QUE CHOISIR

WWW.QUECHOISIR.ORG EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

N°564 • DÉCEMBRE 2017

« Élu produit de l'année »
« Meilleur produit bio » ...
Juste du marketing ? P. 54

23 saumons fumés P. 37

44 champagnes P. 32

> *Lesquels **choisir***
> *Lesquels **éviter***

TEST **LABO**

TESTS **LABO**

ORDINATEURS PORTABLES
Les 15 pouces au programme P. 46

TABLETTES POUR SENIORS
Pas si simples que ça ! P. 49

BARRES DE SON
Elles apportent un vrai « plus » P. 40

RASOIRS ÉLECTRIQUES
Efficaces mais chers P. 52

APPAREILS PHOTO
Zoom sur 7 reflex et 13 hybrides P. 43

Le Web pas toujours le moins cher !

Les prix de 40 jouets à la loupe P. 22

L 12260 - 564 - F: 4,60 € - RD
DOM avion 5,80 € • TOM: 680 XPF

QUI SOMMES-NOUS ?

Un magazine au service des consommateurs

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RÉDACTION • **Rédacteurs en chef:** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Argent* et *QC Spécial*), Catherine Sokolsky (*QC Santé*) – **assistante:** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction:** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages:** Morgan Bourven, Cyril Brosset, Élisabeth Chesnais, Marie-Noëlle Delaby, Camille Gruhier, Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Perrine Vennetier • **Secrétariat de rédaction:** Ginette Labiche (1re SR), 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:** Marie Bourdellès, 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, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, François Palemon, Hélène Taillades, Gabrielle Théry et Soraya Hamimi, Séliha Redjadj

OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION • Grégory Caret **(directeur)**, Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet et Ingrid Stiemer

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

ADMINISTRATION • Florence Thomassin **(directeur administratif et financier)**, Véronique Couesnon **(directrice des ressources humaines)**, Aude Dauchy, Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier, Michaëla Schaubroeck, Anastasia 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, Francine Ouedraogo, Jan Simon, Raphaëlle Vincent • **Courrier:** Brigitte Bouttier, Nadine Neveu, Hortense Rossi • **Information juridique:** Sophie Herbreteau, Laure Littardi, Mansour El Houssine, Murielle Bailly, Raphaël Bartlomé, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Marine Fer, Raphaëlle Grégoire, Patricia Lorineau, Nadia Mamri, Justine Marenda, Laetitia Maroussie, Krystèle Mensah, Adrien Mussio, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Falone Quist, Enaam Saihi, Sophie Thomas, Carole Traoré • **Service abonnements:** Que Choisir, 4, rue de Mouchy, 60438 Noailles Cedex. Tél.: 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:** Jacques Robert **Trésorier adjoint:** Jean-Yves Hervez **Secrétaire:** Martial Verschaeve – **Conseil d'administration:** Jacques Blindauer, Didier Cornu, Jacques Fleury, Evelyne Gaubert, Nadine Laniez, Odette Mairey, Michel Namy, Alain Praud, 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, Jean-Philippe Randriambelson

IMPRESSION RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé*, un encart sous enveloppe collée en 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 FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO_2/T papier. Origine papier: Norrköping-Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

SOLECORET/ADOBE STOCK ; G. ROLLE/REA ; R. MEIGNEUX ; D. SANTIAGO/SIPA

P. 16 TRANSPORT AÉRIEN

On croyait l'Atlantique infranchissable pour les compagnies low cost (à bas coûts). Erreur ! Elles sont de plus en plus nombreuses à prendre leur envol sur ce marché. Notre expérience sur Paris-New York (A/R).

P. 32 REPAS DE FÊTES

Réussissez-les grâce à notre test de 23 saumons fumés et à notre sélection de 44 champagnes soumis au jugement de nos dégustateurs, et disponibles en grandes surfaces ou chez les petits producteurs.

B. BOISSONNET/BSIP/AGEFOTOSTOCK

M. GAILLARD/REA

P. 49 TABLETTES POUR SENIORS

En acheter une, une fausse bonne idée ? Peut-être car, comme l'indique notre test, toutes ne brillent pas par leur facilité d'emploi.

P. 54 LOGOS DE CONSOMMATEURS

Ils s'appellent « Élu produit de l'année », « Reconnu saveur de l'année » ou encore « Élu service client de l'année » : que valent vraiment ces « labels » accordés par des jurys grand public ?

DESSIN AUREL

LES TESTS DU PROCHAIN NUMÉRO
Aspirateurs balais • Imprimantes • Lave-vaisselle • Enceintes Bluetooth • Voitures (5 citadines)

SOMMAIRE

N° 564 • DÉCEMBRE 2017

ACTUALITÉ

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

COURRIER

14 FAITES-LE SAVOIR

DÉCRYPTER

16 **TRANSPORT AÉRIEN** Les nouveaux horizons du low cost
21 **SNCF** Les contrôleurs ont la gâchette facile
22 **PRIX DES JOUETS** Un jeu de piste
26 **GRANDE DISTRIBUTION** L'Oncle Sam pêche au gros
28 **MAISONS DE SANTÉ** Une solution prometteuse

CHOISIR TEST LABO

32 **CHAMPAGNES**
37 **SAUMONS** FUMÉS
40 **BARRES DE SON**
42 **SUPERBLENDERS**
43 **APPAREILS PHOTO** REFLEX ET HYBRIDES
46 **ORDINATEURS** 15 POUCES
48 **TABLETTES** HYBRIDES
49 **TABLETTES** POUR SENIORS
52 **RASOIRS** ÉLECTRIQUES

ALERTER

54 **LOGOS DE CONSOMMATEURS** Rien que du marketing
58 **BEURRE** Ça sent le ranci

AU QUOTIDIEN

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

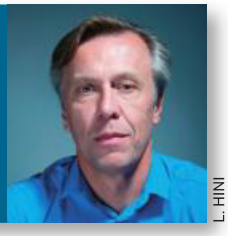
HISTOIRE DE CONSO

66 Tombés dans le panneau

Le numéro 563 de *Que Choisir* a été tiré à 491 600 exemplaires

CRÉDITS DE COUVERTURE :
M. GAILLARD/REA • JURI - M. WINTER/ADOBE STOCK.

L'ÉDITO



L. HINI

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

Le low cost dans l'air du temps

Jusqu'à ce que Charles Lindbergh le traverse en 1927, on croyait l'Atlantique «infranchissable» en avion… On a aussi longtemps cru qu'il le serait pour les compagnies low cost (à bas coût). Quand elles ont pris leur envol dans le ciel européen il y a 25 ans, leurs homologues classiques les regardaient avec condescendance. Elles ne feront qu'un tour de piste avant de disparaître, prédisaient-elles. On connaît la suite: sur les courtes et moyennes distances, Easyjet, Ryanair, Vueling, etc., ont taillé des croupières à leurs concurrentes historiques, contraintes de s'adapter et, un comble, d'adopter certaines de leurs recettes. Il restait un horizon qu'Air France, Lufthansa, British Airways… estimaient trop lointain pour le low cost: celui du long courrier. Là encore, les compagnies historiques se sont fourvoyées. Une poignée de leurs concurrentes à bas coût a investi ce créneau. Au départ de la France, l'offre est pour l'heure concentrée sur Paris-New York. Un journaliste de *Que Choisir* a volé avec elles (Norwegian et Wow Air) sur cette ligne, à l'aller et au retour. Il nous raconte son expérience pp. 18-19. Alors, dans le secteur de l'aérien, le modèle low cost deviendrait-il «la norme»? La question se pose aussi pour d'autres pans de notre vie quotidienne. Et si les avions ont décollé les premiers, depuis, beaucoup d'autres produits et services ont volé dans leur sillage. Les consommateurs adhèrent, sans que cela soit corrélé à leur niveau de revenus. Le low cost? Tout le monde y goûte avec plus ou moins d'appétit. D'autant, et nos tests le montrent, que bas prix ne rime pas nécessairement avec mauvaise qualité. Bien sûr, il ne s'agit pas de faire l'éloge… «à tout prix» du low cost. Il a son côté obscur avec, notamment, «ses mensonges» (suppléments plus ou moins obligatoires, nombre de places à coût cassé très limité…) et des conditions de travail difficiles pour ceux qui le servent. Reste qu'il est désormais incontournable. Et, déjà, d'autres manières de consommer s'installent. La consommation collaborative et le prêt plutôt que l'achat sont les prochaines tendances sur lesquelles il faut parier. ◆

L'Atlantique n'est plus une barrière

V. DE SCHWANBERG/SPL/PHANIE

GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Des consommateurs encore perdus

