QUE CHOISIR

WWW.QUECHOISIR.ORG EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

N°557 • AVRIL 2017

ARTICLES EN CUIR
Des contaminants toujours présents

P. 57

TESTS LABO

ASPIRATEURS p. 38

FERS ET CENTRALES VAPEUR p. 44

TONDEUSES ROBOTS p. 32

NETTOYEURS HAUTE PRESSION p. 47

PNEUS D'ÉTÉ p. 35

TÉLÉPHONIE MOBILE
Avez-vous le bon forfait ?

P. 16

CRÉDIT
Déjouez les pièges des sociétés de recouvrement

P. 28

GAZ ET ÉLECTRICITÉ
Payez moins cher

P. 24

48 offres passées au crible

L 12260 - 557 - F: 4,60 € - RD

DOM avion 5,80€ • TOM: 680 XPF

QUE CHOISIR

www.quechoisir.org

Devenez UN VÉRITABLE CHEF

Nos experts ont testé pour vous les meilleurs robots !

BLENDERS

CUISEURS

MULTIFONCTIONS

PÂTISSIERS

ufcqc.link/robot557

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

quechoisir.org le site au service des consommateurs

En vente à partir du 1er avril 4,85 €

Investir dans la pierre

Vous souhaitez vous loger, louer, vous procurer des revenus ou transmettre un patrimoine immobilier le moment venu ? L'investissement dans la pierre reste pour beaucoup la meilleure solution. Sans oublier tous les avantages fiscaux qui peuvent en découler. ***Que Choisir Argent*** n° 146 vous indique les astuces pour adapter votre projet immobilier à vos besoins et à vos capacités financières. 18 pages pour vous aider à bâtir un patrimoine en béton.

ÉGALEMENT AU SOMMAIRE

> **Épargne.** Peut-on troquer un placement contre un autre ?
> **Assurance vie.** Les lendemains des fonds en euros
> **Bourse.** Êtes-vous prêt à investir ?
> **Loi Sapin II.** Les impacts pour les épargnants

Mieux choisir, mieux gérer, mieux placer

60 ans Prenez votre avenir en main !

Que vous soyez sur le point de quitter votre vie professionnelle ou en retraite depuis peu de temps, une nouvelle vie s'offre à vous. Pour l'aborder sereinement, il est plus prudent de l'anticiper. Retraite, santé, assurances, patrimoine, soutien à ses parents vieillissants et à ses enfants qui s'installent dans la vie... ***Que Choisir Spécial*** n° 111 aborde ces sujets de façon très pratique pour répondre concrètement à vos questions et vous accompagne pour que vous passiez ce cap sans souci.

En vente 6,95 €

Vos droits, nos conseils pratiques

SOMMAIRE

N° 557 • AVRIL 2017

RÉMI MALINGREY

P. 16

TÉLÉPHONIE MOBILE
La concurrence est moins vive qu'avant. Mais il est encore possible de saisir des opportunités pour réduire sa facture.

P. 24

GAZ ET ÉLECTRICITÉ
À côté des tarifs réglementés, les offres commerciales des nombreux opérateurs présents sur ces marchés se multiplient. De belles économies sont possibles.

ICRT (2)

P. 38

ASPIRATEURS TRAÎNEAUX
Test sur 20 modèles avec ou sans sac à moins de 150 € et sur 33 autres à plus de 150 €.

P. 51

ÉLECTROMÉNAGER
L'obligation d'indiquer la durée de disponibilité des pièces détachées est loin d'être respectée, que ce soit en magasin ou sur Internet.

IMARZI/FOTOLIA

A. HOFFORD/SINOPIX-REA

P. 57

ARTICLES EN CUIR
On y trouve encore de trop nombreux allergisants comme le montrent nos analyses sur des gants, des chaussures et des porte-monnaie.

LES TESTS DU PROCHAIN NUMÉRO
Robots ménagers • Matelas • Lessives • Outils multifonctions • Recherche de perturbateurs endocriniens

ACTUALITÉ

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

COURRIER

14 FAITES-LE SAVOIR

DÉCRYPTER

16 **TÉLÉPHONIE MOBILE** Il y a encore des affaires à faire
22 **MOTEURS DE RECHERCHE ALTERNATIFS** Des résultats pas si nets
24 **GAZ ET ÉLECTRICITÉ** Faut-il changer de fournisseur ?
28 **SOCIÉTÉS DE RECOUVREMENT** Les dessous de l'industrie de la dette

CHOISIR

TEST LABO

32 **TONDEUSES** ROBOTS
34 **DISQUES** NAS
35 **PNEUS** D'ÉTÉ
38 **ASPIRATEURS** TRAÎNEAUX
42 **LOGICIELS** DE SÉCURITÉ
44 **FERS ET CENTRALES** VAPEUR
47 **NETTOYEURS** HAUTE PRESSION

ALERTER

48 **HUISSIERS** Les clients au rapport
51 **ÉLECTROMÉNAGER : PIÈCES DÉTACHÉES, GARANTIES** L'information fait défaut
54 **ALLERGIES** Choisissez bien vos plantations
57 **ARTICLES EN CUIR** Ça craint toujours pour la peau

AU QUOTIDIEN

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

HISTOIRE DE CONSO

66 L'arnaque était presque parfaite

Le numéro 556 de *Que Choisir* a été tiré à 532 200 exemplaires

CRÉDITS DE COUVERTURE :
A. LECOMTE • ICRT • J. DEERE • J. EICHINGER/FOTOLIA • SCANRAIL/FOTOLIA • TIYA/GETTY

L'ÉDITO

JEAN-PAUL GEAI
RÉDACTEUR EN CHEF

Tous fichés !

Toutes les demandes de pièces d'identité seront regroupées au sein du fichier TES (titres électroniques sécurisés) à compter du 28 mars. L'objectif avancé par le ministère de l'Intérieur, à l'origine de sa création, est la gestion simplifiée de ces demandes et la lutte contre l'usurpation d'identité. Fort bien, mais sa généralisation interpelle. À terme, ce «mégafichier» regroupera des informations sur tous les Français en âge d'avoir une carte d'identité ou un passeport, soit 60 millions d'entre nous. Il contiendra nos nom, prénom, sexe, date et lieu de naissance, adresse, taille, couleur des yeux, image numérisée de notre signature, ainsi que les données relatives à notre filiation (noms, prénoms, nationalité, dates et lieux de naissance de nos parents). Selon le mode de la demande du titre d'identité, pourront aussi y figurer notre adresse e-mail ou nos coordonnées téléphoniques. Mais, plus inquiétant, il contiendra aussi des données biométriques, photo du visage et empreintes digitales. Cette moisson de données rappelle les projets de fichage de grande ampleur précédents, tels que Safari (système automatisé pour les fichiers administratifs et le répertoire des individus), qui avait suscité un tollé en 1974 et fut à l'origine de la création de la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés), ou le projet TES du gouvernement précédent, lequel prévoyait la possibilité d'identifier une personne à partir de ses données biométriques et fut censuré par le Conseil constitutionnel. L'actuel fichier TES ne concerne que l'authentification des citoyens et non leur identification, jurent ses promoteurs. Mais comment prémunir chacun des dérives aussi probables qu'inacceptables créées par un tel dispositif? Comment être sûr de la sécurité du répertoire centralisé sur lequel seront stockées toutes ces informations? Dans un contexte d'état d'urgence et de lutte contre le terrorisme, et à l'heure où des piratages de données ont lieu chaque jour, ces questions doivent être posées. Un tel projet n'aurait-il pas valu un débat public plutôt qu'un simple décret publié à la sauvette au *Journal officiel* du dimanche 30 octobre 2016? ◆

Les données des pièces d'identité en un seul fichier

ASSURANCE EMPRUNTEUR

Enfin résiliable tous les ans

Depuis le 1er mars 2017, la résiliation annuelle d'une assurance emprunteur est possible pour les crédits immobiliers souscrits à partir de cette date. Le 1er janvier 2018, cette faculté bénéficiera à tous les titulaires d'un prêt en cours. Un combat de dix ans s'achève pour l'UFC-Que Choisir, qui voulait que cesse le monopole des banques sur l'assurance emprunteur. En effet, changer d'assureur peut permettre de réaliser de substantielles économies. À prestations équivalentes, les assurances proposées par des sociétés spécialisées sont bien moins onéreuses que celles souscrites auprès des banques prêteuses: de l'ordre de 0,09 à 0,40% du capital emprunté contre 0,27 à 0,50%. ◆

200 € OFFERTS POUR UN VÉLO ÉLECTRIQUE Une subvention de 20%, dans la limite de 200 €, est offerte pour l'achat d'un vélo électrique ou « vélo à assistance électrique (VAE) ». Elle n'est pas cumulable avec les dispositifs existant dans plusieurs municipalités et souvent plus intéressants, comme à Paris. Un formulaire à remplir est en ligne sur www.asp-public.fr/bonus-velo. Parmi les conditions : l'acquisition doit avoir lieu entre le 19 février 2017 et le 31 janvier 2018, il faut fournir une facture au nom du demandeur et s'engager à ne pas revendre le vélo dans l'année suivant l'achat. ◆

JOUETS CONNECTÉS

Peluches piratées

Après la poupée Cayla et les jeux VTech, voilà que des peluches connectées, les Cloudpets de la société Spiral Toys, viennent de laisser échapper les données personnelles (adresses e-mails et mots de passe) de 821000 utilisateurs. Le vol de ces données, stockées sur des serveurs non sécurisés, a été aisé pour les pirates, qui ont également eu accès à plus de 200000 messages vocaux. Tel est l'objet de ces peluches connectées: les parents envoient des messages à leurs enfants depuis leur smartphone *via* la peluche. Les enfants peuvent y répondre en pressant un bouton sur le bras du doudou. Fin 2016, Mon amie Cayla avait été mise en cause: n'importe qui pouvait parler à travers la poupée et écouter les personnes présentes autour d'elle *via* la connexion Bluetooth d'un smartphone. Les autorités allemandes viennent d'ailleurs d'en interdire la vente. La même faille touchait le robot connecté iQue. En 2015, ce sont les serveurs de la société Vtech qui avaient livré aux hackeurs les données de 2 millions de personnes. Ces faits inquiétants avaient poussé l'UFC-Que Choisir à saisir, fin 2016, la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) ainsi que la répression des fraudes. ◆

Les serveurs n'étaient pas sécurisés

HÉPATITE B

On manque de vaccins

Rupture de stock pour les trois vaccins contre l'hépatite B disponibles pour les adultes (plus de 16 ans). Et cela devrait durer toute l'année. Pour éviter la pénurie totale, les unités restantes ne sont plus distribuées que dans les hôpitaux, aux personnes qui sont soumises à obligation d'immunisation (professionnels de santé, personnels des maisons de retraite, thanatopracteurs, etc.) et aux personnes exposées (dialysés, insuffisants rénaux, usagers de drogues par injection, patients en attente de greffe d'organe, entourage d'une personne contaminée...). ◆

VOISIN/PHANIE

Les stocks disponibles seront délivrés aux personnes les plus exposées.

L'ACCÈS À INTERNET EST UN DROIT Même en cas de défaut de paiement, un particulier doit pouvoir continuer à accéder à Internet (art. 108 de la loi pour une République numérique). L'opérateur peut toutefois restreindre le débit, à condition de permettre l'utilisation de la messagerie électronique, et cela jusqu'à ce qu'une demande d'aide soit examinée par le Fonds de solidarité logement. ◆

POLLUTION DE L'AIR

La France en accusation

La Commission européenne a adressé un dernier coup de semonce à l'Allemagne, l'Espagne, la France, l'Italie et le Royaume-Uni avant de saisir la Cour de justice européenne. Elle accuse ces pays de dépasser trop souvent les limites fixées depuis 2010 en matière de pollution de l'air par le dioxyde d'azote. Si ce polluant est moins médiatisé que les particules fines dont la nocivité est avérée, il constitue, lui aussi, une grave menace pour la santé. Inutile de chercher des causes multiples à cette pollution par le dioxyde d'azote, *«la plupart des émissions proviennent de la circulation routière»*, précise Bruxelles en rappelant que *«400000 citoyens meurent prématurément chaque année dans l'Union européenne à cause de la mauvaise qualité de l'air»*. Rien que pour notre seul pays, on dénombre déjà 48000 décès prématurés chaque année dus à la pollution de l'air extérieur par les seules particules fines, d'après Santé publique France (*QC* n° 552). Si l'Allemagne se révèle être le pays le plus fautif, avec 28 zones de qualité de l'air en infraction sur les teneurs de l'air en dioxyde d'azote, la France se place en deuxième position avec 19 zones urbaines concernées, dont Lyon, Marseille et Paris. Bruxelles préconise une réduction du trafic routier, le passage aux voitures électriques, l'adaptation du comportement des conducteurs, mais avant tout *«une réduction des émissions des véhicules à moteur Diesel»*. Ces derniers sont, en effet, responsables à 80% des émissions de dioxyde d'azote dues à la circulation. ◆

X. POPY/REA

En France, 19 zones urbaines sont concernées.

Le dioxyde d'azote provient à 80 % des moteurs Diesel

MÉDICAMENTS

Nouveaux déremboursements

En raison d'effets indésirables rares mais graves, plusieurs médicaments contenant de la dompéridone (Motilium, Péridys et quelques génériques) sont déremboursés quand ils sont prescrits aux enfants et, ce, depuis le 17 mars. Cette décision est conforme à l'avis de la Haute autorité de santé (HAS), pour qui cette spécialité a une efficacité insuffisante. Par ailleurs, plusieurs médicaments, essentiellement des génériques, ont perdu leur autorisation de mise sur le marché.

PERMIS DE CONDUIRE

Deux bonnes nouvelles

Les actifs et les demandeurs d'emploi peuvent, depuis le 15 mars, financer leur permis de conduire grâce au compte personnel d'activité (CPA). Les heures de formation du compte personnel de formation (CPF) peuvent servir à financer la préparation à l'examen du code de la route, mais aussi les heures de conduite. Autre bonne nouvelle, cette fois pour les 4 élèves sur 10 qui ratent leur permis au premier passage. Le délai pour obtenir un nouveau créneau d'examen se réduit: il est passé de 98 jours en moyenne en 2013 (12 jours de plus qu'en 2012) à 63 jours en décembre 2016. Mais les inégalités sont grandes entre départements: de 40 jours d'attente en Haute-Marne à 98 jours dans les Hauts-de-Seine.

BIGOT/ANDIA

Le délai pour repasser son permis s'est réduit en 2016.

C. LEHENAFF/PHOTONONSTOP

Les minispots ont remplacé la seule mention de la marque.

PUB TV

Toujours plus

Vous avez l'impression de voir de plus en plus de publicités à la télévision, même après 20 h sur le service public, où elle est interdite? Ce n'est pas une hallucination. Un décret a assoupli les obligations concernant le «parrainage télévisé», c'est-à-dire le fait pour une marque de sponsoriser une émission. Les sociétés, qui pouvaient simplement mentionner leur nom (en général au début du programme), peuvent désormais en profiter pour présenter leurs produits ou services dans de véritables minispots publicitaires.

TÉLÉVISION

Des chaînes bien numérotées

Le CSA (Conseil supérieur de l'audiovisuel) a clos un vieux débat. Celui de la numérotation des chaînes. Pour ceux qui reçoivent les programmes par une box ou le satellite, elle peut être différente selon les opérateurs. Le CSA les a obligés à proposer la même numérotation pour les chaînes gratuites de la TNT (télévision numérique terrestre), de TF1 (canal n°1) à Franceinfo (canal n° 27). L'abonné a la possibilité de modifier cet ordre *via* la manipulation *ad hoc* et «*son choix est réversible*», précise le CSA.

TRANSPORT AÉRIEN

C'est à vous décourager de vous plaindre

Selon le code de la consommation (art. R. 631-3), en cas de litige vous pouvez vous tourner vers la juridiction du lieu où vous avez signé le contrat, souvent votre domicile (achat sur Internet) ou un endroit proche. Mais lorsqu'on assigne une compagnie aérienne à la suite, par exemple, d'un retard ou d'une annulation de vol, cette règle ne joue plus. Saisie par Air France et Air Canada, la Cour de cassation considère, dans 3 arrêts du 22 février, que «*les passagers français pourront soit saisir le tribunal du siège social de la compagnie, soit le tribunal du lieu de départ ou d'arrivée du vol*». Pour la Cour, les contrats de transport autres que ceux combinant voyage et hébergement ne sont pas concernés par les règles de compétence du code de la consommation. Cela va compliquer la vie des passagers. Souvent, les compagnies traînent des pieds pour leur accorder les indemnisations réclamées[1]. Cela explique d'ailleurs le succès d'Indemnit'air, mis en place par l'UFC-Que Choisir. Un service qui se charge de constituer et de porter le dossier de demande d'indemnité auprès de la compagnie pour le compte des passagers. Avec cette nouvelle donne, de nombreux voyageurs hésiteront sans doute à aller au contentieux. En effet, le lieu de départ ou d'arrivée d'un vol peut être très éloigné du domicile. Et une compagnie étrangère ne dispose pas toujours d'une représentation juridique en France, ce qui oblige le consommateur à engager une action hors de nos frontières. Une procédure au résultat incertain. ◆

Difficile d'envoyer sa requête dans un tribunal à l'étranger

D. LANE/BLEND IMAGES/PNS

Les vols secs sont concernés par la nouvelle donne.

(1) Le plus souvent, il s'agira des indemnités forfaitaires prévues par le règlement européen 261/2004, soit de 250 à 600 € selon la durée du vol.

COMPLÉMENTS ALIMENTAIRES

Infractions à foison

Avec 40% de non-conformités, les compléments alimentaires à base de vitamines et minéraux que vient d'analyser la répression des fraudes font très fort! Certains ont des teneurs inférieures ou, au contraire, supérieures à celles annoncées, et parfois on atteint un dépassement des doses journalières recommandées, voire des limites de sécurité. Dans plus d'un établissement sur deux, les règles d'étiquetage sont ignorées avec notamment des allégations interdites. «*La production de compléments alimentaires souffre encore de nombreuses infractions portant sur la composition ou l'étiquetage*, conclut l'administration, soulignant *l'arrivée régulière de petits opérateurs peu au fait de la réglementation, qu'il convient de sensibiliser en raison des enjeux sanitaires de ces produits.*» ◆

Près d'un produit sur deux est en infraction.

A. BROOKES/AGEFOTOSTOCK

CÔTÉ **WEB**

DES COSMÉTIQUES SÛRS, ÇA EXISTE! Et il est crucial de pouvoir s'en procurer lorsqu'on est en butte à la maladie. Deux jeunes entrepreneuses ont lancé une marque destinée aux femmes atteintes d'un cancer. Dépourvus de tous les ingrédients indésirables de notre liste[1], ainsi que d'huiles essentielles, souvent allergisantes, les produits visent en particulier à soulager la sécheresse cutanée et autres effets secondaires des traitements : syndrome mains-pieds, ongles fissurés, cuir chevelu irrité par le port de perruque. Ils sont essentiellement vendus en ligne, sur **https://www.memecosmetics.fr.** ◆

(1) Consultable sur ***http://ufcqc.link/toxique557.***

INTERNET

Trop de faux rabais sur la Toile

19 sites marchands, dont Amazon, Zalando, Grosbill, Venteprivee et H&M, ont été sanctionnés pour avoir bidonné des rabais. Comme l'avait fait *Que Choisir* un an plus tôt, la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a détecté des rabais qui n'en étaient pas vraiment, des promotions présentées comme exceptionnelles alors qu'elles étaient appliquées toute l'année et des prix artificiellement gonflés avant le début des soldes, afin qu'une fois la réduction affichée le prix du produit reste le même. Des sanctions financières ont été prononcées pour un total de 2,4 millions d'euros. Malgré les amendes infligées et les promesses de certains sites de mieux contrôler leur circuit de vente, il ne faut pas se leurrer: les faux rabais ne vont pas disparaître du jour au lendemain. Les consommateurs doivent donc redoubler de vigilance et plus que jamais prendre le temps, avant d'acheter, de comparer en tenant compte non pas de l'ampleur du rabais, mais du prix réellement payé. ◆

Les amendes s'élèvent à 2,4 millions d'euros.

J.-C. MOSCHETTI/REA

LOCATION ET DÉPÔT DE GARANTIE Un propriétaire qui restitue le dépôt de garantie avec retard doit à son locataire un supplément de 10 % du loyer mensuel, hors charges, pour chaque mois de retard. **FACTURES D'EAU AU LITRE** Pour améliorer l'information des consommateurs, les fournisseurs d'eau doivent désormais afficher le prix au litre sur leurs factures. ◆

AUTO-TRAIN

Des vols finalement indemnisés

Nous avions évoqué, en décembre dernier, la mésaventure vécue par Yvonne B. (*QC* n° 553, p. 66). Trois mois plus tôt, elle avait laissé sa voiture à la gare SNCF de Marseille-Saint-Charles pour qu'elle soit acheminée par train jusqu'à celle de Paris-Bercy. À l'arrivée, son ordinateur portable, laissé dans le coffre, avait disparu. Le service auto-train n'avait pas voulu l'indemniser, *«les bagages et effets personnels du client laissés à l'intérieur du véhicule restant sous la garde exclusive du client»*. Depuis, des témoignages identiques sont parvenus à *Que Choisir*. Comme celui de Bernard L.: *«La SNCF m'a contacté par téléphone pour s'excuser du vol de la Game boy et de la Wii U rangées dans ma voiture. Elle m'a également informé que plusieurs plaintes similaires avaient été déposées par les usagers de l'auto-train passés par Marseille-Saint-Charles, qu'une enquête interne avait été effectuée et que deux salariés travaillant dans cette gare avaient été licenciés.»* Dans un premier temps, l'entreprise ferroviaire avait refusé toute indemnisation pour ses appareils (349 €). Puis elle a accepté. La SNCF a aussi finalement indiqué à Yvonne B. qu'elle lui rembourserait son ordinateur (599 €). ◆

Il y avait bien des employés indélicats en charge de l'auto-train Marseille/Paris.

R. BEURRIER/REA

CARTE D'IDENTITÉ

Le renouvellement se complique

En mars, les démarches pour obtenir une carte d'identité ont changé. Elle est désormais biométrique, comme le passeport, et ne peut être délivrée que par les quelque 2000 mairies dotées d'un centre de traitement numérique (liste sur https://passeport.ants.gouv.fr/). Fin février, l'Association des maires de France (AMF) avait demandé un report de la mesure, sans succès. Dans certaines communes, c'est la pagaille. *«Nous avons une station de traitement numérique. Avant mars, les passeports comblaient déjà tous les rendez-vous de la semaine»*, nous a alertés une mairie des Côtes-d'Armor, où le délai pour obtenir une nouvelle carte d'identité s'est envolé à 3 mois. À terme, l'objectif de la mesure est de le réduire à 7 jours.

F. COTTERAU/MAXPPP

Comme le passeport, la carte d'identité devient biométrique.

ASSURANCES OBSÈQUES

Un cortège d'anomalies

Plus de 22 % des décès sont aujourd'hui couverts par des contrats de prévoyance obsèques. L'occasion pour la répression des fraudes d'enquêter sur les pratiques de ceux qui commercialisent de tels contrats. 213 établissements (112 opérateurs funéraires et 101 organismes financiers) ont été visités en 2015. À l'arrivée, des anomalies dans 23 % des cas. Le défaut d'information et les pratiques commerciales trompeuses font partie des infractions le plus souvent relevées. Par exemple, certains agents d'assurances omettent de préciser que le contrat en capital ne concerne pas l'organisation des obsèques mais seulement leur financement.

ACCORD EUROPE-CANADA

Les critiques fusent

Devant la Commission européenne à Bruxelles le 17 octobre 2016.

W. DABKOWSKI/ZUMA/REA

Approuvé le 15 février par le Parlement européen, le Ceta, accord commercial Europe-Canada, peut être mis en application de façon provisoire, sans attendre la ratification de tous les parlements nationaux, pourtant supposée conditionner son entrée en vigueur. En France, la résistance s'organise. Un rapport coréalisé par l'institut AgroparisTech souligne notamment que les règles (alimentation du bétail, bien-être animal, contrôles sanitaires) régissant l'élevage canadien, de type industriel, sont loin de l'exigence européenne et conclut que les consommateurs n'ont rien à gagner à cet accord, ni en qualité ni en prix. La Fondation Nicolas Hulot a établi une liste de dix raisons de ne pas ratifier le Ceta, dont la hausse des émissions de gaz à effet de serre et la mise à mal du principe de précaution. Une centaine de députés a saisi le Conseil constitutionnel, estimant cet accord contraire à de nombreux principes, dont ceux encadrant l'exercice de la souveraineté nationale et l'indépendance des juges (*QC* n° 553, p. 11). À l'heure où nous bouclons, la décision des Sages n'est pas connue. En pratique, c'est sur le bœuf, le porc, le blé et le maïs doux que porteront les exportations canadiennes vers l'Europe, mais ceux qui souhaitent ne pas en consommer risquent d'avoir du mal à les éviter, notamment lorsque ces produits seront utilisés en restauration hors foyer où seule la provenance de la viande bovine est obligatoirement indiquée. ◆

L'accord est en passe de s'appliquer avant la ratification des États

BANANE

Pas de régime de faveur

JC TARDIVON/MAXPPP

Une campagne publicitaire de l'Union des groupements de producteurs de bananes de Guadeloupe et de Martinique (UGPBAN) vantant une banane française *«mieux que bio»* a été interdite par le tribunal de Paris. Cette condamnation illustre le conflit entre les producteurs de bananes françaises, conventionnelles, et les importateurs des bananes bio, qui proviennent essentiellement de République dominicaine, Colombie et Pérou. D'un côté, le principal syndicat des importateurs de produits bio (Synabio) rappelle que les bananes cultivées hors Union européenne doivent *«respecter des règles de production équivalentes à celles prévues par la réglementation européenne sur l'agriculture biologique»*. De l'autre, les producteurs français accusent les organismes certificateurs agréés par Bruxelles d'être trop *«tolérants»* avec les cahiers des charges bio des pays tiers, qu'ils jugent moins restrictifs que le nôtre. L'Europe (Conseil européen, Commission et Parlement) devait se réunir courant mars pour trouver un compromis sur ce terrain glissant. ◆

La campagne publicitaire des producteurs français a été retirée sur décision judiciaire.

INDICATEURS

CRÉDIT

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

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

IRL (INDICE DE REVALORISATION DES LOYERS)

4e trimestre 2016	+ 0,18%

INDICE DU COÛT DE LA CONSTRUCTION

Variation annuelle moyenne, 3e trimestre 2016	+ 2,18%

SMIC (AU 1er/1/2017)

Brut horaire	9,76 €
Brut mensuel	1 480,27 €

SICAV (AU 28/02/2017)

SOURCE : MORNINGSTAR, INC. WWW.MORNINGSTAR.FR

PERFORMANCES SUR LES 52 DERNIÈRES SEMAINES	
Sicav monétaires euro	- 0,14%
Sicav obligations euro long terme	+ 1,57%
Sicav actions France	+ 13,54%

PRIX À LA CONSOMMATION INDICE INSEE

Janvier 2017	- 0,2%
Sur 12 mois (01/16-01/17)	+ 1,3%
Février 2017	+ 0,1%
Sur 12 mois (02/16-02/17)	+ 1,2%

PLAFOND SÉCURITÉ SOCIALE

Par mois (au 1er/1/2017)	3 269 €

TAUX D'INTÉRÊT LÉGAL (1er SEMESTRE 2017)

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

ANTIBIORÉSISTANCE

Un combat européen

Le Beuc (Bureau européen des unions de consommateurs), dont est membre l'UFC-Que Choisir, a obtenu le 1er prix européen de la santé pour sa campagne sur la résistance aux antibiotiques dans l'élevage. La Commission européenne a lancé une consultation publique, ouverte jusqu'au 28 avril, sur les mesures qui pourraient être intégrées au plan d'action contre l'antibiorésistance que Bruxelles doit adopter d'ici l'été.

DÉCHETS MÉNAGERS

L'Île-de-France accro à l'incinération

Le rapport annuel de la Cour des comptes rappelle qu'on ne peut pas faire n'importe quoi en matière de déchets. La réglementation fixe en effet la hiérarchie des modes de traitement: d'abord la prévention, puis le réemploi, ensuite le recyclage. L'incinération avec valorisation énergétique ne vient qu'après, juste avant la décharge. Or, souligne la Cour à propos de l'Île-de-France, *«la région reste loin de ces objectifs avec un recours encore essentiel à l'incinération (62 %) et à la mise en décharge des déchets (9 %)»*. Cette gestion défaillante est en plus dispendieuse. Bien qu'il soit en baisse, le coût *«est plus élevé en Île-de-France, 72 € HT par habitant, qu'au niveau national, 63 € HT par habitant, et cela pour plusieurs raisons: le flux des ordures ménagères résiduelles est plus important qu'ailleurs; l'organisation de la collecte est plus coûteuse; le recours à l'incinération est plus important»*. Et ce sont surtout les contribuables locaux qui paient. Le rapport note que 95 % des communes financent la gestion des déchets ménagers grâce à la taxe d'enlèvement des ordures ménagères. Mais cet impôt local n'a rien à voir avec la production ou la gestion des déchets. La redevance qui incite à réduire sa production de déchets, à trier, à donner pour réemploi et à composter plutôt qu'à jeter est quasiment inexistante en Île-de-France, alors qu'elle a démontré son efficacité. ◆

En Île-de-France, 62 % des déchets sont incinérés.

J. BONNEFOY

VIANDE DE CHEVAL

Traçabilité déficiente outre-Atlantique

Obligatoire pour le bœuf, le porc, le mouton, la chèvre et la volaille, l'étiquetage de l'origine des viandes ne l'est pas pour le cheval. Une absence de traçabilité inquiétante à la lecture d'une enquête d'ONG suisses et allemandes de protection animale, qui dénoncent les conditions d'élevage et d'abattage des chevaux de boucherie sur le continent américain. Animaux blessés parqués sans soins, privations, actes de violence… Au-delà de la maltraitance, les ONG pointent aussi l'absence de traçabilité de la filière chevaline américaine, qui exporte massivement vers l'Europe, notamment la France où plus des deux tiers de la viande de cheval proviennent de l'étranger (principalement États-Unis, Canada, Mexique et Uruguay). Depuis 2015, l'Union européenne interdit d'ailleurs l'importation de viande chevaline en provenance du Mexique au motif que ce pays est incapable d'assurer des contrôles attestant de la présence ou non de substances interdites dans cette viande en Europe. Et à compter du 28 mars, Bruxelles exigera que les chevaux provenant d'Amérique du Nord restent six mois au Canada avant d'être abattus pour le marché européen. Une condition qui vise à protéger le consommateur en s'assurant qu'il n'y a pas de résidus de médicament dans la viande. Mais les systèmes de contrôle au Canada sont mis en cause par un rapport de l'Office alimentaire et vétérinaire (OAV) de 2015. ◆

Pas d'étiquetage d'origine pour le cheval!

LES RAPPELS DU MOIS

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

CUISINIÈRES À GAZ BOSCH, produites entre janvier 2009 et octobre 2011, et **SIEMENS,** produites entre août 2006 et octobre 2011. Modèles avec et sans tiroir. **PROBLÈME:** altération possible d'un raccord de gaz. Fermer l'arrivée de gaz et ne plus utiliser l'appareil, risque d'explosion. **OÙ S'ADRESSER:** n° Vert: 0 800 970 894. Relevez la référence du modèle et le numéro de lot mentionné sur la plaque signalétique et consultez le site www.gascookingsafety.com pour vérifier si le modèle est concerné.

PÂTE À TARTINER LOTUS aux speculoos crunchy (couvercle jaune). DLUO: 23/02/2018, 28/02/2018 et 14/02/2018. **PROBLÈME:** certains pots peuvent contenir des particules métalliques. **OÙ S'ADRESSER:** lieux d'achat pour remboursement. Tél. 03 20 39 77 00 ou recallcrunchy@lotusbakeries.com.

JUS DE POMMES ARTISANAL LE BRUN commercialisés par Intermarché. Bouteille de 1 l. DLUO: février 2018, Lot: 01/2016, 02/2016, 03/2016 et 04/2016. Fabricant: cidrerie Bigoud. **PROBLÈME:** présence de Bisphénol A dans les capsules. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Intermarché. Tél. 02 98 54 48 97 (Cidres Bigoud).

BOISSONS À L'ANANAS JUS COOL BLISS, canettes de 240 ml, commercialisées uniquement chez Auchan et Carrefour. Date de péremption: 05/10/2017. **PROBLÈME:** détection de Bisphénol A. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Auchan et carrefour pour remboursement. Tél. 04 66 01 31 88 ou commercial@camargue-production.com (société Camargue Production).

SAVONS en forme de minicupcake orange cannelle de la marque Autour du bain. **PROBLÈME:** le bâton de cannelle peut trop facilement être désolidarisé du cupcake et être ingéré par un enfant. **OÙ S'ADRESSER:** magasins d'achat.

PELUCHES DOUDI, Mes amis, réf. 101094, lots: MD, MK, NK (visible sur l'étiquette). **PROBLÈME:** défaut de couture qui rend possible l'accès au rembourrage, d'où un risque d'ingestion. **OÙ S'ADRESSER:**: lieux d'achat pour remboursement. Tél. 04 71 75 65 65.

MARIONNETTES À MAIN sonores Eddy Toys vendues dans les magasins Gifi. Réf. 336239. **PROBLÈME:** risque d'ingestion de petits éléments. **OÙ S'ADRESSER:** magasins Gifi pour remboursement. Informations par mail sur contactconsommateurs@gifi.fr.

Des centaines de produits rappelés sur notre site http://ufcqc.link/rappel557 Vous pouvez aussi consulter la banque de données européenne: http://ec.europa.eu/consumers.dyna/rapex/rapex_archives_fr.cfm.

Des véhicules déclarés irréparables sont remis en circulation et risquent de causer de graves accidents.

M. LAMBERT/ANDIA

FRAUDES À LA VOITURE D'OCCASION

1 200 véhicules concernés

Nouveau scandale dans le monde des revendeurs de voitures d'occasion et des experts automobiles. Cette fois, quelque 1 200 véhicules sont concernés. Le procédé semble bien rodé. Un véhicule accidenté est déclaré économiquement irréparable (VEI). L'épave est cédée par l'assuré à l'assureur, qui le revend à un professionnel, généralement un revendeur de véhicules d'occasion. C'est là que se noue l'escroquerie. Ce revendeur véreux se met en cheville avec un expert automobile tout aussi malhonnête pour obtenir un faux certificat de remise en circulation. Le véhicule est revendu à un particulier de bonne foi, sous couvert d'une remise en circulation qui a tous les dehors d'une parfaite légalité. Sauf que le revendeur escroc empoche un bénéfice important sans avoir remis le véhicule en état de circuler et que l'expert peu scrupuleux engrange des heures de travail indûment facturées. Le problème, c'est que ces véhicules peuvent se révéler dangereux pour la circulation routière. La police et la gendarmerie ont été saisies du dossier. En 2015, pareille tromperie avait concerné 5 000 véhicules d'occasion. ◆

Faux certificats de remise en circulation

VÉHICULES AU RAPPEL

Nissan Note

Volkswagen Passat

NISSAN NOTE fabriquées entre le 13 et 30 septembre 2016 et **NISSAN PULSAR** produites entre le 10 août et le 18 octobre 2016. **PROBLÈME:** airbag rideau défectueux. **OÙ S'ADRESSER:** réseau Nissan. Les propriétaires ont été avertis.

VOLKSWAGEN GOLF, GOLF VARIANT, SIROCCO, PASSAT, TIGUAN, TOURAN, SHARAN ET TOUAREG, fabriqués entre le 8 septembre et le 22 décembre 2016. **PROBLÈME:** il est possible que des vis de roues n'aient pas été serrées correctement, ce qui peut entraîner la perte de roues. En outre, le sens de rotation des pneus peut ne pas avoir été pris en compte lors de l'installation des pneus d'hiver, avec un effet négatif sur la stabilité de conduite. **OÙ S'ADRESSER:** réseau VW. Les propriétaires ont été prévenus.

MERCEDES CLASSE E fabriquées d'octobre à novembre 2016. **PROBLÈME:** le faisceau électrique du moteur d'essuie-glace avant peut avoir été placé trop près de la tige de balai d'essuie-glace. Risque de court-circuit et de défaillance du moteur d'essuie-glace. **OÙ S'ADRESSER:** réseau Mercedes. Les propriétaires sont informés.

BMW SÉRIE 3, SÉRIE 5 ET X5, produites entre juillet 1999 et janvier 2003 et pour lesquels l'inflateur (partie du système de gonflage) de l'airbag conducteur a été remplacé dans le cadre d'un service (entretien, accident...). **PROBLÈME:** l'inflateur peut éclater sous l'effet de l'humidité de l'air ou des fluctuations de température, d'où un risque de projection de pièces métalliques et de blessures graves. **OÙ S'ADRESSER:** réseau BMW. Les propriétaires ont été alertés par courrier.

Tous les rappels de véhicules sont sur notre site http://ufcqc.link/rappelauto557

VIGNETTES CRIT'AIR

Classe 1 d'un côté, malus de l'autre

Un malus de 2 300 € payé lors de l'achat de son Range Rover essence et, depuis, une taxe annuelle sur les véhicules polluants tant sa voiture rejette de CO_2 (199 g/km). Norbert K. en avait pris son parti, il était propriétaire d'un véhicule polluant. Alors, quelle ne fut pas sa surprise à la réception de sa vignette Crit'air. De très polluant, voilà son Range Rover devenu vertueux, il a droit à la classe 1! Interloqué, Norbert K. a l'impression de s'être fait berner et on le comprend. Ce malentendu provient du soutien immodéré que l'État a accordé au diesel jusqu'à une époque récente. Le bonus-malus auto était basé sur un seul et unique critère, les émissions de CO_2, qui lui étaient favorables et pénalisaient les motorisations essence. Or, si le CO_2 est un puissant gaz à effet de serre qui contribue au réchauffement climatique, il n'est pas un polluant atmosphérique préoccupant pour la santé. De leur côté, les nouvelles vignettes Crit'air ont pour seule et unique fonction de lutter contre la pollution de l'air qui affecte la santé des citadins. Il est donc logique qu'elles oublient les émissions de CO_2 et qu'elles se polarisent sur les polluants les plus dangereux pour la santé, les particules fines et le dioxyde d'azote, émis principalement par le diesel. Ce n'est pas *Que Choisir* qui s'en plaindra, nous avons longtemps dénoncé cette cécité gouvernementale vis-à-vis de la pollution provoquée par le trafic routier.

GARO/PHANIE

Crit'air contribue à préserver la santé des citadins.

ÉLECTION PRÉSIDENTIELLE

Bilan consumériste de la mandature 2012-2017

À la veille de l'élection présidentielle de 2012, l'UFC-Que Choisir avançait son pacte consumériste. 12 orientations articulées autour de trois grands axes: garantir l'accès des consommateurs aux biens et services essentiels; refaire du consommateur le régulateur naturel des marchés; donner les moyens d'une consommation responsable. Cinq ans après, l'heure est au bilan. Les avancées consumériste obtenues par l'UFC-Que Choisir au cours de la mandature 2012-2017 sont nombreuses, même si certaines demeurent perfectibles.

SANTÉ/ALIMENTATION

▸ **Droit à l'oubli** pour améliorer l'accès à l'assurance et à l'emprunt des personnes souffrant ou ayant souffert d'une pathologie cancéreuse.

▸ **Libéralisation de la vente en ligne des produits d'optique.**

▸ **Étiquetage nutritionnel simplifié pour les produits alimentaires.** Accord de principe sur sa mise en place. En attente de la décision définitive sur le type de logos choisis.

▸ **Étiquetage obligatoire de l'origine des viandes et du lait** dans les produits transformés.

BANQUE/ASSURANCE

▸ **Dénomination identique des frais bancaires,** quelle que soit l'enseigne, pour faciliter les comparaisons tarifaires.

▸ **Plafonnement des commissions d'intervention** en cas d'incident bancaire.

▸ **Frais d'incidents.** Information préalable avant tout prélèvement par la banque.

▸ **Mobilité bancaire.** Transfert simplifié et automatisé des domiciliations bancaires, même si on est encore loin de la portabilité du compte bancaire d'un réseau à un autre.

▸ **Assurance emprunteur.** Possibilité de renégocier chaque année l'assurance emprunteur liée à un crédit immobilier, en plus du droit de substitution pendant les 12 premiers mois du crédit.

▸ **Résiliation possible de son assurance auto et habitation** à tout moment, après une année d'engagement.

LOGEMENT

▸ **Plafonnement des frais d'agence immobilière en matière de location.**

▸ **Encadrement des loyers dans les zones tendues.**

▸ **Mise en place d'un contrat type de syndic avec une limitation stricte des prestations particulières facturables en supplément.**

▸ **Encadrement des marchands de listes.**

CONSOMMATION RESPONSABLE

▸ **Garantie effective de conformité étendue à 2 ans,** qui permet au consommateur d'obtenir la réparation ou le remplacement d'un produit défectueux.

