ**

- ◆ Si l'animal est tatoué ou porte un collier ou une médaille mentionnant le numéro d'une puce électronique, contactez le fichier national ou européen d'identification des carnivores domestiques (voir ci-dessus).
- ◆ Si l'animal n'est pas tatoué (ou tatouage non lisible) ou sans médaille, joignez les services municipaux ou la police. Ils disposent d'un lecteur de puce électronique ou peuvent solliciter d'autres entités: vétérinaire, pompiers, gendarmerie.
- ◆ Vous pouvez aussi présenter l'animal à un vétérinaire, qui vérifiera son identification mais ne pourra pas le garder, sauf accord de la mairie.

**L'ANIMAL EST BLESSÉ OU AGRESSIF**

Si vous n'êtes pas en mesure de le maîtriser, prévenez la police municipale ou les pompiers, qui disposent des moyens de capture adéquats. Un animal blessé peut être présenté à un vétérinaire. Il contactera la mairie pour la mise en fourrière. ♦

**ENFANTS****Voyage des mineurs à l'étranger**

Depuis le 15 janvier, l'autorisation de sortie du territoire (AST) est de nouveau obligatoire pour les mineurs qui se rendent à l'étranger. Des documents d'identité sont indispensables.



T. FOULON/PHOTOALTO/PNS

L'autorisation de sortie pourra être demandée lors des contrôles aux frontières.

**RETOUR DE L'AUTORISATION DE SORTIE DE TERRITOIRE (AST)**

Supprimée en 2013, l'autorisation de sortie du territoire (AST) est réapparue le 15 janvier dernier, afin de limiter les départs de mineurs vers les zones de conflit. Depuis cette date, un mineur non accompagné d'une personne détentrice de l'autorité parentale ne peut plus quitter le pays sans autorisation. Quelle que soit sa nationalité, le mineur doit se munir de sa pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport), de l'autorisation de sortie du territoire signée par un titulaire de l'autorité parentale et de la photocopie du titre d'identité du responsable légal l'ayant signée. Ces documents ne doivent pas être présentés à qui que ce soit avant le voyage: l'enfant doit simplement être en mesure de les montrer lors des contrôles aux frontières. Le formulaire AST est téléchargeable à l'adresse suivante:

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46121>

**PASSEPORT POUR MINEURS**

Depuis 2009, les enfants ne peuvent plus être inscrits sur le passeport de leurs parents. Ils doivent disposer d'un passeport personnel, quel que soit leur âge (même les bébés). Le passeport d'un mineur demeure valable 5 ans. Il coûte 17 € pour un enfant de 0 à 14 ans et 42 € pour un mineur de 15 à 17 ans. Pour en faire la demande, l'enfant et son représentant légal doivent se rendre dans une mairie équipée d'une station d'enregistrement avec les pièces justificatives nécessaires (liste disponible à l'adresse suivante: <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14930>). Si l'enfant a entre 12 et 18 ans, il doit également être présent lors de son retrait. Les empreintes digitales des enfants de moins de 12 ans ne sont pas recueillies.

**PAS DE DÉLAI POUR LES CARTES D'IDENTITÉ**

Depuis janvier 2014, la carte nationale d'identité est automatiquement valable pendant 15 ans au lieu de 10 auparavant pour les adultes. Attention: cette disposition ne s'applique pas aux mineurs. Leur carte d'identité ne reste valable que 10 ans. ♦

# VOS DROITS

Nos experts vous répondent et nos associations locales vous aident. Coordonnées sur <http://ufcq.link/al555>, rubrique «Où s'adresser en cas de litige?»

## COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

### Un assureur bien curieux

Je me suis rendu dans mon agence habituelle Macif pour demander une offre de complémentaire santé. En préambule, mon interlocutrice a voulu faire le point sur mes revenus et mon patrimoine, une obligation du gouvernement, selon elle. Considérant ce propos hors sujet, je m'y suis opposé. «Bon, mais vous ne pourrez pas toujours refuser», m'a-t-elle rétorqué. Sa demande était-elle légitime ? Que dit la réglementation en la matière ?