Plus de 10 ans que le marché de l'énergie est ouvert à la concurrence, mais à l'exception des fidèles lecteurs de *Que Choisir*, les Français ont toujours du mal avec les nouvelles règles du jeu. Selon le dernier baromètre annuel du Médiateur national de l'énergie, paru cet automne, 50% des ménages ne savent pas qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie, 62% pensent qu'il est financièrement plus intéressant d'avoir un seul fournisseur pour l'électricité et le gaz, et 20% que le changement de fournisseur est payant. Alors, face à toutes ces idées fausses, reprenons: non, ce n'est pas une bonne affaire d'avoir un seul fournisseur pour le gaz et l'électricité, car les offres bi-énergie ne sont pas les moins chères. Quant au changement de fournisseur, il est bien entendu possible, gratuit et, mieux encore, le consommateur n'est jamais lié par un engagement. Il peut changer de fournisseur d'électricité ou de gaz à tout moment, et sans avoir à résilier ou à prévenir. Il suffit de souscrire chez un autre fournisseur, celui-ci s'occupe de tout. Mais ces dérogations au droit des contrats sont spécifiques aux offres de gaz et d'électricité. Il est, par conséquent, inutile d'essayer de les faire jouer dans d'autres secteurs! ◆

Avoir un seul fournisseur: mauvaise idée

PIXMANIA

Remboursements difficiles

Il a choisi pour pseudo «Pfffvtff» et a mis dans son collimateur le site pixmania.fr. «*Il y a plusieurs mois, j'ai commandé un produit chez eux,* raconte cet internaute à *Que Choisir. J'ai été débité immédiatement mais je n'ai jamais été livré. J'ai mis deux mois à être remboursé des 500 € que j'avais versés.*» Malgré cela, il va continuer à s'intéresser à Pixmania, qui vend toutes sortes d'articles en direct ou *via* une marketplace, ou place de marché (espace ouvert à d'autres vendeurs). Et, sur le forum Internet de *Que Choisir*, il constate que ce site cumule les plaintes. «*En fait, ce sont deux vendeurs opérant sur la marketplace qui posent problème,* poursuit «Pfffvtff», soucieux de préserver son anonymat. *Dpprice, situé en Italie, n'est toutefois plus actif, au contraire de pcgaming365, installé en Espagne. Mais ces deux entités semblent n'en faire qu'une. En additionnant les cas des clients lésés trouvés sur le forum de* Que Choisir, *soit une centaine, les litiges en cours représentaient, au 10 octobre, 21 900 €.*» En cas de problème avec la commande, Pixmania s'engage à rembourser. «*Mais, pour arriver à cette fin, il faut multiplier les démarches par téléphone ou mail, ce qui n'est pas normal*», remarque «Pfffvtff». Qui ne compte pas «lâcher» Pixmania. ◆

J. BONNEFOY

Le service après-vente de Pixmania laisse à désirer.

DÉCRYPTER

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

COMPTEURS LINKY

La scandaleuse impunité d'Enedis

Plus de 2000 répondants à notre enquête et beaucoup de mécontents

Inventaire à la Prévert

Après l'installation, des dysfonctionnements trop fréquents

Notre questionnaire, vos réponses

DOSSIER NOIR

L'affaire Linky

COMPTEUR LINKY

Retour sur un «dossier noir»

Notre «dossier noir» sur le compteur Linky, publié en octobre dernier (*QC* n° 562), nous a valu de nombreuses réactions par courrier et par mail. Impossible de répondre individuellement, mais nous remercions vivement les lecteurs pour l'intérêt manifesté. La plupart des envois concernent des problèmes survenus suite à la pose du compteur Linky. Ils justifient, s'il en était besoin, notre dénonciation des pratiques d'Enedis, et quelques remarques dissonantes méritent réponse.

«J'ai trouvé votre article passionnant car vous pointez toutes les carences de ce système, et sans intérêt car vous ne proposez rien pour contrer ce scandale», nous interpelle Philippe P. C'est oublier que l'UFC-Que Choisir a utilisé toutes les armes juridiques pour s'opposer à ce compteur, et que ni ses positions ni les articles de *Que Choisir* n'ont force de loi. *«J'ai pu répondre à votre questionnaire à sept reprises»*, se vante un internaute. Il a certes pu tenter, mais nous contrôlons: dès le deuxième passage d'une adresse IP, l'avis n'est pas retenu. *«Ne pensez-vous pas que les personnes rencontrant des problèmes avec le nouveau compteur étaient plus motivées pour répondre?»*, nous demande Pierre B. Si tel était le cas, il nous semble que 74% des participants n'auraient pas indiqué qu'ils n'ont rencontré aucun souci. Et notre invitation à participer (*«Parlez-nous de Linky»*) n'évoquait pas d'éventuels problèmes. Par ailleurs, une centaine d'abonnés avaient auparavant pris la plume pour nous raconter leurs déboires avec Linky. Pour une démarche effectuée par courrier sans aucun soutien par formulaire, c'est un nombre important qui atteste de l'ampleur du problème.

Enedis ne semble pas sensible aux plaintes

Les poseurs de compteurs confirment

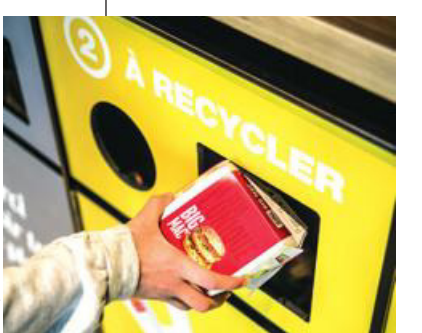
À propos de ces lettres, rassurons Michel C., qui nous accuse d'avoir négligé *«les réponses adressées sur papier par vos lecteurs non équipés d'Internet»*. Oui, nous n'avons pas intégré ces courriers à nos statistiques, les formats étaient trop divers. Mais les témoignages cités et beaucoup de questions émanent de vos courriers. Enfin, des poseurs de compteurs Linky nous ont contactés pour nous dire, en substance: *«La formation est minimale, elle nous apprend à travailler sous tension et à changer les compteurs. Mais pour les relais, les boîtiers heures creuses, on ne voit que le modèle le plus récent. Il y en a au moins douze, en réalité. Alors on se trompe, on câble mal.»* Quant au responsable, le gestionnaire de réseau Enedis, il s'en tient à *«son budget et à ses délais»*. Tout juste consentirait-il à indiquer aux usagers qu'ils doivent éteindre leurs appareils avant intervention. ◆

RESTAURATION RAPIDE

La junk-food porte bien son nom!

Qui produit 1 kg de déchets[1] par seconde? McDonald's France, d'après l'association environnementale Zero Waste France. Depuis mars 2016, un décret contraint les acteurs économiques à l'origine de plus de 1 100 litres de déchets par semaine à mettre en place un tri. L'association a voulu vérifier que cette obligation était respectée dans les principales chaînes de fast-food (McDonald's, Burger King, Quick et KFC), où règne le tout-jetable. Bilan: sur 122 points de vente visités, 5 respectaient la réglementation! Incinérateurs ou décharges sont destinataires de ces montagnes de gobelets, boîtes et autres «sets de plateau», d'où d'importantes pollutions qui pourraient être facilement évitées. En effet, le papier et le carton, dont sont constitués la plupart des emballages de fast-food, peuvent être recyclés sans problème, même s'ils sont tâchés par des matières grasses. Il suffit de les vider soigneusement. Zero Waste France a lancé une pétition sur le site change.org et demande aux chaînes de se mettre en conformité avec la loi dans les six mois.

(1) Déchet se dit junk en anglais.



RGA/REA

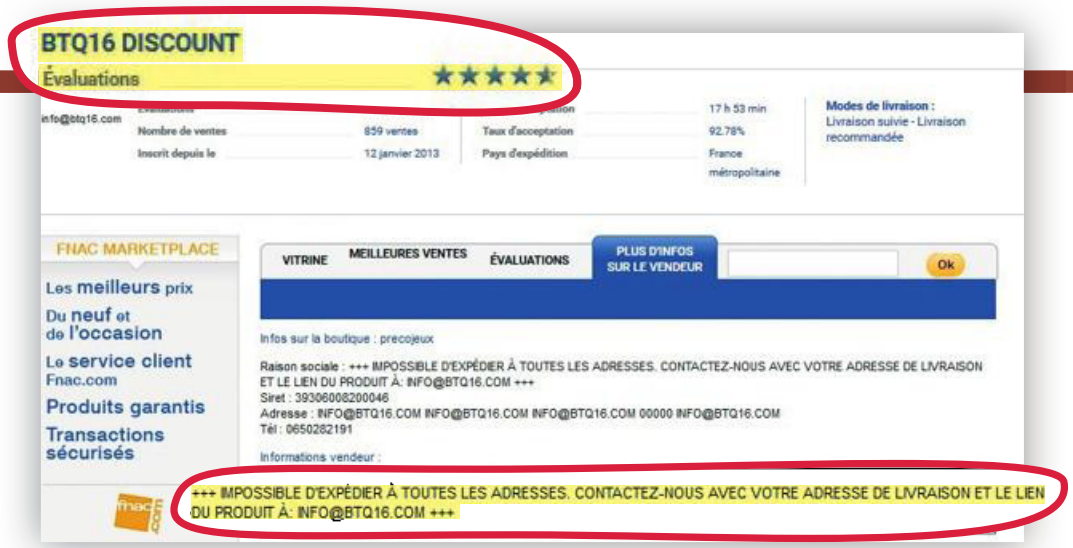
Les fast-foods doivent se mettre au recyclage d'urgence.