▸ **Obligation d'information sur la disponibilité des pièces détachées.**

▸ **Interdiction des sacs plastiques.**

▸ **Mise en place du logo Triman relatif à la recyclabilité des produits.**

▸ **Lutte contre le démarchage téléphonique intempestif.** Interdiction des numéros masqués et mise en place de Bloctel.

JUSTICE

▸ **Instauration d'une action de groupe** (consommation/concurrence, santé; discriminations, environnement et données personnelles).

▸ **Renforcement de la lutte contre les clauses abusives.**

▸ **Renforcement des pouvoirs de la DGCCRF** (Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes).

TRANSPORTS

▸ **Ouverture des lignes de transport** régulières non urbaines par autocars.

▸ **Parkings.** Facturation au quart d'heure et non plus à l'heure.

▸ **Carburants.** Alignement progressif de la fiscalité du diesel sur celle de l'essence.

NUMÉRIQUE

▸ **Principe de neutralité du Net acté dans la loi.**

▸ **Plus grande transparence des plateformes et comparateurs de prix.**

▸ **Nécessaire vérification des avis en ligne.**

▸ **Protection des données personnelles** (droit au contrôle et portabilité). ◆

Et pour l'élection 2017 ?

Comme les sujets de consommation ne sont pas au cœur des débats de la campagne électorale, l'UFC-Que Choisir met en place une plateforme participative permettant à chacun de se positionner sur ses propositions, de formuler les siennes et de faire en sorte que le consumérisme soit au fond des urnes.

Rendez-vous sur votezpourvous2017.fr

LA PHOTO DU MOIS

D. ALLARD/REA

Le Lion a un solide appétit

Carlos Tavares, le P-DG du groupe PSA, a annoncé début mars que son groupe rachetait, pour 1,3 milliard d'euros, la marque Opel. Jusque-là dans le giron de l'américain General Motors (GM), Opel possède des usines en Allemagne, en Pologne, en Espagne et en Angleterre (modèles vendus sous la marque Vauxhall). En 2016, ces deux fleurons de l'industrie automobile ont sorti 4,3 millions de voitures. Pour les consommateurs, avec cette alliance, il pourrait y avoir de plus en plus de points communs (châssis, équipement intérieur...) entre les modèles de la firme au Lion et Opel. Indirectement, et cela a probablement été pris en compte dans la stratégie de rapprochement, tous les véhicules fabriqués par ce nouveau groupe pourraient bénéficier de la réputation de qualité attachée au «*made in Germany*». ◆

RESTAURATION RAPIDE

Le jambon-beurre a toujours la cote

Vous en avez mangé 1,20 milliard en 2016!

ICONOTEC/PHOTONONSTOP

Son succès ne se dément pas, le jambon-beurre reste le sandwich préféré des Français! Même si la tendance est à la baisse (-2,9% en un an), il s'en est encore consommé 1,20 milliard en 2016, soit un sandwich sur deux. En un an, alors que l'inflation est quasi nulle, son prix a progressé d'environ 3%, à 2,93 € en moyenne. Mais avec de grosses différences d'une ville à l'autre. C'est à Rennes et à Lille qu'il était le moins cher (2,43 € en moyenne), suivi d'Alençon (2,61 €) et Tulle (2,63 €), et à Montbéliard qu'il s'affichait le plus cher à 3,53 €, devant Paris (3,48 €), Dijon et Montpellier (3,24 €). À noter que c'est dans les stations-service et les chaînes de restauration rapide que les prix sont restés stables, voire en légère baisse. ◆

MONTE-ESCALIERS Informations insuffisantes, clauses abusives dans les contrats d'entretien, pratiques trompeuses... Plus de 27% des fabricants et installateurs de monte-escaliers contrôlés par les services de la répression des fraudes étaient en infraction. Les contrôles en matière de sécurité étaient plutôt rassurants. ◆

PRÉCISIONS

Hygiène-beauté. Trois fabricants de cosmétiques nous signalent avoir reformulé des produits que nous avons épinglés. Apaisyl après-piqûres ne contient plus de MIT (méthylisothiazolinone) et MCIT (méthylchloroisothiazolinone). Mais ces substances ont été remplacées par du phénoxyéthanol, déconseillé chez les tout-petits. Quant au spray lissant Activilong et à la crème antitaches pour les mains Mavala, ils ne contiennent plus d'ingrédients indésirables. Cela dit, anciennes et nouvelles formules peuvent cohabiter dans les rayons puisque nous avons acheté les versions contenant des substances nocives en janvier 2017.

SNCF. Dans notre article publié dans *QC* n° 556 (mars 2017), il était indiqué que l'indemnisation versée par la SNCF en cas de retard se faisait en «bons voyages». Le passager peut toutefois choisir un remboursement par virement pour les retards supérieurs à 1 heure.

APPELS À TÉMOIGNAGES

VOLKSWAGEN
Suite au rappel des véhicules concernés par le scandale Volkswagen (pollution, logiciel truqué), votre expérience lors de votre passage chez votre concessionnaire VW nous intéresse (informations, documents remis...), que vous ayez accepté ou refusé une mise à jour du logiciel incriminé. Écrire à ***Que Choisir*, Isabelle Manevy, 233, bd Voltaire, 75011 Paris ou sur http://ufcqc.link/diesel557**

MÉDECIN TRAITANT
Après un déménagement ou parce que votre médecin part en retraite, vous ne trouvez pas de médecin traitant. Votre témoignage nous intéresse. Écrire à **Anne-Sophie Stamane, *Que Choisir*, 233, bd Voltaire, 75011 Paris ou asstamane@quechoisir.org**

VINCI 107.7
Retrouvez chaque semaine les chroniques conso de ***Que Choisir*** sur **Radio Vinci Autoroutes.**

NOS ACTIONS, NOS COMBATS

Soutenez nos actions, faites un don !

Les problèmes de consommation se complexifient (substances indésirables dans les produits, sécurité des données personnelles, etc.). Aussi l'UFC-Que Choisir a-t-elle créé un fonds de dotation afin d'optimiser le financement d'actions innovantes au service des consommateurs. Grâce à cet outil déjà utilisé par de nombreuses associations, l'UFC-Que Choisir souhaite relever de nouveaux défis grâce à la générosité du public. L'objectif est de fournir gratuitement des outils simples et pratiques pour identifier les produits sains (application smartphone), ainsi que des observatoires fiables et indépendants permettant de se faire une opinion sur la qualité réelle des produits et des services. Les consommateurs seront ainsi plus aguerris face à la publicité. Les ambitions de ce fonds sont tournées vers l'intérêt du public, pour une société de consommation plus saine et plus responsable. Le site www.consolidons.org a été créé pour l'occasion. Parmi les premiers projets : la création d'une mallette pédagogique « anti-arnaques » contenant des outils éducatifs et ludiques pour se prémunir contre le démarchage abusif, les arnaques à domicile, les fraudes sur Internet, etc. Nous faisons appel à vous, fidèles lecteurs. En faisant un don, déductible à 66% de votre impôt sur le revenu, vous participez à renforcer le contre-pouvoir consommateur. ◆

Notre but : aguerrir le consommateur

PERTURBATEURS ENDOCRINIENS La quatrième proposition de définition de la Commission européenne, toujours insuffisamment protectrice pour les consommateurs, a été rejetée. À la Commission de revoir sa copie ! ◆

NOUS AGISSONS

Financement participatif : 6 plateformes mises en demeure

Après avoir a pointé les risques encourus par ceux qui investissent *via* les plateformes de financement participatif (*QC* n° 556), l'UFC-Que Choisir a analysé les conditions générales de 6 d'entre elles. Et elle a constaté que, comme les performances économiques, la sécurité juridique était à relativiser. Beaucoup de clauses jugées abusives et/ou illicites ont été décelées. Les principales : exonération de responsabilité quant au bon fonctionnement du site, à l'exactitude des informations publiées et à la sécurisation des données financières et personnelles. L'association a mis en demeure les 6 plateformes (Lendix, Unilend, Lendopolis, Pretup, Bolden et Prexem) de se mettre en conformité avec la réglementation et la jurisprudence. À défaut, elle se réserve le droit d'agir en justice. ◆

LE BILLET

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

L. HINI

ÉTIQUETAGE NUTRITIONNEL

Meilleure information

Enfin ! Plus d'un an après l'adoption de son principe dans la loi de Santé publique et alors que les initiatives isolées des industriels de l'agroalimentaire se multipliaient, renforçant un peu plus la cacophonie informative des consommateurs, le modèle officiel d'étiquetage nutritionnel simplifié vient d'être annoncé par la ministre de la Santé, Marisol Touraine. C'est donc un système coloriel, comme celui réclamé de longue date par l'UFC-Que Choisir, qui a été retenu, un système à 5 couleurs qui va du vert à l'orange foncé en fonction de la qualité du produit. L'annonce de la ministre était attendue. En effet, loin de jeter un pavé dans la mare, le récent avis de l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) soulignant qu'il existe *« un niveau de preuve insuffisant pour démontrer (sa) pertinence au regard des enjeux de santé publique »* n'a pas remis en cause l'intérêt informatif premier de ce dispositif. Le HCSP (Haut Conseil pour la santé publique) a d'ailleurs répliqué à l'Anses que l'étiquetage nutritionnel simplifié, en permettant au consommateur de faire un choix éclairé, est un des éléments d'une politique nutritionnelle de santé publique efficace et constitue, qui plus est, une recommandation de l'OMS (Organisation mondiale de la santé). Maintenant que le modèle officiel est connu, aux industriels et distributeurs de jouer le jeu. En effet, cette vignette est facultative. Compte tenu de la très forte attente des consommateurs d'une information nutritionnelle simplifiée, ces derniers seraient bien inspirés de ne pas les laisser sur leur faim. ◆

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

FAITES-LE SAVOIR

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

AQUARIUM

Poissons aspirés et dévorés !

Régulièrement, des poissons disparaissaient de mon aquarium de 350 litres. Je ne trouvais jamais les corps. J'ai donc décidé de le vider, d'enlever toutes les plantes, les décorations… Rien ! Dans la foulée, je me suis attaqué à la pompe (référence Watsea Power 1200 – 30 W – 1200 l/h) pour remplacer une ou deux couches filtrantes. J'ai alors découvert un nez rouge, deux barbus cerise, un néon bleu, un *Pseudomugil* et deux crevettes. Tous étaient encore vivants, ce qui m'a surpris vu tout le temps qu'ils avaient dû passer à cet endroit. Ceux-là ont eu de la chance. Car depuis l'installation de mon aquarium, d'autres poissons ont donc été aspirés puis dévorés par la pompe. Je me suis rendu compte que les barreaux de la grille qui la protègent étaient trop écartés et souples. Depuis que je l'ai changée, je n'ai plus constaté « d'évasion ». Au fabricant de jouer et de procéder aux modifications qui s'imposent ! ◆

JEAN-LOUIS ABARNOU, COGNIN (73)

DESSINS : LEFRED THOURON

SNCF

Les contrôleurs descendent du TER

Comme de nombreux utilisateurs du TER Auvergne-Rhône-Alpes, j'ai reçu un e-mail de la part de la SNCF annonçant la suppression des contrôleurs à bord à partir du 11 décembre 2016. En conséquence, il est demandé aux voyageurs d'être munis d'un titre de transport valable et composté, sous peine de verbalisation par des brigades de contrôleurs susceptibles d'intervenir à tout moment dans les gares et les trains. Fin novembre dernier, j'ai voulu acheter un billet pour Lyon à une borne « billets TER » en gare de Saint-Étienne-Châteaucreux. Au moment où j'introduis ma carte bancaire dans l'appareil pour régler mon achat, l'écran devient tout blanc puis se bloque. Je recommence l'opération sur les trois autres bornes disponibles. Même résultat. Un agent d'accueil me dit alors de monter dans le train, à bord duquel le contrôleur régularisera ma situation, ce que je fais. Ce dernier m'informe que, dans une situation analogue, je serai bientôt verbalisé de 50 €. Je précise que ma carte bancaire ne peut pas être mise en cause, car j'ai payé mon billet dans le train avec elle. De fait, les pannes de bornes TER étant récurrentes, en particulier dans les petites gares dépourvues de guichets, quelle sera l'attitude des brigades de contrôleurs lorsqu'elles se trouveront face à un voyageur qui n'a pas pu prendre de billets avant de monter dans le train ? Le ton pourrait parfois monter entre les « deux parties ». ◆

ERIK BRISSOT, SAINT-ÉTIENNE (42)

TÉLÉVISEUR PHILIPS

Le remboursement qui ne vient pas…

En décembre 2015, nous avons acheté un téléviseur Philips (réf. 55PUS7600/12) au prix de 1649 €. Nous pouvions bénéficier d'une offre de remboursement de 150 €. De retour à la maison, nous avons participé à l'opération et avons renvoyé par Internet tous les documents réclamés (scan du ticket de caisse, par exemple), en respectant scrupuleusement les conditions posées. Au moment de la rédaction de ce courrier, nous sommes début 2017 et nous n'avons toujours pas été remboursés. Tous nos appels, tous nos courriers recommandés adressés à Philips sont restés sans suite. On frise la publicité mensongère. N'aurait-il pas été plus simple d'appliquer cette réduction de 150 € dès l'achat de l'appareil ? ◆

WALTER LOEFFEL, CHÂTEL-SUR-MOSELLE (88)

SAUMON

Tromperie sur les quantités

Il y a quelques semaines, nous avons acheté un paquet de saumon fumé de marque Delpeyrat, vendu 9,29 €. Sur l'emballage, il était indiqué « 6 tranches minimum + 2 tranches ». Il était aussi précisé « 210 g + 40 g gratuits = 250 g ». Or, lorsque nous avons ouvert le paquet, il n'y avait que cinq tranches dignes de ce nom, la sixième étant minuscule. Quant aux deux tranches gratuites, elles étaient tout simplement absentes. En outre, nous avons constaté, en pesant le produit, qu'il ne faisait que 217 g. Heureusement, nous n'étions que cinq à table… ◆

DOMINIQUE ET BRIGITTE DUSUELLE, ORADOUR (15)

Les manuscrits et documents non utilisés ne sont pas restitués.

BARRE DE SON

En panne juste après la fin de la garantie

Mes filles m'ont offert, en décembre 2014, une barre de son Brandt (SBB110BT) qui a fonctionné correctement jusqu'à début 2017. La télécommande est tombée en panne (les piles n'étaient pas en cause) et les commandes manuelles sont devenues inopérantes. Je me suis rendu au service après-vente (SAV) de Darty. On m'a alors affirmé que la prise en charge coûterait plus cher que le prix de l'appareil neuf (il valait 69 € et n'est plus vendu aujourd'hui). La garantie qui était liée à ce produit venait de s'éteindre. Il était, par conséquent, bon pour partir à la benne. Colère et regret : ne serait-on pas là face à un beau cas d'obsolescence programmée ? ◆

FRANÇOIS BOULLANT, GRIGNY (91)

ASSURANCE

Radiation silencieuse

En téléphonant à la Matmut pour obtenir un renseignement concernant mon contrat multirisque habitation, que je détenais depuis seize ans, j'ai appris que je n'étais plus assurée auprès de cette mutuelle. La mesure est entrée en vigueur à l'échéance annuelle de mon contrat, trois mois plus tôt. Pendant toute cette période, mon foyer n'était par conséquent plus couvert, sans que je le sache! La Matmut m'a certifié m'avoir adressé un courrier recommandé de résiliation… que je n'ai jamais reçu. J'ai interrogé la mutuelle pour connaître les raisons de ma mise à la porte. Du bout des lèvres, on m'a répondu qu'elle était liée aux trois sinistres que j'avais eus au cours des trois dernières années. Un assuré a déjà du mal à accepter d'être radié pour cette raison mais si, en plus, l'assureur ne vérifie pas que son client en a effectivement pris connaissance, voilà qui est plus qu'énervant! ◆

ISABELLE JACQUES, PERTUIS (84)

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Un bien curieux centre médical

Le téléphone a sonné à mon domicile. Un numéro qui n'était pas en mémoire dans notre répertoire s'est affiché. En revanche, la mention «centre médical» était précisée. Mon épouse a décroché et la personne qui était au bout du fil a commencé à lui parler de… tableau électrique. Elle a compris que son interlocuteur cherchait à lui vendre quelque chose et elle a raccroché. Coïncidence? Un compteur Linky avait été installé dans notre logement le matin même de cet appel. Intrigué, j'ai voulu composer le numéro qui s'était affiché. En vain, car il n'était pas accessible de l'extérieur. J'ai alors consulté l'annuaire inversé: le numéro correspondait à un «centre spécialistes» situé à cinq minutes de chez moi. Je m'y suis rendu. J'ai alors constaté que l'immeuble indiqué n'était occupé que par des particuliers. Difficile, donc, d'en savoir plus. Il y a bien un centre médical, mais il est situé dans l'immeuble d'à côté. Je dois préciser que je me suis inscrit à Bloctel. Malgré tout, je continue de recevoir des appels intempestifs. ◆

PIERRE JOLY, ÉLANCOURT (78)

QC Nous avons publié un dossier complet sur le démarchage téléphonique dans *QC* n° 555 (février 2017).

JEU RADIOPHONIQUE

Doublé sur le fil

Fidèle auditeur de RTL2, j'écoute tous les matins l'émission «Le son pop-rock». Il y est proposé un jeu dont le gain est de 500 € attribués à la première personne qui téléphone au 32 28 dès qu'un titre de chanson annoncé en début d'émission est diffusé dans le créneau horaire 9 h-12 h. Ce jour-là, comme tous les matins depuis le lancement de ce jeu, j'appelle dès que j'entends le titre jackpot. Il s'agissait en l'occurrence d'une chanson d'Olivia Ruiz. Pour la première fois, mon appel aboutit. Au bout du fil, une interlocutrice me demande mon nom, mon prénom et ma ville. *«Si vous êtes sélectionné, votre nom sera cité à l'antenne dans quelques instants…»*, me dit-elle. Ça me surprend, la règle du jeu dit que c'est le premier qui appelle pour être mis en relation avec une opératrice qui est le seul à pouvoir gagner. Si quelqu'un d'autre a été plus rapide, un message vous annonce que toutes les lignes sont occupées. Ou on vous indique de ne pas quitter et que l'on va vous répondre. Or, ce jour-là, j'étais bien le premier… Et pourtant, dix minutes plus tard, c'est le nom d'un autre gagnant qui a été cité en direct à l'antenne. Étrange… ◆

AUBIN LERAY, PARIS (75)

DESSINS REMI MALINGREY

Si la guerre des prix entre les opérateurs de téléphonie mobile n'est plus aussi acharnée qu'avant, il existe encore des opportunités à saisir pour réduire sa facture.

TÉLÉPHONIE MOBILE

Il y a encore des affaires à faire

CYRIL **BROSSET**, AVEC GRÉGORY **CARET**

Après avoir été divisée par deux en dix ans, la facture moyenne de téléphonie mobile fait désormais du sur-place. Elle oscille depuis deux ans autour de 20 € par mois, d'après l'Arcep[1]. Si les tarifs ne baissent plus, ils n'ont pas l'air non plus de remonter. Le déploiement de la 4G, l'explosion de l'utilisation des données mobiles et les nouvelles obligations imposées aux opérateurs en matière de couverture des zones blanches auraient pu pousser ces derniers à revoir leurs tarifs à la hausse. Ce n'est pas le cas pour l'instant. Au contraire, les forfaits auraient même tendance à s'étoffer, avec des enveloppes de data toujours plus grandes, l'intégration d'appels gratuits vers l'international ou depuis certaines destinations, l'accès à des contenus divers (journaux, musique, etc.). Vous n'avez pas besoin de ces suppléments ? Il est aussi possible de bénéficier des appels, SMS et MMS en illimité, ainsi que d'un quota de data conséquent pour seulement 15 € par mois, voire moins pour ceux qui appellent peu ou qui n'utilisent que rarement leur smartphone pour se connecter à Internet. Notre comparatif vous aidera à vous y retrouver dans cette offre pléthorique (lire p. 18 à 20).

Il est même possible de faire encore plus d'économies en profitant des promotions mises en avant par les opérateurs. Elles sont de plus en plus nombreuses. La réduction se limite parfois à 5 ou 10 € de ristourne par mois sur les 6 ou les 12 premiers mois d'abonnement, mais certains opérateurs comme Free, SFR ou d'autres, proposent également, l'espace de quelques jours, de bénéficier de 10 € de remise par mois, voire plus pendant toute la durée de son contrat.

Les meilleures promotions restent réservées aux nouveaux clients

Bien sûr, ces offres avantageuses sont réservées uniquement aux nouveaux clients, mais les anciens abonnés ne doivent pas hésiter à contacter le service client de leur opérateur pour savoir s'ils peuvent eux aussi profiter d'un tel rabais. Il semble en effet que certains d'entre eux renouent avec une ancienne pratique, un temps disparue, qui autorise les téléconseillers du service résiliation à proposer une ristourne aux clients faisant part de leur souhait de partir. Attention toutefois car, en général, ce genre de « faveur » est assorti d'un réengagement de 12 mois. ◆

(1) Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

RETROUVEZ CE DOSSIER
Le lundi 3 avril 2017 dans
LA QUOTIDIENNE

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

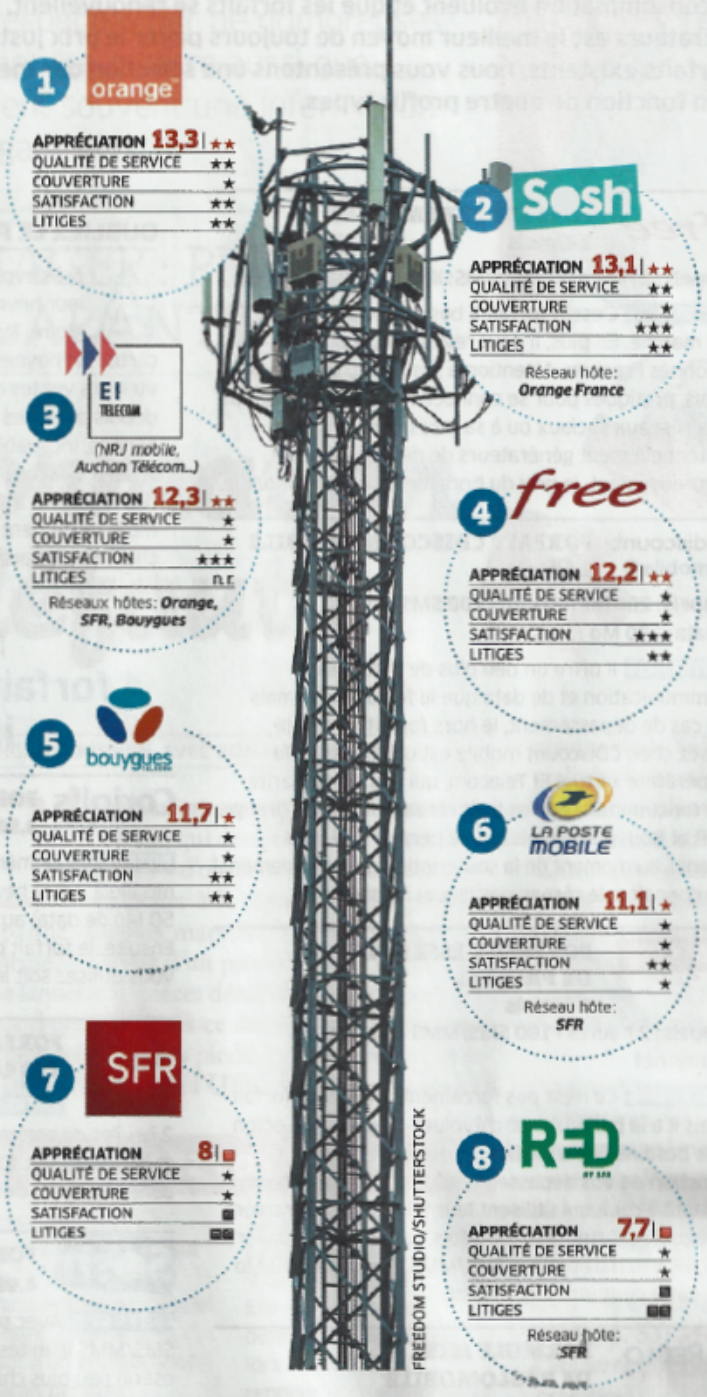
NOTRE PALMARÈS DES OPÉRATEURS

Résultats de nos tests de smartphones sur http://ufcqc.link/smartphone557

Orange garde la pêche

Selon notre nouveau classement, le meilleur opérateur de téléphonie est Orange. Il est celui qui propose le réseau le plus performant et la meilleure qualité de service.

Les enquêtes se suivent et se ressemblent pour Orange. Premier de notre classement FAI (fournisseurs d'accès à Internet, *QC* n° 556), il est aussi en tête de notre palmarès des opérateurs de téléphonie mobile. Il doit ce bon résultat en partie à la qualité de son réseau. C'est celui qui couvre le mieux le territoire en 3G et en 4G, et qui offre la meilleure qualité de service. D'après les tests de l'Arcep, c'est avec le réseau Orange que vous aurez le plus de chances de joindre votre interlocuteur et de voir votre SMS bien remis à son destinataire. C'est aussi, selon notre carte interactive[1], le réseau avec lequel vous bénéficierez du signal le plus puissant en 3G et en 4G. C'est donc avec lui que les pages Internet s'affichent le plus vite, que les téléchargements sont les plus rapides et que les vidéos démarrent avec célérité. Qui plus est, Orange fait partie des opérateurs qui génèrent le moins de plaintes auprès de nos associations locales et de notre service d'information juridique (ligne «Litiges» dans notre infographie) au vu de son parc d'abonnés. Vous avez donc statistiquement moins de risques qu'ailleurs de rencontrer un problème. Sa filiale low cost Sosh affiche logiquement des performances similaires, à ceci près qu'il n'est pas possible pour ses clients de trouver de l'aide dans les boutiques Orange ou auprès de la hotline.



FREEDOM STUDIO/SHUTTERSTOCK

EI Telecom se distingue

EI Telecom (Euro Information Telecom), cet opérateur de téléphonie virtuel[2], qui gère les offres NRJ Mobile, CIC Mobile, Crédit mutuel mobile, Auchan Télécom, Cofidis Mobile et CDiscount mobile, fait bonne figure. Il doit notamment cette troisième place à ses performances globales et à un bon retour de ses clients à notre dernière enquête satisfaction. Les données qui le concernent doivent néanmoins être prises avec précaution. D'une part parce que le nombre de litiges reçus à *Que Choisir* est si faible qu'il n'a pas été jugé assez représentatif. Voilà pourquoi il n'apparaît pas dans notre infographie. Ensuite, parce qu'EI Telecom est un opérateur «Full MVNO» et que ses abonnés passent, selon les cas, par le réseau Orange, par le réseau SFR ou par celui de Bouygues Telecom. Les données liées au réseau (couverture et qualité de service) figurant dans notre infographie résultent donc d'une moyenne et ne correspondent pas forcément à l'expérience réelle de l'utilisateur. Il n'en reste pas moins qu'EI Telecom offre un service globalement satisfaisant, qui lui permet de devancer d'une courte tête Free Mobile, lequel pèche notamment par la qualité de son réseau. Bouygues Telecom et La Poste mobile, eux, se situent un peu derrière.

SFR à la traîne

À l'image de l'Internet fixe, SFR et sa filiale low cost Red décrochent aussi les dernières places dans notre classement mobile. Et comme pour les FAI, l'opérateur fait notamment les frais d'une satisfaction des clients en berne et d'une explosion du nombre de litiges. Les performances de son réseau sont correctes sans plus. Néanmoins, depuis quelques mois, SFR a clairement relancé les investissements dans son réseau mobile et dispose dorénavant d'un nombre d'antennes 4G proche de celui de Bouygues et Orange. Et à en croire les tests de qualité de service menés par l'Arcep, ses performances sont correctes.

(1) http://ufcqc.link/reseau557
(2) Qui ne possède pas son propre réseau.
n. r. : non représentatif.

>>>

LES MEILLEURS FORFAITS DU MOMENT

Parce que vos habitudes de consommation évoluent et que les forfaits se renouvellent, jeter régulièrement un œil sur ce que proposent les opérateurs est le meilleur moyen de toujours payer le prix juste. Pour vous aider à faire le tri dans la multitude de forfaits existants, nous vous présentons une sélection des meilleurs d'entre eux, au moment où nous publions, en fonction de quatre profils types.

PROFIL 1 MICHEL

Il utilise peu son téléphone

Il n'a besoin de son téléphone que pour être appelé, même s'il peut lui arriver de passer quelques coups de fil et d'envoyer des SMS. Son but: payer le moins cher possible.

FORFAIT FREE MOBILE
2 €/mois

Appels: 2 heures • SMS/MMS: illimités • Data: 50 Mo

NOTRE AVIS C'est le forfait à bas prix le plus riche du marché. En plus, il peut revenir à 0 € pour les abonnés Freebox. Attention à ses 50 Mo de data par mois, pratiques pour se connecter de temps en temps aux réseaux sociaux ou à sa messagerie, mais potentiellement générateurs de dépassements. Heureusement, le prix du hors forfait est raisonnable.

FORFAIT CDISCOUNT MOBILE
2 €/mois

Appels: 200 min (3h20) • 200 SMS/MMS • Data: 200 Mo

NOTRE AVIS Il offre un peu plus de minutes de communication et de data que le forfait Free, mais en cas de dépassement, le hors forfait se révèle assez cher. CDiscount mobile est une marque de l'opérateur virtuel EI Telecom, qui a la particularité de fonctionner avec les trois réseaux majeurs (Orange, SFR et Bouygues), mais qui ne permet pas à ses clients, au moment de la souscription de l'abonnement, de connaître le réseau par lequel ils passeront.

FORFAIT L'ESSENTIEL DE PRIXTEL
2 €/mois

Appels: 2 heures • 100 SMS/MMS • Pas d'accès à Internet

NOTRE AVIS Ce n'est pas forcément le meilleur forfait mais il a la particularité d'évoluer chaque mois selon vos besoins (il y a plusieurs paliers de prix en fonction de vos dépassements), ce qui le rend bien adapté à ceux qui utilisent leur téléphone de manière irrégulière. Attention, toutefois, car le dernier palier à 7,99 € (4 h d'appels + SMS/MMS illimités + 200 Mo de data) peut être vite atteint.

FORMULE MINI + DE RÉGLOMOBILE
minimum 1,50 €/mois

NOTRE AVIS Il ne s'agit pas à proprement parler d'un forfait puisque chaque minute de communication est facturée 9 centimes et chaque SMS coûte 5 centimes. C'est finalement assez cher, mais avec un minimum de facturation de 1,50 € chaque mois, il convient particulièrement bien à ceux qui n'appellent pas plus de 15 minutes par mois et n'envoient des SMS que très occasionnellement.

OUBLIEZ LE PRÉPAYÉ

Après avoir eu leur heure de gloire, les cartes prépayées ont vu leurs ventes chuter depuis quelques années, incapables de résister à la concurrence des forfaits à 2 € par mois, nettement moins chers et plus pratiques. Difficile, en effet, de conseiller ces offres tant leur coût à la minute est élevé. Les cartes prépayées gardent toutefois quelques adeptes, attirés par le fait qu'elles ne nécessitent pas de fournir de données bancaires.

Mais aussi 4 forfaits pouvant vous intéresser

FORFAIT CORIOLIS TÉLÉCOM
3,50 €/mois

NOTRE AVIS Le même service que le forfait Free mobile à 2 € (2 heures d'appel, SMS/MMS illimités et 50 Mo de data) au même prix (2 €)... pendant 6 mois. Ensuite, le forfait passe à 3,50 €. Autre différence: vous utilisez soit le réseau Orange, soit le réseau SFR.

FORFAIT LA POSTE MOBILE
3,99 €/mois

NOTRE AVIS Un prix raisonnable pour 2 heures de communication, les SMS et MMS illimités et le réseau SFR. En plus, vous trouverez de l'aide dans la plupart des bureaux de poste.

FORFAIT SOSH
4,99 €/mois

NOTRE AVIS Avec ses 2 heures de communication, ses SMS/MMS illimités et 50 Mo de données, cette offre est un peu plus chère, mais elle a le double avantage d'utiliser le réseau Orange (qui offre la meilleure couverture) et de pouvoir être bloquée sans surcoût (idéal pour empêcher tout dépassement).

FORFAIT B&YOU
4,99 €/mois

NOTRE AVIS 2 heures de communication, SMS/MMS illimités, 20 Mo de données et il peut être bloqué à la demande, sans surcoût.

PROFIL 2 MIREILLE

Surtout des appels et des SMS

Elle passe son temps à appeler et à envoyer des SMS et des MMS. En revanche, elle n'a nul besoin d'un accès à Internet.

FORFAIT RÉGLOMOBILE D'E.LECLERC
8,95 €/mois
Appels illimités • SMS/MMS illimités • Pas d'accès à Internet

NOTRE AVIS Le moins cher des forfaits avec appels illimités. Enfin, presque illimités: chaque appel atteignant 3 heures est facturé 0,19 €/minute et envoyer plus de 5000 SMS ou MMS par mois deux mois de suite peut entraîner des sanctions. S'il vous faut un peu d'Internet, vous pouvez opter pour le forfait 3 heures + 1 Go et SMS/MMS illimités à 9,95 €/mois.

FORFAIT AUCHAN TELECOM
8,99 €/mois
Appels illimités • SMS/MMS illimités • Data: 20 Mo

NOTRE AVIS Un prix très raisonnable pour du véritable illimité. Attention, Auchan Télécom n'est plus géré par Auchan mais par l'opérateur virtuel EI Telecom. Inutile d'espérer trouver de l'aide dans votre supermarché.

FORFAIT CDISCOUNT MOBILE + PACK ILLIMITÉ
9 €/mois
Appels illimités • SMS/MMS illimités • Internet: 200 Mo

NOTRE AVIS Un prix attractif mais, comme Auchan Télécom, CDiscount mobile est géré par EI Telecom. Vous ne saurez pas par quel réseau passeront vos appels avant de souscrire.

FORFAIT LA POSTE MOBILE
9,99 €/mois
Appels illimités • SMS/MMS illimités • Internet: 1 Go

NOTRE AVIS Pour moins de 10 €, vous avez chaque mois 1 Go de data à utiliser sur le réseau SFR. En plus, vous pourrez trouver de l'aide dans les bureaux de poste.

FORFAIT SOSH
9,99 €/mois
Appels illimités • SMS/MMS illimités • Data: 50 Mo

NOTRE AVIS Pas le forfait le plus intéressant mais le réseau d'Orange est le meilleur. Assistance en ligne.

FORFAIT REDBYSFR
10 €/mois
Appels illimités • SMS/MMS illimités • Internet: 1 Go

NOTRE AVIS 1 Go de data par mois, c'est bien pratique. Attention: une fois ce quota utilisé, un rechargement automatique de 100 Mo à 2 € est effectué, avec un maximum de 4 recharges par mois.

Mais aussi 4 forfaits pouvant vous intéresser

FORFAIT PROMPTO 100 MO DU CRÉDIT MUTUEL MOBILE
8,99 €/mois

NOTRE AVIS Avec 4 heures d'appel, c'est un bon rapport qualité-prix si vous n'avez pas besoin d'illimité.

FORFAIT ORANGE MINI
9,99 €/mois

NOTRE AVIS Seulement 2 heures d'appel mais les appels illimités vers 3 numéros et la possibilité d'être bloqué.

FORFAIT LE COMPLET DE PRIXTEL
à partir de 9,99 €/mois

NOTRE AVIS Si vous consommez plus de 4 h et 1 Go par mois, le prix du forfait augmente par tranche de 5 € avec un maximum de 24,99 €.

FORFAIT B&YOU
10,99 €/mois

NOTRE AVIS Appels/SMS/MMS mais aussi SMS illimités vers DOM et la possibilité de bloquer le forfait.

PROFIL 3 ROMÉO

Internet en priorité

Pour Roméo, un smartphone sert avant tout à surfer sur Internet, à consulter ses e-mails et à envoyer des SMS et des MMS. Bref, à tout, sauf à appeler.

FORFAIT CDISCOUNT MOBILE + PACK 5 GO
9 €/mois
200 min d'appel (3h20) • 200 SMS/MMS • Data: 5 Go

NOTRE AVIS Une formule intéressante mais vous ne choisirez pas le réseau par lequel vous passerez.

IL VOUS FAUT UN TÉLÉPHONE ?

Nous présentons ici les forfaits vendus sans mobile, car ce sont les plus demandés et les plus économiques. Si vous préférez un forfait plus cher et un engagement sur 24 mois pour débourser moins pour votre téléphone, quechoisir.org vous indiquera, pour chaque smartphone testé, les forfaits liés (réservé à nos abonnés Web).

FORFAIT NRJ MOBILE
12,99 €/mois
2 heures d'appel • SMS/MMS illimités • Data: 5 Go

NOTRE AVIS Un peu moins de minutes de communication mais des SMS et MMS illimités, ainsi que la possibilité de doubler son enveloppe de data pour 17,99 €/mois.

>>>

PROFIL 4
BRUNO

Jamais sans mon smartphone !

Il ne peut pas se passer de son smartphone, que ce soit pour appeler, envoyer des SMS ou se connecter à Internet. Il a besoin d'au moins 5 Go de data par mois.

FORFAIT RED BY SFR
15 €/mois

Appels illimités • SMS/MMS illimités • Data: 15 Go

NOTRE AVIS Avec ses appels illimités y compris vers les DOM et ses 15 Go de data, ce forfait a de quoi satisfaire les gros utilisateurs. Il faut néanmoins être prêt, en cas de problème, à affronter le service client digital de SFR, accessible uniquement par e-mail, chat ou *via* les réseaux sociaux.

FORFAIT NRJ MOBILE
15,99 €/mois

Appels illimités • SMS/MMS illimités • Data: 5 Go

NOTRE AVIS NRJ Mobile propose du sur-mesure. En choisissant les appels illimités et 5 Go de data, la facture reste raisonnable avec, en prime, l'accès à une hotline en cas de souci. En revanche, vous ne pouvez pas choisir votre réseau et, ça, c'est embêtant.

FORFAIT CDISCOUNT MOBILE À 2 € + PACKS ILLIMITÉ ET 5 GO
16 €/mois

Appels illimités • SMS/MMS: illimités • Data: 5 Go

NOTRE AVIS Si l'on ajoute les packs appels/SMS/MMS illimités et Web 5 Go au forfait de base à 2 €, on obtient un forfait tout compris à seulement 16 €/mois qui, de plus, est modifiable chaque mois. En revanche, comme pour NRJ Mobile, on n'a pas le choix du réseau.

FORFAIT RÉGLOMOBILE D'E.LECLERC
18,95 €/mois

Appels illimités • SMS/MMS: illimités • Data: 10 Go

NOTRE AVIS Ce n'est pas le moins cher mais il inclut les appels vers 62 destinations (fixes et certains mobiles). Attention: chaque appel dépassant les 3 heures est facturé 0,19 €/min. Si 3 Go vous suffisent, le forfait à 14,95 €/mois (et même 9,95 € les 6 premiers mois) est une bonne option.

FORFAIT LA POSTE MOBILE
18,99 €/mois

Appels illimités • SMS/MMS illimités • Data: 20 Go

NOTRE AVIS Le forfait comprend également les appels et les SMS vers les DOM et la possibilité de trouver de l'aide dans la plupart des bureaux de poste.

FORFAIT FREE MOBILE
19,99 €/mois

Appels illimités • SMS/MMS illimités • Data: 50 Go

NOTRE AVIS Ou 15,99 €/mois pour les abonnés Freebox. Nous apprécions notamment les appels inclus vers les fixes de 100 destinations et les appels/SMS/MMS illimités plus 5 Go/mois depuis l'Europe, les DOM et les USA. Pratique pour ceux qui voyagent. En revanche, ne vous fiez pas aveuglément aux 50 Go de data annoncés, qui ne s'appliquent qu'aux connexions en 4G. Il faut, enfin, faire avec le réseau Free mobile, moins performant que ceux de ses concurrents selon l'Arcep.

FORFAIT SOSH
19,99 €/mois

Appels illimités • SMS/MMS illimités • Data: 5 Go

NOTRE AVIS Avec lui, il faut se contenter de 5 Go de data par mois et d'une aide en ligne, mais on bénéficie de la qualité du réseau Orange.

Mais aussi 2 forfaits pouvant vous intéresser

FORFAIT PROMPTO 5 GO DU CRÉDIT MUTUEL MOBILE
19,99 €/mois

NOTRE AVIS Et seulement 15,99 € pour les détenteurs d'une carte bancaire Crédit mutuel, avec appels inclus vers des fixes à l'international.