**RÉMY MEUNIER, INGRÉ (45)**

**Q C** Sociétés d'assurances et mutuelles ont des obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent (art. L. 561-2, code monétaire et financier). Elles doivent être vigilantes en se renseignant sur le patrimoine et les revenus de leurs clients au début de leurs relations d'affaires. Il existe des cas où la loi dispense les assureurs de cette obligation. Ainsi, pour la souscription d'un contrat de complémentaire santé, la Macif n'avait pas à se renseigner sur votre patrimoine en l'absence de soupçon de blanchiment (art. R. 561-16, 2<sup>e</sup> code monétaire et financier).◆



DESSINS CAROLINE JAEZY

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

## CONCERT ANNULÉ

### Le vendeur fait le sourd

Nous avons acheté des billets (300 €) pour le concert des Red Hot Chili Peppers à Montpellier. Le concert ayant été annulé par la préfecture pour cause d'intempéries, nous avons renvoyé, en lettre suivie, les billets à Viagogo pour être remboursés. Nous savons qu'ils les ont reçus mais, depuis, aucune nouvelle. Nous ne sommes pas les seuls dans ce cas, sur Internet les témoignages sont nombreux. Que faire ?

**MME L., PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE**

**Q C** Viagogo est une plateforme d'échange de billets entre vendeurs et acheteurs. Nous évoquions cette situation, dès 2013, dans notre enquête sur la vente de billets de spectacles. En France, seul le producteur d'un spectacle peut vendre des billets ou mandater des revendeurs agréés (Fnac, Digitick...). Cela facilite le règlement des litiges. Mais Viagogo n'est pas un point de vente de billets officiel. Pourtant, sur son site Internet, l'enseigne s'engage à vous rembourser intégralement en cas d'annulation du concert dès réception



de vos billets. N'hésitez pas à lui rappeler, par lettre recommandée avec accusé de réception, les termes de ses engagements. En pratique, vous risquez toutefois d'éprouver des difficultés à obtenir satisfaction. La société est immatriculée aux États-Unis et son siège social est établi en Suisse. Faute de réponse, vous pourriez déposer une plainte sur le site econsumer.gov du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC), l'équivalent de la répression des fraudes en France.◆

## CARTE BANCAIRE

### Débit frauduleux

J'ai été victime d'une opération de débit de 197 € par carte bancaire sur mon compte alors que je n'avais pas donné mon autorisation. J'ai signalé cette opération frauduleuse à ma banque et fait opposition à ma carte. Ma banque me demande de déposer plainte pour pouvoir enregistrer ma demande. Le dépôt de plainte est-il obligatoire ? Dans quel délai ma banque doit-elle recréderiter mon compte de ce débit frauduleux ?

**ROGER BRUNO-MIGNOT, RUY (38)**

pourtant leur remboursement à cette démarche. Ils rallongent ainsi inutilement le délai pour recréderiter le compte du client. Sachez que pour contester cette opération frauduleuse, il vous suffit de la signaler, sans tarder, à votre banque (art. L. 133-24 et L. 133-1-1). Mieux vaut, ici, la contacter par lettre recommandée avec accusé de réception (AR). L'établissement bancaire est ensuite tenu de vous rembourser sans délai, c'est-à-dire à réception de votre courrier. Enfin, vous pouvez lui réclamer le montant des opérations non autorisées, mais aussi les frais résultant de la fraude. Ainsi, les dépenses pour obtenir votre nouvelle carte et les éventuels agios doivent vous être remboursés.◆

**Q C** Non, le dépôt de plainte n'est pas obligatoire (art. L. 133-19, code monétaire et financier). Bien que cette condition ne soit pas légale, certains établissements bancaires subordonnent

Défendez-vous avec  
nos lettres types sur  
<http://ufcqc.link/lettres555>



## FIBRE OPTIQUE Les opérateurs insistent

Les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) font le forcing pour installer la fibre dans mon appartement. Or, dès qu'ils essaient de la passer dans le canal à la place du fil en cuivre, la fibre casse. Du coup, ils veulent la poser en externe. Or la copropriété refuse et les particuliers ne souhaitent pas que l'on fasse des saignées dans les murs de leur appartement. Les FAI rétorquent que dans deux ans la fibre sera obligatoire et ils harcèlent les copropriétaires. Que répondre?