RASAGE

Pas de Nobacter pour les ados

Les perturbateurs endocriniens représentent un enjeu sanitaire capital. Pour mieux les encadrer, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) expertise chaque année les composés qui lui semblent prioritaires. C'est dans ce cadre qu'elle vient de rendre un avis concernant le triclocarban, utilisé comme conservateur dans les cosmétiques. Les experts confirment qu'il pourrait agir comme perturbateur endocrinien. Par ailleurs, il pourrait être un cocarcinogène (s'il est en présence d'un cancérogène, il peut favoriser son effet toxique). Heureusement, les fabricants ne s'en servent quasiment plus. Mais il y a une exception: la marque Nobacter. Gel de rasage, mousse à raser et savon contiennent du triclocarban. Or, cette marque est destinée aux «peaux à problèmes», autrement dit celles qui ont tendance à se couvrir de boutons, notamment à l'adolescence. Cette période de la vie étant l'une de celles où il faut fuir les perturbateurs endocriniens, on ne peut que recommander aux jeunes garçons d'éviter Nobacter.

Les gels et mousse à raser Nobacter contiennent du triclocarban, suspecté d'agir comme un perturbateur endocrinien.



Le message invitant le client à envoyer un mail avant de commander ne laisse aucun doute: ce vendeur est un pirate. La boutique est pourtant restée plusieurs heures en ligne avec une bonne évaluation.

FNAC.COM

La marketplace piratée

Alors que Noël approche, la marketplace (espace hebergé sur un site et ouvert à d'autres vendeurs) de la Fnac doit faire face, depuis plusieurs mois, à une série d'attaques. À intervalles réguliers, des escrocs prennent le contrôle des comptes de vendeurs avant de remplacer les articles y figurant par d'autres produits à des tarifs attractifs. Dès qu'un internaute veut acheter un de ces produits, un message du pseudo-vendeur l'incite à lui envoyer un mail avant de commander. En retour, l'escroc lui fait parvenir une confirmation de commande aux couleurs de la Fnac et lui indique comment virer la somme due sur un compte à l'étranger. Si l'argent est bien prélevé, l'article, lui, n'est jamais livré.

Ne payez jamais par virement

La Fnac assure avoir renforcé la sécurité de sa marketplace, mais elle ne semble pas mesurer l'ampleur du problème. Mi-novembre, aucun message alertant les internautes ne figurait sur le site. Les escrocs pouvaient toujours modifier les codes d'accès au compte du vendeur, ajouter une adresse mail de contact et mettre en ligne des milliers de produits sans qu'aucune vérification ne soit faite. Et lorsque des faits d'escroquerie étaient signalés à la Fnac, la réaction se faisait souvent attendre. Finalement, il est difficile de savoir combien de clients ont été victimes mais, pour certains, le préjudice s'élève à plusieurs centaines, voire milliers d'euros. La Fnac leur a bien distribué quelques bons d'achat, mais pas vraiment de quoi leur permettre de recouvrer leur mise. Rien ne dit non plus que les pirates n'ont pas récupéré leurs données personnelles. Alors, en attendant que la Fnac prenne enfin les mesures adéquates, méfiez-vous des trop bonnes affaires sur le site Fnac.com, fuyez les comptes et les e-mails sur lesquels figurent les lettres «btq» (btq16 ou btq52 ont servi de nom de code aux escrocs) et, surtout, ne payez jamais par virement. ◆

La réaction de la Fnac manque de vigueur

CÔTÉ **WEB**

ENCORE FAUT-IL TIRER LA BONNE CARTE... Pour acheter des billets d'avion sur le site Go Voyages, Céline L. opte pour le « Choix malin » qui permet, si l'on paie avec une carte Mastercard, de ne pas se voir imputer des frais de gestion. Une étoile figurant à côté de cette mention précise que cet avantage est limité à une fois par mois. Au moment de valider sa commande, Céline constate que le montant total passe de 170,12 € à 271,22 €. Après une longue communication avec Go Voyages (à 0,80 €/min.) elle apprend qu'en réalité seul un type de Mastercard est concerné, la Mastercard prépayée, sans que cela soit précisé sur le site. « Publicité mensongère », dénonce Céline... ◆

ÉNERGIE La concurrence se renforce

Le petit monde des fournisseurs d'électricité compte de nouveaux venus, c'est bon pour les ménages. Jusqu'ici, seuls les prix obtenus par l'UFC-Que Choisir avec ses opérations Énergie moins chère ensemble se révélaient réellement intéressants. Mais, en débarquant sur ce marché en tant que fournisseur d'électricité, le site Cdiscount frappe fort. Alors que Direct Énergie avec Online, Happ'e d'Engie, Green Yellow de Casino, Mint Énergie et Total Spring (ex-Lampiris) s'étaient tous calés sur le même tarif, un kWh à -10 % HT, Cdiscount le propose à -15 % par rapport au tarif réglementé. L'offre de la filiale e-commerce du groupe Casino devient la plus compétitive du marché. Cdiscount est néanmoins connu pour de nombreux litiges transmis à l'UFC-Que Choisir et notre comparatif sur les webmarchands le classe en dernier (*QC* n° 553). Certes le secteur de l'énergie est différent du commerce en ligne, mais notre avis ne peut qu'être très réservé. ◆

Cdiscount débarque sur le marché

PESTICIDES Un maire pousse-au-crime

G. PAIRE/AGEFOTOSTOCK

À Richelieu, si la commune est tenue de s'en passer, elle encourage leur usage.

Pour entretenir voirie, parcs, trottoirs… les communes n'ont plus le droit d'utiliser les pesticides. Des collectivités locales pionnières ont appris à s'en passer avant même l'interdiction et s'en sortent très bien sans (*QC* n° 536). Mais à Richelieu (37), le maire n'a rien trouvé de mieux que d'envoyer un courrier à ses administrés pour leur rappeler que, contrairement à la commune, eux ont encore le droit d'utiliser des pesticides jusqu'au 1er janvier 2019 ! Et le maire de poursuivre : « *Je vous invite à vous saisir de cette opportunité pour que cet entretien des trottoirs soit mené à bien devant chez vous.* » Nous avons d'abord cru à un canular. Mais non, c'est bien Hervé Novelli, ancien ministre et maire de Richelieu, qui est l'auteur de cette missive pousse-au-crime sanitaire et environnemental ! ◆

RÉSEAU MOBILE Des Samsung trop vieux

Si vous êtes client Orange et possédez un vieux Samsung, peut-être avez-vous reçu un message vous informant qu'à partir du 15 novembre vous ne pourrez plus utiliser ce téléphone. Orange procède en effet à une mise à jour de son réseau 2G qui met hors jeu sept modèles Samsung[1]. Dans le meilleur des cas, votre téléphone fonctionnera encore quelques semaines mais, au plus tard début février, vous ne pourrez plus émettre ni recevoir d'appel et de SMS. Au total, 66 000 clients seraient concernés. Orange a proposé à chacun d'entre eux une remise de 30 € sur l'achat d'un nouveau téléphone (ce qui correspond plus ou moins au prix d'un téléphone 3G d'entrée de gamme). Si vous tenez absolument à votre bon vieux Samsung, vous n'aurez pas d'autre choix que de changer d'opérateur. ◆

(1) GT-E1050, GT-E1080, GT-E1081, GT-E1085, GT-E1086, GT-E1150 et GT-E1170.

LES RAPPELS DU MOIS

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

BLÉDINA POTS FRUITS POMMES MANGUES 4 x 130 g, dès 6 mois. DDM (date de durabilité minimale) : 19/02/2019. **PROBLÈME :** produit impropre à la consommation. **OÙ S'ADRESSER :** informations et modalités de remboursement au 0 800 003 798.