FORFAIT B&YOU
19,99 €/mois

NOTRE AVIS 5 Go de data seulement, mais les SMS illimités vers les DOM inclus et la possibilité de trouver de l'aide dans les boutiques Bouygues ou par téléphone. Existe également en version 20 Go pour 24,99 €/mois.

EN PRATIQUE **DE COMBIEN DE DATA AI-JE BESOIN ?**

Effectuer une recherche sur Internet, envoyer un e-mail, ouvrir une pièce jointe, mais aussi écouter de la musique ou visionner une vidéo en streaming, tout consomme de la data. Votre quota de data peut même diminuer sans aucune action de votre part, par exemple lorsqu'une application récupère de façon automatique des données sur le réseau. 50 mégaoctets (Mo) permettent de consulter ses e-mails et Internet très occasionnellement. 2 ou 3 gigaoctets (Go) autorisent une utilisation quotidienne raisonnable. Avec 10 Go ou plus, vous êtes tranquille. Si vous êtes un peu « juste », pensez à vous connecter en Wi-Fi dès que vous le pouvez. Vous économiserez de la data.

Couverture, débits, qualité de service...
Les vrais chiffres

Couverture approximative, débits surgonflés, performances enjolivées, les opérateurs n'hésitent pas à triturer les données pour se présenter sous leur plus beau profil. Il est toutefois possible, pour le consommateur averti, de trouver des informations plus en phase avec la réalité du terrain.

La couverture

Pour afficher des taux élevés, les opérateurs communiquent sur la couverture de la population, un indicateur qui ne prend pas en compte les nombreux espaces inhabités où les usagers peuvent être amenés à téléphoner (routes de campagne, forêts, montagnes...). Quant aux cartes de couverture que les opérateurs mettent à la disposition du grand public, elles ne reflètent pas la réalité du terrain. Faute d'un protocole adapté, une habitation peut très bien être considérée comme «couverte» sans qu'il soit possible de passer un appel depuis le salon.

NOTRE SOLUTION

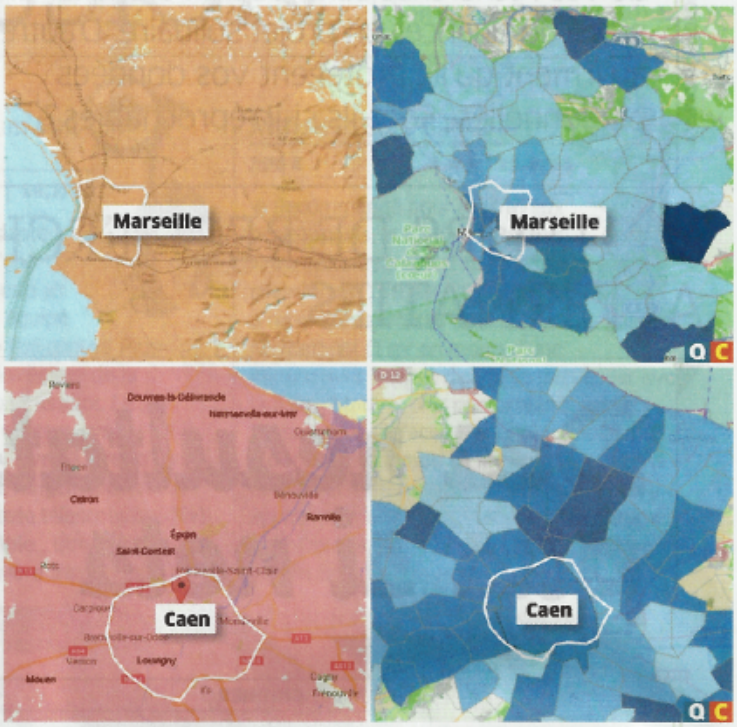
Plus que la couverture de la population, tenez compte de la couverture du territoire, moins flatteuse pour l'opérateur mais plus proche de la réalité. Ainsi, les 88% de la population couverts par Orange en 4G ne correspondent qu'à 35% du territoire. Cette donnée, livrée par l'Arcep (juillet 2016), a été retenue pour le critère «couverture» de notre palmarès (voir p. 17). Vous pouvez aussi consulter notre carte interactive de la couverture mobile. Grâce à elle, vous verrez si votre commune est couverte (et par quel opérateur), et connaîtrez la puissance moyenne du signal diffusé (plus celle-ci est élevée, plus vous aurez de chance de capter le signal). Certes, les résultats ne sont donnés que par commune ou par arrondissement et non par rue. Et beaucoup de zones ne sont pas renseignées, soit que l'on n'y capte pas le réseau, soit qu'aucune mesure n'y a été relevée. Mais les données sont fiables, car issues de notre application mobile Info réseau, disponible sur le Play store Android. N'hésitez pas à la télécharger. Plus vous serez nombreux à l'utiliser, plus les données de la carte seront fiables.

BON À SAVOIR *L'Arcep devrait bientôt obliger les opérateurs à indiquer sur leurs cartes s'il est possible, à tel ou tel endroit, d'envoyer un SMS ou de se connecter à Internet à l'intérieur des bâtiments. Ces nouvelles cartes, plus précises, sont testées depuis le 22 mars en région Nouvelle Aquitaine.*

Pour consulter notre carte interactive des réseaux mobiles: http://ufcqc.link/reseau557

Le débit

Ne vous fiez pas non plus aux débits mis en avant par les opérateurs. Dans la réalité, ils sont nettement plus faibles. Qui plus est, ils varient en fonction de divers facteurs, comme la distance par rapport à l'antenne, le nombre de personnes connectées simultanément, la présence d'obstacles (murs, arbres), etc.



Les cartes de couverture des opérateurs et de *Que Choisir* sont très différentes. Exemple avec Marseille et ses alentours (cartes du haut). Alors qu'Orange (à gauche) dit couvrir en 4G quasiment 100% de la zone (en orange), la carte de *Que Choisir* (à droite) montre que seule une partie du centre-ville est bien couverte (zones les plus foncées). *Idem* pour Free Mobile dans la région caennaise (cartes du bas). Contrairement à ce qu'affirme l'opérateur, la puissance du signal (3G) n'est pas la même à Caen et dans ses environs.

NOTRE SOLUTION

Des sites comme 4GMark.com ou Nperf.com mettent à votre disposition les résultats de mesures issues de tests de débit en situation réelle. Les données restent néanmoins très parcellaires hors des grandes villes. Notre appli Info réseau vous permet d'effectuer des tests de débit depuis votre mobile.

La qualité de service

Voir s'afficher 4 barres de couverture et bénéficier d'un débit élevé ne garantit pas de télécharger un fichier vite ou de visionner une vidéo dans de bonnes conditions. Selon la qualité de leurs infrastructures, les opérateurs n'offrent pas tous la même qualité de service.

NOTRE SOLUTION

L'Arcep mène des tests de qualité de service, dont nous reprenons une partie des résultats dans notre palmarès (voir p. 17). Ces résultats, confirmés par nos propres tests en 2014, montrent un réseau Orange un peu meilleur que les autres et un réseau Free plutôt un peu moins performant.

Sur Internet, des dizaines de moteurs de recherche alternatifs à Google misent sur la carte éthique ou écologique : chacune de vos recherches contribuerait à planter un arbre ou financer un projet solidaire. D'autres affirment qu'ils protègent vos données personnelles. Sont-ils si irréprochables ?

KATARZYNA/FOTOLIA

MOTEURS DE RECHERCHE ALTERNATIFS

Des résultats pas si nets

CAMILLE **GRUHIER**

Pourquoi la France, dans l'Internet, fait-elle figure d'exception ? Alors qu'aux États-Unis, au Japon ou encore en Russie, Google partage la recherche sur le Web avec d'autres moteurs, ici, comme dans d'autres pays d'Europe, le géant étouffe la concurrence. En France, 95 % des recherches passent par Google [1]. Ailleurs, c'est nettement moins. En Corée du Sud, par exemple, sa part de marché n'atteint même pas 50 % ! Une telle domination est effrayante : l'absence de concurrence permet toutes les dérives. Les initiatives qui contrent cette hégémonie sont donc bienvenues. En France, des dizaines de moteurs de recherche alternatifs sont accessibles. Il y a bien sûr Bing, le moteur de recherche de Microsoft, et Yahoo, qui totalisent péniblement 6 % du marché. Mais il y en a une myriade d'autres, comme Ecogine, Ecosia, Ixquick, Lilo, Qwant, DuckDuckGo ou encore Startpage… Ceux-là sont moins connus, mais leurs promesses sont alléchantes. Pour se démarquer de Google, les moteurs alternatifs ont en effet trouvé deux arguments en béton. Les uns jurent qu'ils protègent notre vie privée : ils n'enregistrent ni nos données de navigation, ni nos données personnelles, et donc ne les revendent pas. Les autres promettent que chacune de nos recherches sur Internet contribuera à financer un projet solidaire ou écologique, ou à lutter contre la déforestation.

En France, Qwant grapille des parts de marché à Google

Pas d'écologie sans pub

Mais, quelle que soit leur marotte, ces moteurs ont besoin, pour vivre, du même carburant que Google : la publicité. Comme lui, ils affichent des liens commerciaux liés aux requêtes des internautes et touchent quelques centimes d'euros à chaque clic. Plus il y a de publicités, plus les moteurs gagnent. Une démarche éthique, vraiment ? *« C'est le modèle économique de l'affiliation, classique et largement éprouvé »*, explique Éric Léandri, fondateur de Qwant. Ce modèle est même très rentable. Sur Qwant, 30 % des requêtes génèrent un affichage publicitaire et 4 % des internautes cliquent dessus. *« Au final, chaque internaute nous rapporte 12 € par an. Nous gagnons beaucoup d'argent »*, se félicite, sans rougir, le dirigeant. Qwant, c'est le moteur alternatif dont tout le monde parle. D'abord, il s'agit d'une initiative française. Ensuite, il est le seul concurrent assez solide pour grappiller une petite part du gâteau à Google. Lancé en 2013, Qwant n'a cessé de croître grâce à un positionnement clair sur la protection des données personnelles. *« Nous ne pistons pas les utilisateurs, nous ne conservons aucune donnée, même pas l'adresse IP. Pas besoin de savoir si vous êtes gay, de droite ou malade pour vous donner les réponses de l'Internet »*, explique Éric Léandri. C'est toute la différence avec Google : lui se délecte de toutes ces données pour afficher

EN PRATIQUE

Peut-on se passer de Google ?

Google réalise près de 87% de son chiffre d'affaires grâce à la publicité[1] et c'est avec les données de ses utilisateurs qu'il cible les annonces. «*Les annonces permettent à Google de rester gratuit et financent bon nombre de ses services*», explique l'entreprise sur son site, qui fait allusion à son moteur de recherche, mais aussi à Gmail (e-mails), Youtube (vidéos), Google Maps (cartes), Drive (stockage en ligne), Docs, ou encore Agenda. Utiliser ces services, c'est accepter de livrer ses données en pâture. Or, il existe des alternatives. Qwant et DuckDuckGo permettent de faire ses recherches sur Internet sans être tracé (l'adresse IP de votre ordinateur n'est pas stockée, aucun cookie n'est installé). Il existe des services gratuits de messagerie chiffrée respectueux de la vie privée, comme ProtonMail ou OpenMailBox. L'association de défense du logiciel libre Framasoft propose, elle, une galaxie de services pour partager un calendrier (Framagenda), des images (Framapic), stocker des documents en ligne (Framadrive). Citons, enfin, les cartes d'OpenStreetMap, une base de données géographiques libre.

(1) Source: Alphabet, janvier 2017.

des résultats personnalisés et des publicités ciblées. Chez Google, un internaute rapporte, selon les estimations, entre 30 et 100 € par an. Presque dix fois plus que chez Qwant ! Le pistage des internautes ne profite pas qu'à Google. C'est ce petit jeu des cookies placés dans votre ordinateur qui aboutit aussi à vous faire croire que tout le monde regarde la même chambre d'hôtel que vous au même moment et qu'il y a urgence à réserver puisque le billet de train ou d'avion que vous lorgnez est justement le dernier.

Les géants tapis dans l'ombre

Si Qwant est assez solide pour espérer atteindre 5 à 10% du marché de la recherche en ligne dans les trois prochaines années, c'est aussi parce qu'il est indépendant de Google. Si, pour l'affichage de la publicité, il dépend de Bing (dont il utilise la régie publicitaire), le moteur affirme qu'il possède son propre robot d'indexation du Web et son algorithme de recherche à lui. Les «vrais» moteurs de recherche se comptent sur les doigts des mains. Aux géants Google, Bing et Yahoo s'ajoutent Baidu (75% du marché chinois), Naver (Corée du Sud, 45% du marché), Yandex (Russie, 40% du marché) et Seznam (République tchèque, 20% du marché). Aucun autre ne possède sa technologie. Du coup, en France et ailleurs, tous les moteurs alternatifs dépendent de Google, Bing et Yahoo. Derrière les pages d'accueil d'Ecogine, Ecosia, Lilo et autres, c'est la technologie des géants du Web qui opère. «*Développer un algorithme de recherche sur Internet coûte plusieurs centaines de millions d'euros,* estime Clément Le Bras, cofondateur de Lilo. *Peut-être qu'un jour nous développerons le nôtre, mais en attendant, nous utilisons ceux de Google, de Bing et de Yahoo.*» Autrement dit, une recherche sur Lilo, même si votre vie reste privée, contribue certes au financement de cuiseurs solaires en Bolivie (462 € collectés à cette date) ou à la plantation d'un arbre au Burkina Faso, mais elle enrichit aussi Google, Yahoo et Bing. D'abord parce que l'utilisation de leur moteur est payante (750 $/an pour 150000 requêtes annuelles chez Google, par exemple). Ensuite, et surtout, parce qu'ils touchent une partie des revenus publicitaires générés par les clics des internautes. «*Nous contribuons à redistribuer l'argent des moteurs de recherche,* se défend Clément Le Bras. *En passant par Lilo, les internautes peuvent choisir où va l'argent qu'ils rapportent.*» Une partie, tout du moins. Lilo affirme reverser 50% de son chiffre d'affaires aux projets soutenus par l'entreprise. Chez Ecogine, cette proportion atteint 75%, et chez Ecosia, 80%. Le reste va à la communication et aux frais de fonctionnement. Car tout écologiques qu'ils soient, les moteurs de recherche solidaires sont avant tout des entreprises soumises à des contraintes de rentabilité (précisons qu'Ecogine est une association à but non lucratif).

Solidaires oui, mais durables ?

Après tout, détourner, au profit de projets sociaux ou environnementaux, les flux financiers de la poche de Google, fussent-ils générés par de la publicité, apparaît comme une démarche louable. Mais l'impact écologique des moteurs alternatifs n'est pas neutre. Comme toute entreprise, chacun d'entre eux émet du CO_2 (locaux, trajets des collaborateurs, serveurs informatiques, etc.). «*Utiliser ces moteurs génère une pollution qui n'existe pas en passant directement par Google et les autres*», résume Frédéric Bordage, fondateur de GreenIT.fr. Comme pour anticiper la critique, tous expliquent sur leur site Internet qu'ils compensent ces émissions. Ecogine reverse 5% de ses recettes à des programmes de compensation volontaire. Ecosia plante des arbres. Et Lilo soutient aussi des programmes de compensation carbone. «*Le modèle n'est pas vraiment vertueux, puisque le fait de compenser est interprété comme un droit à polluer*», répond Frédéric Bordage. Pour réduire sa propre empreinte carbone, chacun a donc intérêt à passer directement par les moteurs de recherche classiques. Cela dit, un gros consommateur numérique, qui passe des heures à effectuer des recherches sur Internet, émettrait entre 10 et 20 kg de gaz à effet de serre par an. Une goutte d'eau par rapport aux 8 à 10 tonnes que chacun d'entre nous émet chaque année… sans même allumer l'ordinateur. ◆

La plantation d'un arbre enrichit aussi Yahoo ou Google

(1) StatCounter, fév. 2017.

Les offres commerciales de gaz et d'électricité sont de plus en plus nombreuses à côté des tarifs réglementés, les fournisseurs d'énergie aussi. Il devient de plus en plus difficile de s'y retrouver. Nos conseils.

GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Faut-il changer de fournisseur ?

TIYAS/GETTY

ÉLISABETH **CHESNAIS**

Jusqu'à 30 offres commerciales et le choix entre 14 fournisseurs pour votre alimentation en électricité, plus de 25 offres et 8 opérateurs pour votre fourniture en gaz naturel, ça ne fait plus l'ombre d'un doute, le temps du monopole EDF-GDF est révolu. Depuis maintenant dix ans que le marché de l'énergie est ouvert à la concurrence, on est plutôt dans le trop-plein de propositions. Mais si on parle finances, on a tout lieu de s'en réjouir. Après plusieurs années un peu atones, la concurrence a du bon, elle réduit le montant des factures. Les dernières enchères inversées organisées par l'UFC-Que Choisir en septembre dernier ont même pulvérisé les records de baisse, faisant bénéficier les souscripteurs de conditions exceptionnelles avec un montant du kWh électrique à -23 % par rapport au tarif réglementé, et un prix du kWh gaz à -17 %. Spectaculaire, ce résultat reste sans équivalent sur le marché de l'énergie grand public. Il a néanmoins dynamisé la concurrence entre fournisseurs.

Tarif réglementé, prix du marché, prix fixe, prix indexé... on s'y perd

Un maquis d'offres incompréhensibles

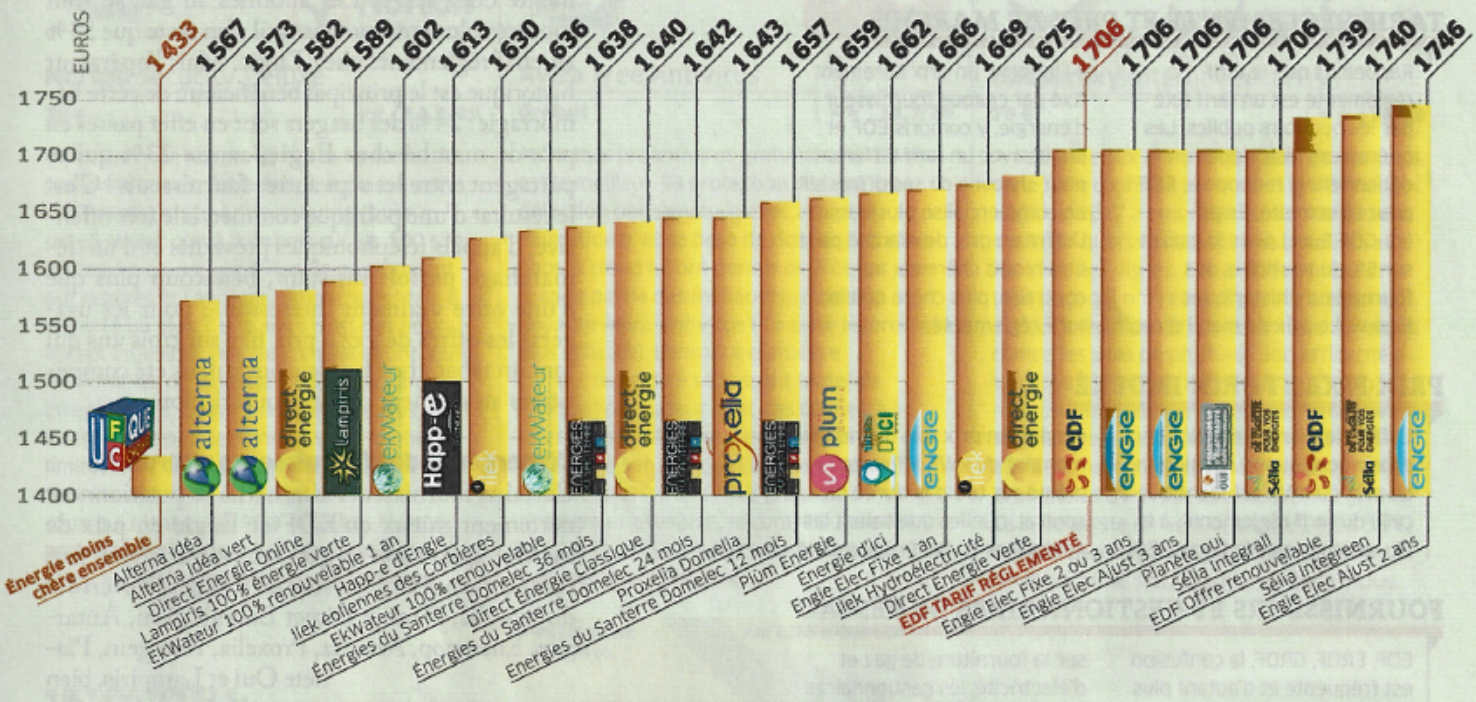
Sur le plan de la clarté de l'information fournie au consommateur, c'est une tout autre histoire. Le maquis des offres ressemble furieusement à celui qui régnait dans la téléphonie mobile à ses débuts. Les fournisseurs multiplient les offres, jouent sur «l'origine» du kWh, renouvelable ou pas, sur la durée du contrat, sur le prix, fixe ou indexé, et quand il s'agit du gaz, sur la multiplication des zonages. Ce dernier paramètre est peu connu, mais il varie d'une commune à l'autre et peut avoir une grosse influence sur la facture. Quand on n'est pas spécialiste, il y a de quoi être perdu.

Il faut donc se méfier des pièges et des offres alléchantes qui sont proposées par téléphone, par démarchage à domicile ou dans les galeries commerciales. Jamais compétitives, elles comptent en général parmi les plus chères. D'autant qu'en matière d'énergie, les professionnels peuvent facilement gruger le client. Beaucoup d'entre nous n'ont pas encore bien assimilé les conséquences du passage de notre ancien monopole à la concurrence entre des opérateurs de plus en plus nombreux.

Si l'on en juge par le dernier baromètre annuel du Médiateur national de l'énergie paru l'automne dernier, *«66 % des Français continuent de penser qu'EDF et Engie (anciennement GDF Suez) sont une seule et même entreprise, ou bien deux entreprises non concurrentes»*. À la décharge de ces nombreux consommateurs mal informés, il faut admettre que c'est compliqué. EDF et Engie restent, pour des raisons historiques, les deux seuls opérateurs habilités à distribuer l'énergie à tarif réglementé, EDF l'électricité, Engie le gaz. Mais à côté de cette activité de service public, ils sont en concurrence frontale entre eux ainsi qu'avec tous les autres fournisseurs d'énergie sur des offres d'électricité et de gaz à des prix librement fixés par chacun. >>>

ÉLECTRICITÉ

Dépense annuelle pour un logement tout électrique. Abonnement 9 kVA, 6 600 kWh en heures pleines et 4 400 kWh en heures creuses. Prix mars 2017.



Pas de doute, le marché de la fourniture d'électricité évolue vite. Notre panorama des offres compte en effet 6 nouveaux fournisseurs depuis le précédent (*QC* n° 539) qui n'a même pas deux ans.

Parmi ces nouveaux venus, deux ont une démarche particulière, ils vendent en direct l'électricité renouvelable de producteurs locaux, c'est le cas d'Énergie d'ici et d'Ilek. Avec le pionnier Enercoop, qui fournit exclusivement de l'électricité 100% renouvelable en faisant directement appel à de petits producteurs et en les soutenant, ils sont les seuls à acheter en direct aux producteurs. Ils se différencient donc nettement des autres fournisseurs d'électricité, qui font surtout du marketing vert quand ils commercialisent des offres d'électricité 100% renouvelable. Elles sont en effet basées sur l'achat de garanties d'origine aux grandes centrales hydroélectriques amorties depuis longtemps. Ils verdissent ainsi une électricité bon marché qui fait partie du mix énergétique d'EDF depuis des décennies!

Alors, face à ce marché en pleine évolution, faut-il changer ou pas de fournisseur? Nos réponses en fonction de votre profil.

Vous avez souscrit à l'offre «Énergie moins chère» de l'UFC-Que Choisir (Lampiris)

Surtout ne changez rien, restez-y, c'est la meilleure décision que vous ayez pris en matière de fourniture d'énergie. Avec un prix du kWh HT à -23% par rapport au tarif réglementé de septembre dernier, elle reste de très loin la meilleure offre possible.

Vous êtes client d'EDF au tarif réglementé

Si vous recevez les factures d'EDF depuis toujours, si vous n'avez jamais fait aucune démarche pour changer et si vous avez refusé les offres faites par téléphone, vous êtes dans cette situation, comme 86% des ménages. C'est loin d'être le meilleur prix sur le marché de l'électricité, on trouve le prix du kWh HT à -10%, ça vaut la peine.

Vous êtes client d'EDF en prix de marché

Fuyez, changez au plus vite, c'est une des offres les plus chères en électricité. Elle a beau être renouvelable, son prix ne se justifie pas puisqu'il s'agit de garanties d'origine sur l'électricité des grands barrages hydroélectriques. Si vous tenez à rester chez EDF, repassez plutôt en tarif réglementé.

Vous êtes client d'Engie en offre à prix fixe

Les offres à prix fixe d'Engie sur 2 ou 3 ans sont au prix du tarif réglementé d'EDF, elles évitent l'augmentation du prix du kWh mais sont loin d'être les plus compétitives. Si votre offre est en cours depuis un certain temps, comparez-la aux offres des autres fournisseurs alternatifs sur https://www.quechoisir.org/comparateur-energie-n21201/ pour situer son prix.

Vous êtes client d'un fournisseur alternatif en prix indexé sur le tarif réglementé

L'offre est intéressante avec un prix du kWh à - 10%, à la rigueur - 8%. Si c'est moins, il vaut mieux changer de fournisseur.

LES MEILLEURES OFFRES EN ÉLECTRICITÉ

AVEC UN ABONNEMENT EN 3 KVA

DOMELEC sur 36 mois d'Énergies du Santerre, un fournisseur alternatif créé en 2015, est la plus compétitive pour les petites consommations. De plus, elle est en prix fixe sur 3 ans, ce qui met à l'abri des hausses à venir.

AVEC UN ABONNEMENT EN 6 KVA

DIRECT ÉNERGIE ONLINE, mais c'est un prix indexé sur le tarif réglementé et une offre 100% Web.

LAMPIRIS, + 1 % sur la facture par rapport à Online, mais un prix fixe sur 1 an.

DOMELEC 36 MOIS D'ENERGIES DU SANTERRE, une première facture 3,5% plus chère qu'avec Online, mais un prix fixe du kWh et de l'abonnement pendant 3 ans.

AVEC UN ABONNEMENT 9 KVA HEURES PLEINES HEURES CREUSES

ALTERNA IDÉA, c'est l'offre la moins chère pour les logements chauffés à l'électricité.

DOMELEC 36 MOIS, c'est 2 à 4% de plus qu'Idéa sur la facture selon les consommations, mais un prix stable pendant 3 ans.

REPÈRES

TARIF RÉGLEMENTÉ ET PRIX DE MARCHÉ

Rappelons que le tarif réglementé est un tarif fixé par les pouvoirs publics. Les opérateurs historiques en détiennent le monopole, EDF pour l'électricité, Engie (ex-GDF Suez) pour le gaz, et sur 5% du territoire, des fournisseurs historiques locaux. Le prix de marché est, à l'inverse, un prix librement fixé par chaque fournisseur d'énergie, y compris EDF et Engie, avec un tarif différent pour chacune de ses offres s'il en commercialise plusieurs. L'offre en prix de marché peut être moins chère ou, au contraire, plus chère que le tarif réglementé.

PRIX FIXE ET PRIX INDEXÉ

L'offre de marché est dite en prix indexé quand l'évolution du prix du kWh est identique à celle du tarif réglementé, à la hausse comme à la baisse. Elle est dite en prix fixe quand le montant du kWh HT reste le même sur toute la durée du contrat, quelles que soient les évolutions du tarif réglementé.

FOURNISSEURS ET GESTIONNAIRES DE RÉSEAU

EDF, ERDF, GRDF, la confusion est fréquente et d'autant plus facile que les deux gestionnaires de réseau, GRDF pour celui de gaz, Enedis (ex-ERDF) pour celui d'électricité, sont chacun filiale à 100% d'un des deux grands fournisseurs d'énergie historiques, Enedis d'EDF, GRDF d'Engie. Mais alors que leur maison mère est en concurrence avec tous les autres fournisseurs d'énergie sur la fourniture de gaz et d'électricité, les gestionnaires de réseau sont l'un comme l'autre en situation de monopole, ils assurent le service public de la distribution d'énergie. Leur compétence s'étend du réseau jusqu'aux compteurs des usagers, relevés compris, quel que soit le fournisseur de gaz ou d'électricité qui facture les consommations.

DURÉE DU CONTRAT ET ENGAGEMENT

Une fois n'est pas coutume, souscrire à une offre d'énergie sur 1, 2, 3 ou 4 ans n'engage à rien, il est possible de changer de fournisseur à tout moment sans payer la moindre pénalité. La fourniture d'énergie est régie par des règles très particulières, la durée du contrat n'engage que le fournisseur, pas le client. Attention, c'est une réglementation spécifique, elle ne s'applique pas aux autres secteurs.

CHANGER DE FOURNISSEUR SANS SOUCI

Rien de plus simple que de changer de fournisseur, il suffit de souscrire chez celui qu'on a choisi. Il s'occupe de tout, il ne peut pas y avoir de coupure de courant ou de gaz. Quand il y a litige, il porte sur les consommations facturées par l'ancien et/ou le nouveau. Pour éviter tout problème, *Que Choisir* recommande de faire soi-même son relevé de compteur au moment de la résiliation et de communiquer son index de consommation aux deux fournisseurs, l'ancien (ou le gestionnaire de réseau s'il le demande) et le nouveau. C'est le moyen le plus fiable pour se prémunir d'un éventuel différend difficile à régler.

Pour l'instant, 86% des usagers de l'électricité ont préféré jouer la prudence et rester au tarif réglementé chez EDF. Les abonnés au gaz se sont montrés plus entreprenants, il n'en reste que 53% au tarif réglementé chez Engie. Mais l'opérateur historique est le principal bénéficiaire de cette hémorragie : 24% des usagers sont en effet passés en prix de marché chez Engie, contre 23% qui se partagent entre les sept autres fournisseurs ! C'est le résultat d'une politique commerciale très offensive, d'appels téléphoniques pressants et d'un démarchage parfois insistant, beaucoup plus que d'une offre vraiment intéressante pour les usagers ; les offres de gaz à prix fixe sur trois ans qui font un tabac chez Engie n'ont jamais été compétitives au moment de leur souscription.

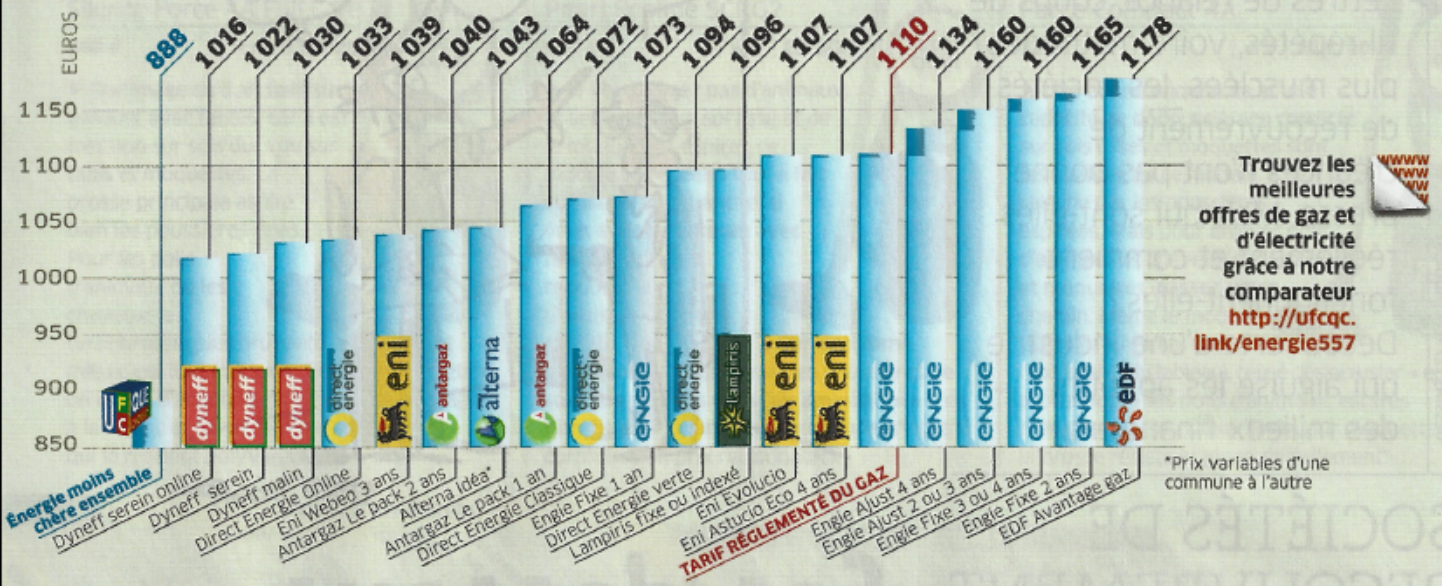
L'émergence des fournisseurs alternatifs

Certains fournisseurs alternatifs se positionnent nettement mieux qu'EDF et Engie en prix de marché, que ce soit en gaz ou en électricité. Il faut compter avec ceux qui sont arrivés dès l'ouverture du marché, comme Direct Energie, Eni, Antargaz, Enercoop, Alterna, Proxelia, Energem, Planète Oui et Lampiris, bien connu des lecteurs de *Que Choisir* pour avoir remporté par deux fois les appels d'offres « Gaz moins cher ensemble » organisées par l'UFC-Que Choisir, avant d'être lauréat d'« Énergie moins chère ensemble », tant sur le gaz que l'électricité. Et puis il y a de nouveaux arrivants, des petits fournisseurs d'énergie qui voient parfois grand. Certains se positionnent clairement sur la conquête de parts de marché en adoptant une stratégie sur les prix, c'est le cas de Dyneff qui est entré sur le marché du gaz il y a à peine deux ans, et d'Énergies du Santerre qui est arrivé à peu près en même temps sur le marché de l'électricité. Tout comme Sélia, Énergies du Santerre a été créé par une entreprise locale de distribution, un fournisseur historique implanté dans les Deux-Sèvres pour Sélia, dans la Somme pour Énergies du Santerre. D'autres sont de petites sociétés qui misent sur le Web, les réseaux sociaux, le collaboratif et le sentiment d'appartenance à une communauté à qui on offre des services. Suivi conso, « communauté solidaire et passionnée » au menu chez EkWateur, suivi conso, conseils et cagnotte chez Plüm Énergie. Et puis il y a ceux, comme Ilek et Énergie d'ici, qui se différencient par une offre originale : ils font de la vente directe d'électricité 100% renouvelable en achetant la quantité de kWh consommés par leurs clients à des producteurs locaux bien identifiés. Au final, le panel d'offres est de plus en plus fourni, tant en gaz qu'en électricité. ◆

EDF et Engie ne sont jamais les plus compétitifs

GAZ

Dépense annuelle pour un logement chauffé au gaz. 16 000 kWh/an en zone 2. Prix mars 2017.



Trouvez les meilleures offres de gaz et d'électricité grâce à notre comparateur http://ufcqc.link/energie557

Le marché du gaz est bien différent de celui de l'électricité. D'abord par les prix, qui changent chaque mois et qui ne sont pas condamnés à augmenter. Depuis la révision de la formule de calcul du tarif réglementé en 2013, ils sont même nettement orientés à la baisse, bien qu'on retienne plus facilement les hausses de prix hivernales que la tendance générale. Mais les faits sont têtus et notre courbe d'évolution des prix très parlante (voir graphique ci-dessous). L'autre enseignement de ce graphique, c'est qu'il faut changer de fournisseur de gaz au bon moment quand on opte pour une offre à prix fixe. La réduction s'applique en effet sur le tarif réglementé du mois de souscription. Il faut donc changer lorsque le tarif réglementé baisse, en dehors de la période de chauffe. Les fournisseurs sont moins nombreux en gaz qu'en électricité et les nouveaux venus ne se bousculent pas. Mais on compte l'arrivée récente de Dyneff, qui fut longtemps un acteur pétrolier régional du Languedoc-Roussillon avant de passer sous le contrôle de la compagnie nationale de pétrole et de gaz du Kazakhstan. Enfin, le marché du gaz présente un particularisme qui peut influer sur le prix payé, il s'agit des zones tarifaires. Inutile de s'en préoccuper quand on consomme moins de 6000 kWh par an, elles entrent en jeu à partir de ce seuil. Il en existe 6 en tarif réglementé d'Engie, de la zone 1 la moins chère à la zone 6 la plus chère, et une majorité de fournisseurs alternatifs calent leurs offres dessus. Mais pas Engie, qui en a créé 8 pour ses offres à prix libre, et ça change tout. Nîmes, Biarritz et Toulouse, qui sont en zone 1 en tarif réglementé y passent en 3. Calais et Lorient migrent de 2 à 4, Carpentras de 1 à 5. EDF a créé ses propres zones tarifaires aussi. Toulouse passe cette fois de la zone 1 en tarif réglementé à la 5 en prix libre, Caen de 2 à 4, Lille de 1 à 3. Alterna a également ses propres zones, tout comme Lampiris qui en a inventé 12 avant de devenir filiale du groupe Total. Entre la vingtaine d'offres disponibles, les prix et les zonages tarifaires qui varient, pas facile de s'y retrouver. Avez-vous intérêt à changer de fournisseur ou pas? Nos réponses en fonction de votre profil.

Vous avez souscrit à l'offre «Énergie moins chère» de l'UFC-Que Choisir (Lampiris)
Vous bénéficiez d'un prix du kWh HT à – 17% par rapport au tarif réglementé de septembre 2016 qui se situait lui-même à un niveau particulièrement bas. Depuis, l'écart s'est encore creusé, cette offre reste de loin sans équivalent sur le marché du gaz.

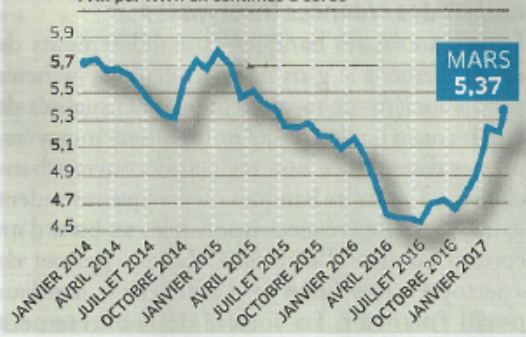
Vous êtes client d'Engie au tarif réglementé
Le nom «GDF Suez» figure encore sur votre facture. Elle peut baisser de 8,5% si vous changez de fournisseur.

Vous êtes client d'Engie en prix de marché
Si vous avez quitté le tarif réglementé, il y a un peu plus d'une chance sur deux pour que vous soyez resté chez Engie, et souvent avec une offre de marché à prix fixe sur 3 ans. Si vous avez souscrit courant 2016 quand le tarif réglementé était au plus bas (voir graphique) vous bénéficiez d'un prix intéressant. Sinon il y a mieux sur le marché en offre fixe sur 3 ans.

Vous êtes client d'un fournisseur alternatif en prix indexé sur le tarif réglementé
Tout dépend du pourcentage de réduction. Si le kWh est à –10% c'est bien, sinon changez de fournisseur.

ÉVOLUTION DU TARIF RÉGLEMENTÉ DU GAZ

Prix par KWh en centimes d'euros



Le prix du gaz est orienté à la baisse. Il remonte en hiver. Si vous changez, faites-le hors période de chauffe quand les prix sont au plus bas.

LES MEILLEURES OFFRES EN GAZ

QUEL QUE SOIT VOTRE NIVEAU DE CONSOMMATION

DYNEFF SEREIN ONLINE ou **DYNEFF SEREIN** si vous n'êtes pas accro au Web.
Ce sont des offres à prix fixe sur 3 ans, avec le kWh à -12% (online) ou à -11%. *Que Choisir* recommande d'attendre l'été pour souscrire, le tarif réglementé devrait avoir baissé, le prix des offres Dyneff aussi.

Lettres de relance, coups de fil répétés, voire méthodes plus musclées, les sociétés de recouvrement de créances n'ont pas bonne presse. Mais qui sont-elles réellement et comment fonctionnent-elles? Découverte d'une industrie qui aiguise les appétits des milieux financiers.

DESSINS LEFRED-THOURON

SOCIÉTÉS DE RECOUVREMENT Les dessous de l'industrie de la dette

ÉLISA **OUDIN**

Courant 2016, Yvan, 36 ans, a la stupeur de recevoir un courrier pour le paiement de 11 580 € correspondant à un prêt non soldé pour lequel il avait passé un accord avec la Société générale, il y a dix ans. Aucune nouvelle de la banque jusqu'à ce jour de 2016… Denis, 57 ans, a eu, lui, la surprise inverse le 12 mars 2015. Il a reçu une mise en demeure (avec menace de frais supplémentaires) pour des frais de résiliation de 27 €, facturés par GDF seulement douze jours auparavant… Une relance-éclair cette fois!