MADELEINE RUIN, ANNECY (74)

**O C** Suite à une décision d'assemblée générale, votre syndic a signé une convention avec un opérateur.

Les modalités d'exécution des travaux d'installation de la fibre sont définies par cette convention. Ils doivent être réalisés dans le respect de votre règlement de copropriété, des règles de l'art et des normes applicables (art. R. 9-4-2° du code des postes et télécommunications). Ainsi, si les travaux convenus ne peuvent être réalisés en l'état et que le syndic n'accepte pas la nouvelle proposition de l'opérateur, l'installation de la fibre ne pourra pas avoir lieu. Quant au caractère obligatoire de la fibre, il ne concerne que les immeubles récents (permis de construire déposés à partir du 1<sup>er</sup> avril 2012). Ce qui n'est pas votre cas.♦



## MACHINE À COUDRE

### Garantie fantôme

La machine à coudre Pfaff que j'ai achetée dans un Lidl, à Paris, n'a que 3 canettes. En souhaitant plus, je retourne au magasin. Ce dernier m'orienté vers SAV Teknihan France, le service après-vente de la marque, lequel me renvoie vers un magasin Pfaff. Je m'adresse à celui de la rue de Rivoli, à Paris, qui ne peut pas davantage et m'informe que le modèle acheté chez Lidl ne fait pas partie de la gamme Pfaff France. Une question me taraude : où faire enregistrer ma machine pour bénéficier de la garantie?

MME MEUNIER, PARIS (75)

## VENTE ANNULÉE

### Un prix pas si dérisoire

J'ai commandé en ligne, sur le market-place de la Fnac, une clé USB proposée à 60 €. N'étant pas livré, j'ai contacté le vendeur, qui m'a répondu qu'il me remboursait. Il invoque «le prix dérisoire» appliqué sur le produit alors que son prix est normalement de 91 €. Est-ce légal?

DANIEL LAPEYRE, PÉROLIS (34)

**O C** Un vendeur professionnel doit informer ses clients sur les prix de ses articles (art. L. 112-1, code conso). En cas d'erreur d'affichage, il ne peut invoquer la nullité de la vente que si le prix convenu est illusoire ou dérisoire (art. 1169, code

civil). Les juges apprécieront le caractère dérisoire ou non du prix du bien (vêtement, immeuble...). Pour cela, il doit être inférieur à sa valeur réelle, mais surtout très bas (comme du champagne vendu à un prix dix fois inférieur à ceux du marché, cour d'appel de Paris, Pôle 4, ch. 9 n°12/10379 du 06/03/2014). Dans votre cas, le prix inférieur de 33% au tarif réel ne semble pas dérisoire. Vous pouvez exiger la livraison de la clé au prix convenu par lettre recommandée avec accusé de réception (art. 1583 et 1604, code civil). Si besoin, contactez l'UFC-Que Choisir près de chez vous.♦

## MARCHE DE LOISIRS

### Que dit la réglementation?

Je pratique la marche de loisirs avec des amis dans notre village et dans la forêt. Sommes-nous obligés d'adhérer à un club ou de prendre une licence? Notre responsabilité civile suffit-elle?