CLOISONS AMOVIBLES EN KIT LEROY MERLIN achetées avant le 11 décembre 2016. Références LM : 70588070 et 70588091. Codes-barres : 3700204921466 et 3700204921459. **PROBLÈME :** stabilité non assurée lorsque la cloison est installée sur un sol non rigide (ex : parquet sous-couche) et/ou sous un plafond souple (ex : plaque de plâtre) ou lorsqu'elle est juxtaposée avec d'autres cloisons. **OÙ S'ADRESSER :** il est conseillé d'ajouter à votre cloison un système de fixation fourni en magasin au service après-vente (SAV) de Leroy Merlin, ou de démonter votre cloison et de la rapporter au SAV en bon état pour effectuer la reprise marchandise. Informations au 0 800 874 442.

SCOOTERS TROTTINETTES NO FEAR commercialisées dans les magasins Action à partir du 29 mai 2017. Référence : 8711292 02381 4. Numéro de lot compris entre 2041413 et 2041423. **PROBLÈME :** le mécanisme de verrouillage ne répond pas aux exigences de sécurité, le guidon peut se desserrer et retomber pendant l'utilisation. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement sur le point de vente.

PNEUS CONTINENTAL PREMIUM CONTACT 6 de dimension 245/45 R18 Y XL. Numéros de série : DOT 6G8U D6R9 5016 et DOT 6G8U D6R9 1617. Les quatre derniers chiffres des numéros de série DOT indiquent la période de production (semaine/année). **PROBLÈME :** anomalie sur la bande de roulement. **OÙ S'ADRESSER :** échange gratuit auprès du service après-vente de Continental. Tél 03 44 40 71 18 ou 03 44 40 71 03. Mail : c3_sav_mail@conti.de. Site Internet : https://www.continental-pneus.fr/pneus/service-medias/programme-echange-volontaire-continental-france-tourisme/foire-aux-questions-echange-volontaire

CROQUETTES DE POMMES DE TERRE PRÉFRITES Auchan, 750 g. Code-barres : 3596710375585. DLUO : 07/2019. Lot : 17198W9. **PROBLÈME :** erreur d'emballage. Certains emballages contiennent une autre recette de croquettes à base d'œufs et de farine de blé. Les allergènes œufs et gluten ne sont mentionnés sur l'emballage qu'à l'état de traces alors que la recette en contient. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en point de vente. Informations au 03 59 30 59 30.

Des centaines de produits rappelés sur notre site http://ufcqc.link/rappel564 Vous pouvez aussi consulter la banque de données européenne : http://ec.europa.eu/consumers.dyna/rapex/rapex_archives_fr.cfm.

Les photos des pubs de Leclerc n'ont pas été bien vérifiées.

BOUCHERIES LECLERC

Cherchez l'erreur !

Un communiqué publié fin octobre par la Confédération française de la boucherie, boucherie-charcuterie, traiteurs (CFBCT) laisse entendre que les publicitaires des boucheries Leclerc nous prendraient pour des jambons. La CFBCT pointe deux campagnes menées par des enseignes E.Leclerc au printemps dernier et truffées d'erreurs cocasses (voir photos). La première, éditée en mars par une enseigne de Chalon-sur-Saône (71), présente un spécimen estampillé *«prix d'honneur génisse charolaise»*. Un animal dont les attributs semblent le disqualifier dans un concours de génisse… Plus préjudiciable, dans le Nord, des enseignes E.Leclerc ont fait la promotion de trois bêtes de concours dont deux ont en réalité été achetées par des artisans bouchers ne travaillant pas pour la chaîne. Trois mois après ces campagnes, la CFBCT regrette de n'avoir eu aucun retour de Leclerc, lequel n'a pas non plus donné suite à nos demandes au sujet de ces drôles de réclames. ◆

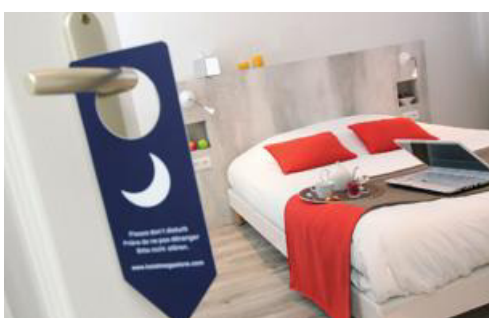
Des publicités de Leclerc passent mal

HÔTELLERIE

Des millions d'objets égarés par les clients

Si l'on oublie un effet personnel à l'hôtel, a-t-on une chance de le récupérer après son départ ? Une étude menée par le cabinet Coach Omnium indique que, chaque année, environ 9,5 millions d'objets les plus divers sont récupérés par les hôteliers, ceux de valeur (montres, bijoux, lunettes, parfums, chargeur de téléphone…) représentant 5 % du volume. Seuls 53 % des établissements recontactent leurs clients quand ils en retrouvent. Certains hôteliers expliquent qu'ils préfèrent s'abstenir par discrétion. Lorsque le client est informé de son étourderie, il demande à reprendre l'objet moins d'une fois sur deux. Alors qu'une obligation légale impose aux hébergeurs de conserver les objets non périssables au minimum un an et un jour, nombreux sont ceux qui ne la respectent pas. Les objets non restitués sont jetés, donnés à une association ou aux salariés, ou encore laissés en libre usage pour la clientèle. ◆

Pas sûr que vous récupériez un objet oublié.



FLAMENT/ANDIA

MENACES INFORMATIQUES

Un site pour informer

Phishing, virus, rançongiciels, spam… en cas de problème avec votre ordinateur ou votre smartphone, allez sur le site cybermalveillance.gouv.fr. Après un test dans la région Hauts-de-France, cette plateforme, créée par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi), est désormais accessible partout en France. Vous y trouverez des informations sur les menaces et des conseils pratiques pour protéger vos appareils. Et en cas d'infection, il vous suffit d'indiquer votre adresse et de répondre à quelques questions pour que le site vous indique ce qui vous est arrivé et vous renseigne sur la marche à suivre. Si besoin, la plate-forme vous aidera à trouver un prestataire informatique près de chez vous. Certes, elle souffre encore de quelques imperfections mais devrait atteindre son rythme de croisière dans les mois à venir.

APPELS À TÉMOIGNAGES

VIAGOGO.FR

Vous avez acheté des places sur le site viagogo.fr pour assister à un match de football, un concert, une pièce de théâtre… votre témoignage nous intéresse. Envoyez-le à **Arnaud de Blauwe, rédaction de *Que Choisir*, 233, bd Voltaire, 75555 Paris cedex 11 ou adeblauwe@quechoisir.org.**

DÉCHETS MÉNAGERS

Merci de nous indiquer le montant annuel de votre taxe d'ordures ménagères (il est sur l'avis de taxes foncières ou le relevé de charges locatives) ou de votre redevance, en ajoutant votre type de logement, sa superficie, le nombre d'occupants, la fréquence des collectes et les déchets collectés, vos habitudes de tri. Dites-nous ce que vous faites des déchets verts, du gros électroménager, des encombrants… Écrivez à **Élisabeth Chesnais, *Que Choisir*, 233, bd Voltaire 75555 Paris cedex 11, ou echesnais@quechoisir.org.**

COSMÉTIQUES

La DGCCRF dans les pas de *Que Choisir*

«*À la suite de signalements, parus dans la presse consumériste en juin 2017, dénonçant la présence sur le marché de 23 produits cosmétiques contenant de la methylisothiazolinone (MIT) et de l'isobutylparaben, la DGCCRF a […] mené une enquête ciblée de recherche de produits cosmétiques susceptibles de contenir ces conservateurs prohibés.*» C'est peu dire que le communiqué de presse de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) du 26 octobre nous emplit de satisfaction. Car les signalements en question proviennent de notre enquête qui, en juin dernier, nous a permis de référencer plus de 1 000 produits cosmétiques contenant au moins un ingrédient indésirable. Une liste si longue qu'il nous a fallu la diviser en huit grandes catégories (maquillage, soins du corps, soins du visage, déodorants…). À la suite de quoi la DGCCRF a ciblé son action sur les produits contenant les conservateurs interdits depuis juillet 2015 (isobutylparaben) et février 2017 (MIT).