Point commun, ces commandements de payer émanent de sociétés spécialisées dans le recouvrement de créances : Concilian (groupe Société générale) pour Yvan et Effico Soreco (groupe DSO) pour Denis. On compte en France environ 400 entreprises dans ce domaine. Mais une dizaine de poids lourds, notamment Intrum Justitia, DSO (Effico, EuroCall, Prestalliance, EuroActing…), EOS Credirec, MCS, Hoist, Nemo Recouvrement, Concilian, dominent plus de 85 % du marché. Ces grosses PME (de 100 à 200 salariés en moyenne) sont de plus en plus intégrées au sein de grands groupes internationaux. Leur principal métier consiste à conduire les débiteurs, *via* des techniques de persuasion (dites à l'amiable), à payer leurs dettes. Et leur spécialité est le traitement des créances douteuses (voir encadré ci-contre). Sur le marché de la dette, c'est en effet un peu comme au rayon alimentation. Il y a le haut de gamme et les premiers prix. Le haut du panier, ce sont les créances saines (non prescrites), par exemple une facture récente d'un fournisseur d'eau ou d'électricité. Le bas de gamme, ce sont les dettes douteuses : très anciennes ou contestées. Cas type : un crédit à la consommation non soldé depuis plus de quatre ou cinq ans et passé en provisions pour perte par l'établissement financier. Les dettes douteuses ne sont plus, ou très difficilement, recouvrables par leurs propriétaires. C'est pourquoi ces derniers n'hésitent pas à les céder, à prix très bradé, à des tiers… ce qui est autorisé par la loi.

Rachat des créances insolvables

Les créances des banques et établissements de crédit forment le gros des portefeuilles rachetés par les sociétés de recouvrement : mensualités de crédit conso ou de crédits immobiliers impayées, primes d'assurance non réglées, découverts bancaires… Toutes les banques ou presque revendent leurs stocks de créances insolvables au bout d'un certain nombre d'années. Cela leur permet de « nettoyer » leur bilan et d'afficher un meilleur profil financier. La société de recouvrement MCS (désormais filiale d'un fonds de pension

LES SOCIÉTÉS DE RECOUVREMENT EN BREF

Elles peuvent agir dans deux cadres différents.

▶ LE RACHAT DE CRÉANCES DOUTEUSES
Pour ces créances prescrites ou non recouvrables par le créancier, elles vont essayer d'obtenir le paiement par la voie de la négociation (recouvrement amiable). C'est leur seule possibilité.

▶ LE RECOUVREMENT SOUS MANDAT DE CRÉANCES SAINES
Elles ne sont en général pas prescrites. Dans ce cas, la société de recouvrement a en théorie la possibilité de saisir le tribunal pour obliger le débiteur à payer (recouvrement judiciaire).

américain) se félicite, par exemple, dans son rapport financier 2016, de travailler avec une centaine de banques, établissements mutualistes et institutions financières, notamment BNP Paribas, le Crédit agricole, BPCE (Banque populaire-Caisse d'épargne), HSBC, etc. Certaines de ces banques possèdent d'ailleurs leur propre filiale de recouvrement: Concilian, filiale du groupe Société générale, et Filaction, filiale du groupe Crédit mutuel. On estime aujourd'hui qu'environ 4 à 5 % des créances bancaires sont douteuses. Les banques se montrent pourtant très discrètes sur le sujet. Nous avons cherché à contacter plusieurs d'entre elles (Société générale, La Banque postale, Crédit agricole d'Île-de-France, HSBC) pour connaître leur politique en matière de dettes prescrites. Aucune n'a souhaité répondre à nos questions… Peut-être pour éviter de confier le montant de leurs créances douteuses ou pour ne pas avoir à se prononcer sur certaines pratiques du recouvrement.

Rentrer dans ses frais à tout prix

Quoi qu'il en soit, les grandes sociétés de recouvrement, DSO, Intrum Justitia (IJ), EOS Credirec, Hoist, MCS… rachètent chaque année des portefeuilles entiers de créances douteuses. Ces derniers peuvent contenir quelques centaines à plusieurs dizaines de milliers de dettes! Dans son rapport financier 2016, la société de recouvrement MCS poursuit: *«Nous achetons chaque année auprès de nos banques partenaires des portefeuilles de créances douteuses et contentieuses de plusieurs centaines de millions d'euros.»* Quel est le prix de rachat moyen d'une créance douteuse? Les acteurs n'évoquent pas volontiers le sujet. Le responsable d'une société de recouvrement nous confirme cependant que le tarif moyen se situe autour de 5 à 10 % de la valeur faciale (la somme due). Le prix d'acquisition se rajoute aux dépenses de fonctionnement des sociétés de recouvrement; ces dernières ont donc le plus grand intérêt à récupérer un maximum de créances.

Or, les entreprises de recouvrement disposent de peu de moyens, puisque la plupart des dettes douteuses sont prescrites et ne peuvent plus faire l'objet de poursuites judiciaires (voir encadré, p. 28). Les sociétés ont seulement le droit d'utiliser la persuasion (courriers, appels téléphoniques ou visites à domicile). Mais il semble qu'entre persuasion et pression, la limite soit parfois vite franchie. Selon la Figec (Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion des créances), les cas de dérapage sont de plus en plus rares. *«On compte sur les doigts des deux mains les plaintes déposées auprès du service médiation au cours d'une année»*, affirme Nathalie Lameyre, sa présidente. >>>

DÉJOUEZ LES PIÈGES DES SOCIÉTÉS DE RECOUVREMENT

Les sociétés de recouvrement agissent souvent (mais pas toujours), dans le cadre d'une procédure amiable (hors procédure judiciaire). Leurs moyens sont alors très restreints. Les professionnels tablent surtout sur la méconnaissance des consommateurs de leurs droits. Voici ce qu'il faut savoir pour déjouer leurs coups de bluff.

1. Vérifiez si la dette existe toujours

C'est le B.A-BA. Si votre dette est prescrite, vous ne devez plus rien. *«Le délai de prescription d'une créance est de deux ans à partir du premier impayé. Si aucune procédure judiciaire n'a été engagée pendant ce temps, la créance est éteinte»*, martèle Me Bérangère Canepa-Sauer, avocate. Attention, si une procédure judiciaire a été engagée et que les tribunaux ont rendu une ordonnance d'injonction de payer, le délai de prescription passe à 10 ans (30 ans pour les dettes antérieures à 2008).

2. Sachez dans quels cas une saisie est possible ou non

Si la dette est prescrite, aucune poursuite ni mesure coercitive ne peuvent être exercées. Si la dette n'est pas prescrite (moins de 2 ans), les sociétés de recouvrement ne peuvent pas pour autant effectuer de saisies (immobilière, sur compte ou salaire) par elles-mêmes. Il faut pour cela qu'une procédure ait été engagée devant le tribunal et que le juge ait rendu une décision exécutoire (ex.: ordonnance d'injonction de payer). Ensuite, seul un huissier mandaté par la société pourra procéder à une saisie. Une procédure qui prend un peu de temps.

3. Méfiez-vous des propositions de paiement fractionné

N'effectuez aucun paiement, même mineur, sans être certain que la dette existe toujours. Ce serait ouvrir la boîte de Pandore. En effet, attention, un seul paiement ressuscite une dette prescrite! Le délai de prescription repart pour deux ans.

4. Renseignez-vous pour savoir si la dette a fait l'objet d'un rachat

La loi est formelle: si une dette est cédée, le débiteur ne doit que le prix de rachat (et non le montant initial de la dette).

5. Ne payez aucuns frais de recouvrement à la société

Dans le cadre de la procédure amiable, une société de recouvrement ne peut pas facturer de frais supplémentaires au débiteur. Ces derniers sont à la charge du créancier.

6. Vérifiez qu'il ne manque aucune mention obligatoire

Une cession de dette n'est opposable que si toutes les mentions suivantes sont bien indiquées au débiteur: nom du créancier initial, montant de la dette, prix de cession de la créance. De plus, une copie de document prouvant le rachat doit être fournie.

7. Ne soyez pas intimidé par certaines formules

«Dernier avis avant poursuites», «Mise en demeure», «Dernier rappel», «Sommation de payer»: toutes ces formules n'ont aucune valeur juridique dans le cadre d'une procédure amiable. Elles sont valables uniquement si elles émanent d'un huissier agissant avec un titre exécutoire (acte authentique notarié ou décision du tribunal).

>>> Pourtant, si l'on en croit les nombreux témoignages recueillis par les associations locales de l'UFC-Que Choisir et les résultats d'enquêtes de la répression des fraudes, les mauvaises pratiques ont la vie dure. *« Les tribunaux sont toujours saisis de plaintes pour des pratiques répréhensibles, notamment harcèlement (plusieurs appels par semaine), appels malveillants, appels au travail du débiteur, non-respect de l'ouverture d'une procédure de surendettement, etc. »*, livre Me Bérengère Canepa-Sauer, avocate.

Recouvrement sous mandat

À côté du rachat de créances, les sociétés pratiquent aussi le recouvrement pour compte de tiers. Cette activité tend à devenir majoritaire (plus des deux tiers du chiffre d'affaires). Dans ce cas, le créancier principal demeure propriétaire de la dette. La société de recouvrement agit avec un mandat de sa part et est commissionnée par lui (entre 10 et 30% du montant récupéré, selon l'importance des sommes). Les fournisseurs d'énergie (EDF, Engie, Direct Énergie, Lampiris…), les opérateurs de téléphonie et Internet (SFR, Orange, Free, NRJ…), les organismes de santé et de transport représentent les clients les plus importants. Pour les satisfaire, les leaders du recouvrement mettent les petits plats dans les grands. EDF a, par exemple, obtenu une équipe exclusivement à son service. Ses membres œuvrent dans des locaux à part, spécialement aménagés, avec notamment des normes de confidentialité renforcées.

De nombreuses entreprises ont tendance à déléguer de plus en plus tôt leurs opérations de relance et de recouvrement : après le premier rappel de paiement, parfois sans rappel préalable. Double bénéfice : elles se débarrassent de services qui ne sont pas leur cœur de métier et elles évitent de mettre à l'épreuve leur réputation. *« Il est vrai que les délais raccourcissent,* confirme Nathalie Lameyre, *il y a encore peu de temps, les opérateurs de téléphonie, par exemple, faisaient appel à nos services en moyenne six mois après l'émission de la première facture. Maintenant, on est plutôt à trois mois. »*

Le marché français aiguise l'appétit des sociétés américaines

Dans le cadre du recouvrement sous mandat, une bonne partie des opérations sont des créances saines. La société de recouvrement peut déclencher des poursuites judiciaires. Si le tribunal délivre une injonction de payer, la société enverra un huissier récupérer les sommes. Mais cette forme de poursuites n'est pas la plus courante pour les petites dettes. Les pressions peu amicales, hors de toute procédure judiciaire, peuvent alors réapparaître. On l'a, par exemple, constaté courant 2016 lors du recouvrement de frais de résiliation. Un certain nombre d'anciens clients de SFR se sont ainsi plaints de relances et d'appels menaçants de sociétés de recouvrement pour la récupération de frais, indus selon eux.

Un phénomène en expansion

Même si certains estiment l'activité des sociétés spécialisées déjà trop développée en France, on reste loin du niveau atteint dans certains pays européens et aux États-Unis. Le recouvrement de la dette aux USA est ainsi devenu un vaste marché opaque, où les sociétés financières se rachètent les créances entre elles, au point qu'il est parfois impossible de savoir si une dette a été remboursée ou pas… La réglementation y est largement moins protectrice pour les consommateurs qu'en France. Malgré (ou à cause) de cette forte spécificité française, les acteurs étrangers, notamment américains, commencent à lorgner vers l'Hexagone. En témoignent l'absorption, en 2016, de la société Nemo par la société britannique de recouvrement de créances Cabot Financial, elle-même filiale de l'américain Encore Capital Group, leader mondial du recouvrement, ou le rachat, toujours en 2016, du groupe français MCS par le fonds de pension américain Cerberus. Peu de temps après le rachat, le patron de MCS a déclaré à la presse vouloir doubler ses montants d'encours de dette (actuellement supérieurs à 5 milliards d'euros en France), d'ici trois à cinq ans ! Un appétit qui risque de se heurter à ceux d'autres opérateurs du recouvrement en France, notamment la société suédoise Hoist. Sur le site, en anglais, du groupe Hoist Finance, on peut lire : *« Les banques françaises vont devoir alléger leurs stocks de dettes pour améliorer leurs bilans (…) Le marché français de la dette est ainsi prometteur. Hoist devrait pouvoir bien se placer. »*

L'arrivée de nouveaux concurrents n'est pas forcément une bonne nouvelle pour les consommateurs français. Pour conserver leurs marges, les sociétés pourraient être tentées d'améliorer leur taux de recouvrement… au risque d'accroître encore les pressions sur les débiteurs. ◆

CHOISIR

TEST LABO

TOUS LES TESTS DE CE NUMÉRO

32 **TONDEUSES** ROBOTS

34 **DISQUES** NAS

35 **PNEUS** D'ÉTÉ

38 **ASPIRATEURS** TRAÎNEAUX

42 **LOGICIELS** DE SÉCURITÉ INTERNET

44 **FERS** ET **CENTRALES** VAPEUR

47 **NETTOYEURS** HAUTE PRESSION

Tous nos tests sont disponibles et régulièrement mis à jour sur http://ufcqc.link/test557

ACCÈS PAYANT

ICRT

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 200 produits, mobilisé 7 laboratoires et dépensé 445 900 €.**

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

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

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

MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ PRIX

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

NE PAS ACHETER

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

ALAMY/HEMIS

TONDEUSES ROBOTS

Autonomes, les tondeuses robots officient seules efficacement. Mais toutes ne sont pas forcément adaptées à la topographie de votre terrain. Et leur mise en œuvre n'est pas toujours évidente.

YVES **MARTIN**, RÉDACTRICE TECHNIQUE GABRIELLE **THÉRY**

John Deere Tango E5 Série II

2408 € | ★★ | **15,1/20**

▶ Autonome et intelligent, ce robot cumule les bons points. Il tond jusqu'à 1800 m² de pelouse de manière aléatoire ou en spirales, se montre efficace sur une pente maximale de 35%, peut gérer 5 zones de tonte et travaille discrètement (le niveau sonore est estimé à 69 dB). En outre, il dispose d'une autonomie satisfaisante : la tonte peut durer jusqu'à 1h30 par charge de 1h20. Le Tango E5 offre aussi une large palette de hauteurs de coupe (entre 19 et 102 mm) et une très bonne largeur de coupe avoisinant 31 cm. Côté sécurité, le Tango E5 est protégé par un code PIN. Son défaut : avec 14,7 kg, il est un peu lourd.

Viking IMow MI422P

1748 € | ★★ | **14,2/20**

▶ Si la première tonte sur pelouse standard lui a posé quelques problèmes, le résultat s'améliore vite et le rendu est satisfaisant, avec un mulching [1] efficace. Le Viking a passé les tests sur de herbe mouillée puis haute sans difficulté. Et il parvient à avancer correctement sur un terrain irrégulier. Nous avons apprécié le réglage simple, *via* une molette, de la hauteur de coupe (de 20 à 60 mm) et le nettoyage facile de l'appareil. Autres points appréciables : le Viking fait très peu de bruit et peut gérer jusqu'à 5 zones de tonte.

(1) L'herbe est coupée en petits morceaux éparpillés sur le sol pour servir d'engrais.

PHOTOS ICRT

SÉCURITÉ
Attention aux pieds

Depuis 2015, une norme de sécurité spécifique aux robots tondeuses est en vigueur (EN 50636-2-107) et comporte un test pour vérifier le niveau de protection des pieds et des mains. Le robot, qui avance de façon autonome, pourrait en effet passer dessus, par exemple lorsqu'un enfant joue à quatre pattes. Au final, les Ambrogio sont les seuls ayant réussi à grimper sur la chaussure tout en laissant les lames tourner. Heureusement, ils reculent très vite. Malgré de nombreux capteurs pour assurer une utilisation en toute sécurité, les tondeuses robots restent des machines dangereuses. Respectez les règles de sécurité!

8 TONDEUSES ROBOTS

	Taille recommandée du jardin	PRIX	APPRÉCIATION GLOBALE NOTE SUR 20	PERFORMANCES Pelouse standard	Pelouse humide	Pelouse haute	Pelouse sauvage	Sur terrain inégal	Sur terrain en pente	APPRÉCIATION	UTILISATION Facilité d'emploi	Niveau sonore	Autonomie et recharge de batterie	Consommation électrique	SÉCURITÉ	Largeur de coupe
	m²	€														cm
1 **John Deere** Tango E5 Série II	1800	2408	15,1	★★	★★★	★★	★★★	■	★★	★★	★★★	★	★★	★★	★★★	★★	31
2 **Viking** IMow MI422P	1000	1748	14,2	★★	★★	★★	★★	■■	★	★★	★★	★★	★★★	★	★★★	★★	20
3 **Ambrogio** L60B	400	1190	13,5	★★	★★★	★★	★★	■	★★	★★	★★	★★	★★★	■	★★	★	25
4 **Bosch** Indego 1200 Connect	1200	1200	13,4	★★	★★	★★	★★	■■	★	★★	★★	★★	★	★	★★★	★★	26
5 **Stiga** Autoclip 225S	1100	1800	13,3	★★	★★	★★	★★	■■	■	★★	★★	★	★★★	★	★★★	★★	25
6 **Husqvarna** Automower 315	1500	2000[1]	13,2	★★	★	★	★	■	★★	★★	★★	★★	★★★	★	★★★	★★	22
7 **Ambrogio** L30 Elite	1100	1690	12,6	★★	★★	★★	★	■■	★	★★	★★	★	★	■	★★★	★	25
8 **Gardena** Sileno	1000	1700	12,5	★★	★	★	★★	■■	★	★★	★	★★	★★★	★	★★★	★★	22

LIRE LE TABLEAU

PERFORMANCES. Les essais sont effectués sur plusieurs types de pelouses. Pour chacun d'eux, une zone est choisie puis évaluée par 2 experts selon plusieurs critères (régularité, répartition des brins d'herbe, apparence de la pelouse après la coupe, puis 3 jours plus tard pour l'herbe haute et la pelouse standard). **Pelouse standard.** Elle représente un jardin typique de 100 m² bien entretenu, où sont simulés des obstacles: bordure, parterre de fleurs, arbres. La pelouse est uniforme et d'une hauteur moyenne de 5 cm. La hauteur de coupe est fixée au plus bas (2 à 3 cm). Les robots opèrent 3 fois (avec 5 à 7 jours d'intervalle). On chronomètre la tonte et 2 experts évaluent la capacité des engins à contourner les obstacles tout en tondant au plus près de ces derniers. Seul le parterre de fleurs est délimité par le câble périphérique. On note la régularité de la coupe, la répartition des brins d'herbe et l'apparence de la pelouse. **Autres types de pelouse.** Les robots tondent une fois 50 m² de pelouse standard humide (sans obstacle). Puis 50 m² de pelouse haute de 10 cm et, enfin, 25 m² d'herbe sauvage de 30 cm de haut en moyenne. **Terrain inégal/en pente.** Les robots s'attaquent à une pelouse standard sur terrain accidenté avec bosses et trous. Les experts évaluent leur capacité à couper l'herbe correctement et régulièrement. On juge aussi leur capacité à évoluer en pente (20°) sans arrêt, fuite ou basculement. **UTILISATION.** Les experts jugent la facilité d'emploi, la maintenance, la vitesse de tonte. On évalue aussi la consommation électrique et le niveau sonore. **Autonomie de la batterie.** Elle est relevée pendant les tests. **SÉCURITÉ.** On teste la chaussure sous le robot, le soulèvement, l'accès aux lames en fonctionnement, etc., ainsi que courts-circuits et surcharges.

(1) Sans le kit d'installation, vendu à part (câble, piquets et connecteurs).

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

GUIDE D'ACHAT

M. PETERSON-REDUX/REA

Choisir son robot en fonction de son jardin

Plusieurs paramètres sont à prendre en compte pour choisir un robot tondeuse: surface, pente (au-delà de 20° d'inclinaison, il faut un appareil adapté), recoins, passages étroits, irrégularités, obstacles, tailles de bordures, parterres de fleurs, point d'eau, escaliers... Un robot basique conviendra aux jardins les plus simples mais, pour les autres, il faudra un engin doté de fonctionnalités lui permettant d'atteindre et de gérer plusieurs zones de tonte. Si des endroits inaccessibles au robot persistent, il faudra le transporter pour lancer un cycle de tonte: optez alors pour un engin léger.

Avec ou sans câble périphérique ?

Il existe deux modes de fonctionnement du robot tondeuse: avec ou sans fil périphérique. Le premier cas, le plus répandu, demande un travail minutieux, à ne réaliser qu'une fois, pour positionner le fil qui délimitera la zone de tonte du robot. Il faudra ensuite être prudent pour ne pas endommager ce fil lors de la scarification du gazon, par exemple. Les modèles sans fil périphérique (comme l'Ambrogio L60B) offrent une prise en main plus rapide mais ne conviennent qu'à un jardin bien délimité par une bordure ou une haie assez haute et solide, pour éviter de voir le robot continuer sa course sur vos fleurs ou chez un voisin.

Entretien, précautions d'usage

Le robot tond tout seul mais il faut l'entretenir ! Par exemple, le châssis doit être régulièrement nettoyé pour enlever les amas d'herbe. C'est l'occasion de vérifier l'état des lames. Leur remplacement est d'ailleurs plus ou moins facile et un passage en atelier peut être nécessaire. Comptez de 15 à 60 € le jeu de lames. Les batteries, très sollicitées, sont à remplacer au bout de 2 à 5 ans, selon l'usage. Elles coûtent environ 200 €. Protégez le robot du soleil en été (des abris sont disponibles) et rentrez-le en hiver, afin d'épargner la batterie. Enfin, même si nos tests ont montré qu'un robot parvient à couper de l'herbe haute de 10 cm, pour le préserver il peut être judicieux d'effectuer la première tonte de printemps avec une tondeuse traditionnelle.

Sécurité

Tous les robots sont équipés de capteurs protégeant des manipulations dangereuses (capteurs de soulèvement, d'inclinaison, de chocs...). Un bouton d'arrêt est toujours facilement accessible pour vite stopper l'appareil et le châssis, très bas, limite l'accès aux lames. Mais attention, ce n'est pas forcément suffisant et notre test de sécurité a démontré que certains robots risquaient de blesser les pieds. En outre, il est important que le jardin soit dégagé de tout obstacle (tuyau d'arrosage, cailloux, jouets...) et que les enfants n'y jouent pas lorsqu'il est en marche.

Protection contre le vol

Tous les modèles, sauf l'Ambrogio L60B, sont équipés d'un code PIN qui sert de sécurité enfant et d'antivol. Les alarmes, sur certains appareils, sont plus protectrices mais pas très puissantes. Enfin, les engins haut de gamme peuvent envoyer un SMS en cas de problèmes (vol ou accident).

CARACTÉRISTIQUES

Hauteur de coupe	Poids avec la batterie	Pente maximale	Connecté	Nombre de zones de tonte
mm	kg	%		
19-102	14,7	35	-	5
20-60	9	40	-	5
42-48	8,2	50	-	1
20-60	11,1	20	●	1
25-60	9,8	35	-	4
20-60	9	40	-	3
25-60	9,8	45	-	4
20-60	9,8	35	-	3

La tonte

Selon les modèles, des fonctions permettent d'optimiser la tonte. Ainsi, Bosch a choisi de travailler sur la trajectoire du robot en lui imposant une coupe avec des passages parallèles. D'autres engins, qui ont une circulation aléatoire, sont néanmoins capables d'effectuer, ponctuellement et de manière automatique, une tonte en spirale dès qu'ils rencontrent de l'herbe plus dense ou plus haute. Dans d'autres cas, des capteurs de pluie empêchent la tonte d'herbe mouillée et évitent ainsi la formation disgracieuse de paquets d'herbe coupée tout en ménageant la lame et le moteur. Des capteurs de hauteur d'herbe indiqueront au robot qu'il a fini de tondre. En période de croissance rapide de la pelouse, les robots fonctionnent très régulièrement, afin de couvrir tout le jardin et de ne couper que très peu d'herbe à chaque passage. Cela afin que le mulching [1] soit efficace. Pour ce faire, les robots devront être programmés pour fonctionner plusieurs heures par jour et plusieurs jours de la semaine. Il faut alors un modèle discret, pour ne pas déranger, et doté d'une autonomie suffisante pour tondre toute la pelouse.

(1) L'herbe est coupée en petits morceaux pour servir d'engrais.

JOHN DEERE

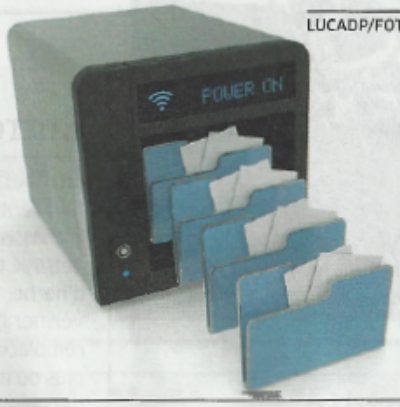
Grâce à leurs capteurs, les robots s'adaptent à toutes les situations.

Connectivité

Les robots tondeuses ne font pas exception à la mode du «tout connecté». En Bluetooth, Wi-Fi ou *via* le réseau GSM, la connectivité est un vrai plus et certains appareils peuvent être contrôlés avec une application sur smartphone ou sur tablette. Il est alors possible de commander/arrêter une tonte à distance, de visualiser la surface tondue, de commander les pièces de rechange et même d'être averti en cas de vol. Ils sont aussi plus faciles à programmer que *via* leur écran LCD basique.

Consultez notre guide d'achat sur les tondeuses robots sur http://ufcqc.link/tondeuse557

LUCADP/FOTOLIA



DISQUES NAS

Un disque NAS conserve vos fichiers à l'abri, vous permet de les partager au sein du foyer et même d'y accéder à distance. Un cloud à domicile, en somme.

CAMILLE **GRUHIER**, RÉDACTEUR TECHNIQUE VINCENT **ERPELDING**

Résultats inégaux

L'acronyme peu engageant qui le désigne ne rend pas hommage à ses qualités. Un disque NAS (Network Attached Storage) est en effet un équipement très utile pour stocker ses données chez soi, mais aussi pour les partager avec les membres du foyer. Vous pourrez, par exemple, programmer des sauvegardes automatiques de votre ordinateur et mettre en commun, dans un dossier ouvert à tous, les photos de vacances. Vous pourrez aussi rendre certains dossiers accessibles depuis l'extérieur du domicile, pour consulter des documents de travail ou des vidéos depuis n'importe où, grâce à une simple connexion Internet. C'est un service de cloud, hébergé chez vous plutôt que sur les serveurs de Google ou Amazon. Mais évidemment, il vous incombe de le gérer. Malgré des prix plutôt homogènes (de 340 à 400 €), les NAS que nous avons testés affichent de réelles différences, en termes de fonctionnalités, de performances ou de facilité d'emploi. ◆

Synology
DiskStation DS216j

400 € | ★★ | **16/20**

▶ Ce serveur, destiné à un stockage multimédia domestique, est vendu 180 € sans disque dur. Pour le tester, nous l'avons équipé de 2 disques durs de 2 To à 110 € chacun. Les performances sont au rendez-vous puisque les débits atteignent 112 Mo/s en lecture et 88 Mo/s en écriture. La mise en route se révèle simple mais certains paramétrages sembleront parfois confus aux néophytes (sauvegardes automatiques, par exemple). Riche en fonctionnalités, le DS216j peut chiffrer des données et prend en charge la vidéosurveillance, l'analyse du flux vidéo étant gratuite jusqu'à 2 caméras (le système peut en gérer 10).

Western Digital
My Cloud Mirror

340 € | ★★ | **14,9/20**

▶ Destiné au grand public, ce NAS se montre performant (jusqu'à 110 Mo/s en lecture pour de gros fichiers) mais, contrairement à notre meilleur choix, il ne propose pas la vidéosurveillance et ne permet pas de chiffrer les données enregistrées. Le My Cloud Mirror va à l'essentiel. Connexions, mise en route, sauvegardes automatiques, gestion des utilisateurs... son maniement est globalement clair et intuitif, pour un usage local ou à distance, depuis l'interface Web ou depuis l'application mobile dédiée. L'assistance se révèle pertinente pour la plupart des paramétrages.

6 DISQUES NAS

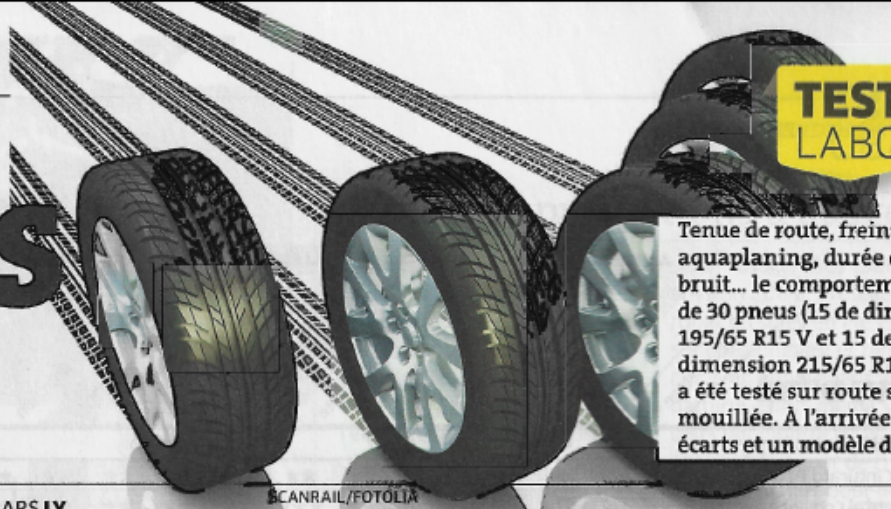
		APPRÉCIATION GLOBALE	PERFORMANCES		RÉSEAU LOCAL			UTILISATION À DISTANCE				CARACTÉRISTIQUES			
	PRIX	NOTE SUR 20	Rapidité lecture	Rapidité écriture	Configuration	Partage de fichiers	Fonctions multimédias	Configuration accès à distance	Accès depuis un ordinateur	Accès depuis un smartphone	ENVIRONNEMENT	POLYVALENCE	Taille de chaque disque dur	Capacité après installation en mode miroir (2)	Vidéosurveillance	Prise en charge des données	Chiffrement des données
													To	To			
1 **Synology** DiskStation DS216j	400 (1)	16	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★	★★★	2	1,79	●	●
2 **QNAP** TS-228	400 (1)	15	★★	★★	★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	★★★	2	1,76	●	●
3 **Western Digital** My Cloud Mirror	340	14,9	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★	★	■	2	1,96	-	-
4 **Asustor** AS1002T	390 (1)	13,2	★★	★★	★★	★	★★★	■	★	★★	★★	★★	★★	2	1,78	●	●
5 **Seagate** Personal Cloud 2-Bay	400	10,8	★	★★	■	★★★	★	★★★	■	■■	★	★	■	2	1,78	-	-
6 **Buffalo** LinkStation 520D	340	9,8	★	★★	★★	★★	■	★★	■	★	■■	★	■	2	1,69	-	-

LIRE LE TABLEAU

Performances et facilité d'usage en réseau local et à distance priment dans l'évaluation.
PERFORMANCES. On utilise un ordinateur récent équipé de Windows 10. Les vitesses de transfert de divers fichiers (de 100 ko représentant 1 Go, de 1Mo représentant 1Go, de 100Mo représentant 2 Go et deux fichiers de 1 Go) sont mesurées en lecture et en écriture.
RÉSEAU LOCAL. Deux experts jugent la configuration initiale et la mise en place de sauvegardes: assemblage des disques, mise en route en mode miroir (double enregistrement des données), montage d'un stockage externe sur port USB, configuration de sauvegardes automatiques. La gestion du partage de fichiers est ensuite évaluée. Nous examinons, enfin, les fonctions multimédias en local en activant le serveur DLNA et les autres serveurs pour les photos, les vidéos ou la musique.
UTILISATION À DISTANCE. Configuration et droits d'accès sont évalués. L'accès depuis l'extérieur *via* un PC est d'abord jugé avec l'interface Web disponible. Les possibilités d'accès à distance depuis un smartphone Apple ou Android sont appréciées pour la bureautique, la photo, la vidéo et la musique. La supervision du NAS à distance entre en compte.
ENVIRONNEMENT. La consommation électrique en veille et lors de la copie de fichiers, le bruit et les vibrations, ainsi que la qualité de fabrication sont mesurés et évalués.
POLYVALENCE. La note représente la richesse des équipements et des possibilités offertes par les NAS: partage, vidéosurveillance, accès à distance ou encore sécurité (présence d'un antivirus, d'un pare-feu...).

(1) Prix comprenant 2 disques dur Western Digital WD20EFRX à 110 € pièce.
(2) Double enregistrement des données.
●: *oui* -: *non.*
★★★ TRÈS BON ★★ BON
★ MOYEN ■ MÉDIOCRE
■■ MAUVAIS

PNEUS D'ÉTÉ



Tenue de route, freinage, aquaplaning, durée de vie, bruit... le comportement de 30 pneus (15 de dimension 195/65 R15 V et 15 de dimension 215/65 R16 H) a été testé sur route sèche et mouillée. À l'arrivée, de beaux écarts et un modèle disqualifié.

SCANRAIL/FOTOLIA

YVES **MARTIN**, RÉDACTEUR TECHNIQUE LARS **LY**

Une alchimie complexe

Même si les pneus des voitures ont l'air de tous se ressembler, chaque référence se révèle unique. En effet, un pneu peut comporter jusqu'à 200 composants répartis dans cinq grands groupes : le caoutchouc naturel, le caoutchouc synthétique, le noir de carbone (il sert à améliorer la résistance à l'usure et donne sa couleur caractéristique au pneu) et la silice, les fibres textiles et les câbles métalliques (placés entre les couches de gomme, ils forment la structure du pneu et garantissent sa rigidité) et, enfin, les agents chimiques, qui apportent au pneumatique ses particularités (résistance au roulement, adhérence...). C'est ensuite la sculpture de la bande de roulement qui confère un comportement particulier à chaque enveloppe. Enfin, chaque manufacturier dispose évidemment de sa propre « recette » pour concevoir ses produits tout en se pliant à de nombreuses contraintes techniques. Car le pneu doit assumer plusieurs fonctions essentielles, comme le guidage de la voiture et la transmission de l'effort (en longitudinal et en latéral), et aussi supporter le véhicule. Autant de matériaux et de paramètres qui compliquent la conception.

Les industriels ont de nombreuses contraintes

Un équilibre délicat à trouver

De plus, il n'est pas rare que deux critères soient contradictoires et que lorsque l'industriel en améliore un, un autre se retrouve dégradé. C'est le cas, par exemple, de la résistance au roulement qui, tout en limitant la consommation de carburant de l'automobile, est antagoniste avec la longévité de la gomme. La subtilité est donc d'arriver à améliorer un facteur sans en perturber d'autres. Mais les performances peuvent également varier selon la taille du pneu : la largeur de la bande de roulement intervient dans la tenue de route et les capacités à transmettre l'effort. De même, la hauteur des flancs conditionne la rigidité d'une enveloppe. Il arrive ainsi que, selon la taille, une même référence de pneu n'offre pas exactement les mêmes caractéristiques. Ce qui rend impossible l'extrapolation des performances à toute la gamme (voir encadré ci-dessous). ◆

LA TAILLE FAIT VARIER LES PERFORMANCES

LA PREUVE PAR NOS TESTS

Nos tests précédents ont montré que les performances d'un même modèle de pneu peuvent varier fortement en fonction de ses dimensions au sein d'une marque.

Fulda EcoControl HP
Il est moins bon en grandes dimensions

12,9/20	**en 195/65 R15 V**
11,4/20	**en 205/55 R16 V**

Michelin Energy Saver+
Ses performances peuvent se dégrader fortement dans les grandes dimensions

14,1/20	**en 185/60 R15**
10,1/20	**en 195/65 R15 V**
9,4/20	**en 205/55 R16 V**

Semperit Confort-Life 2
Il est mieux noté en dimensions moyennes

9,9/20	**en 175/65 R14 T**
12,2/20	**en 185/60 R15**
10/20	**en 195/65 R15 V**

Vredestien Sportrac 5
Des résultats meilleurs en petites dimensions

13,2/20	**en 185/60 R15**
10,9/20	**en 195/65 R15 V**
11,2/20	**en 205/55 R16**

>>>

Quelques conseils d'usage sur http://ufcqc.link/pneu557

30 PNEUS D'ÉTÉ

	Étiquetage (1)	PRIX €	APPRÉCIATION GLOBALE NOTE SUR 20	ROUTE MOUILLÉE Tenue de route	Virages	Freinage	Aquaplaning	APPRÉCIATION	ROUTE SÈCHE Stabilité, direction	Sécurité	Freinage	APPRÉCIATION	ENVIRONNEMENT Résistance au roulement (consommat. essence)	Durée de vie	Bruit
DIMENSION 195/65 R15 V															
1 **Pirelli** Cinturato P1 Verde	C/A/69	55	14	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★
2 **Continental** ContiPremiumContact5	C/A/71	57	13,4	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★
3 **Bridgestone** Turanza T001	C/A/71	53	13,4	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★
4 **Goodyear** EfficientGrip Performance	B/A/69	53	13,4	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★
5 **Nokian** Line	C/B/71	51	11,8	★	★	★★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★
6 **Dunlop** Sport BluResponse	B/A/68	52	11,7	★	★	★	★★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★
7 **Vredestein** Sportrac 5	C/B/70	49	10,9	★	★	★	★	★	★	★	★	★★	★	★★★	★★	★
8 **Sava** Intensa HP	C/C/67	51	10,3	★	★	★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★
9 **Michelin** Energy Saver+	C/A/70	63	10,1	★	■	★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★
10 **Kumho** Ecowing ES01 KH27	C/B/69	48	10	★	★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★
11 **Semperit** Comfort-Life 2	E/C/71	50	10	★	■	★	★	★★	★	★	★	★★	★	★★	★★	★
12 **Aeolus** PrecisionAce 2 AH03	C/B/71	48	10	★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★	★★	★★	★	★★	★
13 **Hankook** Ventus Prime 3 K125	C/A/71	48	8,9	★	■	★	★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★
14 **Maxxis** Premitra HP5	C/A/70	48	8,1	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★	★★	★
15 **GT Radial** Champiro FE1	C/B/70	50	6,1	■	■	★	■	■	■	★	★	★★	★	★★★	★★	★
DIMENSION 215/65 R16 H															
1 **Goodyear** EfficientGrip SUV	E/A/68	84	13,7	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★
2 **Cooper** Zeon 4XS Sport	C/A/69	74	12,2	★★	★★	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★
3 **Pirelli** Scorpion Verde	C/B/71	89	11	★	★	★	★	★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★
4 **Firestone** Destination HP	E/B/70	71	10,9	★	★	★	★	★★	★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★
5 **Nokian** Line SUV	C/A/71	82	10,8	★	★	★★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★
6 **Semperit** Comfort-Life 2 SUV	E/C/71	77	10,4	★	★	★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★
7 **Uniroyal** Rain Expert 3 SUV	C/A/71	71	10,2	★	★★	★	★★	★★	★★	★	★	★★	★	★★	★★	★
8 **Barum** Bravuris 4x4	E/C/72	76	9,9	★	★	★	★	★★	★	★	★	★	★	★★	★★	★
9 **General** Grabber GT	E/C/71	74	9,7	★	■	★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★
10 **Hankook** Dynapro HP2 RA33	C/C/70	74	9,1	★	■	■	★	★	★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★
11 **Apollo** Apterra H/P	F/C/71	76	9	★	■	★	■	★★	★	★	★	★★	★	★★	★★	★
12 **BF Goodrich** g-Grip SUV	C/B/69	85	8,6	★	■	★	■	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★
13 **Bridgestone** Dueler H/P Sport	E/B/70	81	8,2	★	■	★	■	★★	★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★
14 **Michelin** Latitude Tour HP	C/C/69	98	6,6	■	■	★	■	★	■	★★	★★	★	★★	★★★	★★	★
15 **Yokohama** Geolandar SUV	E/C/70	84	disqualifié	■■	■■	■■	■■	■	■■	★	★	★	★	★★★	★★	★

LIRE LE TABLEAU

Avant d'entreprendre nos mesures, nous rodons les pneus sur un circuit sec pendant 400 à 500 km. Les performances des modèles testés sont comparées à celles d'un pneu de référence.