ANNIE CAHUE, LÜE (40)

**O C** Vous n'êtes pas obligé d'adhérer à un club ou de souscrire une licence. La plupart des sentiers balisés font d'ailleurs partie du domaine public. Vous pouvez librement y accéder, en respectant les éventuelles

réglementations locales consultables en mairie. Un club offre un encadrement et organise des sorties mais vous pouvez y pourvoir vous-même. Pour l'assurance responsabilité civile, vérifiez que les activités de loisirs sont couvertes par votre contrat. Dans ce cas, l'assureur prendra en charge les seuls dégâts ou dommages causés à des tiers. Il ne vous indemnisa pas si vous vous blessez. Pour ce risque, il faut une garantie «accident corporel». Voyez avec votre assureur.♦

# 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/AL555>  
OU TÉLÉPHONEZ AU 01 43 48 55 48

**SAVOIE** UFC-QUE CHOISIR D'AIX-LES-BAINS,  
25 BD DES ANGLAIS,  
73104 AIX-LES-BAINS CEDEX 4

## Matelas magique

Impossible de revenir sur la vente du «matelas magnétique», payé 2000 € à l'occasion d'une braderie. Sauf que son paiement étalé sur six mois ouvrait droit à rétractation.

**A** la braderie d'Aix-les-Bains, Mme C. est convaincue par un vendeur d'acheter un matelas magnétique reconnu «efficace pour le traitement de maladies, comme l'arthrose, les rhumatismes, les maux de tête, l'asthme et l'ostéoporose». Comme c'est le dernier jour de la braderie, «je vous le laisse à 2000 € au lieu de 3000», lâche le vendeur. La cliente hésite encore vu ses faibles revenus. Son interlocuteur lui propose alors une facilité de paiement en 6 chèques sur six mois. L'affaire est conclue et la cliente rentre chez elle avec le matelas. Le lendemain, elle réalise le prix exorbitant du produit et sollicite l'aide de l'UFC-Que Choisir d'Aix-les-Bains, laquelle lui conseille d'adresser une lettre de rétractation sans



J. LOIC/PHOTONONSTOP

### Paiement étalé = crédit = droit à rétractation

tarder, en recommandé avec accusé de réception, au motif qu'elle n'a pas été informée de l'absence de ce droit de rétractation sur les foires et salons. L'information ne lui a pas été communiquée ni oralement, ni par un encart sur la commande. À son courrier, le vendeur rétorque que le droit de rétractation ne joue pas pour les achats sur les foires et salons et refuse de lui retourner les

6 chèques postdatés. Faute d'arrangement, l'association locale rappelle au vendeur qu'échelonner un paiement sur six mois équivaut à un crédit qui, lui, ouvre droit à rétractation. Peu après, le vendeur acceptait de reprendre le matelas et de restituer les chèques. ♦

**VENDÉE** UFC-QUE CHOISIR DE VENDÉE, 8, BD LOUIS-BLANC, 85000 LA ROCHE-SUR-YON

**IL GÈLE DANS LA CAVE** Monsieur L., de Vendée, a acheté il y a sept ans une cave à vin pour 1 253 €. En 2016, il constate une anomalie dans son fonctionnement. Si le cadran affiche 12,5 °C à l'intérieur de la cave, il y fait en réalité -2 °C. Certaines bouteilles n'y ont pas résisté, leurs bouchons ont éclaté. Et le remplacement du boîtier de régulation coûte 388 €. M. L. s'adresse à l'UFC-Que Choisir de Vendée qui lui fait valoir que la garantie légale est largement dépassée et que les dégâts sur les vins sont difficilement chiffrables. Toutefois, une demande d'indemnisation est présentée au vendeur de la cave sur la base d'un dommage de 472 €. Au final, la société a consenti une indemnisation de 250 € que le client a acceptée. ♦

## DRÔME

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

## Deux ans de harcèlement

**D**ébut juin 2014, un habitant de Valence, M. P., est démarché par téléphone pour une assurance complémentaire santé par Néoliane Santé/Mutuelle Gestion. Le 19 du même mois, il reçoit un certificat d'adhésion sans conditions générales ni demande d'adhésion. Le 27 juin, il adresse un courrier de résiliation de ce contrat. Le 1<sup>er</sup> septembre, Mutuelle Gestion refuse la résiliation, suivie pendant deux ans de lettres de menace pour cotisations impayées. N'arrivant pas à stopper ces courriers intempestifs, M. P. vient prendre conseil auprès de l'UFC-Que Choisir de la Drôme. Dans un courrier adressé à Néoliane Santé et Mutuelle Gestion, l'association locale rappelle que toute demande par téléphone doit être confirmée par écrit et signée, et que leur insistance est inacceptable. Et elle demande l'annulation de cette fausse demande d'adhésion. Au printemps 2016, Néoliane Santé acceptait l'annulation du faux contrat et promettait de ne plus harceler M. P. ♦

Le contrat  
n'avait pas  
été confirmé  
par écrit  
ni signé.