Notre enquête a alerté la répression des fraudes

Comme *Que Choisir*, elle a retrouvé ces conservateurs dans 23 produits, qui ont fait l'objet d'une prescription de retrait immédiat de sa part. D'autres produits sont également concernés, le total atteignant plus de 140 références. L'autorité administrative a même repéré des fabricants qui «*se sont efforcés d'écouler leurs stocks jusqu'à une date très proche de l'entrée en vigueur de l'interdiction*». Plus grave encore, «*deux fabricants ont même poursuivi l'utilisation et la commercialisation de ces conservateurs interdits dans la formulation de leurs produits cosmétiques*». Les résultats de l'enquête de la répression des fraudes s'avèrent encourageants. Tout au moins au niveau de l'action contre les conservateurs interdits. Bien qu'autorisées, les molécules toxiques à éviter dans les produits cosmétiques ne se limitent pas aux conservateurs. Parmi elles, les perturbateurs endocriniens sont particulièrement à bannir. Hélas, la définition donnée en juillet dernier à ces substances par la Commission européenne s'est révélée bien trop minimaliste pour assurer la protection des consommateurs. ◆

PURIFICATEURS D'AIR

Les confirmations de l'Anses

«*La pollution de l'air inquiète, le nombre d'allergiques augmente, c'est une aubaine pour les fabricants. Les purificateurs d'air en tous genres se multiplient en magasin, et ce n'est pas pour le meilleur*», alertait *Que Choisir*, dès 2013 (*QC* n° 515). L'Agence nationale de sécurité sanitaire, l'Anses, vient à son tour de publier son rapport sur les techniques d'épuration de l'air intérieur, et il confirme la pertinence de nos réserves. L'expertise de l'Agence a concerné les appareils autonomes et les matériaux de construction et décoration qui se prétendent dépolluants et qui sont basés sur les principes de la catalyse ou de la photocatalyse, du plasma, de l'ozonation ou de l'ionisation. Outre les appareils, il s'agit notamment d'enduits, de peintures, de revêtements muraux, de plaques de plâtre, de carrelages et, surtout, de sprays. Le rapport conclut que «*les données scientifiques analysées ne permettent pas de démontrer l'efficacité et l'innocuité en conditions réelles d'utilisation de ces dispositifs d'épuration de l'air intérieur*». L'Anses recommande d'informer la population sur les risques potentiels d'une détérioration de la qualité de l'air intérieur, la dégradation incomplète de polluants pouvant entraîner la formation de composés plus nocifs. Autre recommandation, mettre en garde les sujets asthmatiques sur une possible aggravation de leur état avec les appareils pouvant générer de l'ozone ou ceux qui utilisent des huiles essentielles, autrement dit les sprays assainissants. Produits que nous avions déjà épinglés (*QC* n° 530). ◆

Les dispositifs de purification de l'air portent décidément bien mal leur nom.

E. PIERMONT/REA

RETROUVEZ NOTRE DOSSIER
«Les nouveaux horizons des compagnies aériennes»
Le mercredi 6 décembre 2017
DANS

PRÉSENTÉE PAR
Maya Lauqué et Thomas Isle
du lundi au vendredi à 11 h 45
sur France 5

VACCIN HÉPATITE B

La famille d'une victime déboutée

Est-ce le vaccin contre l'hépatite B qui a provoqué la sclérose en plaques (SEP) qu'a déclarée, en août 1999, un mois après sa dernière injection, un homme aujourd'hui décédé? La Cour de cassation vient de trancher: elle a rejeté le pourvoi de la famille, confirmant l'arrêt rendu par la cour d'appel de Paris le 7 mars 2014. Cette dernière ne voyait pas de lien suffisant entre la vaccination et la SEP. Ce rejet vient clore définitivement le parcours judiciaire de cet homme et de sa famille, commencé en 2009. En juin dernier, pourtant, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE), saisie d'une question préjudicielle sur ce cas précis, avait rendu un arrêt qui laissait un espoir de voir le vaccin reconnu comme la cause de son état de santé. Elle autorisait les juges nationaux à se passer de preuves scientifiques irréfutables, et à se baser sur un faisceau *«d'indices graves, précis et concordants»* pour statuer sur la causalité, celle-ci pouvant suffire à conclure au défaut du vaccin, et donc à la responsabilité du laboratoire. Toutefois, si l'arrêt de la CJUE n'a pas contribué, dans ce dossier, à renverser la décision initiale de la cour d'appel, le raisonnement reste valable pour d'autres situations. Il pourra être invoqué devant les tribunaux, laissant ainsi l'opportunité aux juges d'assouplir leur interprétation d'un droit européen qui, tel qu'il est écrit et appliqué jusque-là, reste très défavorable aux victimes d'effets indésirables de médicaments ou de vaccins. En clair, le rôle du vaccin contre l'hépatite B dans la SEP n'est toujours pas tranché, ni dans un sens ni dans l'autre. Faute de preuves scientifiques, les juges pourront bel et bien examiner les circonstances de survenue de la maladie. ◆

TEPPE/ANDIA

Les juges n'ont pas suivi le droit européen, qui les autorise à se passer de preuves scientifiques pour statuer.

VÉHICULES AU RAPPEL

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

Alfa Romeo Mito

BMW X1

ALFA ROMEO MITO fabriquées entre octobre 2016 et janvier 2017. **PROBLÈME:** en cas d'accident, le sertissage défectueux du générateur de microgaz peut entraîner l'expulsion de parties du prétentionneur de la ceinture de sécurité.

BMW X1 équipées de la boîte de vitesses Steptronic à double embrayage et fabriquées en juin et juillet 2017. **PROBLÈME:** en raison d'un connecteur électrique défectueux, le passage des rapports peut être compromis et le redémarrage du moteur, après son arrêt, impossible.

BMW SÉRIE 5, SÉRIE 5 TOURING ET SÉRIE 6 GT produites en 2017. **PROBLÈME:** les ceintures de sécurité avant peuvent avoir un mécanisme de verrouillage défectueux.

HYUNDAI SANTA FE produites jusqu'à début juillet 2016. **PROBLÈME:** risque de mauvais fonctionnement de la fermeture du capot moteur, qui pourrait s'ouvrir alors qu'on roule.

LANCIA YPSILON construites en novembre 2014. **PROBLÈME:** en raison d'une mauvaise soudure, le support de siège enfant Isofix arrière droit peut se détacher en cas d'accident.

MERCEDES CLASSE E fabriquées entre août 2016 et mai 2017. **PROBLÈME:** risque de mauvais fonctionnement des prétentionneurs de ceintures de sécurité avant.

Tous les rappels de véhicules sont sur notre site http://ufcqc.link/rappelauto564

PRÉCISIONS

Crestor

Nous avons écrit, dans le numéro d'octobre (*QC* n° 562, p. 5), que le Crestor n'avait pas de générique. En réalité, Biogaran commercialise depuis quelques mois un générique de ce médicament, deux fois moins cher pour la version 5 mg en boîte de 30 comprimés.

Prise de casque

Dans la rubrique «Faites-le savoir» de notre numéro de novembre (*QC* n° 563, p. 15), un lecteur de Louhans (71), Claude Guérin, explique comment pallier l'absence de prise casque sur le téléviseur (lorsque l'on en branche un, le son des haut-parleurs peut être coupé). De nombreux lecteurs l'ont contacté pour avoir des informations complémentaires, ses explications initiales ayant été trop «résumées» dans la retranscription de son courrier. Ainsi, il convient de préciser que c'est un adaptateur Péritel gigogne avec prise casque et sortie audio qui doit être branché sur une des prises Péritel du téléviseur. En outre, sur certaines télévisions, il est possible de désactiver la coupure son de la prise casque à partir du chapitre «paramètres» du menu.

Test ampoules LED

Notre test sur les ampoules LED publié en novembre (*QC* n° 563, p. 40) comporte une regrettable erreur de prix. Alors que nous indiquions respectivement 2 et 3 €, la Foxter de Leclerc est vendue 5 €, la Auchan 6 €. La Foxter reste un bon choix à un prix très compétitif, et l'Ikea commercialisée également à 5 € le devient aussi.

INGRÉDIENTS NOCIFS

Homéoplasmine cumule

Le truc des stars pour de belles lèvres : déposez Homéoplasmine en couche épaisse et laissez agir toute la nuit. C'est ce qu'on peut lire sur le site Doctipharma sous la plume d'une « pharmacienne conseil », d'autres sites suggérant de l'utiliser au quotidien. Lors de l'enquête menée en parallèle à notre test de baumes à lèvres (*QC* n° 562), l'alerte lancée par deux scientifiques avait attiré notre attention sur ces conseils mal inspirés. Et nous avions mis en garde nos lecteurs : cette pommade ne doit pas être appliquée sur les muqueuses, donc les lèvres, car elle contient 4 % d'acide borique. Un composé loin d'être anodin : il est classé toxique pour la reproduction et peut, en outre, entraîner de sérieux effets indésirables. Nous avons eu la curiosité de le soumettre aux mêmes analyses que les baumes testés en octobre, lesquelles portaient sur les huiles minérales ou hydrocarbures de synthèse indésirables dans les produits pour les lèvres. Résultat, les uns (Moah) sont présents alors qu'on ne devrait pas en retrouver du tout ; les autres (Mosh C16 à C35) sont mesurés à hauteur de 46,5 % alors qu'ils devraient se limiter à 5 % tout au plus. Avec de tels résultats, Homéoplasmine aurait été bonne dernière à notre test ! ◆

Testée avec nos baumes à lèvres, elle aurait été dernière

GARO/PHANIE

Vu sa composition, Homéoplasmine ne peut pas être recommandée en soin des lèvres.