SUR ROUTE MOUILLÉE
Pour une meilleure répétitivité et mieux jauger le comportement du pneu, l'ESP (correcteur de trajectoire) est désactivé. L'essai de tenue de route, réalisé par deux pilotes, tient compte d'une appréciation subjective du comportement des enveloppes sur une route recouverte de 1 mm d'eau. L'essai en virage se fait à la limite de l'adhérence sur un anneau d'asphalte inondé aussi de 1 mm d'eau. On évalue les performances en aquaplaning sur une épaisseur d'eau importante, jusqu'à 7 mm, où l'on relève la vitesse maximale à laquelle le pneu n'est plus en contact avec la route. On mesure aussi la distance de freinage pour passer de 80 à 20 km/h sur une piste recouverte de 1 mm d'eau.

SUR ROUTE SÈCHE
La tenue de route, la stabilité et la précision sont évaluées à 150 km/h, en ligne droite, à vitesse stabilisée puis en accélération et décélération. Des manœuvres d'évitement, y compris à vitesse élevée, permettent d'apprécier la réactivité de la direction. Le comportement dans les virages est estimé en condition limite d'accroche: précision de la direction, risque de perte de contrôle... On mesure 6 fois la distance de freinage pour passer de 100 à 1 km/h avec ABS (système antiblocage des roues).

DURÉE DE VIE
En nous basant sur une profondeur résiduelle de 1,6 mm, nous établissons la durée de vie indicative. Pour les 195/65 R15 V, l'usure est mesurée après 5000 km sur un banc simulant un revêtement abrasif. Les 215/65 R16 H sont testés sur véhicules roulant en convoi sur 8000 km.

RÉSISTANCE AU ROULEMENT
Les consommations mesurées à 100 km/h, sur circuit, permettent de visualiser la résistance au roulement. La mesure est répétée trois fois.

BRUIT
Le véhicule passe à 80 km/h, moteur coupé, devant un micro. Le bruit intérieur est apprécié pendant la décélération de 80 à 30 km/h.

(1) Consommation, freinage sur route humide, bruit.

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

PHOTOS ICRT

En haut, un test de freinage sur chaussée mouillée. En bas, un essai de tenue de route par temps sec.

DIMENSION 195/65 R15 V

Pirelli Cinturato P1 Verde

55 € | ★★ | **14/20**

▶ Performant et, surtout, très homogène, le Pirelli Cinturato P1 Verde mérite sa première place. Sur route mouillée, il montre un léger point faible en aquaplaning dans les virages. Mais nos mesures confirment l'indice de freinage A annoncé.
Sur route sèche, il se montre satisfaisant et freine court.

Continental ContiPremium-Contact 5

57 € | ★★ | **13,4/20**

▶ Le Continental est aujourd'hui le pneu le plus performant sur chaussée mouillée, où il est le seul de sa catégorie à être jugé très bon par nos pilotes pour sa tenue de route. En freinage, il réalise même la plus courte distance d'arrêt. Enfin, sur sol sec, il offre une très bonne accroche, se révèle précis et freine très court.

Bridgestone Turanza T001

53 € | ★★ | **13,4/20**

▶ Le Turanza T001 est assez homogène. Maniable et sûr sous la pluie, il offre une bonne adhérence latérale et résiste très bien à l'aquaplaning. En outre, il freine court et mérite son indice A pour le freinage sur route mouillée. Ce pneu est également performant sur sol sec. Il confère une très bonne accroche, se montre précis lors de la conduite et du freinage.

DIMENSION 215/65 R16 H

GoodYear EfficientGrip SUV

84 € | ★★ | **13,7/20**

▶ L'EfficientGrip excelle sur route mouillée. Il assure même la meilleure accroche latérale et se révèle le préféré de nos pilotes d'essai. Mais, s'il arbore le marquage M+S, ce pneu échoue à nos deux essais sur neige (lire encadré ci-contre) et freine sur une distance 1,7 fois plus longue que celle du pneu de référence.

Cooper Zeon 4XS Sport

74 € | ★★ | **12,2/20**

▶ Il offre de bons résultats, assez homogènes. C'est l'un des plus appréciés sur route mouillée où il procure une bonne accroche latérale. Il n'est pas en reste sur route sèche, et s'y montre précis et sûr avec la distance de freinage à 100 km/h la plus courte (3,5 m de moins que la moyenne).
En revanche, sa durée de vie est inférieure à celle de ses concurrents.

Yokohama Geolandar SUV

84 € | ■■ | **Disqualifié**

▶ Le Geolandar SUV dispose d'une excellente longévité et réalise 10000 km de plus que la moyenne. Revers de la médaille, il n'offre pas un bon compromis longévité/adhérence sur route mouillée.
Il est même disqualifié car il échoue à toutes nos épreuves réalisées par temps pluvieux. Les essais sur neige se soldent eux aussi par un échec (voir ci-contre).

ESSAIS SUR NEIGE

6 PNEUS 215/65 R16 H ESTAMPILLÉS M+S

	Appréciation globale	Freinage	Distance mesurée (de 40 à 0 km/h) m	Démarrage
General Grabber GT	★	★	12,4	★
Barum Bravuris 4x4	★	★	12,3	★
Michelin Latitude Tour HP	■	■	13,3	■
Yokohama Geolandar SUV	■■	■■	15	■
Hankook DynaproHP2 RA33	■■	■■	16,3	■■
Goodyear EfficientGrip SUV	■■	■■	19,8	■■

Le marquage M+S déçoit

Le marquage M+S, pour mud et snow (boue et neige) identifie les pneus ayant une aptitude à rouler dans ces conditions difficiles. Ce marquage est obligatoire sur les pneus hiver mais il est aussi possible de le trouver sur les pneus été et toutes saisons, ou sur les pneus destinés aux 4×4 et aux SUV. Pourtant, cette mention n'est que déclarative et sa présence n'est soumise à aucune validation officielle. C'est dommage car notre test sur neige montre que, parmi les six modèles estampillés M+S, seulement deux (Barum et General) s'en sortent correctement. Pour les autres, les résultats ne brillent guère: le Michelin est médiocre et les trois autres (Yokohama, Hankook et Goodyear) sont carrément mauvais. C'est d'autant plus regrettable qu'il existe un autre logo, le 3PMSF (une montagne à trois pics entourant un flocon de neige), facultatif celui-ci, que les manufacturiers peuvent apposer sur leurs pneus hiver. Introduit en 2012, ce pictogramme, attribué après des tests normalisés, prouve que le pneu a été vraiment conçu pour rouler sur la neige. Il est donc plus exigeant que le simple marquage M+S et revêt surtout un caractère officiel.

ICRT

Le logo 3PMSF garantit un pneu conçu pour la neige.

PRIX DES HAUSSES EN VUE

Les industriels procèdent actuellement à une réévaluation des prix de leurs pneumatiques. En cause, l'augmentation des coûts des matières premières (caoutchouc, butadiène, pétrole...). Michelin annonce ainsi une hausse pouvant atteindre 8% sur tous ses produits d'ici à la fin avril. Et de préciser, dans un communiqué, qu'*«en fonction de l'évolution des cours des matières premières, le groupe pourra être amené à revoir le positionnement prix de ses produits»*.
En décembre dernier, c'est son concurrent japonais Bridgestone qui avait annoncé une hausse de 3% des prix de ses pneus pour véhicules de tourisme. Et, le 1er février dernier, c'était au tour du manufacturier italien Marangoni d'admettre une hausse allant jusqu'à 6%.

PHOTOS B. AMETSBICHLER

TEST LABO

ASPIRATEURS TRAÎNEAUX

53 aspirateurs traîneaux (avec ou sans sac) ont été testés sur divers sols. Nous avons mesuré leurs performances mais aussi leur efficacité en filtration (critère important si vous êtes allergique). Le premier tableau présente 20 modèles à moins de 150 €, le second en regroupe 33 à plus de 150 €.

ANNE-SOPHIE **STAMANE**, RÉDACTEUR TECHNIQUE LAURENT **BAUBESTE**

ALLERGIE AUX ACARIENS

Il faut un sac et une bonne filtration

Pour les personnes allergiques aux acariens, il est important de disposer d'un aspirateur qui non seulement dépoussière bien, mais rejette aussi le moins de poussières possible dans l'air ambiant. Les allergologues recommandent un aspirateur équipé d'un filtre Hepa (High Efficiency Particulate Air ou filtre à particules aériennes à haute efficacité). En réalité, le filtre Hepa n'empêche pas le relargage de poussières, qui peuvent passer par les interstices des appareils. Seules les mesures de filtration telles que nous les pratiquons en laboratoire, en faisant fonctionner l'aspirateur dans un espace complètement hermétique, permettent de savoir précisément quels modèles sont réellement bons sur ce point. Par ailleurs, oubliez les aspirateurs sans sac car, au moment de vider et de nettoyer le réservoir, vous risquez de créer un nuage de poussières et d'être au contact d'une quantité considérable d'allergènes.

SPL/PHANIE

20 ASPIRATEURS TRAÎNEAUX AVEC OU SANS SAC À MOINS DE 150 €

		PRIX	APPRÉCIATION GLOBALE NOTE SUR 20	PERFORMANCE D'ASPIRATION SANS SAC Poussière sur sols durs	Poussières dans fentes des parquets	Poussière sur tapis et moquettes	Fibres sur tapis	Largeur d'aspiration (1)	Nettoyage des bordures (1)	FILTRATION APPRÉCIATION
		€						cm		
1	**Rowenta** RO6833EA X-Trem Power 3AAA (1)	149	14,1	★★	-	★★★	★★★	★★	★★	28,9	★	★★
2	**Electrolux** ZPFPARKDB Power Force	149	13,6	★★	-	★★	★★★	★★★	★	28,4	★★	★★
3	**Hoover** TE70_TE24 Telios Plus	129	12,4	★★	-	★★	★★★	★★	■	28	★	★★
4	**Moulinex** MO3751PA Compact Power Cyclonic (2)	119	12,4	★★	●	★★	★★★	★★	★	28,5	★	★★
5	**Moulinex** MO3786PA Compact Power Cyclonic	139	11,8	★	●	★★	★★★	★★	■	28,7	★	★★
6	**Moulinex** MO5231PA Compacteo Ergo	109	11,7	★	-	★★	★★★	★★	★	28,8	★	★★
7	**Electrolux** ZSPCCLASS SilentPerformer	149	11,5	★	●	★	★★★	★★★	■	27,5	★	★★
8	**Moulinex** MO5263PA Compacteo Ergo	100	11,2	★	-	★	★★	★	■	29,5	★	★
9	**Tornado** TOEQ16 Equipt	89	11,2	★	-	★	★★★	★★	★★★	28,4	★★	★★
10	**Bosch** BGN2B112 GL20 Bag & bagless	99	10,5	★	●	★	■	★★	■■	25,9	★	★
11	**Far** (Conforama) LEO CI	49	9,8	★	●	■■	★★★	★	■■	27,7	★	★
12	**Qilive** (Auchan) Q.5775/870641/VCS38A18L-90	69	9,7	★	●	★	★★★	★	■■	27,5	★	★
13	**Bosch** BGL2UB1108 GL-20 bag&bagless	109	9,6	★	●	★	■	★★	■■	25,6	■■	★
14	**Carrefour Home** HVC41BA-16	39	9,3	★	-	★★	★★★	★★	■■	26	★	★
15	**Quigg** (Aldi) MD16895	44	8,8	★	●	★★	★★★	★★	■	29,2	★	★
16	**Carrefour Home** HVC10BL-14	59	8,6	★	●	★	■	★★	■■	27,4	★★	★
17	**Proline** (Darty) BL800 CORE	34	8,4	★	●	★	★★	★★	■■	26,2	★	★
18	**Listo** (Boulanger) AS80 L1	44	7,7	■	●	■	★	★★	■■	27	■■	■
19	**Selecline** (Auchan) XD3514AW-120/870636	23	6,5	■	-	★★	★	★★	■■	26,8	■■	★
20	**Selecline** (Auchan) XC3514CW-80/871031	28	5,5	■	●	■	■	★	■■	27	■■	■

LIRE LE TABLEAU

PERFORMANCES
Les essais évaluent l'aspiration sur différents sols. Certains sont renouvelés avec de la poussière dans le sac (ou réservoir) pour voir si l'encrassement joue sur l'efficacité.

Sols durs (carrelage, lino). On pèse la poussière récoltée après aspiration d'une zone où 125 g de poussière par mètre carré ont été répandus.

Parquet avec fentes. On pèse le plancher avant et après aspiration de la poussière préalablement répandue.

Tapis et moquettes. La poussière est répandue et incrustée sur un tapis. Le sac (ou réservoir) est pesé avant et après aspiration.

Fibres sur tapis. Des fibres synthétiques simulant des poils d'animaux sont réparties puis incrustées dans le tapis. La zone est nettoyée en zigzag, des experts donnent leur avis après un passage. L'essai se poursuit jusqu'à nettoyage complet, le nombre total de passages est comptabilisé.

Largeur d'aspiration. Nous mesurons la largeur réelle d'aspiration, qui peut différer de la largeur de la brosse.

Bordures. La brosse doit aspirer au-delà de ses extrémités. Notre mesure prend en compte la largeur de la brosse et la largeur de trace.

FILTRATION
L'aspirateur est placé dans un conteneur étanche muni d'un compteur de particules. La quantité et la taille des

Plus d'aspirateurs testés sur
http://ufcqc.link/aspirateur557

Rowenta RO6833EA X-trem Power 3AAA

149 € | ★★ | **14,1/20**

▶Peu d'appareils à moins de 150 € aspirent aussi bien. Sur tapis ou moquettes, il est légèrement moins bon que sur sols durs mais il reste très correct. L'aspiration étant efficace, la brosse peut résister et être dure à passer sur tapis et moquettes à puissance maximale. La filtration est au top, grâce au nouveau sac à poussières «Hygiène+» associé aux nouveaux filtres. Avec presque 9 m entre la prise et la brosse, le rayon d'action est limité par rapport à des aspirateurs plus chers, mais demeure satisfaisant. Reste que beaucoup de modèles haut de gamme, à commencer par les «Silence Force» du même fabricant (voir page suivante), sont nettement moins bruyants. Enfin, nos essais ont révélé un vieillissement prématuré du cordon: la prise reste solidaire et les câbles ne se dénudent pas mais l'usure survient bien trop tôt.

Electrolux, ZPFPARKDB Power Force

149 € | ★★ | **13,6/20**

▶Il aspire et retient bien les poussières, même si les fibres sur tapis et moquettes lui donnent un peu de fil à retordre. En revanche, il n'est pas forcément facile à utiliser sur tapis ou moquettes. Passer la brosse double position nécessite de déployer un peu de force. Vous pourrez toujours ajuster la puissance *via* le variateur positionné sur le corps de l'aspirateur, ou grâce au clapet de débit d'air situé sur la crosse. Notons que le nombre d'accessoires livrés de série est très limité. L'absence de brosse à meuble avec poils est notamment regrettable. Le rayon d'action atteint presque 9 m. Aucun problème d'endurance moteur n'a été détecté durant les 550 heures de fonctionnement imposées. L'enrouleur, testé sur 1000 cycles, s'est également montré à la hauteur. En revanche, ce modèle a été jugé bruyant par notre panel d'experts.

PHOTOS ICRT

ENDURANCE		NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'UTILISATION												CARACTÉRISTIQUES							
					MANIABILITÉ																	
Moteur (4)	Enrouleur (5)	CONSOMMATION Mesure à 1,6 m	APPRÉCIATION (6)	Assemblage et mise en service	Confort de prise en main	Tapis et moquettes	Escaliers	Rangement	Entretien fréquent (du sac ou du réservoir)	Entretien du filtre entrée moteur	Entretien du filtre sortie moteur	APPRÉCIATION	Capacité du sac/du réservoir	Poids «prêt à l'emploi» (7)	Rayon d'action	Longueur maximale du tube	Rangement vertical	multidirectionnelles	Roues	Variateur de puissance sur l'aspirateur	Régulateur de débit d'air sur la crosse
		dB											l	Kg	m	cm					
★★★	★★★	■	★★	75	★	★★	★	■	■	■	★	■■	■■	★	2,9	5,8	8,7	85	●	4	●	●
★★★	★★★	★★★	★★	73	■	★	★	■■	★	★	★	★	★★★	★	2,6	5,7	8,7	84,1	●	3	●	●
★★★	★★★	★★★	★★★	76	■	★	■	■	★	★	★★	★	★★★	★	2,1	5,5	8,8	94,3	●	1	●	●
★★★	★★★	★★★	★★	74	★	★	★	★	■	■■	■	■	■	■	1,8	5	8,8	82,2	-	1	-	●
★★	★★★	★★★	★★	75	★	★	★	★	■	■■	■	■	■	■	1,8	5	8,8	82,3	-	1	-	●
★★	★★★	★★★	★★	80	■■	★	★	■	★★	★	★	■■	n.a.	★	1,9	5,3	7,8	82,1	●	1	●	●
★★★	★★★	★★★	★	75	■	■	★	■■	■	■	■	★	■■	■	1,7	6,3	8,8	84	●	1	●	●
★★	★★★	■	★★★	78	■	■	★	■■	★	★	■	■■	n.a.	■	1,8	5,4	7,8	82,2	●	1	●	●
■■	★★★	★★★	★	77	■	★	■■	★	★	■	★	■	★★	★	2,1	5,4	7,6	77,8	●	1	●	●
★	★★★	★★★	★★	80	■	■	★	★★	★	★★	■■	★	★★★	★	1,2	4,8	7,5	79,8	●	1	●	-
★★	★★★	★★★	★★	75	★	★	★	★★	★	★	■	■	■■	★	1,7	5	7,6	77,9	-	1	-	●
■	★★★	■■	★	75	■	★	★	★	★	★	■	■	■■	★	1,7	5	7,7	77,9	-	1	-	●
★	★★★	★★★	★★	80	■	★	★	★★	★	★★	■■	★	★★	★	1,1	4,8	7,6	79,8	●	1	●	-
■■	★★★	★★★	★	84	■■	■	★	★	★★	■	★	■	■	★	1,4	3,8	5,6	88,4	●	1	-	●
■■	★★★	★★★	★★	79	■	■	■■	■	★	■	■■	■	■■	■	2,4	5	7,7	76,3	-	1	●	●
★★	★★★	★★★	■	84	■■	■	■	★	★	■	■■	■	★	★	1,4	5,1	7,6	84,9	-	1	●	●
■■	★★	■■	★	79	■	■	■■	★	★★	★	■■	■■	■■	■	1,8	3,7	7,4	82,9	-	1	-	●
★★	★★★	★★★	★★	81	■■	★	■	★	★★	★	■■	■■	★	★	1,1	4,4	7,2	90,1	-	1	-	●
■■	■■	★★★	■■	85	■■	■	■■	★	★	★	■	■	n.a.	★	1,3	3,4	5,6	85,9	●	1	-	●
■■	★★★	★★★	★★	84	■■	★	■■	★★	★★	★	■■	■	■■	★	1	3,9	5,5	85,4	-	1	-	●

poussières refoulées sont comptabilisées durant 2 minutes.
ENDURANCE
Moteur. Les aspirateurs, dont le débit d'air est réduit de 20%, fonctionnent à pleine puissance durant 14 min 30, puis sont mis au repos 30 s. Ils doivent atteindre 550 h.
Enrouleur. Ils sont soumis à plus de 1000 cycles de déroulement/enroulement.
CONSOMMATION ÉLECTRIQUE
Elle est évaluée sur tapis et carrelage.
NIVEAU SONORE
Il est mesuré selon la norme IEC 60704-2-1, puis évalué par un panel d'experts, aspirateur à puissance maximale, régulateur de débit fermé.
FACILITÉ D'UTILISATION
Des experts jugent assemblage, prise en main, commandes et indicateurs, changement du sac, entretien des filtres, mode d'emploi, rangement, etc.

(1) Similaire au RO6831EA et au RO6821EA (sans l'accessoire suceur): 149€, 14/20.
(2) Similaire au MO3723PA: 99 €, 12,3/20.
(3) Mesuré avec la brosse standard.
(4) Objectif: 550 h.
(5) Objectif: 1000 cycles.
(6) Comprend la mesure du bruit mais aussi l'appréciation du jury.
(7) Inclus l'appareil, le flexible, le(s) tube(s) et les accessoires.

n. a: non applicable.
●: oui; -: non.

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

Rowenta RO5955EA Silence Force Extreme

299 € | ★★ | **15,1/20**

MEILLEUR CHOIX

▶ Peu bruyant, il est à l'aise sur carrelage et lino. Surtout, il se révèle efficace sur tapis et moquettes et, à condition d'utiliser la turbobrosse livrée de série, il fait son affaire des poils d'animaux incrustés. Pour le parquet, mieux vaut opter pour un autre aspirateur, car il est un peu à la peine avec la poussière dans les fentes. Notre test a montré qu'il ne rejetait pas de poussières dans l'air ambiant et n'avait aucun problème d'endurance.

Miele Complete C3 Excellence EcoLine SGSH2

279 € | ★★ | **14,8/20**

MEILLEUR CHOIX

▶ Carrelage, parquet à fentes, moquette, tapis: même avec la brosse standard, ce C3 est bon sur tous les tableaux. Pour le reste, c'est un sans-faute. Tout juste regrette-t-on une consommation électrique un peu élevée. Il faut aussi de la force pour pousser la brosse sur tapis et moquette, tant l'aspiration est puissante. Sur sols durs, ça glisse tout seul! Notons l'existence d'un modèle similaire, le C3 Excellence Hardfloor, muni d'une brosse parquet.

Miele Compact C2 Excellence EcoLine SDRG1

239 € | ★★ | **14,7/20**

MEILLEUR CHOIX

▶ Les performances d'aspiration sont similaires à celles des meilleurs. De même, la filtration est quasi parfaite, les plus petites particules sont piégées de façon à ne pas être rejetées dans l'air ambiant. Idéal pour les allergiques aux acariens et poils d'animaux. Comme le C3 de la même marque, il consomme un peu trop d'électricité et est difficile à manier sur tapis et moquettes en raison de la force d'aspiration.

PHOTOS ICRT

33 ASPIRATEURS TRAÎNEAUX AVEC OU SANS SAC À PLUS DE 150 €

		APPRÉCIATION GLOBALE	PERFORMANCE D'ASPIRATION							ENDURANCE		
	PRIX	NOTE SUR 20	SANS SAC	Poussières sur sols durs	Poussières dans fentes et moquettes des parquets	Poussières sur tapis	Fibres sur tapis	Largeur d'aspiration (2)	Nettoyage des bordures (8)	APPRÉCIATION	FILTRATION	Moteur (9)	Enrouleur (10)
	€							cm					
1 **Rowenta** RO5955EA Silence Force Extreme	299	15,1	★★	-	★★	★	★★	★★★	29,6	★	★★	★★★	★★★
2 **Miele** Complete C3 Excellence Ecoline SGSH2 (1)	279	14,8	★★	-	★★	★★	★★★	★★★	28,4	★★	★★	★★★	★★★
3 **Miele** Compact C2 Excellence Ecoline SDRG1 (2)	239	14,7	★★	-	★★	★★	★★★	★★★	29,7	★	★★	★★★	★★★
4 **Rowenta** RO6486EA Silence Force 4A Full Care	349	13,9	★★	-	★★★	■	★★	★★	28,7	★	★★	★★★	★★★
5 **Miele** Compact C1 Black Pearl Ecoline SCRG2	199	13,2	★★	-	★★	■■	★★★	★	29,6	★	★★	★★★	★★★
6 **Rowenta** RO6331EA Silence Force Compact 4A (3)	229	13,1	★★	-	★★★	★	★★★	■■	28,8	★	★★	★★★	★★★
7 **Rowenta** RO6864EA X-Trem Power 4AAAA	199	13,1	★★	-	★★★	★	★★★	■	29,1	★	★★	★★★	★★★
8 **Rowenta** RO6466EA Silence Force 4A Home & Car Pro	329	13	★★	-	★★★	★	★★	■■	28,8	★	★	★★★	★★★
9 **Dyson** DC33C Origin	299	12,9	★★	●	★★	★★★	★★	★★	32,1	★★★	★★	★★★	★★★
10 **Hoover** TE70_TE75011 TeliosPlus Perfect4A	179	12,6	★★	-	★	★★★	★★	■■	29,1	★★	★	★★★	★★★
11 **Rowenta** RO8370EA Silence Force Multicyclonic	299	12,6	★★	●	★	■■	★★	★★	29,5	★	★★	★★★	★★★
12 **Electrolux** ZUSGREEN58 UltraSilencer Zen	249	12,6	★★	-	★★	■■	★★	■■	29,4	★	★	★★★	★★★
13 **Rowenta** RO6941EA X-Trem Power Cyclonic 3AAA	179	12,5	★★	●	★★	★★	★★	★	28,7	★	★★	★★★	★★★
14 **Dyson** Cinetic Big Ball Animal Pro (4)	629	12,3	★★	●	★★	★	★★	★★★	30,3	★★	★★	★★★	★★★
15 **Electrolux** ZUSANIMA58	299	12,3	★★	-	★★	■■	★★	■■	29	■■	★	★★★	★★★
16 **Rowenta** RO5927EA Silence Force Extreme (5)	229	12,1	★★	-	★★★	★	★★	■■	29,3	★	★★	■	★★★
17 **Bosch** BGL85Q57 GL-85 In'genius	299	12,1	★★	-	★	■	★★	■■	27,3	★	★	★★★	★★★
18 **Bosch** BGL85SIL4 GL-85 In'genius	299	11,9	★	-	★	■	★★	■■	27	★	★	★★★	★★★
19 **Miele** Blizzard CX1 Excellence EcoLine (6)	379	11,9	★	●	★	★★	★★	★	27,7	★	★	★★★	★★★
20 **Rowenta** RO6984EA X-Trem Power Cyclonic 4AAAA	199	11,7	★	●	★★★	★	★★	■■	28,9	★	★	★★★	★★★
21 **Philips** FC8578/09 Performer Active	159	11,7	★	-	★	■	★★	■	29	★	★	★★★	★★★
22 **Hoover** XP81_XP25011 Xarion Pro 4A	249	11,6	★	●	★	★★	★★	■■	29,3	★★	★	★★★	★★★
23 **Bosch** BGC3U130 Relyy'y GS-30	179	11,3	★	●	■	★	★★	■	25,9	★	★	★★★	★★★
24 **Bosch** BGS5ALL6 GS-50 Relaxx'x	299	11,3	★	●	★	■	★★	■■	27,1	★	★	★★★	★★★
25 **Philips** FC9533/09 Power Pro Active	169	11,1	★	●	★	■	★★	★	28,9	■	★	★★★	★★★
26 **Bosch** BGS2UALL2 GS-20 Easyy'y	199	11,1	★	●	★★	★	★★	■■	25,8	■	★	★★★	★★★
27 **Dyson** Cinetic Big Ball Parquet	529	11	★	●	★★	★	★★	■	30,3	★★	★★	★★★	★★★
28 **Bosch** BGC1U112 Easyy'y GS-10	179	10,9	★	●	★	★	★★	■■	25,8	■■	★	★★★	★★★
29 **Bosch** BGL8PERF6 GL-80 IN'GENIUS	349	10,8	★	-	■	■	★★	■■	27,2	★	★	★★★	★★★
30 **Bosch** BGC3U330 Relyy'y GS-30	279	10,8	★	●	■	■■	★★★	■■	27	★	★	★★★	★★★
31 **Electrolux** ZUFGREEN ultraflex	249	10,6	★	●	★	■	★★	■■	29,4	★	★	★★	★★★
32 **Bosch** BGS4USIL71 Runn'n GS-40	269	10,6	★	●	■	■	★★★	■■	27,1	★	★	★★★	★★★
33 **Dyson** Big Ball Allergy (7)	429	10,1	★	●	★	★★★	★★★	■■	31,2	★★	★	★★★	★★★

Rowenta RO6486EA Silence Force 4A Full Care

349 € | ★★ | **13,9/20**

BON CHOIX

▶ Dommage qu'il ait failli sur parquet avec fentes, car il est très bon sur sols durs ou sur tapis et moquettes. La brosse principale aspire bien les poussières fines. Pour les poils d'animaux ou les cheveux, la turbobrosse, plus bruyante mais glissant mieux, est tout indiquée. Notons sa discrétion, un rayon d'action de 11 m, sa brosse intégrée à la crosse et les nombreux accessoires, qui le rendent polyvalent.

Miele Compact C1 Black Pearl Ecoline SCRG2

199 € | ★★ | **13,2/20**

BON CHOIX

▶ Si vous n'avez pas d'animaux, et seulement un sol lisse et de la moquette à aspirer, ce modèle se révélera tout à fait suffisant. En revanche, si vous avez du parquet avec fentes ou si vous redoutez le bruit, choisissez un autre modèle. Pour le reste, aucun problème d'endurance à signaler, et les poussières ne sont pas rejetées dans l'air ambiant (★★★ en filtration). C'est un aspirateur d'une efficacité correcte à un prix raisonnable.

Rowenta RO6331EA Silence Force Compact 4A

229 € | ★★ | **13,1/20**

BON CHOIX

▶ Une bonne endurance et une capacité de dépoussiérage correcte sur sols lisses et moquettes sont les qualités de ce modèle. Il ne relâche pas les poussières aspirées. Mais pour enlever poils d'animaux et cheveux sur tapis et moquettes, passez votre chemin. Même le modèle similaire «Animal Care» (voir note 3 du tableau), censé désincruster «en profondeur» les poils d'animaux, est très médiocre sur ce critère. Enfin, sur moquette, la brosse résiste et glisse difficilement.

NIVEAU SONORE			FACILITÉ D'UTILISATION																		
			MANIABILITÉ																		
CONSOMMATION	APPRÉCIATION au	Mesure à 1,6 m	Assemblage et mise en service	Confort de prise en main	Tapis et moquettes	Escaliers	Rangement	Entretien fréquent (du sac ou du réservoir)	Entretien fréquent (du entrée moteur)	Entretien du filtre sortie moteur	APPRÉCIATION	Capacité du sac/du réservoir	Poids «prêt à l'emploi» (12)	Rayon d'action	Longueur maximale du tube	Rangement vertical	multidirectionnelles	Roues	Variateur de puissance sur l'aspirateur	Régulateur de débit d'air sur la crosse	
		dB												l	Kg	m	cm				
★★★	★★	63	■■■	★	★★★	★	■■	★	★	★★	★★	★★		2,7	7,8	11,1	92,7	•	1	•	•
★★★	■	72	■■	★★	★★	■■	★	★★	★★	★★	★★★	★★		3	7,2	10,9	103,6	•	3	•	•
★★★	★	72	■■■	★	★★	■	★	★★	★★	★	★★	★		2,5	6,3	9,8	84,6	•	3	•	•
★★★	★★	65	■■■	★★	★★★	■	■■	★	★★	★	■■	★		2,8	7,8	11,1	92,6	•	4	•	•
★★★	★★	76	■■	★	★★	★	★	★	★★★	■	★★★	★★		1,8	6,3	8,8	103,7	•	3	•	•
★★★	★	68	■■■	★	★★	■■	■■	★	★★	★★	■■	★		2,4	7,4	11,2	92,3	•	4	•	•
★★	★	69	■■■	★★	★★★	■■	■■	■	★	■■	■■	★		3,1	6,7	11,2	92,3	•	4	•	•
★★★	★★	68	■■■	★★	★★★	■	■■	★	★★	★	■■	★★		2,9	7,8	11,2	92,5	•	4	•	•
★★★	★★	79	■	★	★★	■	■■	■	■■	■	n.a.	■		2	7,4	9,8	91,1	-	0	-	•
★★★	★★	67	■■■	★	■	■	★	★	★★	★	★★	★		2,2	5,6	9	94,2	•	1	•	•
★★★	★★	68	■■■	■	★★	■	■■	■	■	■	■	★		1,9	8,4	11,3	92,7	-	1	-	•
★★★	★★	58	■■■	★	★★★	■	★	★	★★	■	★★	★★		1,6	7,7	12	91,7	•	1	•	•
★★★	★★	76	■■	★	★	■	■	■	■	■	■■	■		2,7	6,5	8,8	85	-	1	-	•
★★★	■■	77	■	★	★	■	■■	★	■■	■	n.a.	■		1,4	8	9,8	102,2	-	0	-	•
★★★	★★	58	■■■	★★	★★★	■	★	★	★★	★	★★	★★		1,8	7,8	11,9	91,2	•	1	•	•
★★★	★★	62	■■■	★★	★★★	■	■■	★	★	★★	n.a.	★		2,5	7,7	11,2	92,6	•	1	•	•
★★★	★★	58	■■■	★★	★★★	★	■	★	★★	■	★	★		2,4	8,3	14,8	93,8	•	4	•	-
★★★	★★	59	■■■	★★	★★★	★	■	★	★★	■■	★	★★		2,3	8,3	14,8	93,8	•	4	•	-
★★★	★	74	★	★	★★	■	■■	★	■■	■■	n.a.	★		3	8,7	9,6	103,1	•	4	•	-
★★★	★	71	■■■	★	★★	■■	■■	■	■	■	■■	■		2,7	7,1	8,9	92,3	-	1	-	•
★★★	★★	78	■	★	★	★★	★	★	★★	★	★	★★		2,5	6,2	8,9	88,8	•	1	•	•
★★★	★	74	■■■	★	■	★	★	★	■■	■	★	■		1,4	7,5	9,2	94,3	-	2	-	•
■	★★	71	★	★	★	★★	★	★★	■	■	★	★		1,9	6,6	9,8	96,8	•	1	•	-
★★★	★★	64	■■■	★★	★	★	■■	★	■■	■■	■	★		3,6	8,9	10,9	107,5	•	4	•	-
★★★	★★	76	■■	★	★	★★	★	★	■■	■	★	★		2,1	6,5	9,1	88,9	•	1	•	•
★★★	★	77	■■	★	★	★★	★	★	■	■	■	★		1,9	5,8	9,7	96,8	•	1	•	-
★★★	■■	78	■	★	★	★	■■	★	■■	■	n.a.	■		1,5	8	9,8	102,2	-	0	-	•
★★★	★★	76	■	■	★	★★	★	★	■■	■	■	★		1,9	5,7	9,6	96,8	•	1	•	-
★★★	■■	62	■■■	★	★★	■	★	★	★★	★	★	★		1,5	8,3	14,7	93,8	•	4	•	-
★★★	★★	71	■■■	★	★	■■	★	★★	■	■	★	★		1,9	6,7	9,8	96,8	•	1	•	-
★★★	★★	73	■■■	★	★★★	■■	■	★	■	■■	★	★		1,9	7,1	12,1	91,2	•	1	•	•
■	★★	70	■■■	★	★	■	★	★★	■	■	★	★		1,9	7,3	9,9	96,8	•	1	•	-
★★★	★★	70	■	★	★	■	■■	★	■■	■	n.a.	■		1,7	8	9,8	102,2	-	0	-	•

(1) Similaire au Complete C3 Excellence Hardfloor EL (avec brosse parquet), 299 €, 14,4/20.
(2) Similaire au Compact C2 Excellence Hardfloor EL (avec brosse parquet), 259 €, 14,6/20.
(3) Similaire au RO6383EA Animal Care (avec mini-turbobrosse et brosse parquet), 249 €, et au Rowenta RO6327EA (sans brosse textile), 229 €, 13/20.
(4) Similaire au Dyson Cinetic Big Ball Absolute, 629 €, 12,3/20.
(5) Similaire au RO5933EA, 259 €, 12/20.
(6) Similaire au Blizzard CX1 Parquet EcoLine avec brosse parquet, 399 €, 11,8/20.
(7) Similaire aux Big Ball Parquet (avec brosse parquet), 429 €, 10,1/20 et Big Ball Stubborn, 429 €, 10/20.
(8) Mesuré avec la brosse standard.
(9) Objectif: 550 h.
(10) Objectif: 1000 cycles.
(11) Comprend la mesure du bruit et aussi l'appréciation du jury.
(12) Inclus l'appareil, le flexible, le(s) tube(s) et les accessoires.

LOGICIELS DE SÉCURITÉ

S. VECTOR/FOTOLIA

Nous avons testé 18 logiciels de sécurité, dont 5 gratuits. Leur capacité à protéger l'ordinateur, mais aussi leur impact sur ses performances et leur facilité d'emploi ont été passés au crible.

CYRIL **BROSSET**, RÉDACTEUR TECHNIQUE **NEIL MCPHERSON**

COMMENT PROTÉGER SES DONNÉES

L. NICOLE/GO FREE/GRAPHICOBSESSION

Face aux spywares qui volent des données, aux ransomwares qui les chiffrent jusqu'au versement d'une rançon, ou encore aux sites d'hameçonnage (phishing) qui tentent de récupérer des informations bancaires, se protéger du piratage sur le Web est indispensable.

Choisir son logiciel de sécurité

Si vous voulez bénéficier de la meilleure protection sans vous poser de questions, optez pour une suite de sécurité payante. Pour 40 à 70 € par an en moyenne, vous protégerez jusqu'à 5 appareils (PC, Mac, tablettes et smartphones). Si l'efficacité de la protection est le principal critère, la simplicité d'emploi, ainsi que la facilité d'installation et de désinstallation sont aussi à prendre en compte. Téléchargez la version d'évaluation pour essayer ses fonctionnalités et vous rendre compte de ses éventuels effets négatifs sur votre ordinateur. Une précaution d'autant plus recommandée si votre ordinateur est un peu ancien. Peut-être même aurez-vous la chance d'obtenir une ristourne sur le prix de la licence! Si vous ne voulez pas dépenser d'argent, vous pouvez vous tourner vers un antivirus gratuit. Nos tests montrent que leurs performances sont assez proches de celles des versions payantes, à ceci près qu'elles n'intègrent en général ni contrôle parental ni antispam et doivent être associées à un pare-feu (celui de Windows fait l'affaire). Toutefois, ces lacunes se comblent facilement. Tous les fournisseurs d'accès à Internet sont tenus de proposer à leurs abonnés un logiciel de contrôle parental gratuit, les webmails incluent d'office un antispam et un antivirus, et les navigateurs Web bloquent l'accès aux sites malintentionnés (phishing et fichiers malveillants). Quant aux systèmes d'exploitation, ils intègrent tous un pare-feu.

PLUSIEURS LIGNES DE DÉFENSE

Pour repérer les logiciels malveillants, les logiciels de sécurité combinent plusieurs couches de protection. D'ordinaire, un système de filtrage des adresses URL cherche à empêcher l'accès aux sites potentiellement dangereux, y compris ceux d'hameçonnage. Parfois, il s'intègre aux moteurs de recherche (Google, Bing, Yahoo) ou aux webmails (Gmail, Yahoo...) pour indiquer la confiance à accorder à un site avant de le visiter. L'antivirus, lui, tente de repérer les codes malveillants lors du téléchargement des fichiers. Il s'appuie pour cela sur une base de signatures tenue à jour par l'éditeur. Certaines suites de sécurité usent, en outre, d'un outil de diagnostic qui fournit des indications sur la réputation des fichiers selon leur provenance, leur ancienneté, le nombre d'utilisateurs, etc. Lorsqu'un fichier malveillant réussit à passer ces premières lignes de défense, il peut être détecté lors de son exécution grâce à une analyse comportementale (dans ce cas, l'antivirus continue à inspecter chaque nouveau fichier créé ou téléchargé pendant une infection). Des logiciels de sécurité Internet complètent le dispositif, notamment un pare-feu pour contrôler les échanges entre l'ordinateur et le réseau, et un antispam pour lutter contre les e-mails non sollicités. Enfin, ils proposent parfois un contrôle parental, un gestionnaire de mots de passe ou encore un réseau privé virtuel (VPN), qui sécurise la connexion lorsqu'on utilise un réseau Wi-Fi public.

NOS CONSEILS

Aussi performant soit-il, aucun logiciel de sécurité n'est infaillible. La meilleure des protections, c'est vous! Il suffit de suivre quelques règles pour limiter considérablement les risques.

EFFECTUER DES SAUVEGARDES régulières de ses données sur un ou plusieurs supports externes (disque dur, clé USB...).

CRÉER UN COMPTE UTILISATEUR pour naviguer sur Internet. Surfer *via* le compte d'administrateur facilite l'accès des pirates aux contenus des fichiers et aux paramètres du système.

NE PAS BLOQUER LES MISES À JOUR des logiciels. Elles permettent de combler des failles.

SE MÉFIER DES PIÈCES JOINTES aux e-mails même si elles émanent d'expéditeurs connus.

NE PAS CLIQUER SUR LES LIENS reçus dans des e-mails même s'ils semblent provenir d'un expéditeur connu. Ils peuvent mener à des sites douteux ou piratés hébergeant des troyens ou autres logiciels espions. Certains de ces sites tentent d'exploiter des failles de sécurité de l'ordinateur, afin de télécharger et d'installer furtivement des codes malveillants (en anglais: «drive-by download»).

NE PAS TÉLÉCHARGER de fichiers à partir des sites Internet douteux (du genre jeux gratuits, logiciels utilitaires, etc.).