J. FÄLCHLE/FOTOLIA

## BOUCHES-DU-RHÔNE

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

## EDF disjoncte

Après le changement du compteur défectueux, EDF adresse une facture rectificative à sa cliente. La note est salée mais entachée d'erreurs.

**S**uite au remplacement par EDF du compteur électrique défectueux de son logement, une habitante des Bouches-du-Rhône reçoit une facture rectificative de ses consommations pour la période du 22 octobre 2010 au 21 mai 2015. Surprise, elle demande conseil à l'UFC-Que Choisir des Bouches-du-Rhône. L'association locale interroge EDF pour savoir s'il

### Au-delà de deux ans, il y a prescription

s'agit d'une facturation basée sur des consommations réelles ou estimées. Dans sa réponse, EDF précise qu'il s'agit d'un réajustement final reporté sur

la facture d'août 2015. Peu satisfaite de la réponse, l'association locale demande au service consommateurs d'EDF

de revoir sa position, rappelant que le code de la consommation impose aux fournisseurs d'électricité ou de gaz de réaliser au moins une fois par an une facture en fonction de l'énergie consommée. Et que ce même code prescrit les facturations au-delà de deux ans maximum. EDF a reconnu une anomalie de répartition entre les heures pleines et les heures creuses et a remboursé 505 € à sa cliente. Le distributeur a aussi reconnu son erreur dans l'application des délais de prescription, ce qui a annulé la facture rectificative de 790 € du mois d'août 2015.♦



1295 € : c'est la somme qu'EDF a dû retirer de la facture envoyée à sa cliente.

M. GAILLARD/REA

## LOIRE ATLANTIQUE

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

## Des vêtements bien cuits

**M** et M<sup>me</sup> M., un couple habitant la Loire-Atlantique, ont la mauvaise surprise de constater, après avoir fait installer une cuisine flambant neuve dans leur maison, que leurs vêtements sont systématiquement brûlés au niveau de la ceinture lorsqu'ils se mettent aux fourneaux. Par deux fois, ils font part de ce problème au cuisiniste Studio de la cuisine, à Nantes. Sans résultat, ils contactent l'UFC-Que Choisir de Nantes. Au premier courrier de l'association locale, un technicien du fabricant se rend au domicile des clients et constate le même phénomène. « Si

la personne a sur elle un bouton-pression au niveau de la ceinture, le vêtement qui recouvre cette pièce métallique se perfore après lavage», écrit-il dans son rapport. À la lecture du document, le fabricant a décidé de remplacer la plaque de cuisson par une neuve. Le phénomène ne s'est pas reproduit.♦



A. POPOV/SHUTTERSTOCK

Le fabricant a remplacé tout de suite la plaque défaillante.

## PUY-DE-DÔME

UFC-QUE CHOISIR DE CLERMONT-FERRAND,  
27, RUE JEAN-RICHEPIN,  
63000 CLERMONT-FERRAND

## Faire construire sans embûches

**F**aire construire sa maison est bien souvent le rêve d'une vie. Pour qu'il ne se transforme pas en cauchemar, l'UFC-Que Choisir de Clermont-Ferrand a entièrement réactualisé son guide « Spécial Construction ». Cet ouvrage de 190 pages vous permet de tout savoir pour mener à bien la construction d'une maison individuelle. De l'achat du terrain à la réception définitive des travaux, toutes les étapes y sont détaillées point par point pour que l'aventure ne tourne pas au fiasco. Formalités administratives, choix de l'architecte et des entrepreneurs, garanties et responsabilités légales, financement du projet et souscription des assurances indispensables... de la signature du contrat à la remise des clés, tout est passé en revue sur le suivi des travaux, les labels, les textes réglementaires, les modes de chauffage, les matériaux et normes en vigueur, ou encore les recours en cas de litiges ou de malfaçons. Cette 15<sup>e</sup> édition est disponible auprès de l'UFC-Que Choisir de Clermont-Ferrand (32 €, frais de port inclus).♦



## APPELS À TÉMOIGNAGES

## SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Vous avez effectué une commande sur le site 1primeur.fr, l'imprimeur en ligne...