ÉTIQUETAGE NUTRITIONNEL

La contre-attaque des confiseurs

Il n'y aura pas de trêve des confiseurs entre les pros et les antiNutri-score. Fin octobre a été signé l'arrêté officiel définissant le fameux logo comme le seul étiquetage nutritionnel simplifié officiel (voir aussi, p. 13). Mais l'Alliance 7, qui défend les intérêts de nombreux professionnels de la confiserie, des céréales du petit déjeuner ou encore des biscuits et gâteaux, ne l'entend pas de cette oreille. Et fait même carrément mine de ne pas être au courant en envoyant à tous ses adhérents une lettre d'engagement incitant à adopter le contre-système « Nutri-couleur », développé par Coca-Cola, Mars, Nestlé, Mondelez, Pepsico et Unilever. Un concurrent malheureux du Nutri-score au moment du choix du logo officiel français, inspiré du modèle anglais des feux tricolores. Problème, cet étiquetage ne comprend pas une mais cinq indications nutritionnelles, et peine donc à apporter une information claire et directement interprétable par le consommateur. De plus, contrairement aux systèmes officiels anglais et français, le « Nutri-couleur » ne calcule pas une valeur nutritionnelle aux 100 grammes mais à la portion. Dès lors, libre à chacun de choisir la taille de la portion retenue pour faire son calcul. Et celle-ci pourrait être bien légère dans le cas des produits les moins sains. Avec ce logo autopromulgé, Alliance 7 cherche tout bonnement à parasiter l'information nutritionnelle simplifiée. Compte tenu de la très forte attente des consommateurs d'une information nutritionnelle intelligible, il est à souhaiter que ce jeu de dupes tourne court. ◆

P. SITTLER/REA

Depuis octobre, le logo Nutri-score est le seul étiquetage nutritionnel officiel. Attention aux marques qui voudraient imposer le leur !

L'ACTU EN IMAGE

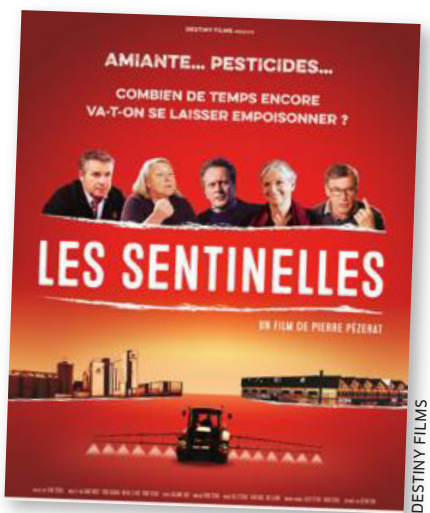
P. GRIPE/SIGNATURES

Carton rouge pour le prix du timbre

Courrier en baisse, timbre en hausse! Année après année, le volume de plis transporté par la Poste diminue. Ce qui permet à l'entreprise publique de justifier des augmentations du prix du timbre. Et, cette fois, elle n'y a pas été de main morte. Au 1er janvier, le «rouge» (lettre distribuée le lendemain de son expédition) passera de 0,85 à 0,95 €, soit un bond de 11,7%. Le prix du «vert» (expédition en 48 h) sera de 0,80 € contre 0,73 € (+ 9,5%). Certes, la Poste fait remarquer que «*le budget des ménages en produits postaux représente environ 0,1% de leur budget total, soit une dépense moyenne de 43 € par an*». Il n'empêche, le prix du timbre revêt une valeur symbolique, comme celui de la baguette. Les facteurs ayant moins de courrier à distribuer, la Poste leur confie de nouveaux services, souvent payants: distribution de médicaments, assistance aux personnes âgées, aide dans les démarches administratives... ◆

SUBSTANCES TOXIQUES

Un film nous alerte



DESTINY FILMS

Film documentaire engagé, *Les Sentinelles*(1) sort alors que le débat sur les possibles effets néfastes des pesticides (notamment, le glyphosate de Monsanto) s'impose à nouveau aux pouvoirs publics. Le réalisateur, Pierre Pézerat, est le fils d'Henri Pézerat, toxicologue et directeur de recherche au CNRS, l'un des premiers scientifiques à avoir dénoncé le scandale de l'amiante. Le film nous fait revivre son combat contre celle-ci et certains pesticides, ainsi que celui des victimes: ouvriers des usines d'amiante Amisol ou Eternit, employés des chantiers navals ou agriculteurs comme Paul François(2), le premier à porter plainte contre Monsanto. Démontrant l'inertie des politiques et de la justice lors du précédent scandale de l'amiante, Pierre Pézerat pose la question: comment agriculteurs et consommateurs sont-ils défendus face au puissant lobby chimique? Car, comme le dénonce François Lafforgues, l'avocat des ouvriers et agriculteurs malades, peu de procédures pénales aboutissent. Or, estime l'homme de loi, sans responsabilité pénale, c'est un véritable «permis de tuer» qui est accordé aux industriels les moins scrupuleux. ◆

(1) Lieux de projection sur: https://www.les-sentinelles.org/calendrier-projections/
(2) Il vient de publier, avec Anne-Laure Barret, Un paysan contre Monsanto, *Éd. Fayard, 19 €.*

D. SCHNEIDER/PHOTONONSTOP

En théorie, le TGV met 1 h de moins pour relier Paris à Bordeaux.

PONCTUALITÉ SNCF

Ça coince souvent!

Depuis cet été, la liaison Paris-Bordeaux en train s'effectue entièrement sur une ligne à grande vitesse. Le temps de parcours passant de 3h14 à 2h04. En théorie. Car, selon le quotidien économique *Les Échos*, à mi-octobre, la SNCF indiquait que 25% des TGV n'étaient pas à l'heure! La raison pour laquelle l'avion limite la casse sur ce Paris-Bordeaux, le transfert de voyageurs vers le train ayant été moins fort que prévu?
Par ailleurs, dans sa lettre d'information de novembre, la Fnaut (Fédération nationale des usagers des transports) dissèque les statistiques 2016 sur la ponctualité, établies par l'Agence pour la qualité de service dans les transports (AQST). On apprend ainsi que les retards de trains (TGV, TER, Intercités...) cumulés ont atteint 33 millions d'heures et que les voyageurs y ont perdu 1,5 milliard d'euros. La cause des retards est le plus souvent liée à l'infrastructure et à l'exploitant. Comparés aux autres pays, la France ne réalise pas des performances exceptionnelles. En prenant une tolérance de 5 minutes sur l'horaire prévu, les TER affichent un taux de ponctualité de 90,3%, alors qu'il est de 98% au Japon, 97,5% aux Pays-Bas mais 89,8% en Italie. Côté TGV, le taux de ponctualité est de 80,3%. Moins bien que l'Espagne (92,7%), mais mieux que l'Allemagne (74,5%) ou, encore, l'Italie (74,5%).

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

NOS ACTIONS, NOS COMBATS

ON A GAGNÉ

Nutri-score : le modèle officiel (enfin) en vigueur

Hasard du calendrier, c'est le 31 octobre, jour d'Halloween, fameux pour ses bonbons et autres confiseries, qu'a été signé l'arrêté officiel définissant le Nutri-score, modèle d'étiquetage nutritionnel simplifié à cinq couleurs. Il pourra être apposé sur les produits transformés. L'UFC- Que Choisir a été pionnière dans ce combat pour une information simple et fiable à destination des consommateurs, avec notamment son test de 2015 sur 300 produits. Elle se félicite donc de cette avancée, après le feu vert donné par la Commission européenne. Le dispositif reposant sur le volontariat, il est maintenant nécessaire que les professionnels l'apposent sur leurs produits. Et s'abstiennent de manœuvres de diversion avec d'autres systèmes, sources de confusion, comme ceux lancés par Nestlé et Coca-Cola ou encore Mars (voir également p. 11) ! L'UFC-Que Choisir appelle donc fabricants et distributeurs à adopter le Nutri-score, comme s'y sont déjà engagés Auchan, Fleury-Michon, Intermarché, Leclerc, Danone et MacCain. Comptez sur nous pour suivre ce dossier ! ◆