RÉFLÉCHIR AVANT DE DONNER ses identifiants et ses mots de passe en ligne. Passez toujours par la page d'accueil du site censé vous avoir demandé cette information et non par un lien dans un courriel.

MEILLEUR CHOIX

Norton Security Deluxe

70 € | ★★ | **14,5/20**

▶ Au cours de nos tests, Norton a connu des hauts et des bas. Cette fois, il se place en tête, notamment grâce à son antivirus, qui n'a laissé passer que 8 menaces sur les 100 sites visités. La plupart des sites de phishing ont été repérés et l'analyse comportementale a apporté un plus. Cette suite n'est pas pour autant infaillible. Des ransomwares ont réussi à chiffrer les données de l'ordinateur sans être détectés. Quant à l'antispam inclus, son intérêt n'est pas flagrant vu sa compatibilité limitée avec les messageries. Qui plus est, tous les webmails en intègrent un. Pour ceux qui n'ont qu'un PC à protéger, Norton propose une version monoposte moins chère baptisée Norton Security Standard.

MEILLEUR CHOIX GRATUIT

Avira Free Antivirus

Gratuit | ★★ | **12,7/20**

▶ De tous les antivirus gratuits, celui d'Avira est le meilleur. Sa protection de base (une détection par signature avec analyse heuristique), et sa base de données stockée dans le cloud lui ont permis de bloquer une grande partie des menaces (sa version payante Avira Antivirus Pro a été légèrement plus efficace). L'absence d'analyse comportementale se ressent toutefois lorsque l'ordinateur n'est pas connecté à Internet (si l'infection vient d'un fichier enregistré sur une clé USB, par exemple). Comme tous les antivirus gratuits, il n'intègre ni antispam, ni contrôle parental, ni pare-feu (il est conçu pour fonctionner avec celui de Windows).

BON CHOIX

Kaspersky Internet Security

70 € | ★★ | **14/20**

▶ Habituée aux premières places de nos tests, cette suite confirme ses bonnes performances. L'édition 2017 a empêché le téléchargement des trois-quarts des malwares présents sur les 100 sites visités. Elle a bloqué presque tous ceux qui ont réussi à passer au moment de leur exécution. Et elle est très performante contre les sites de phishing. Son efficacité a toutefois tendance à baisser quand l'ordinateur n'est pas connecté à Internet (des ransomwares ont percé ses défenses). Nous apprécions aussi ses nombreuses fonctionnalités, comme la présence d'un réseau virtuel privé (VPN). La suite existe en versions 1 an/1 PC à 50 €, et Total Security avec gestionnaires de mots de passe et de sauvegardes en ligne inclus.

18 LOGICIELS DE SÉCURITÉ INTERNET

		PRIX *	Site Internet www.	APPRÉCIATION GLOBALE (NOTE SUR 20)	PROTECTION	Installation/ désinstallation	FACILITÉ D'EMPLOI: Impact sur les performances du PC	Utilisation
		€						
1	**Norton** Security Deluxe	70 (2)	norton.fr	14,5	★★	★★	★	★★	★★
2	**Kaspersky** Internet Security	70	kaspersky.fr	14	★★	★★	★★	★★	★★
3	**G Data** Internet Security	50	gdata.fr	13,6	★★	★★	★★	★	★★
4	**Eset** Internet Security	65	eset.com/fr	13,3	★★	★★	★★	★★	★
5	**AVG** Internet Security	55 (3)	avg.com/fr-fr	13	★★	★★	★★	★	★★
6	**Avira** Antivirus Pro	50	avira.com/fr	12,8	★★	★★	★	★	★★
7	**F-Secure** Safe	60	f-secure.fr	12,7	★★	★★	★★	★★	★
8	**Avira** Free Antivirus	gratuit	avira.com/fr	12,7	★★	★★	★	★★	★★
9	**BullGuard** Internet Security	60	bullguard.com	12,6	★★	★★	★★	★★	★
10	**AVG** AntiVirus Gratuit	gratuit	avg.com/fr-fr	12,5	★★	★★	★	★★	★★
11	**Bitdefender** Internet Security	40	bitdefender.fr	12,5	★★	★★	★★	★★	★
12	**Trend Micro** Antivirus+ Security	20 (4)	trendmicro.fr	12	★	★★	★★	★★	★
13	**Avast** Internet Security (1)	70	avast.com	11,8	★	★	★★	★★	★
14	**Avast** Antivirus Gratuit (1)	gratuit	avast.com	11,1	★	★	★★	★★	★
15	**Panda Security** Antivirus Pro	50	pandasecurity.com	10,9	★	★	★	★★	★
16	**Sophos** Home	gratuit	sophos.com/fr-fr	10,6	★	★	★★	★	■
17	**Microsoft** Windows 10	gratuit	microsoft.fr	10,5	★	★	★★★	★★	★
18	**McAfee** Antivirus Plus	60	mcafee.fr	10,1	★	★	★	★★	★

LIRE LE TABLEAU

PROTECTION
100 sites hébergeant des fichiers malveillants (rançongiciels ou ransomwares, bots, portes dérobées, logiciels espions, malwares bancaires...) et 500 sites d'hameçonnage (phishing) ont été visités, afin d'évaluer l'efficacité des systèmes de protection des logiciels de sécurité. Tous les fichiers passant à travers les premières lignes de défense ont été exécutés. Par ailleurs, 45 fichiers malveillants ont été transmis *via* USB puis exécutés. Ce test a été répété avec la connexion Internet activée. 10 000 fichiers toxiques (troyens, vers, virus, logiciels espions...) stockés sur le PC ont aussi été analysés, avec et sans connexion Web. Enfin, nous avons noté le comportement des logiciels lors des tentatives de connexion entrantes et sortantes.

FACILITÉ D'EMPLOI
Les procédures d'installation et de désinstallation des logiciels ont été évaluées, ainsi que leur simplicité d'utilisation. Les besoins des logiciels en ressources (espace disque, charge de la mémoire vive, rapidité d'exécution d'une série de tâches) ont aussi été jugés.

** Téléchargement sur le site de l'éditeur: licence 1 an/3 postes.*

(1) Depuis notre test, une nouvelle version est sortie avec des performances améliorées, selon l'éditeur.

(2) Licence 5 appareils (Windows/Mac/Android).

(3) Licence pour un nombre illimité d'appareils.

(4) Licence 1 PC.

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

ANTIVIRUS GRATUITS

Ils n'ont pas à rougir

À l'instar d'Avira, plusieurs éditeurs proposent une version gratuite de leur antivirus. Même Microsoft intègre depuis quelques années un antivirus gratuit dans son système d'exploitation Windows. Et même si leurs performances n'atteignent pas celles des meilleures suites payantes, nos tests montrent que la plupart d'entre elles n'ont pas à rougir de leur protection. Les antivirus gratuits d'Avira, d'AVG et d'Avast n'ont pas grand-chose à envier à leurs versions payantes. Quant à Sophos et Microsoft Windows 10 (Windows Defender), s'ils sont moins performants, leurs systèmes de protection n'en sont pas pour autant ridicules et permettent de limiter les risques.

FERS ET CENTRALES VAPEUR

CSP_GSTOCKSTUDIO/AGEFOTOSTOCK

TEST LABO

Nous avons testé 19 centrales vapeur, une centrale à brumisation et 19 fers à repasser traditionnels. Performances de repassage, endurance au tartre et facilité d'emploi ont permis de les départager.

ANNE-SOPHIE **STAMANE**, RÉDACTEUR TECHNIQUE LAURENT **BAUBESTE**

Évitez les marques de distributeurs

Parmi les marques traditionnelles que sont Calor, Philips et, un cran en dessous, Bosch, Rowenta, Moulinex et Braun, nombre de fers et centrales affichent de très bons résultats, de façon constante. Il faut au moins compter 50 € pour un fer de marque et 80 € pour une centrale vapeur. C'est pourquoi, pour un achat d'appoint ou pour un enfant étudiant, il peut être tentant d'opter pour un appareil de marque de distributeur. Les prix sont en effet attractifs : on trouve des centrales à 40 € et des fers entre 10 et 15 €. Attention cependant, notre test est catégorique : les premiers prix des distributeurs ont tous de mauvais résultats et sont relégués en bas de tableau. Au-delà des performances de repassage, qui peuvent parfois suffire, c'est l'endurance qui laisse à désirer. Ainsi, aucun de ces fers n'atteint les 252 heures de fonctionnement du test. Ils sont aussi à la peine au niveau du débit de vapeur. Du côté des centrales, c'est moins mauvais, mais pas brillant non plus. Notons que la Proline s'en tire correctement, mais elle coûte 80 €. La Selecline est la seule centrale à bas prix qui tient 252 heures, mais son débit de vapeur est mauvais et sa semelle se raye trop facilement. Les autres flanchent trop vite pour être recommandées. ◆

NOUVEAU ! **Morphy Richards**
360001 VapoCare

329 € | ★★ | **13,4**

▶ Cet appareil ne produit pas de vapeur, mais utilise la bonne vieille technique de l'humidification du linge par vaporisation, à la demande ! La semelle du fer est en verre transparent, l'utilisateur voit le linge à travers. L'efficacité de repassage est bonne, des progrès sont cependant à faire pour rendre le fer plus pratique.

20 CENTRALES DE REPASSAGE

	PRIX	APPRÉCIATION GLOBALE (NOTE SUR 20)	PERFORMANCES: Débit de vapeur continu mesuré	ENDURANCE ENTARTRAGE: Efficacité de défroissage	ENDURANCE ENTARTRAGE: Durée de vie moyenne (2)	RÉSISTANCE AUX RAYURES: APPRÉCIATION
CENTRALES VAPEUR	€				h	
1 **Calor** GV7631C0 Express Compact Easy Plus (1)	199	16,4	★★★	★★★	★	252	★★★
2 **Philips** GC7641/30 PerfectCare Pure	179	16	★★	★★★	★	252	★★★
3 **Calor** GV6771C0 Effectis Easy Plus	179	15,2	★★	★★	★★	252	★★★
4 **Philips** GC8721/30 PerfectCare Performer	259	15	★★	★	★	252	★★★
5 **Calor** GV9061C0 Pro Express Care	329	14,9	★★	★★★	★	252	★★★
6 **Philips** GC7642/35 PerfectCare Pure	179	14,9	★★	★★★	★	252	★★★
7 **Calor** GV6721C0 Effectis Plus	159	14,8	★★	★★	★	252	★★★
8 **Bosch** TDS6080 ProHygienic Serie 6 VarioConfort	259	14,7	★★	★★	★	252	★★★
9 **Braun** IS3022WH CareStyle 3	199	14,7	★★	★★★	★	252	★★★
10 **Calor** GV9080C0 Pro Express X-Pert Plus	369	14,6	★★	★★★	★	252	★★★
11 **Beko** SGA7126P	129	14,6	★★	★	★	252	★★★
12 **Moulinex** SV5015C0 Purely & Simply	80	13,5	★★	★	★	252	★★★
13 **Proline** (Darty) Steampower 100	80	13,5	★★	★	★	252	★★★
14 **Astoria** RC2500A Clic'nsteam	249	12,3	★★	★★	★	252	★★
15 **Astoria** RC360A (2)	139	12,3	★★	★★	★	252	★★★
16 **Selecline** (Auchan) 865370 AJ-2107-204B-22	40	11,1	★	■■	★	252	★★
17 **Aya** (But) CV010	50	9,1	★	★	★★	156	■
18 **Far** (Conforama) Leana CI	50	8,2	★	★★	■	150	■
19 **Carrefour Home** HSG2500-15	70	7,1	■	★★★	★★	60	■■
CENTRALE À BRUMISATION						
1 **Morphy Richards** 360001 VapoCare	329	13,4	★★	n. a.	★★	252	★★★

LIRE LE TABLEAU

DÉBIT DE VAPEUR CONTINU
Centrales vapeur. Il est mesuré pour les positions «●●» et «Max» du thermostat. L'essai est réalisé à partir d'un fer chaud, le débit de vapeur réglé au maximum. Durant 8 minutes, la vapeur est activée 5 secondes toutes les 20 secondes. La différence de poids entre le début et la fin de l'essai détermine le débit de vapeur.
Fers à repasser. On utilise les positions «●●» et «Max» du thermostat, le débit de vapeur est réglé au maximum. Une fois le fer préchauffé, nous réalisons 45 allers-retours sur 50 cm pendant 3 minutes. Le débit de vapeur est calculé à partir de la différence de poids du fer entre le début et la fin de la manipulation.
EFFICACITÉ DÉFROISSAGE Plusieurs bandes froissées de textiles différents sont repassées en utilisant les réglages appropriés. Après repos, un panel d'experts compare chaque bande à des échantillons de référence (norme AATCC).
ENDURANCE ET ENTARTRAGE Nous faisons fonctionner l'appareil 252 heures en alternant phases de vaporisation, de repos et de refroidissement. Ces essais sont réalisés avec le thermostat et le débit de vapeur poussés

Accédez à notre dossier Repassage sur
http://ufcqc.link/repassage557

MEILLEUR CHOIX

Calor GV7631C0 Express Compact Easy Plus

199 € | ★★★ | **16,4/20**

▶ Ce modèle et ses deux frères (voir note 1 du tableau) se ressemblent. Ils affichent de bonnes performances, tant au niveau du débit de vapeur que de la qualité de repassage ou de la glisse, sur tous les types de tissu. Le préchauffage est rapide, le fer assez léger pour être maniable et les cordons, plutôt longs, permettent une utilisation confortable. La semelle résiste bien aux rayures. La possibilité de fixer le fer à la centrale pour transporter et ranger l'ensemble facilement est appréciable. Bref, pas grand-chose à redire. Les seuls reproches concernent le réservoir: il n'est pas amovible, le remplissage est donc un peu fastidieux, d'autant que l'ouverture n'est pas très large. Par ailleurs, il est transparent mais pas assez pour qu'on puisse bien voir le niveau d'eau.

BON CHOIX

Philips GC7641/30 PerfectCare Pure

179 € | ★★ | **16/20**

▶ La température fixe de sa semelle n'empêche pas cette centrale de talonner les meilleures. Avec un débit de vapeur au top, elle défroisse correctement. La semelle glisse facilement et résiste aux rayures. Pas de problèmes de réglages, puisqu'il n'y a pas de réglages... Le réservoir est bien identifiable mais un peu trop foncé et il n'est pas amovible. Sa poignée ouverte ne plaira pas à tout le monde, car on ne peut pas poser le fer sur le talon. La bonne endurance au calcaire a sans doute quelque chose à voir avec l'utilisation de cassettes anticalcaires spéciales, mais nous avons dû en changer toutes les douze heures (voir encadré ci-dessous)... À 5 € la cartouche, le coût d'utilisation grimpe vite pour les fanas du repassage!

PHOTOS ICRT

UTILISATION									APPRÉCIATION	CARACTÉRISTIQUES RÉSERVOIR							
Cordons	Visibilité du niveau d'eau	Préchauffage	Remplissage et des commandes	Manipulation	Maniabilité du fer	Risques de brûlure	Entretien	Facilité de rangement		Nature de la semelle (4)	Durée avant émission de vapeur	Volume mesuré	Amovible	Cassettes anticalcaire	Longueur du cordon (5)	Poids du fer prêt à fonctionner	Système d'arrêt automatique
											min : s	l			m	kg	min
★★★	★★	★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	Em	2 : 01	1,60	-	-	1,8	1,1	8
★★★	★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★★	★	★★	Rev	2 : 02	1,33	-	●	1,7	1,1	5
★★★	★★	★★	★	★★★	★★	★★★	★★	★	★★	Em	2 : 01	1,18	-	-	1,7	1	8
★★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	★★	Rev	2 : 00	1,74	●	-	1,6	1,2	5
★★★	★★	■	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	Cat	1 : 54	1,50	●	-	1,7	1,2	8
★★★	★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★	★	★★	Rev	2 : 07	1,34	-	●	1,7	1,1	5
★★★	★★	★★★	■	★★★	★★	★	★★	★	★★	Em	2 : 01	1,15	-	-	1,7	1	8
★★★	★	★★★	★★	★★★	■	★★★	★	★★	★★	Rev	2 : 00	1,29	-	-	1,8	1	8
★★★	★	★★★	★★★	★	■	★★★	★★★	★★	★★	Rev	2 : 07	1,97	●	-	1,7	1,1	10
★★★	★★	■	■	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★	Cat	1 : 46	1,49	●	-	1,7	1,2	8
★★	★	■	★	★★★	★	★★★	★★★	★	★	Rev	0 : 49	0,95	●	●	1,7	1,3	10
★★★	★	★★	★	★★★	★	★	★	★	★	Rev	1 : 31	1,26	-	●	1,6	1,1	-
■	★★	★	★	★★★	■	★★	★★	■	★	Rev	2 : 12	1,24	●	●	1,6	1	-
★★★	★	■	■	■	■	★	■	■	■	Rev	4 : 00	1,28	-	-	1,5	1,3	-
★★★	■	■■	■■	★	■	■■	■	■	■	In	7 : 46	0,88	-	-	1,6	1,3	-
■■	★★	★	■	★	★	■■	★	■■	★	In	0 : 39	0,89	●	●	1,5	1	-
★	★★	■	★★★	★★★	■	★	na	■	★	Rev	1 : 09	1,80	●	-	1,6	1	-
■■	★	★	★	★★★	★	★★	na	★	★★	Rev	0 : 38	1,81	●	-	1,7	1,1	-
★★	★★	★★	■	★	★★	■	na	■	★	Rev	2 : 12	1,01	●	-	1,9	1	15
★	■	★★	■	★★★	★	★	★★★	■	★	Ve	1 : 53	0,53	●	-	1,7	0,9	10

au maximum. L'eau utilisée pour ce test est «moyennement calcaire» (dureté de 25 °f). Le débit de vapeur est mesuré toutes les 12 heures. Le produit est jugé défaillant s'il tombe en panne ou s'entartre trop (débit de vapeur inférieur à 20 g/min pour les centrales, 5 g/min pour les fers).

RÉSISTANCE AUX RAYURES
La semelle des fers est frottée avec un tampon Jex sec, puis humidifié, et avec un Scotch Brite. Son état est apprécié par un expert.

UTILISATION
Un panel d'experts juge la maniabilité des cordons, la visibilité du niveau d'eau, le remplissage et le préchauffage, la manipulation des commandes, la maniabilité du fer, la glisse, les risques de brûlure, l'entretien, la facilité de rangement et le mode d'emploi.

(1) Similaire aux GV7621C0 et GV7637C0 (chez Darty ou fnac.fr): 199 € et 16,2/20 tous les deux.
(2) Modèle à réservoir sous pression, autonomie limitée: 48 minutes.
(3) Objectif: 252 heures.
(4) Cat = Aluminium émaillé catalytique (autonettoyant); Em = Aluminium émaillé; In = Inox; Rev = Revêtement; Ve = Verre.
(5) Longueur du cordon «vapeur» entre la centrale et le fer.

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

ATTENTION À L'ENTRETIEN!

▶ Sur certains modèles, l'émission de vapeur est bloquée quand la cartouche anticalcaire arrive en bout de course. On est alors obligé de la changer. La fréquence de remplacement peut vite renchérir le coût d'utilisation. Ainsi, pour atteindre 252 heures, la centrale Philips GC7641/30 a eu besoin de 21 cartouches à 5 € pièce. 16 pour la Philips GC7642/35, 11 pour la Beko SGA7126P, 4 pour la Moulinex SV5015C0. **▶ La Philips GC8721/30 ne nécessite pas de cartouches anticalcaires mais impose des nettoyages réguliers, sinon elle ne produit plus de vapeur.**

Philips GC4590/70
Azur FreeMotion

119 € | ★★ | **15,7/20**

▶Comme son prédécesseur dans cette gamme, ce fer ne présente quasiment aucun défaut. Le débit de vapeur est plus élevé, sans que cela ne se ressente véritablement sur les performances. Il repasse correctement, glisse bien et résiste aux rayures. Sans fil, il autorise toutes les contorsions. Le réservoir est même amélioré: le rouge sombre a cédé la place à un vert transparent qui facilite la lecture du niveau d'eau. Seul bémol, le cordon qui relie le support du fer à la prise n'est pas très long. Cela n'a aucune incidence sérieuse sur la facilité d'emploi de l'appareil.

Calor FV9710C0
Ultimate

80 € | ★★ | **15,5/20**

▶Il fait jeu égal avec le FV9740C0 Anti-Calc (voir note 2 du tableau). Leur débit de vapeur est élevé pour de simples fers. Ils repassent correctement, c'est-à-dire pas forcément mieux que les autres, et offrent une bonne glisse. Tous deux sont dotés d'une semelle autonettoyante et d'un système de défroissage vertical. Au jeu des différences, notons que le réservoir de l'Ultimate Anti-Calc est plus sombre, ce qui rend le niveau d'eau moins visible. Mais celui du FV9710C0 pourrait être plus transparent. Le détartrage de l'Ultimate Anti-Calc est plus simple, son collecteur de tarte s'enlève et se remet facilement.

Calor FV5541C0
Aquaspeed Precision

75 € | ★★ | **15,3/20**

▶Le débit de vapeur de ce modèle, constant quelle que soit la température de réglage, est important. Pour autant, le tartre, habituellement généré par la vapeur, n'affecte pas la durée de vie du FV5541C0, qui passe haut la main l'épreuve d'endurance. La semelle glisse facilement et résiste aux rayures. Côté repassage, c'est correct, à l'image de la plupart des appareils. Comme sur beaucoup de fers, le réservoir mériterait d'être amélioré: il est trop sombre, du coup il est impossible de distinguer nettement le niveau d'eau.

Philips GC2985/25
PowerLife Plus

55 € | ★★ | **15,3/20**

▶À moins de 60 €, ce Philips s'est montré à la hauteur, avec des résultats de repassage corrects. Endurance, glisse, résistance aux rayures, préchauffage rapide, tous les feux sont au vert. Attention toutefois, l'entretien nécessite une certaine constance, nous avons dû détartrer une dizaine de fois pour 252 heures de fonctionnement. Côté utilisation, la semelle est assez fine à l'avant pour faire le contour des boutons de chemise. Seul bémol: au moment du rangement, le cordon, trop encombrant, ne tient pas enroulé autour du fer.

19 FERS À VAPEUR

		APPRÉCIATION GLOBALE	PERFORMANCES			ENDURANCE ENTARTRAGE	RÉSISTANCE AUX RAYURES	CARACTÉRISTIQUES					
	PRIX	NOTE SUR 20	Débit de vapeur continu mesuré	Efficacité de défroissage	Durée de vie moyenne (3)	APPRÉCIATION	UTILISATION	Nature de la semelle (4)	Émission de vapeur	Durée avant fonctionner	Longueur du cordon (5)	Poids du fer prêt à	
						h					min : s	m	kg
1 **Philips** GC4590/70 Azur FreeMotion (1)	119	15,7	★★	★★	★	252	★★★	★★★	★★	Rev	0 : 43	1,70	1,57
2 **Calor** FV9710C0 Ultimate (2)	80	15,5	★★	★★★	★	252	★★★	★★★	★★	Cat	1 : 00	2,51	2,06
3 **Calor** FV5541C0 Aquaspeed Precision	75	15,3	★★	★★★	★	252	★★★	★★★	★★	Cat	0 : 57	1,98	1,70
4 **Philips** GC2985/25 PowerLife Plus	55	15,3	★★	★★	★	252	★★★	★★★	★★	Rev	0 : 47	1,98	1,56
5 **Calor** FV4944C0 Ultragliss anti-calc	65	14,9	★★	★★	★	252	★★★	★★★	★★	Em	0 : 44	1,95	1,65
6 **Calor** FV9963C0 Freemove 9963 (1)	99	14,3	★★	★	★	252	★★★	★★★	★★	Em	1 : 00	1,82	1,59
7 **Rowenta** DW4120D1 Autosteam	50	13,5	★★	★★	★	252	★★★	★	★	In	0 : 32	1,93	1,49
8 **Calor** FV9975C0 Freemove 9975 (1)	119	13,4	★★	★	★	249	★★	★★★	★★	Cat	1 : 00	1,82	1,59
9 **Calor** FV3743C0 Prima +	30	11,4	★	★	★	248	★★	■	★	Rev	0 : 56	2,52	1,55
10 **Philips** GC1022/40 EasySpeed	30	10,7	★	■	★	210	★	★★★	★★	Rev	0 : 41	1,95	1,14
11 **Moulinex** IM1224E0 Inicio	20	8,3	★	■	★	180	■	■■	★	In	0 : 55	1,96	1,37
12 **Bosch** TDI90EASY Sensixx'x DI90 EasyComfort	149	8,2	★	★★★	★	108	■■	★★★	★	Rev	1 : 00	2,51	1,99
13 **Calor** FV4920C0 UltraGliss	60	7,9	■	★★	★	84	■■	★★★	★★	Em	0 : 51	1,93	1,59
14 **Proline** (Darty) PI21	16	7,7	■	★	★	138	■	■■	★	In	0 : 28	1,98	1,18
15 **Listo** (Boulanger) FV L3	10	7	■	■	■	144	■	■■	★	In	0 : 24	1,92	1,18
16 **Silvercrest** (Lidl) SDBE2600A1 - IAN114193	15	6,8	■	★	★	78	■■	■■	★	In	0 : 41	2,02	1,61
17 **Proline** (Darty) PI280	15	5,9	■	■	■	114	■■	■■	★	In	0 : 23	1,99	1,49
18 **Bluesky** (Carrefour) BSI2100-15	10	5,8	■	■	★	108	■■	■■	★	In	0 : 28	2	1,08
19 **Selecline** (Auchan) WSD-088-12	10	4,4	■	■■	■	60	■■	★★	■	Rev	0 : 25	1,99	0,72

(1) Fer sans fil. (2) Similaire au FV9740C0 Ultimate Anti-Calc avec collecteur de tartre, 100 €, 15,5/20. (3) Objectif: 252 h. (4) Cat = Aluminium émaillé catalytique (autonettoyant); Em = Aluminium émaillé; In = Inox; Rev = Revêtement. (5) Longueur du cordon électrique (cordon du support de chargement pour les modèles sans fil).

NETTOYEURS HAUTE PRESSION

Kärcher est largement en tête des ventes de nettoyeurs haute pression, avec 70 % de part de marché. Mais notre test montre que d'autres marques ont un niveau de qualité élevé. Et il est possible de se doter d'un bon appareil sans se ruiner.

MORGAN **BOURVEN**, RÉDACTRICE TECHNIQUE GABRIELLE **THÉRY**

Stihl RE 129+

435 € | ★★★ | **17/20**

ICRT (3)

▶ Puissant (150 bars), il est bien adapté à une utilisation régulière. Efficace, il vient vite à bout des salissures (1 m² nettoyé en moins d'une minute), en consommant peu d'eau. Avec son moteur à induction et sa tête de pompe en aluminium, il offre en plus l'avantage de la durabilité. Il est facile à manipuler et à ranger: nous avons apprécié l'enrouleur, ainsi que la poignée rétractable. Un bémol: son poids de 20,7 kg. Heureusement, sa longueur de tuyau (9 m) limite le besoin de mouvement. Il est vendu sans accessoires.

Kärcher K5 Premium Full control Plus Home

450 € | ★★★ | **16,7/20**

▶ Le K5 Premium est adapté à l'entretien des abords d'une maison. En plus des buses à jet plat et à jet rotatif, il est équipé de la nouvelle poignée «Full control Plus», avec des boutons pour le réglage de la pression et le dosage du détergent. Le nettoyage est rapide et efficace avec la buse rotative (1 min pour 1 m² avec 6 litres d'eau). L'utilisation est simple, le rangement facile et pratique: enrouleur, poignée télescopique, filet de rangement pour le câble... Bon point: la brosse pour terrasse s'avère très efficace.

Nilfisk C130.1-6 PAD X-tra

299 € | ★★ | **15,8/20**

▶ Recommandé pour les travaux occasionnels, le C130.1-6 PAD X-tra nettoie sans accroc avec une pression de 130 bars. Efficace, il a récuré les surfaces de test rapidement (1 m² en moins d'une minute avec 6 litres d'eau), en particulier avec la buse rotative, plus performante que la brosse pour surfaces planes. Son moteur à induction, sa pompe en métal et ses pistons en Inox en font un appareil durable. Le jury a apprécié sa facilité d'utilisation et de rangement. Reste que ses 16,9 kg se font sentir et que son flexible de 6 m est un peu court.

12 NETTOYEURS HAUTE PRESSION

		APPRÉCIATION GLOBALE	PERFORMANCES										CARACTÉRISTIQUES				
			MESURES EN LABORATOIRE					TESTS PRATIQUES									
	PRIX	NOTE SUR 20	Largeur efficace de la buse standard	Uniformité de la buse standard	Largeur efficace de la buse rotative	Uniformité de la buse rotative	Qualité de nettoyage	Temps de nettoyage	Consommation en eau	UTILISATION	BRUIT MESURÉ	DURABILITÉ	Pression annoncée	Longueur du tuyau	Poids	Brosse terrasse
	€										dB		bars	m	kg	
1 **Stihl** RE 129+	435	17	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	81	★★★	150	9	20,7	–
2 **Kärcher** K5 Premium Full control Plus Home	450	16,7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	82	★★★	145	8	15,8	●
3 **Kärcher** K4 Premium Full control Home	330	16,6	★★★	★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	79	★★★	130	6	14,5	●
4 **Stihl** RE 119	325	15,9	★★	★	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	78	★★★	140	8	19,5	–
5 **Nilfisk** C130.1-6 PAD X-tra	299	15,8	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★	80	★★★	130	6	16,9	●
6 **Nilfisk** E145.3-10 DPH X-tra	400	15,8	★★	■■	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	79	★★★	145	10	21,2	●
7 **Stihl** RE 98	189	15	★★	★	★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★	75	★★★	120	6	17	–
8 **Kärcher** K4 Full control	250	15	★★	★	★★	★★★	★	★★	★★★	★★★	★★	79	★★★	130	6	13,1	●
9 **Kärcher** K2 Premium Home	129	12,8	★★	■■	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	81	■	110	6	5,4	●
10 **Bosch** AQT 35-12+ (1)	150	12,7	★★	■■	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	88	★★	120	5	7,2	●
11 **Nilfisk** C120.6-6 PCL X-tra	110	12,7	★★	★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★	76	■	120	6	7	●
12 **Bosch** AQT 37-13+ (2)	180	11,9	★	★	★★★	★★★	★★	★★	★	■■	★	81	★★	130	6	8,5	●

LIRE LE TABLEAU

PERFORMANCES

Mesure en laboratoire. La capacité de nettoyage et l'«agressivité» des appareils sont mesurées en lavant sans l'abîmer un support en mousse recouvert d'une couche de peinture. Ce test est réalisé avec les buses standard et rotative.

Tests pratiques. Avec les buses standard et rotative, deux testeurs nettoient 1 m² de zone pavée. L'essai s'arrête lorsque chaque testeur estime qu'il est arrivé au meilleur résultat possible avec son appareil. La durée du nettoyage, sa qualité et le volume d'eau employé sont notés. Ce test est aussi réalisé avec la «brosse pour terrasse» si elle est fournie.

UTILISATION

24 personnes jugent la 1re utilisation (branchement, montage...), le changement de buse, le remplissage et l'emploi du réservoir à détergent, ainsi que la qualité de la prise en main. Le test prend en compte la facilité de rangement.

BRUIT

Le niveau sonore des appareils est évalué subjectivement, puis avec un sonomètre.

DURABILITÉ

Chaque appareil subit 300 cycles de 40 minutes de fonctionnement (15 min à débit et pression max, 3 min en pause, 12 min à débit et pression max et 10 min en arrêt). Ce test très sévère correspond à 10 ans d'usage intensif.

SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE

17 clauses des normes EN 60335-1 et EN 60335-2-79 sont vérifiées. Nous n'avons pas détecté de problème de sécurité cette année.

CARACTÉRISTIQUES

Poids de l'appareil, dimensions des cordons d'alimentation et des tuyaux, débit d'eau et puissance sont relevés.

(1) Existe aussi sans la brosse pour terrasse, sous la référence AQT 35-12.
(2) Existe aussi sans la brosse pour terrasse, sous la référence AQT 37-13.

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

Les lecteurs de *Que Choisir* qui ont sollicité ces officiers publics nous ont livré leurs témoignages. État des lieux.

HUISSIERS

Les clients au rapport

DESSINS AUREL

ARNAUD **DE BLAUWE** (adeblauwe@quechoisir.org)

«*Vous avez récemment eu affaire à un huissier, votre expérience nous intéresse*»: publié à deux reprises dans nos colonnes (*QC* nos 550 et 548), notre appel à témoignages a «rencontré son public»: en retour, nous avons reçu près de 200 dossiers. Dans la plupart des cas, ce sont nos lecteurs qui avaient sollicité cet officier public (au nombre de 3200 répartis dans 2000 études), également officier ministériel. Leurs «expériences» peuvent être rangées dans trois catégories: les missions, les tarifs et les plaintes. Au tour des clients d'établir des P-V de constat!

MISSIONS

CRÉANCIERS OU DÉBITEURS, PAS LA MÊME PERCEPTION!

Dans le camp des mauvais payeurs (les débiteurs), l'huissier fait toujours figure de méchant. Mais pour les créanciers qui le contactent afin de recouvrer une somme d'argent, signifier un jugement ou encore expulser un locataire défaillant, l'appréciation est plus compliquée. Car, pour ceux-là aussi, l'huissier peut devenir le «méchant»! Le client considère qu'il «*n'a rien fait*» (Madeleine C., confrontée à un locataire indélicat et qui vit dans le Lot-et-Garonne) ou qu'il a failli dans l'accomplissement de sa tâche. «*Mes deux locataires sont partis à la cloche de bois après avoir tout saccagé,* raconte par mail Guy M. *Nous avons mandaté un huissier qui a réussi à récupérer quelques dizaines d'euros. Les locataires ayant été déclarés insolvables par la justice, leurs dettes ont été effacées. Malgré tout, notre huissier a continué d'établir des actes inutiles. Et, au final, nous avons dû payer sa facture!*»

Un officier public qui «en fait trop»… Généralement, c'est plutôt le reproche inverse qui lui est adressé par les créanciers. «*Mais comment n'a-t-il pas réussi à récupérer l'argent qui nous revient?*», s'interrogent nombre d'entre eux. «*On ne peut pas tondre un œuf*», répond en chœur, la profession. En d'autres termes, quand le débiteur est sans le sou, il n'y a plus grand-chose à espérer.

Cette incompréhension peut aussi être grande du côté des propriétaires qui souhaitent faire exécuter un jugement d'expulsion rendu contre leurs locataires. «*Nous avons un rôle social et, dans la mesure du possible, nous cherchons une solution pour le débiteur, ce qui nécessite un peu de temps, des délais. Et, ça, nos clients peuvent avoir du mal à le comprendre*», considère Pascal Thuet, trésorier à la Chambre nationale des huissiers (CNH).

L'une des fonctions essentielle et rémunératrice de l'huissier, c'est de rédiger des constats (conflit de voisinage, relations locatives…). Avec, dans leur sillage, des critiques venues des deux bords. D'un côté, il y a le particulier qui a «commandé» le constat dont il est mécontent. Comme Roger B., du Boupère (Vendée). «*Le constat qui m'a été remis suite à un dysfonctionnement de chauffage? Trois feuilles de texte et six photos qui ne reflètent en rien la réalité.*» En face, se dresse la partie adverse qui n'a rien demandé et qui estime que les constatations

MISSIONS ET TARIFS

Pour connaître dans les grandes lignes les missions et les modalités de rémunération des huissiers, voir notre «Conso pratique» en page 60 de ce numéro.

manquent d'objectivité. En principe, l'huissier doit être d'une neutralité absolue. En pratique, et sur la foi des témoignages reçus, le doute est parfois permis sur la justesse des constatations. Pour l'illustrer de manière légère, écoutons Marie-Claire L., de Lauzac (15) : *«J'avais demandé à un huissier que je connais depuis vingt ans de faire un état des lieux. Il a été bâclé. Et pour cause, "mon huissier" avait "flashé" sur la locataire!»*

TARIFS

UN FLOT D'INCOMPRÉHENSIONS

Conséquence de la loi Macron, les tarifs des huissiers ont baissé de 2,5% en moyenne l'an dernier (prochaine révision, l'an prochain)! N'empêche, ils vont probablement continuer de faire couler encore beaucoup d'encre (voir notre Conso pratique, p. 60). Dans son livre paru en 2015, *Manuel de résistance aux huissiers* [1], Gilles Chiaro, un ancien clerc d'huissier, sonne la charge. Selon lui, la surfacturation systématique de certains actes permettrait à une étude de toucher en moyenne chaque année *«entre 25 et 30000 € de sommes indues»*. Et s'il n'y avait que ça! Honoraires libres réclamés sans aucune justification, frais de déplacement ou débours gonflés, actes facturés alors qu'ils n'existent pas… sont quelques-unes des autres accusations lancées par l'auteur contre ces officiers publics. Accusations que Pascal Thuet, de la CNH, se contente de balayer d'un simple *«Pffff!»*. Plus sérieusement, il ajoute : *«Je travaille sur une réforme des tarifs depuis 2013. Nous ne demanderions pas*

TÉMOIGNAGES

ANDRÉ DUBUC, BONNAC (09)

«Je ne lâche pas. L'huissier rendra des comptes au tribunal correctionnel.»

« Mon fils et ma belle-fille ont monté une affaire que j'avais en partie financée. Leur divorce s'est mal passé. Il y a eu un procès dans lequel j'étais impliqué. J'ai perdu et été condamné à verser à mon ex-belle-fille environ 4500 € plus les dépens (frais liés au procès, NDLR). L'huissier mandaté pour récupérer cette somme a établi un commandement aux fins de saisie. Je lui ai adressé un chèque dans les délais. Mais trois jours plus tard, il a bloqué mon compte sur lequel il "s'est servi". J'ai demandé des explications: on m'a répondu que le chèque n'était jamais arrivé. En fait, il était resté coincé au service comptabilité de l'étude. Mon compte a été bloqué un mois sans justification. En outre, la provision était supérieure à la somme réclamée. Et il a aussi fallu que je paie des frais bancaires. J'ai déposé plainte auprès du procureur de Foix (09). Mais ici, tout le monde se connaît. L'affaire a été classée. J'ai alors utilisé la procédure de la citation directe pour que l'huissier ait "obligatoirement" à s'expliquer devant le tribunal correctionnel. À mes yeux, il s'est rendu coupable de concussion [1], le terme juridique qui couvre la perception d'une somme indue par un officier ministériel ou public (art. 432-10 du code pénal). Mon avocat, qui exerce dans la même ville que l'étude incriminée, a curieusement oublié de déposer mon dossier. J'en ai changé et pris un avocat toulousain. J'irai jusqu'au bout.»

(1) Contacté, l'huissier mis en cause considère que cette accusation est «une première» pour lui. A-t-il eu l'occasion d'évoquer ce dossier avec le procureur? «Mais c'est interdit!», a-t-il riposté.

PIERRE LAUZEL, SAINT-JACQUES-DES-BLATS (15)

«Mon huissier ne voulait pas me rendre les clés. J'ai dû solliciter un de ses confrères pour les récupérer.»

«Après bien des péripéties, un jugement d'expulsion a été rendu contre mon locataire qui ne payait plus ses loyers. J'ai mandaté un huissier pour faire exécuter la décision. À ma grande surprise, il a, de son propre chef, accordé des délais à mon débiteur. Puis ce dernier est parti. Comme le veut la règle, j'ai été contraint de payer les factures de l'huissier, mon ex-locataire étant insolvable. J'ai contesté l'une d'elles. En "représailles", l'huissier a gardé les clés du logement. J'ai donc dû faire appel à l'un de ses confrères pour les récupérer. Un comble! J'ai alerté la chambre départementale des huissiers. En pure perte. En additionnant les frais d'huissier, les loyers impayés et les honoraires d'avocat, j'en suis à près de 10000 € de ma poche.»

MARIE-JOSÉ COIGNET, BOULOGNE-BILLANCOURT (92)

«Des frais d'huissier bien lourds.»

« Entre les tarifs encadrés auxquels peuvent s'ajouter des honoraires, difficile de s'y retrouver dans les frais d'huissier. La société Auchan Voyages me devait 972 €. Mais, au final, elle m'a versé 1023 €. Pour cette cinquantaine d'euros en plus, l'huissier a exigé un supplément de 90 €. Inadmissible!»