## HELPBATTERIES.COM

Vous avez effectué une commande sur ce site spécialisé dans la vente de batteries, chargeurs, câbles, piles... pour smartphones et ordinateurs portables.

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



temoignage@arnques-infos.org

Le litige lié à la construction d'une maison dure depuis 15 ans. La justice peine à faire avancer le dossier.

## Des fissures qui durent

PAR ARNAUD DE BLAUWE  
(adeblauwe@quechoisir.org)

### REPÈRE

#### ► La dommages-ouvrage

En matière de construction ou de rénovation lourde d'un logement, les maîtres d'ouvrage (ceux qui font construire) doivent souscrire une assurance dommages-ouvrage, une D-O. Mais du fait de son coût élevé, beaucoup s'en passent. En théorie, la D-O vise à pallier la longueur excessive des délais d'indemnisation en cas de désordres ou malfaçons. Elle préfinance en effet les réparations relevant de la responsabilité décennale (défauts liés aux fondations, à l'étanchéité...) du constructeur qui, de son côté, doit être assuré pour cela. En pratique, la mise en jeu de la D-O est loin d'être toujours simple avec son lot d'expertises, de contre-expertises et de contestations diverses (évaluation des dommages, notamment). En cas de litige, c'est aux tribunaux de trancher. Une procédure souvent longue, coûteuse, complexe et à l'issue incertaine!

**M**édecin urgentiste, Stéphane Alberola, 52 ans, vit à Toulouse (31). Mais s'il a quitté La Réunion en 2006, son esprit y est encore ! La raison ? La maison qu'il a fait bâtir, en 2001, à Saint-Gilles-les-Bains. «J'avais signé un contrat de construction de maison individuelle (CCMI) avec une société locale, raconte-t-il. À la réception, j'ai retenu 5 % du prix, comme la loi m'y autorise, car j'ai constaté des désordres. L'entreprise ne voulait pas reprendre les réserves tant que je n'avais pas payé.» Face au blocage, l'affaire prend une tournure contentieuse. Surtout, des fissures inquiétantes apparaissent. «L'assurance dommages-ouvrage (D-O), "fournie" par le constructeur, n'a pas voulu intervenir», poursuit l'urgentiste. *Elle couvre les désordres de nature décennale, ceux qui affectent la solidité du bien (voir Repère ci-contre).* En 2003, après bien des péréplées judiciaires, la cour d'appel de Saint-Denis ordonne une expertise. Verdict : les fissures ne présentent aucune gravité. Mais les fissures se développant, l'expert judiciaire revient. Il reconnaît alors l'importance du sinistre qu'il lie à un problème de fondations. Toutefois, le chiffrage des travaux de réparation reste approximatif et il n'y a pas eu d'étude géotechnique. Une brèche dans laquelle les assureurs s'engouffrent. «En réalité, les assureurs ne font qu'un, révèle Stéphane ! La D-O et la garantie décennale de l'entreprise<sup>(1)</sup> ont été souscrites auprès de la Camca (Caisse d'assurances mutuelles du Crédit agricole), dont le siège est à Luxembourg, via un partenaire en France, la CEGC (Compagnie européenne de

garantie et cautions).» C'est cette dernière qui gère la vie des deux contrats et qui, en 2008, va réclamer une contre-expertise au tribunal.