Une information simple et fiable sur les produits

DONNÉES PERSONNELLES La Cour de Justice de l'Union européenne a accepté l'intervention de l'UFC-Que Choisir dans le recours contre le « Privacy Shield », accord transatlantique sur les données personnelles que l'association juge trop peu protecteur pour les Européens. ◆

NOUS AGISSONS

Assurance emprunteur : nouvelle attaque des banques

Après avoir obtenu de haute lutte, contre le lobby des banques, l'inscription dans la loi de la possibilité pour tous les assurés emprunteurs de résilier annuellement leur assurance de prêt[1], l'UFC-Que Choisir se mobilise pour contrer le nouvel assaut des milieux bancaires. En effet, la FBF (Fédération bancaire française), soutenue par divers assureurs, a déposé une question prioritaire de constitutionnalité que le Conseil constitutionnel doit bientôt examiner. L'UFC-Que Choisir réfute notamment le faux argument des banques et des assureurs quant à une « démutualisation », autrement dit le fait que les jeunes en bonne santé ne paieraient plus pour subventionner les personnes plus âgées ou malades. Elle a formulé une série d'observations pour soutenir la résiliation annuelle de l'assurance de prêt auprès du Conseil constitutionnel. Si ce dernier la valide, près de 8 millions de ménages pourront, à partir du 1er janvier 2018, profiter de substantielles économies. ◆

(1) Depuis février 2017 pour les nouveaux contrats, et pour les contrats conclus avant cette date, au 1er janvier 2018.

LE BILLET

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

L. HINI

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Péril en la demeure !

Pour assainir le marché de la rénovation énergétique, faudra-t-il s'en remettre au Père Noël ? C'est la question que l'on se pose tant les litiges (performance absente, travaux inexécutés, crédits à payer malgré les défaillances des entreprises, etc.)[1] se multiplient dans ce secteur, qui a détrôné les télécommunications dans le palmarès des plaintes traitées par nos associations locales. En dix ans, ces dossiers ont grevé de 17 millions d'euros le pouvoir d'achat des consommateurs. Qu'attend le gouvernement pour avancer vers une véritable réforme de ce secteur passant principalement par une responsabilisation accrue de tous les acteurs : entreprises de travaux mais aussi établissements de crédits ? Les annonces d'une réforme par le ministre de la Transition écologique, Nicolas Hulot, tardent à se concrétiser. Pourtant, les propositions se multiplient. Après l'UFC-Que Choisir, c'est l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) qui prône le développement d'offres globales de travaux de rénovation, la mise en place d'audits plus efficaces et des dispositifs d'aides proportionnés aux économies réalisées. Pour la planète, mais aussi l'argent public et celui des consommateurs, il y a péril en la demeure ! Souhaitons que l'an nouveau ne laisse pas passer le train des réformes antipassoires thermiques ! En attendant, bonnes fêtes à tous. ◆

(1) Sur ce sujet, voir notre « Histoire de conso », p. 66.

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

FAITES-LE SAVOIR

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

BATTERIE

Explosion soudaine

La batterie externe pour smartphone, de marque Urban Factory (référence BAT45UF), que j'ai achetée il y a plus d'un an chez Darty a explosé chez moi alors qu'elle n'était pas en charge. Elle était posée sur mon lit. Une partie de la coque a été projetée à travers ma chambre. Elle a également dégagé une poussière noire qui s'est incrustée dans mes draps. En outre, les composants de cette batterie ont laissé échapper une fumée blanche et une odeur de plastique et fer brûlé. Par chance, j'étais chez moi, ce qui m'a permis d'éviter qu'un incendie ne se déclenche. ◆

BENOÎT ROCHEFORT, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

QC En juin 2016, nous avions testé les batteries externes et déconseillé ce modèle en raison d'une non-conformité à la norme EN 62133 en termes de sécurité. *« Si un court-circuit survient, un emballement thermique se produit à l'intérieur de la batterie. Elle éclate, ce qui occasionne la fuite de l'électrolyte. Il suffit alors d'une étincelle ou d'une surface chaude pour provoquer une explosion »*, écrivions-nous alors (*QC* n° 548).

ASSURANCE AUTO

Forfait kilométrique : remboursez !

Ma voiture était assurée au kilomètre chez MMA [ndlr : le contrat d'assurance auto prévoit un forfait kilométrique sur un an]. J'ai résilié mon contrat, à date d'échéance, le 30 juin 2017. Ce même jour, j'ai transmis à l'assureur le nombre de kilomètres non effectués, afin d'être remboursé. Cette demande m'a été refusée, MMA arguant que mon contrat n'était plus en vigueur. En effet, une clause précise que la demande de remboursement kilométrique doit être faite lorsque le contrat est actif. Or, l'assureur m'a dit qu'il n'avait pas pu traiter mon dossier avant le 1er juillet 2017, date à laquelle la résiliation était déjà effective. Je souhaitais que les consommateurs soient informés d'une telle pratique. ◆

DANIEL CARON, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

LOCATION DE VOITURES

Le loueur impose une assurance senior

Par l'intermédiaire du site rentalcars.com, j'ai loué une voiture à Malaga (Espagne). Pour 10 jours, le prix était de 64,42 €. Une assurance complémentaire m'a été proposée. Je l'ai déclinée, car je suis couvert par ma carte Visa Premier. Lorsque je me suis présenté à l'agence Recordo, choisie par rentalcars.com, on a refusé de me donner le véhicule si je ne souscrivais pas l'assurance (appelée Confort plus) pour les conducteurs de plus de 69 ans, ce que je suis. Elle était facturée 215,95 €. L'obligation de la prendre ne m'avait pas été préalablement indiquée. À l'inverse, les jeunes conducteurs sont bien informés : il est précisé que l'assurance spécifique qu'ils doivent prendre est facturée 6 € par jour, avec un plafond de 85 €. J'ai demandé qu'on me rembourse. J'attends. ◆

C. V., PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

HARCÈLEMENT COMMERCIAL

Ras-le-bol des promesses bidon !

Je n'en peux plus d'être harcelée commercialement ! Dans ma boîte aux lettres, je reçois quasiment tous les jours des enveloppes volumineuses dans lesquelles sont glissés des documents m'annonçant que j'ai gagné des milliers d'euros, du matériel high-tech... En réalité, tous ces messages sont expédiés par certaines sociétés de VPC pour nous inciter à commander leurs babioles. Ajoutez à cela tous les coups de fil passés par des démarcheurs pour vous vendre des fenêtres, un placement garanti.... et, oui, vous n'en pouvez plus ! Ces pratiques visent tout particulièrement les personnes âgées, et certaines, plus vulnérables que d'autres, se laissent facilement « avoir ». Il serait temps que les pouvoirs publics prennent des mesures efficaces pour freiner de tels débordements ! ◆

MICHELLE LE PORS, LA ROCHE-SUR-FORON (74)

Les manuscrits et documents non utilisés ne sont pas restitués.

LA POSTE

Chèques-cadeaux envolés

Courant octobre, j'ai adressé à ma fille, par la poste, des chèques-cadeaux d'une valeur de 70 €. Elle ne les a jamais reçus. Dès lors, j'ai des doutes sur la fiabilité et la sécurité du circuit postal. Suis-je un cas isolé ? Peut-être que les lecteurs qui ont partagé cette mauvaise expérience devraient vous le signaler. Afin que *Que Choisir* puisse se faire une idée de l'ampleur du mal et enquêter. ◆

BRUNO CELTON, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

DÉFICIENTS VISUELS

Apple reste sourd aux appels à l'aide

Je suis déficiente visuelle et, depuis plusieurs années, j'utilisais un smartphone Samsung, dont la voix de synthèse me convenait malgré des fonctions limitées. En juillet dernier, j'ai voulu tester l'iPhone, dont on m'avait vanté les performances et la facilité d'emploi, grâce à l'assistant Siri et à la synthèse vocale Voice Over. J'ai donc acheté un iPhone 5C et me suis rendue dans l'Apple Store le plus proche de chez moi, à Marseille (130 km aller-retour), pour m'en faire expliquer le fonctionnement. Mais la visite a tourné court : le collaborateur m'a avoué ne pas être formé aux handicaps visuels. J'ai ensuite contacté le service commercial d'Apple par téléphone. Mon interlocuteur a été certes charmant mais d'aucune aide. J'ai donc pris la peine d'écrire pour manifester ma déception, et j'ai reçu pour seule réponse un courrier formaté qui, après les formules d'usage, m'invitait à me rendre sur le site Internet d'Apple pour obtenir de l'aide. Mais moi, c'est de l'aide d'un humain dont j'ai besoin ! ◆

CHANTAL VUILLAME, SIX-FOURS (83)