>>>

COMPÉTENCE DES HUISSIERS

Champ d'action étendu

Le 1er janvier dernier, la compétence territoriale des huissiers a été élargie (décret du 26/12/16). Auparavant, lorsqu'ils effectuaient des missions sous monopole (signification d'acte, exécution des décisions de justice...)[1], ils devaient rester dans les limites du département de leur étude. Désormais, les huissiers peuvent agir sur tout le territoire couvert par la cour d'appel dont ils dépendent (*grosso modo*, une «demie région»). «*La profession n'est pas forcément ravie de cette extension: nous devons en effet rester proche de notre public*», commente Pascal Thuet, trésorier de la Chambre nationale des huissiers (CNH) qui exerce en Moselle. Pour les actes ouverts à la concurrence d'autres professions (avocats, commissaires priseurs...), comme le recouvrement amiable, l'administration d'immeuble... pas de gros bouleversements. «*La nouvelle donne législative confirme ce que la jurisprudence avait fixé depuis longtemps, à savoir la compétence nationale. Seul changement notable: l'activité de constat devient elle aussi nationale*», précise la CNH. Reste que l'huissier n'est pas obligé de délivrer un acte en dehors de son département. Il pourra choisir de le confier à un confrère plus proche.

(1) Voir Conso pratique, p. 60.

>>> *mieux qu'ils soient simplifiés. Mais c'est de la responsabilité des pouvoirs publics. S'il ne tenait qu'à nous, nous pourrions proposer une version plus lisible.*»

C'est dans le domaine des tarifs que les plaintes adressées à *Que Choisir* ont été les plus nombreuses (voir «témoignages», p. 49). En 2013, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mené une enquête auprès de 42 études et 80 sociétés de recouvrement (voir p. 28). Si les infractions relevées concernaient surtout ces dernières, les huissiers étaient également épinglés. Essentiellement pour le flou qui entourait la perception d'honoraires.

Difficile d'avoir gain de cause quand on se plaint d'un huissier

TRAITEMENT DES PLAINTES

LE SENTIMENT DE NE PAS ÊTRE ÉCOUTÉ

Évidemment, il y a ces situations extrêmes. Celles où les huissiers ont clairement franchi la ligne blanche. Et les faits peuvent être graves. Fin 2016, le tribunal correctionnel de Paris a condamné un huissier à un an de prison avec sursis et deux ans d'interdiction d'exercer pour avoir «couvert» une vaste escroquerie. Des particuliers avaient investi dans des tableaux authentifiés par l'officier public comme étant des œuvres d'art. En réalité, il s'agissait de tableaux à bas prix, peints en Roumanie. Le préjudice pour les 360 victimes recensées est évalué à 15 millions d'euros. Parfois, la dérive peut paraître plus «mineure». Mais les qualités d'officier public et ministériel de l'auteur l'aggravent. En mars 2013, un huissier d'Oyonnax (01) a été condamné à trois ans d'interdiction d'exercer et 5 000 € d'amende pour s'être rendu coupable d'un «faux en écriture». Il lui était reproché d'avoir saisi une voiture en mentionnant faussement sur le P-V la présence de la mère du propriétaire. Il y indiquait également lui avoir remis un commandement de payer. Or, ce jour-là, cette femme était sur son lieu de travail.

Évoquer la question des huissiers pris les doigts dans la confiture, c'est aborder celle du contrôle de la profession. Certes, les études sont inspectées une fois par an. Mais l'opération est menée par un huissier de la région, accompagné d'un expert-comptable si l'étude visitée n'en a pas. Une proximité dérangeante pour Gilles Chiaro qui, dans son livre, consacre un chapitre entier à ces inspections sous l'intitulé «*Police de la profession: petits arrangements entre amis*». Le titre parle de lui-même... Lorsqu'un client se plaint du comportement déontologique d'un huissier, il doit s'adresser à la chambre départementale ou régionale. Il peut aussi saisir le procureur de la République. Qui, en pratique, renvoie vers les organes internes de la profession. «*Les chambres répondent quatre-vingt-dix-neuf fois sur cent aux plaignants qu'après avoir entendu l'huissier concerné il ressort de l'analyse du dossier que ledit huissier n'a pas manqué à ses obligations dans l'accomplissement de sa mission*», estime Gilles Chiaro dans son manifeste. Le fait est que plusieurs des témoignages collectés auprès de nos lecteurs vont dans le même sens (voir p. 49). L'impression que leurs récriminations ont été balayées sans qu'aucune investigation profonde n'ait été entreprise. Bien sûr, si les dossiers collectés par *Que Choisir* sont en majorité défavorables à la profession, une petite poignée ne l'est pas. «*Depuis une quinzaine d'années, j'utilise les services d'un huissier*, écrit Pierre Le M., de Glomel (22). *Sur tous les plans, cela a été de bonnes expériences: disponible, rapide, efficace, clair dans ses conseils et sa facturation...*» N'en jetez plus! ◆

(1) Éditions Max Milo, collection «Essais-documents», 169 p., 16 €.

L'obligation d'affichage de disponibilité des pièces détachées dans l'électroménager n'est toujours pas respectée par de nombreuses enseignes. Notre enquête montre aussi que les vendeurs délivrent souvent une information incomplète sur les garanties.

IMARZI - ALIOSHIN/FOTOLIA

ÉLECTROMÉNAGER : PIÈCES DÉTACHÉES, GARANTIES

L'information fait défaut

MORGAN **BOURVEN**, AVEC ROMAIN **GRÉGOIRE**

C'était une mesure phare de la loi consommation, qui devait tordre le cou aux rumeurs «d'obsolescence programmée» et inciter à la réparation des produits en panne. Depuis mars 2015, le client doit être informé, à l'achat d'un produit, de la durée pendant laquelle les pièces détachées sont disponibles. Mais deux ans après ce décret, les distributeurs traînent toujours des pieds. Les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir se sont rendus dans 865 hypermarchés et magasins spécialisés et ont relevé les informations délivrées pour quatre familles de produits: robots de cuisine, réfrigérateurs, téléviseurs, lave-vaisselle. Résultat? Entre un tiers et la moitié des magasins n'affichent aucune information sur la disponibilité des pièces détachées. Pis, derrière cette moyenne se cache une véritable démission des hypermarchés, dont les trois quarts n'affichent jamais cette information. Les chiffres sont meilleurs dans les enseignes spécialisées, dont «seulement» un quart à un tiers, en fonction des produits, n'affichent aucune information. Or, les deux types de magasins ont accès aux mêmes données délivrées par les fabricants… *«Il est plus compliqué pour les hypermarchés de rendre visible cette information, car ils doivent gérer de nombreuses familles de produits,* note Camille Beurdeley, déléguée générale du Gifam, la fédération des fabricants d'électroménager (lire encadré, p. 53). *À l'arrivée de l'étiquette énergie ou de l'écoparticipation, nous avons été confrontés au même problème: il faut du temps pour que toute la chaîne de vente affiche l'information.»*

Après un an de patience, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a sévi en 2016. Ses enquêteurs ont observé en magasin que *«lorsque l'information est donnée, généralement pour une partie seulement des produits, celle-ci n'est pas toujours conforme»*. Ils ont dressé 154 avertissements >>>

GARANTIES LÉGALES **CONNAISSEZ VOS DROITS**

Lors de l'achat d'un produit ou service, le consommateur bénéficie de 2 garanties légales, en plus de la garantie commerciale de l'enseigne.

LA GARANTIE DE CONFORMITÉ
Elle s'applique au vendeur, lequel ne peut pas se défausser sur le fabricant. Elle permet d'obtenir la réparation ou le remplacement d'un produit défectueux, à condition que le défaut ait été présent le jour de l'acquisition de l'article. Elle dure 2 ans. Si le défaut d'un produit neuf apparaît pendant ce délai, il est possible de se retourner contre le vendeur, sans avoir à prouver que le défaut existait au moment de la vente. C'est à lui de prouver l'inverse s'il refuse d'appliquer la garantie.

LA GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS
Elle s'applique aux défauts non apparents lors de l'achat, qui rendent le bien impropre ou diminuent fortement son utilisation. Contrairement à la garantie de conformité, elle contraint l'acheteur à prouver l'existence du vice caché. Le délai pour agir est de 2 ans à compter de sa découverte.

Dossier complet sur la garantie des produits sur http://ufcqc.link/garantie557

réglementaires, 93 injonctions de correction, ainsi que 6 procès-verbaux d'infraction et 16 procès-verbaux d'amendes administratives.

L'absence d'affichage n'est pas sanctionnée

Si le consommateur est en droit d'attendre une information complète pour se tourner vers des appareils réparables (voir fiche pratique p. 61), les enseignes profitent d'un cadre réglementaire flou. La loi réprime l'affichage non conforme mais ne prévoit aucune sanction en l'absence d'affichage. De plus, un fabricant qui ne propose pas de pièces détachées n'a pas l'obligation d'en informer le consommateur. Depuis la promulgation du décret, l'UFC-Que Choisir demande sa modification en élargissant l'obligation d'information à tous les fabricants, y compris ceux qui ne proposent pas de pièces détachées. En septembre, lors de la visite d'un atelier de réparation, la secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire, Martine Pinville, a confirmé à *Que Choisir* que cet *«affichage négatif»* n'était *«pas prévu»*, car *«le but est d'informer et de sensibiliser le consommateur»* sur la disponibilité des pièces. Mais en l'absence d'information, le client doit-il en conclure que les pièces ne sont pas disponibles ? Nos enquêteurs ont observé la fréquence d'apparition en rayon des mentions *«disponibilité non communiquée»* et/ou *«pas de pièces détachées»*. Cette dernière, qui ne laisse pas de place au doute, est rare : elle apparaît dans 9 à 18 % des rayons, en fonction des produits. La mention *«disponibilité non communiquée»* est, elle, trois fois plus visible : dans 31 à 44 % des rayons. De là à conclure que les distributeurs cachent l'information pour ne pas desservir certains produits, il n'y a qu'un pas… Et puisqu'il est difficile de recommander ce que l'on oublie d'afficher, nos enquêteurs ont noté qu'en hypermarché, seuls 25 % des vendeurs pensent que la disponibilité des pièces détachées est *«utile»* ou *«indispensable»*. En enseigne spécialisée, le pourcentage monte à 41 %. *«Les fabricants, eux, veulent que ça soit un vrai élément de choix pour les consommateurs»*, souligne Camille Beurdeley, qui se félicite de la concurrence qui se crée entre fabricants sur la question de la réparabilité des produits.

Les commerçants ont décidément des difficultés avec l'affichage des informations utiles au consommateur. Outre la question des pièces détachées, nos bénévoles ont relevé que seulement 42 % des magasins affichent une garantie sur l'intégralité de leurs produits, tandis que 19 % ne la mentionnent jamais. Cette fois-ci, les hypermarchés se montrent meilleurs élèves, avec 57 % qui affichent systématiquement une garantie, contre 36 % des magasins spécialisés. Sur ce point, la disparité entre les enseignes est importante : alors que la quasi-totalité des Espace U Électroménager et E.Leclerc indiquent l'existence d'une garantie sur tous les articles observés, ce n'est le cas que d'une minorité des magasins Darty, Expert ou Group Digital. La moitié des Fnac, Auchan et Pro&Cie délivrent cette information.

Manque de clarté sur les garanties

Cependant, parmi les 81 % de magasins affichant une garantie sur au moins une partie de leurs produits, 25 % ne spécifient pas son type. Lorsque la précision existe, la garantie commerciale de l'enseigne est la plus citée (39 %) devant la garantie légale de conformité (34 %). Et sans surprise, les enseignes spécialisées, qui mettent le moins en avant les garanties légales, sont celles dont les vendeurs recommandent le plus souvent de souscrire à une extension de garantie payante. Près d'un tiers des vendeurs de But et de la Fnac estiment même ce contrat *«indispensable»*. Or, la position de *Que Choisir* est claire : derrière les promesses, leurs nombreuses exclusions et la relative fiabilité des appareils en font un service à l'intérêt très limité (*QC* n° 553). ◆

NOTRE ENQUÊTE

	APPRÉCIATION GLOBALE (NOTE SUR 20)	LES PIÈCES DÉTACHÉES : Affichage de la disponibilité	LES GARANTIES ET LEURS EXTENSIONS : Informations du vendeur	LES GARANTIES ET LEURS EXTENSIONS : Affichage des garanties	LES GARANTIES ET LEURS EXTENSIONS : Mention des garanties légales	CLARTÉ DES CONSEILS : Informations du vendeur	CLARTÉ DES CONSEILS : Conseils
10 ENSEIGNES SPÉCIALISÉES							
1 Boulanger	11,9	★	★	★★★	★★★	■	■■	★★
2 But	11,9	★	★★	★	★★	■	■	★★
3 Pro&Cie	11,1	★	★	★★★	★★	■	■■	★★
4 Fnac	10,7	★	★	★	★★	■■	■	★★
5 Conforama	10,3	★	■	★	★★★	■	■	★★
6 Darty	9,9	★	★★	★★	■	■	■	★★
7 Espace U *	8,9	★	■■	★★	★★★	■	■■	★
8 Gitem	8,7	★	■	★★	★	■	■■	★★
9 Expert	8,2	★	■	★★	■	■	■■	★★
10 Group Digital	6,3	■	■	★	■■	■■	■	★
6 HYPERMARCHÉS							
1 Cora	10	★	★	★★	★★	■	■■	★★
2 E.Leclerc	9,4	★	■■	★★	★★★	■	■■	★
3 Carrefour	8,5	★	■■	★	★★★	■■	■■	★★
4 Auchan	8,3	★	■■	★★	★★	■	■■	★★
5 Hyper U	7,7	■	■	★	★	★★	■■	★
6 Géant Casino	7,5	■	■	■	★★	★	■■	■

* Électroménager

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ
Les bénévoles de 123 associations locales de l'UFC-Que Choisir se sont rendus, entre le 12 et le 26 novembre 2016, dans 865 magasins d'électroménager et hypermarchés disposant d'un rayon électroménager. Les enquêteurs jouaient le rôle d'un client cherchant à équiper son nouveau logement (ou à aider un proche à déménager) avec des biens neufs. L'enquête se déroulait en deux phases : observation de l'affichage des informations sur les pièces détachées et des garanties pour les produits en rayon, puis entretien avec un vendeur pour obtenir des conseils, principalement sur les extensions de garantie. En complément de cette enquête de terrain, nous avons réalisé un test sur plusieurs sites Internet en décembre dernier. Nous avons sélectionné 5 téléviseurs, 5 lave-linge, 5 lave-vaisselle, 5 réfrigérateurs et 4 robots de cuisine, et avons vérifié les informations affichées sur les pièces détachées et les garanties.
★★★ TRÈS BON
★★ BON
★ MOYEN
■ MÉDIOCRE
■■ MAUVAIS

SUR INTERNET

Incohérences et oublis à foison

Les sites Internet ont aussi bien du mal à informer correctement leurs clients. Un tiers ne donne absolument aucune information sur les garanties et seule une minorité affiche des informations sur la disponibilité des pièces détachées.

Tout comme en magasin, l'information laisse à désirer sur Internet. Nous avons observé 16 sites de vente en ligne, et seule une minorité fait mention de la disponibilité des pièces détachées. La plupart des vendeurs éludent la question en n'évoquant tout simplement pas ce point sur la page du produit, que le fabricant en propose ou non. Parmi les mauvais élèves, citons les marketplaces (espaces réservés par les sites à des vendeurs indépendants), dont aucune n'annonce une quelconque disponibilité. Quand l'information existe, les incohérences étonnent : sur un quart des produits observés, les vendeurs qui affichaient une durée de mise à disposition n'étaient pas d'accord. Par exemple, une des télés sélectionnées avait une durée de disponibilité allant de 2 à 7 ans selon le site. Parallèlement, et cela vaut aussi pour les achats en magasin, le client devrait disposer d'une seconde information tout aussi essentielle : quand démarre cette durée ?
Le décret régissant ce sujet ne le précise pas. Sur nos 202 observations, un seul site a fourni ce renseignement en indiquant que la disponibilité démarrait à la date de la première commercialisation.
La recommandation adressée par le Gifam a ses adhérents, après *« un débat interne »*, est de faire démarrer la disponibilité à partir de l'achat, seule date connue par le client.
Du côté des garanties (légales ou commerciales), plus de 30 % des sites ne donnent aucune information et laissent le consommateur dans le flou total. Étourderie ou choix délibéré pour mieux vendre des extensions de garantie payantes ? Le doute est permis. Même parmi ceux qui affichent une information, 11 vendeurs indiquent une garantie d'un an, bien qu'elle soit légalement de 2 ans. Là encore, erreur ou tentative de tromperie ? Un des sites indiquant 1 an de garantie vend en parallèle des garanties commerciales de 2 ans… D'autres sites se contentent de mentionner une garantie sans fournir plus de détails sur sa durée ou son type. Impossible, dans ce cas, de différencier garantie légale et garantie commerciale.

Des garanties taillées sur mesure pour… les vendeurs

C'est pourtant important, car si la garantie commerciale peut proposer des services supplémentaires, la garantie légale de conformité offre le plus de flexibilité dans les modes de dédommagement du consommateur. Certains vendeurs choisissent aussi d'afficher la garantie qui leur convient le plus. Ainsi, pour un lave-linge observé, la seule information mise à disposition est une garantie de 10 ans pour le moteur. Tant pis si ce sont les autres pièces qui cèdent en premier. Nous avons aussi souhaité en savoir plus pour un des produits garanti 5 ans par son fabricant, à savoir l'aspirateur balai Dyson DC 62. Surprise : sur 9 sites vendant ce produit, seuls 4 indiquent bien une garantie de 5 ans (dont un qui a décidé de porter sa propre garantie commerciale à 5 ans), un autre n'indique aucune garantie et les 4 restants mentionnent 1 ou 2 ans de garantie, en ajoutant leurs extensions pour une durée totale de 5 ans. Un consommateur qui n'est pas vigilant (voire méfiant) ne se rendra compte de rien. ◆

16 SITES INTERNET	APPRÉCIATION GLOBALE (NOTE SUR 20)	AFFICHAGE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES	INFORMATIONS SUR LES GARANTIES
1 Mister good deal	18,7	★★★	★★★	★★★
2 Darty	18,3	★★★	★★★	★★★
3 Boulanger	18,2	★★★	★★★	★★★
4 But	16,3	★★★	★★★	★★★
5 Pulsat	16,2	★★★	★★	★★★
6 Webdistrib	15	★★	★★★	★★
7 Dimipro	13,3	★★	★★★	■
8 Auchan	11,1	★	■	★★★
9 Ubaldi	10	★	■■	★★★
10 Fnac	7,9	■	■	★
11 Connexion	7	■	★★	■■
12 Rue du commerce	5,7	■	■■	★
13 La Redoute	3,8	■■	■■	■
14 Amazon	3,3	■■	■■	■
15 Cdiscount	2,5	■■	■■	■
16 Pro&Cie	1,3	■■	■■	■■

DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

Les fabricants s'engagent

Le Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager (Gifam), a publié, en septembre dernier, deux tableaux présentant la durée de disponibilité des pièces détachées de la plupart des marques qui en sont membres[1]. L'objectif : que l'information soit facilement accessible au consommateur dans le cas où elle ne le serait pas en magasin. Des discussions sont par ailleurs en cours entre les fabricants et la distribution pour améliorer la transmission de l'information (elle peut aujourd'hui être envoyée par courrier, sur les fiches produits, l'emballage…) et harmoniser l'affichage de la disponibilité des pièces. Ces discussions doivent aboutir à une charte de bonnes pratiques dans les prochaines semaines. Les distributeurs n'auront ainsi plus d'excuse pour ne pas afficher la disponibilité des pièces.

FOTOLIA

(1) www.gifam.fr, rubrique « L'info presse », puis « Communiqués et flash presse ».

ALERTER

Alors que les allergies saisonnières gagnent du terrain en France, un meilleur choix des essences plantées en zones habitables, par les communes mais aussi les particuliers, permettrait de limiter leur impact. Pourtant, une information claire sur les plantes à risque se fait toujours attendre.

ALLERGIES

Choisissez bien vos pla

MARIE-NOËLLE **DELABY**

La mésaventure lyonnaise est désormais bien connue. En 2011, la municipalité plantait 900 bouleaux dans le jardin d'Erevan. Un poumon vert du plus bel effet au cœur du nouveau quartier de la Confluence. Mais aujourd'hui, si certains riverains se frottent les yeux, ce n'est pas tant devant l'esthétique du résultat qu'en raison des quantités de pollens produits par cette concentration d'arbres allergisants. Un taux qui dépasse largement les seuils de sensibilité admis pour les personnes allergiques. L'Hexagone connaît peu de répit dans la ronde des allergies saisonnières. Noisetiers et aulnes ouvrent les festivités répandant leurs pollens dès la fin janvier, suivis de près par les cyprès. Au printemps, bouleaux, oliviers et platanes entrent dans la danse, talonnés par les chenilles aux poils urticants qui, au même moment, descendent des cimes des pins. Sans compter les graminées, qui connaissent leur pic en juin, avant que l'ambroisie, une plante invasive qui sévit en Auvergne-Rhône-Alpes, ne close enfin le bal des allergies au pollen (ou pollinoses) d'août à octobre.

De janvier à octobre, les arbres allergisants se succèdent

Chenille processionnaire: qui s'y frotte s'y pique!

Chaque année, 20 à 30% des Français souffrent ainsi de pollinoses, qui se manifestent sous la forme de rhinites allergiques (le fameux rhume des foins), de toux, de conjonctivites, voire de crises d'asthme sévères. Les allergies respiratoires sont même au premier rang des maladies chroniques de l'enfant. Pis encore, au cours de ces 20 dernières années, ce risque allergène s'est intensifié du fait de l'augmentation de la quantité de pollens émise et de l'élargissement des zones d'implantation de certaines plantes. Des phénomènes liés aux changements climatiques mais aussi à la gestion pas toujours

AU JARDIN, LIMITEZ LES RISQUES!

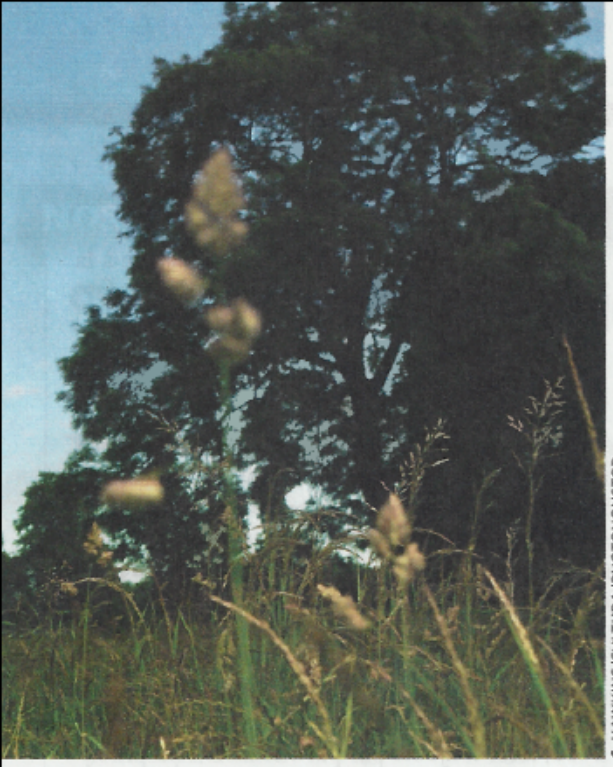
CHENILLE PROCESSIONNAIRE

EN PRÉVENTIF

- En zone à risque (au sud d'une ligne reliant la Manche au Jura, hors massifs montagneux), évitez de planter les essences les plus attractives (pin noir, pin de Monterey, pin sylvestre, cèdre de l'Himalaya...) ou plantez-les dans des bosquets en association avec des essences de feuillus.
- Avant de planter,

P. ALLARD/REA

Nid de larves de processionnaires en hiver à la cime des pins, côté sud pour profiter du soleil.



C. HAWKINS/CULTURA/PHOTONONSTOP

ntations

raisonnée ni raisonnable des essences d'arbres et de plantes ornementales potentiellement allergisantes, ou hôtes de nuisibles allergisants, dans les zones habitables. Véritable problème de santé publique, *«ces maladies ne peuvent être appréhendées uniquement d'un point de vue médical mais doivent être traitées de manière environnementale»*, estime Michel Thibaudon, responsable scientifique du Réseau national de surveillance aérobiologique (RNSA), qui recueille des données polliniques et cliniques dans plus de 80 sites en métropole. Pourtant, un grand nombre de communes ignorent toujours cette problématique de santé dans leur gestion des espaces verts. Quand d'autres, face à des administrés plus qu'irrités par la situation, commencent à agir. C'est le cas de Fréhel, en Bretagne, station balnéaire des Côtes-d'Armor dont le littoral bordé de pins abrite notamment le plus grand camping municipal de France. Mais depuis une dizaine d'années, les résineux sont à l'origine d'un problème épineux : la chenille processionnaire. Ici, point de pollen mais des poils invisibles à l'oeil nu que l'animal libère quand il se sent menacé. Grâce à leur forme de harpon, ces poils se fixent sur l'épiderme, les yeux ou les voies respiratoires au risque de provoquer des urticaires et des crises d'allergies graves. L'animal duveteux attire la main des enfants et la truffe des chiens à la fin de l'hiver, au moment où les chenilles quittent leur nid par centaines pour s'enterrer dans le sol sous forme chrysalide. *«Jusque dans les années 90, le problème était limité au pourtour méditerranéen et au littoral Atlantique mais, avec le réchauffement climatique, la chenille urticante a pu gagner des territoires plus septentrionaux»*, constate Jérôme Rousselet, chercheur à l'Inra (Institut national de la recherche agronomique). Si la chenille n'est pas déçue du voyage, c'est non seulement parce qu'elle trouve en Bretagne des conditions climatiques optimales, mais également les pins qu'elle affectionne. En particulier le pin noir *(Pinus nigra)*, arbre ornemental qui, largement planté dans les jardins et au bord des autoroutes, aurait constitué une voie d'accès rapide au nord du pays pour la chenille. Une autre essence est particulièrement appréciée de la petite bête urticante, le cèdre de l'Himalaya *(Cedrus deodora)*, aussi beaucoup vendu en jardineries, généralement sans mise en garde. *«Un exemple qui montre l'information nécessaire des particuliers,* note Bernard Pinaud, en charge du problème à la mairie de Fréhel. *Nos pins, parfois centenaires, font partie de notre identité paysagère. Mais, aujourd'hui, la commune ne plante plus d'essences d'arbres à risque, stipule cette condition dans les appels d'offres des projets d'urbanisme et incite les administrés à faire de même.»*

Chaque année, 20 à 30% des Français souffrent de pollinoses

Un risque aggravé près des cyprès

En France, aucune mesure contraignante n'oblige, pour l'heure, les particuliers à éviter de planter certains arbres ou plantes ornementales en fonction d'un risque pour la santé. La prévention joue donc un rôle important, car nous sommes les premières victimes de nos mauvais choix. Un constat que l'on peut également faire dans le Sud-Est, fortement touché par les allergies au pollen des cupressacées, ›››

LIRE AUSSI

Allergies respiratoires

Attention aux traitements !

dans ***Que Choisir Santé*** n°115

Disponible sur notre site http://ufcqc.link/allergie557

3,50€ en version électronique

5,40€ (port compris) en version papier

vérifiez l'absence de chrysalides dans la terre du container.

EN PRÉSENCE DE NIDS

▶ Les pièges à phéromones permettent d'attraper les papillons, afin de limiter leur reproduction. Mais cette mesure n'est efficace qu'à grande échelle (communale, par exemple).

▶ Les pièges à chenilles se posent autour des troncs avant la période de procession (fin de l'hiver). Ils se retirent en mai et doivent être incinérés. Attention à ne pas les placer à portée d'un enfant.

▶ En cas d'infestation sévère, un échenillage est possible à l'automne. L'opération est délicate, car les poils urticants sont nombreux dans les nids. L'intervention d'un professionnel est conseillée.

▶ Posez des nichoirs pour les oiseaux insectivores (mésanges, huppes...).

▶ Les périodes de lutte varient selon les régions et les années. Pour intervenir sans risque, renseignez-vous auprès de la Fredon (organisme de défense contre les nuisibles) de votre région.

J. ROUSSLET

L'écopiège permet de capturer les chenilles au moment de leur descente.

Une carte du RNSA*, actualisée chaque semaine, permet de connaître le risque d'allergie pour chaque pollen au niveau des départements.

Le site CartoPollen* prédit à 3 jours les émissions de pollen de cyprès au niveau des communes du sud de la France (région Paca et ex-Languedoc-Roussillon).
** consultable sur www.pollens.fr*

famille à laquelle appartiennent le genévrier, le thuya et le cyprès. Un arbre très présent dans les régions Paca (Provence-Alpes-Côte d'Azur) et l'est de l'Occitanie (ex-Languedoc-Roussillon), notamment sous forme de haies brise-vent. À elles seules, les cupressacées représentent un tiers de toutes les émissions de pollens de ce territoire et 9 à 35 % des populations méditerranéennes y seraient sensibles, selon les études. Au département d'écologie forestière de l'Inra-Paca à Avignon (84), on étudie le cyprès de près, afin notamment d'informer la population du risque allergique grâce à CartoPollen [1], un site qui indique au jour le jour l'exposition potentielle à l'échelle des communes, en fonction des émissions de pollen et de la météo. *«Mais plus encore que l'environnement local ou régional, le microenvironnement est déterminant dans le risque allergique»*, observe Christian Pichot, chercheur à l'Inra. Le recueil des pollens dans les eaux de lavage des cheveux d'habitants de Valence (26) et Marseille (13) a ainsi montré une grande variabilité de l'exposition aux pollens en fonction des habitudes de trajets et des lieux de vie. Dans les zones pavillonnaires, où les haies de cyprès peuvent compter des dizaines d'arbres, les taux d'exposition grimpent de manière spectaculaire. En cas d'allergie, il est donc primordial de se préoccuper de son environnement proche. L'équipe avignonnaise, en collaboration avec des chercheurs de SupAgro Montpelier et de l'hôpital Nord de Marseille, a notamment montré que tailler les haies de cyprès au bon moment permet de limiter sensiblement les émissions de pollen (voir encadré ci-dessous). Elle étudie aussi la biologie de reproduction du cyprès dans le but de développer des variétés moins pollinisantes. Mais, avant d'arriver à obtenir des résultats stables et reproductibles, *«la prévention et l'information du public restent essentielles»*, rappelle Christian Pichot. *«Malheureusement, cette information peine à parvenir au grand public»*, déplore Michel Thibaudon, qui a longtemps milité pour un étiquetage des plantes vendues en jardineries en fonction des risques allergiques et toxiques. Régi par le décret n° 94-510 du 23 juin 1994, cet étiquetage doit indiquer le nom de la plante, sa variété et son fournisseur mais en aucun cas ses éventuels effets nocifs. Passée à la moulinette législative et tempérée par des professionnels (horticulteurs, fleuristes, pépiniéristes…) souvent réticents, cette demande, soutenue par de nombreux médecins et chercheurs, n'a finalement abouti dans la loi qu'à un projet d'affichage de mise en garde dans les jardineries, ce qui est *«mieux que rien»*, selon le scientifique du RNSA.

L'information du public est primordiale pour la prévention des risques

Une loi qui se fait attendre

Mais, dans la réalité, cette règle n'est même pas appliquée ! Ainsi, la loi de modernisation du système de santé (n° 2016-41) de 2016 comporte bien un article 57 portant sur la gestion des plantes allergisantes et toxiques. Mais, à l'heure où nous publions, son décret d'application, attendu pour l'été 2016, n'est toujours pas paru et ne le sera probablement pas avant l'élection présidentielle. Au risque de voir encore une fois enterré ce projet, dans les tuyaux depuis 2011 ! Bien sûr, la prise en compte du problème des allergies ne doit pas passer par une suppression arbitraire des plantes en zone urbaine et périurbaine. Nul n'en contestera l'importance pour notre environnement, l'aspect de nos villes et notre moral. *«Mais des actions doivent s'engager pour mettre en accord la conception des plantations en ville et la question des allergies aux pollens»*, conclut Michel Thibaudon. ◆

(1) Consultable sur le site du RNSA : www.pollens.fr

M.-N. DELABY (2)

Omniprésents dans le paysage méditerranéen, les cyprès y sont beaucoup utilisés en haies brise-vent ou pour délimiter des parcelles agricoles ou d'habitation.

CYPRÈS ET AUTRES PLANTES À POLLENS ALLERGISANTS

EN PRÉVENTIF

▶ Si vous avez des cyprès ou autres cupressacées (thuyas, genévriers) par exemple en haies, pensez à les tailler avant la période de pollinisation (avant la fin de l'hiver). En éliminant une partie des cônes mâles, la taille réduira la quantité de pollen émise.

▶ De manière plus générale, on réduit le risque d'allergie en diversifiant les espèces plantées, car les pollens présents en quantité très importante dans une région constituent toujours un risque potentiel (exemple : cyprès en Méditerranée, bouleau dans l'est de la France).

▶ Dans les haies, privilégier les plantes à fleurs permet de réduire le risque, car leur pollen, principalement transporté par les insectes (et non le vent), est moins inhalé et donc moins allergisant.

ALERTER

JMB. AKASH/REA

P. BESSARD/REA

ANALYSE LABO P. 58-59

Malgré la réglementation européenne qui s'est durcie, on trouve encore des cuirs allergisants. En l'absence d'une traçabilité du cuir, s'en protéger reste malheureusement impossible.

A. LECOMTE POUR QC

De nombreuses peaux sont tannées en Asie, comme ici au Bangladesh (ph. de g.). La France a encore quelques tanneries, surtout de luxe, comme l'établissement Roux à Romans/Isère (ph. de d.).

ARTICLES EN CUIR

Ça craint toujours pour la peau

ÉLISABETH **CHESNAIS**,
RÉDACTRICE TECHNIQUE MÉLANIE **MARCHAIS**

Si le cuir fait partie des matières les plus nobles, il ne le doit pas à son origine. Car hormis les cuirs exotiques, il est fabriqué à partir d'un sous-produit de l'abattage du bétail élevé pour sa viande ou son lait. C'est à la sortie de l'abattoir que commence son processus de fabrication. Les peaux sont salées pour une bonne conservation provisoire. On évite ainsi qu'elles pourrissent avant leur arrivée dans une tannerie. Le long processus du tannage peut alors débuter, il va transformer la peau brute de l'animal en un cuir inaltérable, résistant et durable.

Quelques milligrammes de chrome VI suffisent à déclencher une allergie

Le tannage minéral est le plus répandu, il concerne 85 % des cuirs produits dans le monde et se fait au chrome III. À la fin des opérations, il est fixé à la fibre, qui devient alors du cuir. Mais si jamais une fraction de ce chrome III ne se fixe pas, elle s'oxyde dans le cuir et se transforme en chrome VI, cancérogène par inhalation et très allergène pour la peau. Quelques milligrammes suffisent à provoquer des allergies. Il y a dix ans, 1 article sur 6 contenait plus de 10 mg de chrome par kilo, selon une étude allemande portant sur plus de 850 produits en cuir. En 2012, l'Agence européenne des produits chimiques soulignait que plus de 30 % des articles en cuir testés dans l'Union européenne présentaient des concentrations de chrome VI supérieures à 3 mg/kg. Pour mettre fin aux allergies causées par des gants, des chaussures, des vêtements, des sièges et d'autres articles en cuir, l'Union européenne a durci sa réglementation. Depuis le 1er mai 2015, il est interdit de commercialiser les articles en cuir s'ils contiennent plus de 3 mg de chrome VI par kilo de cuir. Ce seuil correspond à la limite de détection actuelle, il n'est pas efficace à 100 % mais devrait tout de même réduire de 80 % le risque d'eczéma de contact dû au cuir. Or, nos analyses prouvent qu'on trouve encore des articles en cuir contaminés, et les éviter reste une >>>

A. HOFFORD/SINOPIX-REA

La France exporte des peaux brutes et les récupère sous forme de produits manufacturés (ici en Chine).

gageure. Acheter français ou européen n'est même pas une garantie, car de la peau de l'animal au produit vendu, le cuir suit de drôles de parcours qui ne figurent pas sur l'étiquette. La France est ainsi un gros exportateur de peaux brutes de bovins. Collectées dans les abattoirs, la plupart partent pour être tannées et transformées ailleurs, souvent en Asie, avant de revenir en Europe sous forme de chaussures, de vêtements, de sièges… Notre pays importe également des peaux tannées d'ovins et de veaux, transformées en articles de maroquinerie dans l'Hexagone.

Des peaux tannées à bas prix

Dans les deux cas cependant, les peaux peuvent être tannées dans des pays à bas prix, dans des conditions parfois scandaleuses, tant pour la santé des travailleurs que pour la pollution de l'environnement. Ce sont essentiellement les marques de luxe et le très haut de gamme qui fabriquent en France et y font encore le tannage. Alors, quelle que soit l'étiquette qui figure sur le produit acheté, bien malin qui peut dire d'où vient vraiment le cuir. Même quand il porte une étiquette « made in France » ou « made in Europe », il a sûrement beaucoup voyagé et peut avoir été tanné dans un pays moins regardant quant à la parfaite innocuité du cuir. Une vraie traçabilité s'impose. ◆

ANALYSE LABO

Ce que nous avons recherché

LE CHROME VI HAUTEMENT ALLERGISANT POUR LA PEAU

Le chrome VI, qu'on trouve aussi sous le nom de chrome hexavalent, est une substance hautement allergisante pour la peau. Elle provoque de graves eczémas de contact, même à faibles concentrations. Hors expositions professionnelles, le risque est très ciblé: il se cantonne aux articles en cuir. Mais tout ce qui est en cuir est potentiellement concerné dès qu'il y a contact avec la peau, qu'il soit direct ou indirect, bref ou prolongé. Ce sont aussi bien les sandales portées à même la peau que les chaussures nécessitant des chaussettes, les canapés que les porte-monnaie ou les sacs à main, et bien d'autres articles en cuir…

Un résidu du tannage

Heureusement, le chrome VI n'est pas censé être présent dans le cuir. Il ne s'agit pas d'un ingrédient de fabrication, seulement d'un résidu susceptible de se former à partir du chrome III utilisé pour le tannage.

Nos analyses

Nous avons acheté 34 articles en cuir grand public et analysé leurs teneurs en chrome VI, afin de vérifier que les fabricants respectent la nouvelle réglementation protégeant la santé des consommateurs. Le laboratoire quantifie la teneur en chrome VI de chaque cuir par spectrophotométrie. Au total, 56 cuirs différents ont été analysés, certains articles étant composés de plusieurs cuirs.

LE PH IL PEUT ÊTRE IRRITANT

Si ce critère est moins problématique pour la santé que le chrome VI, un cuir au pH trop basique ou trop acide peut provoquer des irritations de la peau quand on transpire. Contrairement aux produits textiles, il est impossible de laver le cuir à grande eau avant usage. Les éventuels résidus de substances chimiques basiques ou acides encore présents ne peuvent pas être éliminés. Un pH élevé favoriserait par ailleurs la transformation du chrome III en chrome VI allergisant.

Nos analyses

Le laboratoire a plongé les substances chimiques résiduaires prélevées sur le cuir dans une solution aqueuse, puis mesuré le pH avec un pH-mètre. Le pH neutre est de 7. La réglementation sur les gants de bricolage et de jardinage impose un pH compris entre 3,5 et 9,5. Des limites que nous appliquons aux autres articles non soumis à une obligation réglementaire.

18 PAIRES DE CHAUSSURES

A. LECOMTE POUR QC

	Happy Bee Sandales bleues filles cuir et strass (achetées chez Tati)	Pat & Ripaton Sandales roses enfant (La Halle aux chaussures)	Zara Chaussures de ville homme noires	André Mules Roland noires	Clarks Sandales Tustin Spears noires	Geox respirea Ballerines Lola noires	H&M Sandales Kaki marron clair	Kiabi Bottines marron	Kickers Bottillons bonbon enfant gris marine et gris clair
PRIX (€)	19,99	30	69,95	59	89,99	90	29,99	35	65
JUGEMENT GLOBAL	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CHROME VI	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
PH	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★

8 PAIRES DE GANTS	Carrefour Gants de manutention jaune (1)	Gamm Vert Gants de jardinage marron	Hobygam Gants de protection travaux de jardinage marron	Rostaing Gants cuir tanné en France beige	Mapa Travaux délicats gris et vert (1)	Diall Gants entretien du jardin jaune et vert (Castorama)	Georges Morand Gants en cuir noir	Galeries Lafayette Gants en cuir noir
	Gants de protection						Autres gants	
PRIX (€)	10,90	24,60	17,40	21,50	12,99	11,99	95	49,99
JUGEMENT GLOBAL	★★	★★	★★	★★	■	■■	★★★	■
CHROME VI	★★	★★★	★★★	★★★	■	■■	★★★	★★★
PH	★★★	★	★	★	★★★	★★	★★	■■

(1) D'après le fabricant, ce produit n'est plus commercialisé.