#### Mensonges d'experts

Le deuxième expert rend son rapport en 2009. «Il n'a pas fait réaliser l'étude des sols et des fondations demandée par le juge, et il a estimé que les fissures n'étaient pas de nature décennale : l'origine du désordre, c'était la piscine que j'avais fait construire, décrypte Stéphane. Mais les recherches géotechniques réalisées, en 2010, à mes frais ont contredit cet expert. Vu les mensonges dans son rapport, j'ai commencé à me dire que les critiques sur le fonctionnement de la justice à La Réunion n'étaient pas si infondées.» Le tribunal nomme un troisième expert en 2011 mais il le cherche à Paris. Comme une sorte d'aveu. Les assureurs contestent. En vain. Sondage du terrain, analyse des structures... ce nouvel expert

emploie les grands moyens et ses premières conclusions ne sont pas favorables aux assureurs du constructeur (mis en liquidation judiciaire depuis). Le rapport définitif devait être rendu début 2017 et un procès pourrait se tenir dans quelques mois. «Heureusement que j'ai un bon salaire : j'ai dû avancer des dizaines de milliers d'euros pour la procédure, confie Stéphane. La résistance exercée par les assureurs construction est usante, chronophage. Et à quoi cela sert-il de prendre une D-O ?». En attendant, les fissures de la maison prospèrent, ce qui la rend inhabitable. ♦

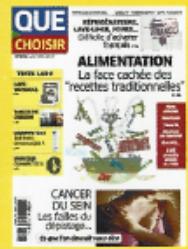
#### Les assureurs construction sont au pied du mur

(1) Une fois que la D-O a indemnisé l'assuré, elle peut se retourner contre l'assureur de l'entreprise. Mais il arrive qu'une même compagnie «gère» les deux contrats.



# Complétez votre collection

## QUE CHOISIR MENSUEL 4,60 €



N° 554



N° 553



N° 552



N° 551

## QUE CHOISIR ARGENT 4,85 €



N° 144



N° 143



N° 142



N° 141

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



N° 109



N° 108



N° 107



N° 106

## QUE CHOISIR SANTÉ



N° 112 (3,90 €)



N° 111 (3,90 €)



N° 110 (3,50 €)



N° 109 (3,50 €)

Pour conserver tous vos numéros



10€

La reliure  
QUE CHOISIR

La reliure  
QUE CHOISIR  
SANTÉ



9,50€

## Pour commander

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

**QUE CHOISIR**

Service Abonnements - 4, rue de Mouchy  
60438 NOAILLES CEDEX

### BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés	Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
<b>QUE CHOISIR MENSUEL</b>			
N° 551 <input type="checkbox"/>	N° 552 <input type="checkbox"/>	4,60 €	
N° 553 <input type="checkbox"/>	N° 554 <input type="checkbox"/>	4,60 €	
<b>QUE CHOISIR ARGENT</b>			
N° 141 <input type="checkbox"/>	N° 142 <input type="checkbox"/>	4,85 €	
N° 143 <input type="checkbox"/>	N° 144 <input type="checkbox"/>	4,85 €	
<b>QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides)</b>			
N° 106 <input type="checkbox"/>	N° 107 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
N° 108 <input type="checkbox"/>	N° 109 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
<b>QUE CHOISIR SANTÉ</b>			
N° 109 <input type="checkbox"/>	N° 110 <input type="checkbox"/>	3,50 €	
N° 111 <input type="checkbox"/>	N° 112 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
<b>LES RELIURES</b>			
Reliure Que Choisir		10 €	
Reliure Que Choisir Santé		9,50 €	

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

### MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

M.  Mme  Mlle

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

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

Je joins mon règlement

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

par carte bancaire

N° \_\_\_\_\_

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

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

Offre valable en France métropolitaine.

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

BULENCART



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

# Indemnit'air

VOYAGE EN AVION PERTURBÉ?  
Ne laissez pas vos indemnités s'envoler

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

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

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



Nos réponses à vos questions sur [ufcqclink/avion555](http://ufcqclink/avion555)

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



Ou flashez le QR code.

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



## 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.

En vente  
4,85 €



### 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