8 PORTE-MONNAIE	Fossil zippé Ellis noir	Lancaster Versailles noir	Herlaine Orca noir	Longchamp le Foulonnée noir	Porte-monnaie noir (acheté chez Auchan)	Le Tanneur Marius Zippé noir	Arthur & Aston homme chataigne	Hexagona Felin marron
PRIX (€)	35	24	3,90	90	3,99	29	29	16,90
JUGEMENT GLOBAL	★★★	★★★	★★★	★★	★	★	★	★
CHROME VI	★★★	★★★	★★★	★★★	★	★	★★★	★★★
PH	★★★	★★★	★★	★	★★★	★★★	■	■

LES CHAUSSURES

Certaines marchent au chrome VI

Sur 18 paires de chaussures analysées, 3 contiennent du chrome VI. Pour les deux notées ★, on flirte avec la limite de 3 mg/kg, c'est trop pour les personnes allergiques au chrome VI, sans risque pour les autres. La contamination des Denim Side est, en revanche, très élevée. La paire testée en contient 10 mg/kg dans la doublure et 18 mg/kg dans la semelle intérieure. Même portée avec des chaussettes, elle présente un vrai danger. Chaussea assure avoir retiré ce modèle de la vente suite à nos analyses. 4 paires présentent un pH trop acide, inférieur à 3,5. Il est de 2,95 pour la semelle intérieure des Tropéziennes analysées. Au moins une partie en cuir des chaussures notées ■ a un pH de 3,25 à 3,4.

LES GANTS

Trois se font taper sur les doigts

Notre sélection compte des gants de ville et des gants pour jardinage et bricolage non doublés. Les Mapa pour travaux et Diall pour jardinage testés sont contaminés par le chrome VI à des teneurs inacceptables, respectivement 7 et 13 mg/kg, alors que la limite réglementaire est fixée à 3 mg/kg. Les gants de ville Galeries Lafayette ont un pH de 2,6, beaucoup trop acide. L'enseigne nous assure exiger de son fournisseur un pH compris entre 4 et 7,5 et chercher à résoudre le problème.

LES PORTE-MONNAIE

Touchez pas au grisbi !

Pas de contact prolongé ici, mais il est direct et répétitif, c'est suffisant pour déclencher une allergie s'il y a du chrome VI. Le porte-monnaie Le Tanneur et celui qui a été acheté chez Auchan en contiennent à des teneurs proches de la limite réglementaire, preuve qu'une grande marque n'est pas gage d'un tannage parfait du cuir. Plusieurs pèchent par un pH trop bas, mais c'est moins gênant pour des porte-monnaie que pour des gants ou des chaussures. Ils ne sont pas en contact prolongé avec la peau.

Naf Naf Escarpins Bourgogne	Eram Sandales Prala corail	In Extenso Sandales Pensylvania noires (Auchan)	Minelli Ballerines Callie vernis noires	Esmara Ballerines noires (achetées chez Lidl)	San Marina Mocassins Mavino cognac	G Club Chaussures bateau Calca marron (Gémo)	Les Tropéziennes par M. Belarbi Nu-pieds camel	Denim Side Chaussures homme noires (Chausséa)
59,99	49	19,99	89	12,99	69	39,99	55	29,99
★★★	★★	★★	★	★	★	★	■	■■
★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★	★★★	■■
★★	★	★	★★	■	■	■	■■	★★★

CONSO PRATIQUE

HUISSIERS

Une profession mal aimée et méconnue

Pour le grand public, les missions et les modalités de rémunération des huissiers demeurent assez floues (lire notre enquête, p. 48). Explications.

QUELLES SONT LES FONCTIONS DE L'HUISSIER ?

S'il y a procès, l'huissier remet les assignations et procède également à la signification des actes judiciaires.
Pour l'exercice d'un droit, sur présentation d'un titre exécutoire (par exemple, un jugement), l'huissier réalise des saisies ou des expulsions. Il peut solliciter des administrations ou la justice (procureur), afin d'obtenir divers renseignements (domicile, comptes bancaires...). Dans certaines circonstances (par exemple, expulsions), il peut réclamer le renfort des forces de l'ordre.
Dans le cadre d'une démarche non judiciaire, l'huissier établit des constats et procès-verbaux (malfaçons, nuisances de voisinage...), atteste (par exemple, captures d'écrans Internet), effectue des ventes aux enchères de biens mobiliers...
Certaines de ces prérogatives sont ouvertes à la concurrence d'autres professions juridiques.
De manière plus générale, l'huissier de justice peut conseiller des personnes dans la rédaction d'actes juridiques, mettre en demeure une partie, apposer des scellés dans l'attente de l'inventaire des biens d'un défunt.

COMMENT L'HUISSIER EST-IL RÉMUNÉRÉ ?

Les règles de sa rémunération sont notamment encadrées par un décret du 12 décembre 1996, réactualisé en février 2016.

LES ÉMOLUMENTS

Ils correspondent à la rémunération des actes dits d'information prévus par la loi et des actes d'exécution. Ils se calculent par l'addition de:
▶ **droits fixes codifiés** (tarif réglementé) qui s'appliquent, par exemple, aux états des lieux locatifs (128,70 € HT pour un logement d'une superficie de 50 à 150 m²), aux assignations (18,23 € HT), aux significations de jugement (25,74 €);
▶ **droits proportionnels ou de recouvrement** si l'intervention est motivée par une dette (de 4,29 € à 550 € HT au maximum);
▶ **droits d'engagement des poursuites.** Ils sont perçus à l'occasion du premier acte d'une procédure de recouvrement de dette (droit proportionnel qui varie de 4,29 € à 268,13 € HT);
▶ **frais de gestion du dossier** (33 € HT maximum, pour une même affaire).

LES HONORAIRES

Ils rémunèrent l'huissier pour ses conseils, les constats (non locatifs)... Ces honoraires sont fixés librement. Le demandeur doit être informé de leur montant avant toute action de l'huissier.

LES DÉBOURS

Ils couvrent les frais annexes que l'officier public avance (par exemple, indemnisation d'un témoin, frais d'affranchissement ou fiscaux...). La TVA (20%) et une taxe forfaitaire de 14,89 € entrent dans la catégorie des débours.

LES FRAIS DE DÉPLACEMENT

Ils sont forfaitaires (7,67 € HT) et appliqués à chaque signification d'acte.

MARIUS/ANDIA

Les huissiers ne font pas que des saisies! Ils peuvent, par exemple, établir des constats ou aider à la rédaction d'actes juridiques.

LES ACTES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Ils sont rémunérés 8,80 € HT «l'unité».

QUI PAIE L'HUISSIER ?

Les frais d'exécution forcée (par exemple, à la suite d'un jugement) sont en principe à la charge du débiteur. Quand l'huissier doit recouvrer des sommes sans titre, c'est au créancier de payer. Dans toutes les situations, des provisions peuvent être réclamées au demandeur. Quand ils sont à la charge du créancier, les frais dus à l'huissier peuvent être déduits des sommes récupérées auprès du débiteur. Le créancier sera par ailleurs tenu d'acquitter la facture présentée par l'officier public si le débiteur, qui devait en principe la payer, est insolvable. Les contestations sur les frais réclamés et liés à un acte exécutoire doivent être portées devant le greffier en chef du tribunal qui l'a émis. Dans les autres situations, c'est le tribunal de grande instance (litige de plus de 10000 €) ou d'instance (moins de 10000 €) qui est compétent. ◆

PETITES CRÉANCES
UNE PROCÉDURE SIMPLIFIÉE

L'article 1244-4 du code civil (loi du 6/8/15 et décret du 9/3/16) introduit dans notre droit une procédure simplifiée de recouvrement des petites créances (moins de 4000 €) sans titre exécutoire préalable. L'huissier adresse une lettre recommandée avec accusé de réception (AR) au débiteur pour l'inviter à participer à cette procédure. S'il est d'accord, il délivre sans autre formalité un titre exécutoire.
Et c'est un autre huissier qui devra le présenter au débiteur. Les frais occasionnés par cette procédure (tarifs réglementés donnant droit à des émoluments) sont à la charge exclusive du créancier. *«La mesure, plutôt une bonne idée, vise à désengorger les tribunaux. Mais on n'a pas encore atteint le rythme de croisière dans sa mise en œuvre»*, concède Pascal Thuet, de la Chambre nationale des huissiers.

Index des fiches conso pratique sur
http://ufcqc.link/conso557

ÉLECTROMÉNAGER

Réparer sans recourir à un service après-vente

Utiliser le service après-vente (SAV) d'une enseigne pour réparer un produit en panne à la fin de sa période de garantie peut coûter très cher. Heureusement, de nombreuses possibilités s'ouvrent aux consommateurs pour réduire la facture en mettant la main à la pâte.

LES TUTORIELS EN LIGNE

Les fabricants sont de plus en plus nombreux à proposer des pièces détachées pour leurs produits (lire p. 51). Elles peuvent généralement être commandées depuis leur site officiel. Mais une fois la pièce en main, encore faut-il savoir la monter! Plusieurs sites Internet se sont spécialisés dans les conseils pratiques sur la réparation d'électroménager. Ils fournissent les notices des produits, des vues éclatées des appareils et des tutoriels. Spareka.fr, créé en 2012, propose près de 300 vidéos de réparation. Tout-electromenager.fr et commentreparer.fr délivrent aussi des conseils, mais permettent surtout de demander de l'aide à d'autres internautes. Le site sosav.fr est, lui, spécialisé dans l'électronique (smartphones, tablettes...). Les marques s'y mettent aussi: Seb s'est doté d'un studio pour tourner des didacticiels destinés à sa chaîne Youtube. Attention aux sites qui, sous couvert de donner des conseils, vous inciteront ensuite à contacter un réparateur partenaire.

LES REPAIR CAFÉS

Concept né à Amsterdam en 2009, les Repair cafés ont rapidement essaimé et sont aujourd'hui plus d'une centaine en France. Le concept est simple: à intervalles réguliers, des séances de réparation de tous types de produits (vêtements, meubles, électroménager, vélos...) sont organisées dans un lieu où outils et matériel se trouvent à la disposition des visiteurs. Des bénévoles sont présents pour guider les personnes ayant un appareil à réparer. Les réparations sont en général gratuites, mais certains Repair cafés demandent une contribution de quelques euros pour couvrir leurs frais. Liste des Repair cafés sur repaircafe.org/fr/

LES ATELIERS D'AUTORÉPARATION

L'association Les ateliers de la Marabille à Caen (14), la société ATR à Limoges (87), l'atelier 2AM à Marsac-sur-l'Isle (24)... Des ateliers ouvrent leurs portes aux particuliers qui, pour un prix réduit, peuvent profiter des outils et conseils d'un professionnel, à condition de faire le travail eux-mêmes.

LE RÉSEAU ENVIE

Le réseau d'entreprises sociales Envie propose, depuis octobre 2016, un service de réparation au prix fixe de 39 € au sein de ses 45 magasins. Ces derniers utilisent en priorité des pièces détachées d'occasion, pour une double économie et une réparation plus écologique. ◆

F. MAIGROT/REA

39 € la réparation dans le réseau Envie.

CONGÉ DE PROCHE AIDANT

Les règles à connaître

Tout salarié peut cesser de travailler momentanément pour aider un proche handicapé ou en perte d'autonomie, sans forcément avoir un lien familial avec ce dernier.

Selon le groupe de protection sociale Malakoff Médéric, 18% des salariés ont à charge un proche dépendant ou malade. Et cette proportion ne cesse de croître, en particulier chez les salariés de plus de 50 ans. Instauré par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement de la population et précisé par la loi Travail d'août 2016, le «congé de proche aidant» doit leur faciliter la tâche. En vigueur depuis le 1er janvier 2017, il remplace l'ancien «congé de soutien familial» et se démarque de son prédécesseur par une plus grande souplesse.

BURGER/PHANIE

Le congé n'est pas rémunéré.

QUI PEUT EN BÉNÉFICIER?

Tout salarié ayant plus d'un an d'ancienneté dans l'entreprise a droit au congé de proche aidant pour s'occuper d'une personne âgée, handicapée ou en perte d'autonomie, avec laquelle il réside ou entretient des liens étroits et stables. Il n'est pas obligatoire qu'il s'agisse de liens de parenté. Le congé peut aussi être demandé en cas de cessation de l'hébergement en établissement de la personne aidée.

QUELLE EST LA DURÉE DU CONGÉ?

Elle est de 3 mois renouvelable jusqu'à un an pour l'ensemble de la carrière. Si l'employeur est d'accord, le congé peut se prendre sous forme fractionnée ou en temps partiel. En cas de fractionnement, la durée minimale de chaque période de congé est d'une journée.

QUEL DÉLAI POUR PRÉVENIR L'EMPLOYEUR?

La demande de congé doit être formulée au moins un mois à l'avance, 15 jours en cas d'urgence. La prise de congé peut néanmoins être immédiate (et donc sans préavis) si l'état de la personne aidée se dégrade soudainement ou lorsque celle-ci se trouve en situation de crise nécessitant une action urgente du proche aidant. Pour renouveler le congé, le salarié doit prévenir son employeur 15 jours avant la fin de celui-ci. S'il désire reprendre le travail, l'employé doit lui adresser sa demande un mois avant la date prévue. Il peut également mettre fin de manière anticipée à son congé au moins un mois à l'avance. En cas de décès de la personne aidée, ce délai est ramené à 15 jours.

LE SALAIRE EST-IL VERSÉ?

Non, le congé proche aidant n'est toujours pas rémunéré. En revanche, la durée du congé est prise en compte pour le calcul de l'ancienneté. Le salarié ne peut pas exercer une autre activité professionnelle pendant la durée du congé, mais il peut être employé par la personne aidée si celle-ci bénéficie de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou de la prestation de compensation du handicap (PCH). ◆

VOS DROITS

Nos experts vous répondent et nos associations locales vous aident. Coordonnées sur http://ufcqc.link/al557, rubrique «Où s'adresser en cas de litige?»

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

IMMOBILIER

Bail en attente

Je suis en train de vendre un bien immobilier et j'ai déjà trouvé mon futur appartement, une location. Mais, tant que la vente immobilière ne sera pas conclue définitivement, je ne souhaite pas rentrer immédiatement dans ce nouveau logement. Jusqu'à quand puis-je retarder la date de signature du bail? Et si cette date est trop proche, les parties au contrat de location peuvent-elles conclure un accord de réservation jusqu'à arriver à la date de signature désirée pour le bail?

M. BLAISE, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

OC La date de signature d'un bail est librement fixée par les parties. Si vous souhaitez repousser la date de signature du bail à une date ultérieure, mieux vaut en faire la promesse écrite à votre futur propriétaire. Cette démarche le rassurera car vous vous engagez par ce document à signer le bail à une date déterminée. Toutefois, le bailleur n'est pas tenu d'accepter et la promesse n'engage que vous. Sachez que, pour cet arrangement, le bailleur ne peut vous demander de chèque de réservation. Cette pratique est interdite (art. 22-2, loi 06/07/1989). Si, en revanche, vous ne souhaitez repousser que la date d'entrée dans les lieux, vous pouvez signer le bail dès à présent et convenir d'une date ultérieure d'entrée dans le logement. Vous aurez ainsi l'assurance d'avoir cet appartement car cette signature engage votre bailleur.◆

DESSINS NESTOR SALAS

COPROPRIÉTÉ

Fonds pour travaux

La loi Alur concernant les copropriétés impose, depuis le 1er janvier 2017, de constituer un fonds pour travaux (minimum 5% des charges courantes de la copropriété). Est-ce que l'assemblée générale de la copropriété peut voter contre la création de ce fonds? Que risque-t-elle en cas de refus? Dernier point: que deviennent les fonds versés par un copropriétaire en cas de vente de son appartement? Sont-ils récupérables?

JEAN-PIERRE RIVA, SALINS-LES-THERMES (73)

OC Sauf exceptions légales, l'assemblée générale des copropriétaires ne peut pas décider, même à l'unanimité, la non-constitution du fonds pour travaux ou son report. Depuis le 1er janvier 2017, la mise en place de ce fonds est en effet obligatoire pour les copropriétés à destination partielle ou totale d'habitation (art. 14-2, loi du 10/07/1965). Les copropriétaires doivent verser, sur un compte bancaire séparé, une cotisation annuelle afin de supporter le coût de futurs travaux. Toutefois, la loi a prévu des exceptions à cette obligation: immeuble neuf de moins de cinq ans, copropriété de moins de 10 lots ou ayant un diagnostic technique global ne faisant pas apparaître de travaux à prévoir dans les dix prochaines années. Mais il est vrai que la loi n'a pas prévu de sanction si la décision est rejetée par l'assemblée générale... Quant aux sommes versées, elles ne sont pas remboursables par la copropriété lors de la cession d'un lot. Les copropriétaires qui vendent leurs lots peuvent, éventuellement, répercuter ces montants sur le prix de vente. Une autre solution consiste à prévoir par contrat que l'acquéreur remboursera au vendeur le montant des sommes versées.◆

LOCATION MEUBLÉE

Charges récupérables sur le locataire

Je suis propriétaire d'une maison meublée que je souhaite mettre en location non saisonnière. Quelles charges (gaz, eau, électricité, ordures ménagères, taxe d'habitation...) puis-je ajouter au loyer de base et facturer à mon futur locataire?

CLAUDE ROCHETTE, FONTVIEILLE (13)

OC La liste des charges que vous pouvez récupérer auprès de votre locataire est limitativement fixée par le décret n° 87-713 du 26 août 1987 et son annexe. On y trouve, par exemple, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères ainsi que les principales charges de copropriété le cas échéant. Parce qu'il s'agit d'une location meublée, vous avez le choix entre le versement de provisions de charges ou d'une somme forfaitaire dont vous fixez la périodicité (art. 25-10, loi du 06/07/1989). Dans ce dernier cas, vous n'avez pas à procéder à une régularisation annuelle, obligatoire en cas de provisions de charges. Mais le choix du forfait vous empêche aussi de demander un éventuel complément au locataire. Son montant est librement fixé dans le contrat de location sans pouvoir être disproportionné. Toutes ces règles sont reprises dans le modèle de bail obligatoire que vous allez utiliser, ainsi que dans la notice d'information qu'il vous faudra remettre à votre locataire.◆

Défendez-vous avec nos lettres types sur http://ufcqc.link/lettres557

ACHATS SUR INTERNET

Coordonnées bancaires conservées

Client d'Amazon, je souhaiterais savoir s'il est légal que le site conserve mes coordonnées bancaires. Amazon prétend que c'est pour faciliter la tâche lors d'un prochain achat. Ainsi, le client n'a plus à réinscrire ces informations à l'avenir.

LUCIEN LEROUX, NÎMES (30)

OC Pour éviter tout risque de fraudes, vos données bancaires n'ont pas à être conservées une fois la transaction effectuée. Malgré tout, certains sites marchands, comme Amazon, le proposent. Sachez que pour être autorisés à stocker ces données sensibles, ils doivent vous informer de l'objectif poursuivi (ex: pour faciliter vos futurs achats). En outre, ils sont tenus de recueillir votre accord exprès. Pour cela, généralement, il est nécessaire que vous cochiez une case spécifique. Attention, celle-ci ne doit pas être précochée par défaut (recommandation de la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) du 25/02/2014). Si ces conditions n'étaient pas respectées ou si, simplement, vous changiez d'avis, demandez par lettre recommandée avec accusé de réception (AR) la suppression de ces données à votre vendeur ou *via* votre espace client. À défaut, vous pourriez déposer une plainte auprès de la Cnil.◆

FACTURE EDF

Prélèvement automatique imposé

J'ai souscrit un contrat auprès d'EDF pour un appartement actuellement en travaux et que je compte mettre en location. J'ai voulu payer par Tip mais EDF m'a retourné une demande de prélèvement automatique. Contacté, EDF me dit que c'est une erreur et que je peux payer par chèque. Mais j'ai reçu un message de ma banque concernant la mise en place d'un prélèvement automatique au profit d'EDF. Cette fois, EDF me répond que, ayant mes coordonnées bancaires, elle a mis en place un prélèvement par défaut. Comment m'y opposer?

MARYSE DUBOIS, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

OC La communication de vos coordonnées bancaires à EDF (ex: remise d'un Rib...) ne vaut pas autorisation de prélèvement. Pour que cela soit le cas, vous devez avoir rempli un mandat de prélèvement Sepa à son profit et l'avoir retourné signé. Cette démarche a pu être effectuée également en ligne. N'hésitez pas à vous plaindre de cette pratique auprès du service client, de préférence par courrier recommandé avec AR, et à maintenir votre souhait de payer par Tip. D'autant que, d'après les conditions générales de vente (art. 8-2), vous êtes libre de choisir votre mode de règlement (Tip, chèque, carte bancaire...). Parallèlement, prévenez votre banque pour contester un éventuel prélèvement. En cas de débit, il s'agirait d'une opération non autorisée. Votre établissement bancaire serait alors tenu de vous rembourser sans délai (art. L. 133-18 et L. 133-24, code monétaire et financier). Vous pouvez aussi signaler cette pratique à votre Direction départementale de la protection des populations (DDPP).◆

LUNETTES

De faux rabais

J'ai acheté une paire de lunettes à verres progressifs chez Optical Center. Or, la puissance des verres ne correspond pas à ma vue. Je suis allé chez un autre opticien pour avoir de bons verres. À cette occasion, j'ai pu constater qu'Optical Center avait artificiellement gonflé les prix pour mieux accorder un rabais de 40%. Les verres étaient en fait au prix des enseignes concurrentes. En plus, ils m'ont facturé 39 € la garantie de deux ans, souvent offerte ailleurs. Ai-je un recours face à de telles pratiques?

FRANCIS FATH, BINING (57)

OC Les prix étant libres, votre opticien peut pratiquer des tarifs supérieurs à ceux de la concurrence. Par ailleurs, la remise obligatoire d'un devis préalable vous permet de comparer avec d'autres opticiens. La promotion annoncée par l'enseigne devait, pour être régulière, indiquer le prix de référence auquel elle s'appliquait. Si votre vendeur ne peut justifier de la réalité d'un prix de référence à partir duquel la réduction vous a été annoncée, vous pourriez envisager un recours pour pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2, code de la consommation). Sachez que la société SAS Optical Center a fait l'objet d'une condamnation prononcée par la cour d'appel de Paris le 13 décembre 2016. La Cour ordonne à la société « *de cesser sa pratique commerciale trompeuse consistant, par le biais de campagnes de rabais promotionnels, à attirer les consommateurs en leur faisant croire que ces rabais leur offrent un avantage tarifaire alors qu'ils sont proposés ou appliqués aux consommateurs toute l'année, de sorte que lesdits rabais mis en avant ne reposent sur aucun prix de référence réel.* » L'enseigne a la possibilité de se pourvoir en cassation. Quant à la non-conformité des verres fournis par Optical Center, un recours est envisageable si la prescription médicale n'a pas été respectée. Vous seriez alors confronté à un défaut de conformité vous donnant droit à un échange ou, sous certaines conditions, au remboursement de votre monture (art. L. 217-9 et L. 217-10). L'association locale UFC-Que Choisir pourra vous épauler dans vos démarches.◆

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/AL557** OU TÉLÉPHONEZ AU **01 43 48 55 48**

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

Monte-escalier poussif

Le monte-escalier ne fonctionne pas correctement et son installateur refuse d'appliquer la garantie prévue.

R. KNESCHKE/SHUTTERSTOCK

Quand on débourse plus de 8000 € pour un appareil, on s'attend à ce qu'il fonctionne bien.

Handicapée physique, madame C., de Rennes, fait poser dans sa maison un monte-escalier par la société Indépendance Royale pour 8150 €. Le matériel est installé le 28 septembre 2012 et bénéficie d'une garantie contractuelle de 2 ans pièces et main-d'œuvre sur les accessoires et de 5 ans sur le moteur. En janvier 2014, le monte-escalier tombe en panne. Le technicien de l'installateur diagnostique une panne du chargeur de batteries, procède à une remise en état des câbles et de la protection de l'escalier, et remet l'installation en marche. Début 2015, de nouveaux soucis perturbent le bon fonctionnement du monte-escalier. Mme C. contacte Indépendance Royale qui, avant toute intervention, exige la signature d'un contrat d'entretien. Mme C. accepte et règle les 450 € demandés. Mais le monte-escalier ne fonctionne toujours pas correctement. Et hormis deux visites d'un technicien par an, le contrat ne prévoit aucune prise en charge ou remplacement des pièces. Saisie, l'UFC-Que Choisir de Rennes juge le montant du contrat d'entretien excessif et recommande à Mme C. de le résilier. La société accepte. L'association locale de Rennes souhaite aussi que l'installateur répare le monte-escalier en panne depuis plus de deux mois. Un technicien intervient. Il réclame 577 € pour remettre l'appareil en service. Mme C. paye. Informée, l'association locale exige le remboursement de la somme. Devant le refus d'Indépendance Royale, l'association confie le dossier à l'un de ses avocats. Finalement, l'installateur a préféré négocier. Il a versé à Mme C. 577 € pour rembourser la réparation, 800 € pour le préjudice moral et 1000 € pour couvrir les frais d'avocat. ◆

Les pannes se succèdent et la facture gonfle

ISÈRE UFC-QUE CHOISIR DE GRENOBLE, 24 BIS, RUE MALLIFAUD, 38100 GRENOBLE

L'embrayage rend l'âme trop tôt

Propriétaire d'une Nissan Micra achetée en 2011, Mme P. habite la région grenobloise. Elle tombe en panne d'embrayage quatre ans après l'acquisition du véhicule, alors que celui-ci ne compte que 16954 km au compteur. Elle contacte son concessionnaire, lequel lui établit un devis dont le montant s'élève à 777,99 €. Passe encore qu'un embrayage rende l'âme au bout de 150000 km ou de 10 ans, mais avec un si faible kilométrage, l'existence d'un vice caché n'est pas exclue. Mme P. demande au constructeur une prise en charge intégrale de la facture. Nissan France accepte de participer aux frais mais à hauteur de 49 % seulement. Mme P. insiste mais en vain. Elle décide de solliciter l'aide de l'UFC-Que Choisir de Grenoble. Devant le refus persistant de Nissan, l'association locale conseille à la consommatrice de saisir le juge de proximité. Ce dernier a condamné Nissan à prendre en charge la réparation totale du véhicule et à verser à Mme P. 222,10 € de dommages et intérêts. ◆

L. LECARPENTIER/REA

Un embrayage qui flanche au bout de 4 ans, ce n'est pas normal.

CÔTES-D'ARMOR UFC-QUE CHOISIR DE SAINT-BRIEUC, 3, RUE PIERRE-CLÉRET, 22120 YFFINIAC

LE DISTRIBUTEUR ÉTAIT MUET Madame R., de Pludual (22), veut retirer 100 € au distributeur de la Caisse d'épargne de Plouha. Mais aucun billet ne sort malgré le ticket imprimé qui, lui, indique un retrait de 100 €. Elle s'adresse au personnel de la banque, qui lui dit ne pas pouvoir intervenir et de repasser la semaine suivante. Sept jours plus tard, pas de meilleure réponse, sauf que le compte de Mme R. a été débité de 100 €. Elle envoie une lettre recommandée à la direction. Faute de réponse, elle contacte l'UFC-Que Choisir de Saint-Brieuc, qui signale le dysfonctionnement du distributeur à la Caisse d'épargne et demande que le compte de la cliente soit recrédité rapidement. Quinze jours plus tard, Mme R. était remboursée (+ 5 € pour les frais de la lettre recommandée). ◆

MAYENNE UFC-QUE CHOISIR DE LA MAYENNE, 31, RUE OUDINOT, 53000 LAVAL

Allianz joue la montre

Le couple de retraités bénéficiait d'une assurance assistance en cas de décès. Mais à la mort de l'épouse, l'assureur prétexte une déclaration tardive pour refuser sa garantie.

Client de La Banque postale, un couple de retraités habitant la Mayenne souscrit, à travers la carte Visa Classic, une assurance assistance en cas de décès, doublée d'une garantie d'assurance décès accidentel. L'épouse décède à Limoges le 5 décembre 2014 et son corps est rapatrié à Ernée, son lieu de résidence. C'est en consultant différents documents que sa fille s'aperçoit, six jours plus tard, de l'existence de ces assurances. Elle compose le numéro indiqué sur la carte Visa. Il s'agit de celui de la société Allianz, qui gère les contrats de La Banque postale. Mais l'assureur refuse la prise en charge du transfert du corps au motif de ne pas avoir eu l'accord préalable. La fille du couple s'adresse alors à l'UFC-Que Choisir. L'association locale interpelle Allianz sur son refus de prise en charge et saisit le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances. Allianz persiste néanmoins dans son refus. L'UFC-Que Choisir de Laval insiste, rappelant que si le contrat carte Visa Classic remis aux retraités lors de leur souscription prévoit bien qu'il faut déclarer le sinistre sous 15 jours, il précise aussi qu'Allianz doit démontrer avoir subi un préjudice pour refuser la prise en charge au-delà. Ce qui n'était nullement le cas, la fille du couple ayant contacté l'assureur six jours après le décès de sa mère. Allianz a fini par indemniser les frais de rapatriement (821,50 €) du corps de la défunte de Limoges à Ernée. ◆

F. PERRI/REA

Allianz ne pouvait pas démontrer que l'assuré était en tort.

CHARENTE-MARITIME

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

Le compteur d'eau s'emballe

En janvier 2010, un habitant de Charente-Maritime reçoit de la Saur une facture d'eau de 7 424 €, soit 25 fois le montant de sa consommation habituelle. Ce montant s'explique par une fuite d'eau jamais détectée et qui n'a laissé aucune trace. Il conteste la facture mais sa demande restant sans réponse, il sollicite l'aide de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. L'association locale l'aide à argumenter son dossier et à exercer plusieurs recours auprès de la Médiation de l'eau, ainsi qu'auprès du Défenseur des droits, tant au niveau départemental que national. Après plus de six ans de procédure, ce consommateur a enfin obtenu gain de cause. Il a reçu un avis de paiement de 1 950 €, soit une réduction de 5 474 € sur sa facture initiale. ◆

M.L. GAILLARD/REA

Une fuite cachée et les ennuis commencent.

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

Hôtels complets

Une habitante de Strasbourg achète, pour 369,90 €, deux coffrets cadeaux Smartbox grâce auxquels elle espère pouvoir séjourner à Venise. Sept à neuf mois à l'avance, elle contacte, pour réserver, les hôtels vénitiens figurant dans les coffrets. Tous lui répondent qu'ils sont complets aux dates qu'elle propose. Faute de visiter la cité des Doges, elle décide de changer de destination. Direction Lisbonne mais sans plus de succès. À sa demande de résiliation, Smartbox répond qu'il est trop tard. Dépitée, elle saisit l'UFC-Que Choisir de Strasbourg, laquelle rappelle à Smartbox sa responsabilité de plein droit de la bonne exécution du contrat, même celle devant être exécutée par d'autres prestataires (article 17 du code du tourisme). Smartbox a procédé au remboursement de la cliente, augmenté d'un avoir de 29,90 €. ◆

VOISIN/PHANIE

Smartbox est responsable de la bonne exécution du contrat.

APPELS À TÉMOIGNAGES

IMMO CONFORT Vous avez été démarché par la société Immo Confort (Antony) pour une installation photovoltaïque.

ASSURANCE VIE Vous avez été contacté par un cabinet qui recherche les bénéficiaires d'un contrat d'assurance vie, afin de procéder au versement des capitaux.

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

temoignage@arnaques-infos.org

L'arnaque était presque parfaite

Il avait mis en vente un manteau de vison sur Leboncoin.fr. Un escroc l'a approché. Christian a évité le piège de justesse.

PAR ARNAUD **DE BLAUWE**
(adeblauwe@quechoisir.org)

Il est aujourd'hui dans le «top 5» des sites Internet les plus consultés par les Français. Leboncoin.fr publie chaque jour 800 000 nouvelles annonces de particuliers, et aussi de professionnels, désireux de vendre des produits d'occasion ou de proposer des biens ou services aussi divers que des maisons, voitures, cours particuliers, emplois à pourvoir, caisses à outils ou encore peluches géantes! Le site, devenu une vraie institution (26 millions de visiteurs uniques en 2016), n'est qu'un intermédiaire entre acheteurs et vendeurs. Une aubaine pour les escrocs. En décembre dernier, Christian D., qui vit près de Roye (80), dépose sur le Bon Coin une offre pour un manteau de vison au prix de 550 €. Il appartenait à sa femme, récemment décédée. *«J'avais aussi vendu sa voiture et d'autres biens par ce biais. Tout s'est toujours bien déroulé»*, explique-t-il à *Que Choisir*. Pas cette fois-là.

26 millions de personnes ont visité le Bon Coin en 2016

Le piège du faux compte Paypal

«Une semaine après la diffusion de l'annonce du manteau, un acheteur s'est manifesté, poursuit Christian. *Il me demandait d'ouvrir un compte Paypal pour qu'il puisse y déposer l'argent. Je l'ai fait, puis je l'en ai informé. Un peu plus tard, l'acheteur m'a adressé par mail un document avec l'en-tête de Paypal certifiant qu'il avait déposé sur son compte la somme correspondante à l'achat.»*

Rassuré, Christian se rend à la Poste et fait partir le manteau par Chronopost à une adresse en France. *«C'était urgent, mon interlocuteur m'avait dit qu'il voulait l'offrir pour Noël»*, confie-t-il. En réalité, la notification Paypal est un faux, l'œuvre d'un escroc. Qui n'a jamais déposé aucune somme d'argent nulle part! *«Je me serais fait avoir s'il ne s'était pas montré trop pressant. Mon pseudo-acheteur a dans la foulée exigé que je lui envoie en Suisse 1 000 € en coupons PCS* (une carte prépayée Mastercard, voir repère ci-contre) *pour, soit-disant, "internationaliser la transaction" car il avait un compte dans ce pays. Selon lui, c'était une formalité nécessaire et il était bien sûr entendu qu'il me redéposerait la somme sur mon compte Paypal. À ce moment-là, j'ai vraiment douté. Et puis j'ai eu l'homme intéressé par le manteau au téléphone: son accent n'avait rien de suisse!* [1]»

Ayant évité le piège, Christian se précipite à la Poste pour tenter de stopper le colis. *«L'agent qui m'a accueilli a été très bien. Il a immédiatement compris le souci et fait ce qu'il fallait. Deux jours plus tard, le manteau m'était retourné.»* L'escroc, lui, n'a pas lâché prise tout de suite. *«Comme j'ai fini par ne plus donner de nouvelles, il m'a adressé plusieurs mails. Le dernier d'entre eux était d'ailleurs assez menaçant puisqu'il était indiqué qu'il avait mon adresse, qu'il connaissait ma famille»*, complète Christian. Face à ces propos, il s'est rendu à la gendarmerie. Mais sa plainte n'a pas été enregistrée puisqu'il n'y a finalement pas eu de préjudice. La fourrure a, quant à elle, regagné son placard où elle est soigneusement rangée. En attendant d'être remise en vente. Sur Leboncoin.fr? ◆

(1) Effectivement, le numéro qui s'est affiché sur le téléphone signifiait que l'appel venait de Côte-d'Ivoire, pays d'où «partent» de nombreuses escroqueries sur Internet.

REPÈRE

Les cartes PCS

Par l'intermédiaire des buralistes ou sur Internet, Mastercard vend des cartes nommées PCS. Non reliées à un compte bancaire, elles permettent de payer chez les commerçants partenaires, dans la limite des montants qui y sont crédités. La carte se recharge grâce à l'achat de coupons (de 20 à 250 €) puis l'activation d'un code *via* SMS, Internet, l'application pour smartphone ou par téléphone. Mais, dans le cadre d'une transaction, des escrocs réussissent à obtenir, par la persuasion et la ruse, le code des victimes qu'ils visent pour créditer leurs propres cartes PCS. La fraude est toutefois devenue moins facile. Depuis le 1er janvier 2017, la loi Sapin II soumet la délivrance de telles cartes à la fourniture d'un justificatif d'identité et de domicile. Les documents présentés peuvent néanmoins être falsifiés ou usurpés, comme cela se produit dans la souscription de crédits à la consommation.

QUI SOMMES-NOUS ?

Un magazine au service des consommateurs

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

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

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

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

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

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

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

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

WWW.QUECHOISIR.ORG
Le site de conso le plus performant

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

PLUS DE 600 PRODUITS TESTÉS EN CONTINU Dès qu'un produit nouveau apparaît sur le marché, l'UFC-Que Choisir l'achète et le teste. Les résultats du banc d'essai sont immédiatement mis en ligne sur son site Internet.

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

TOUS LES PRODUITS DANGEREUX RAPPELÉS Dès qu'un produit est rappelé par un professionnel, car dangereux pour la santé ou la sécurité des consommateurs, l'information est portée à la connaissance de tous. Une base de données qui compte actuellement plus de 1600 rappels de produits dangereux.

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

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

DE NOMBREUSES LETTRES TYPES POUR TOUTES VOS DÉMARCHES Régulièrement mises à jour en fonction de l'évolution du droit, elles vous guideront et régleront au mieux les principaux litiges de la consommation.

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

Président et directeur des publications: Alain Bazot
Assistantes/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 • **Secrétariat de rédaction:** Ginette Labiche (1re SR), Laurent Suchowiecki, Élizabeth Négrel (*QC Argent* et *QC Spécial*), Leslie Schmitt (*QC en ligne*) • **Conception graphique:** Véronique Puvilland • **Maquette:** Sandrine Barbier, Sophie Clément • **Iconographie:** Catherine Métayer • **Infographie/maquette Web:** Carla Félix-Dejeufosse, Caroline Meunier-Laguillaume • **Secrétariat de rédaction technique:** Éric Fromy • **Documentation:** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal • **Ont collaboré à ce numéro:** Nathalie Dauvilliers, Laurent Lammens

QUE CHOISIR ÉDITION • Laure Sassier

ESSAIS COMPARATIFS • Éric Bonneff **(directeur)**, Karima Amziane, Laurent Baubeste, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Claire Garnier, Aissam 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 Stiemer

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

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

DIFFUSION/PROMOTION • Thierry Duqueroy **(directeur)**, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Aline Ladefroux, Jean-Philippe Machanovitch, Jan Simon, Raphaëlle Vincent • **Courrier:** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique:** Sophie Herbreteau, Laure Littardi, Mansour El Houssine, Murielle Bailly, Raphaël Bartlomé, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Jonathan Duc, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Raphaëlle Grégoire, Nadia Mamri, Krystèle Mensah, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Falone Quist, Sophie Thomas, Christophe Trinh • **Service abonnements:** Que Choisir, 4, rue de Mouchy, 60438 Noailles Cedex. Tél.: 0155567109 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs:** Sip/Gérard Ribaux • **Tarifs:** 1 an, soit 11 numéros: 44 €; 1 an +4 hors-série: 62 €; 1 an +4 hors-série +4 spéciaux: 90 €

UFC-QUE CHOISIR • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Président:** Alain Bazot – **Vice-présidents:** Daniel Bideau, Joël Dufour – **Trésorier:** Jean-Yves Hervez – **Trésorier adjoint:** Jacques Robert – **Secrétaire:** Martial Verschaeve – **Conseil d'administration:** Jacques Blindauer, Didier Cornu, Jacques Fleury, Evelyne Gaubert, Nadine Laniez, Odile Leturcq, Odette Mairey, Alain Sanitas et, pour le personnel, Soraya Hamimi et Julia Le Roux • **Études:** Olivier Andrault, Antoine Autier, Mathieu Escot, Nicolas Mouchnino, Matthieu Robin et Christelle Leduc • **Relations institutionnelles:** Cédric Musso **(directeur)**, Karine De Crescenzo, Guilhem Fenieys 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 4e de couverture, un encart « carte d'information juridique », une enveloppe Édition déposée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié PEFC – CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

Complétez votre collection

QUE CHOISIR MENSUEL 4,60 €

N° 556

N° 555

N° 554

N° 553

QUE CHOISIR ARGENT 4,85 €

N° 145

N° 144

N° 143

N° 142

QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides) 6,95 €

N° 110

N° 109

N° 108

N° 107

QUE CHOISIR SANTÉ 3,90 €

N° 114

N° 113

N° 112

N° 111

Pour conserver tous vos numéros

Pour commander

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

QUE CHOISIR

Service Abonnements - 4, rue de Mouchy
60438 NOAILLES CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR MENSUEL				
N° 553 ☐	N° 554 ☐	4,60 €		
N° 555 ☐	N° 556 ☐	4,60 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 142 ☐	N° 143 ☐	4,85 €		
N° 144 ☐	N° 145 ☐	4,85 €		
QUE CHOISIR SPÉCIAL (guides)				
N° 107 ☐	N° 108 ☐	6,95 €		
N° 109 ☐	N° 110 ☐	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 111 ☐	N° 112 ☐	3,90 €		
N° 113 ☐	N° 114 ☐	3,90 €		
LES RELIURES				
Reliure Que Choisir		10 €		
Reliure Que Choisir Santé		9,50 €		

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE ☐

☐ M. ☐ Mme ☐ Mlle

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Localité _____

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date de validité ☐☐☐☐ Signature

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

Offre valable en France métropolitaine.

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

BULENCART