LA REDOUTE

Le prix affiché n'est pas le bon

Pour commander des chaussures Doc Martens, j'ai choisi le site de La Redoute. Rapidement, le modèle recherché s'affiche avec la pointure désirée. Bonne surprise : il y a une réduction de 15 %, il passe de 150 à 127,50 €. Je clique alors sur « Ajouter au panier » et, là, la paire que j'achète passe à 170 €. Cela étant, il est indiqué que je bénéficie d'une réduction de 20 €, soit un montant de 150 €, ce qui était le prix de départ ! J'ai toutefois commandé, ma petite-fille attendant avec impatience ces chaussures. Lors d'un précédent achat (un pull), pareille mésaventure m'était déjà arrivée. Il est difficile, dans ces conditions, d'imaginer qu'il s'agit d'une simple erreur informatique. ◆

SOPHIE LEMOINE, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

SNCF

Voyage en bétaillère

Désirant effectuer le voyage Bordeaux/Nantes à bord d'un train Intercité, en 1re classe, je me rends à la gare pour réserver mon billet. Déjà, je constate que le voyage prend 5 h contre 4 h en voiture. L'employé de la SNCF me demande mon numéro de portable pour que je sois prévenu en cas de problème. Le jour du départ, j'apprends sur le quai que mon train s'arrêtera à La Rochelle. Ensuite, je devrai prendre l'autocar jusqu'à ma destination, ce qui explique que le trajet soit si long. J'ai 82 ans, je suis handicapé et il m'est difficile de voyager en seconde classe. Alors imaginer que je vais devoir monter à bord d'un bus… Et ce qui était prévisible s'est produit. À La Rochelle, l'autocar est pris d'assaut. Je suis donc obligé de rester à quai. Un deuxième arrive, heureusement. En montant, je demande au chauffeur à quelle heure nous arriverons à Nantes. Il me répond d'un ton bourru : *« Laissez-moi partir ! »* Je prends la dernière place disponible côté allée centrale, ce qui me permet d'étaler mes jambes. Le voyage a été une horreur : pas de confort, odeur de transpiration des passagers, fenêtre grande ouverte du conducteur, d'où un fort courant d'air… L'impression de se trouver dans une bétaillère bretonne du XIXe siècle. Voilà comment la SNCF prend soin de ses clients qui n'ont pas le « privilège » de se déplacer en TGV… ◆

ROGER MARTIN, BOURGNEUF-EN-RETZ (44)

ILLUSTRATIONS DE LOÏC SCHVARTZ

Après avoir conquis le ciel européen, les compagnies à bas coût (low cost) étendent leur toile vers l'Amérique du Nord, les Antilles et bientôt l'Asie. Les consommateurs s'étant habitués à voyager à moindre prix, les compagnies historiques ont du plomb dans l'aile.

TRANSPORT AÉRIEN

Les nouveaux horizons

MORGAN **BOURVEN**

Le ciel européen connaît de fortes turbulences. En moins de six mois, trois compagnies aériennes ont quitté la piste : la low cost Air Berlin a déposé le bilan le 15 août ; le charter britannique Monarch Airlines a fait faillite le 2 octobre ; et Alitalia a jusqu'en avril 2018 pour trouver un repreneur ou être déclarée, elle aussi, en faillite. Trois sociétés au profil différent (low cost, charter, régulière) victimes d'une même révolution : l'essor des compagnies à bas coût (low cost), qui représentent plus d'un tiers du trafic aérien en Europe. «*En 15 ans, les low cost ont pris le pouvoir, en termes de part de marché, mais aussi sur les codes mêmes du voyage en avion*», observe Emmanuel Combe, vice-président de l'Autorité de la concurrence. Et les compagnies traditionnelles ont tardé à prendre la mesure de cette nouvelle donne. «*Alitalia est l'exemple typique de la compagnie historique qui n'a pas su faire évoluer son modèle pendant que Ryanair prenait le contrôle du ciel italien*», analyse l'économiste Pascal Perri. «*Avec ses coûts de gestion élevés, Air France pourrait bien être victime du syndrome Alitalia*», ajoute-t-il, alors que Joon, la tentative du groupe pour poser les pieds sur ce marché, peine encore à convaincre (voir p. 17).

Le public a pris goût aux prix cassés

Après avoir réalisé un véritable hold-up sur le moyen-courrier (vols en Europe ou vers l'Afrique du Nord), les compagnies à bas coût se développent depuis deux ans sur le long-courrier (vols de plus de 6 heures). Une évolution rendue possible par la baisse des prix du kérosène et l'arrivée sur le marché d'avions moins consommateurs de carburant, mais aussi par l'évolution des attentes des consommateurs. «*Les compagnies n'auraient pas*

VOL ANNULÉ

N'oubliez pas l'indemnisation

Ryanair a annoncé l'annulation de centaines de vols entre septembre et mars 2018. Les passagers concernés ont reçu un mail leur permettant de changer leur billet ou de se faire rembourser – c'est imposé par la loi. Mais la législation va plus loin et prévoit, pour les passagers dont le vol est annulé moins de deux semaines avant le départ, une indemnisation de 250 € (vols de moins de 1500 km), 400 € (1500 à 3500 km) ou 600 € (plus de 3500 km). Trop peu de voyageurs éligibles à cette indemnisation en font la demande chaque année, car les compagnies «oublient» souvent de la signaler. Lecteurs de *Que Choisir*, faites valoir vos droits ! Sur notre site quechoisir.org, vous pouvez solliciter notre service Indemnit'air, qui se chargera de porter votre dossier auprès de la compagnie (participation aux frais pour les non-adhérents UFC-Que Choisir).

SOLECORET/ADOBE STOCK ; G. ROLLE/REA ; R. MEIGNEUX ; D. SANTIAGO/SIPA

du low cost

pu lancer du low cost sur des vols de 8 heures si elles n'avaient pas fait leurs preuves sur des vols de 2 heures», souligne Emmanuel Combe. Il rappelle que les Français voyaient d'un mauvais œil les vols low cost, il y a encore une dizaine d'années. *«Désormais,* poursuit-il, *ils savent à quoi s'attendre en termes de confort minimaliste, ont pris l'habitude de voyager sans valise et, surtout, ont été rassurés sur la question centrale de la sécurité.»* L'arrivée de Norwegian Airlines, de WOW Air (une compagnie islandaise), de Royal Air Maroc ou de French Blue, qui proposent des vols vers l'Amérique du Nord ou les Antilles à moins de 200 €, ne serait finalement que la suite logique de cette évolution, en germe depuis la fin des années 1990. *«Le long-courrier a longtemps été sanctuarisé et considéré comme une prestation de haute valeur. Cette barrière est en train de tomber, alors que le transport est de plus en plus vu comme une simple commodité»,* abonde Pascal Perri.

Les passagers sont rassurés sur la sécurité

Un modèle économique fragile

Malgré la multiplication des initiatives, la transposition du modèle low cost du moyen vers le long-courrier est loin d'être évidente. En effet,

>>> *Suite p. 20*

JOON

L'étrange riposte d'Air France

Ça a la couleur du low cost (un bleu électrique très flashy), le goût du low cost… mais ce n'est pas du low cost. Lorsque le transporteur a annoncé le lancement de Joon, dont les premiers vols décolleront le 1er décembre 2017, il a pris soin de préciser qu'il s'agit *«d'une offre décalée dont les standards de qualité restent fidèles à ceux d'Air France».* Pourtant, ses objectifs sont clairs: avec des coûts de fonctionnement inférieurs de 15 à 18% à ceux d'Air France, Joon doit améliorer la rentabilité de la compagnie sur des routes déficitaires et très touristiques. D'abord Berlin, Barcelone, Lisbonne et Porto dès le 1er décembre (à partir de 39 €), puis Fortaleza (Brésil) et Mahé (Seychelles) à partir de mai.

Une stratégie qui suscite bien des interrogations

Les vols Joon seront assurés par des pilotes Air France volontaires, aux mêmes conditions d'emploi et de rémunérations, mais les hôtesses et stewards seront recrutés en externe, avec un coût inférieur de 45% à celui du vaisseau amiral. Côté prestations, une boisson sera offerte sur les vols moyen-courriers et le repas sera inclus sur le long-courrier. Les bagages en soute seront, en revanche, payants. Un service hybride qui laisse perplexe les acteurs du secteur. *«Il fallait bien qu'Air France fasse quelque chose dans le low cost – d'ailleurs, il est étonnant qu'ils refusent d'utiliser ce terme qui n'est plus infamant – mais on n'y comprend rien»,* témoigne, sous couvert d'anonymat, un expert du secteur. Il rappelle qu'Air France avait étudié, fin 2008, le rachat d'Easyjet, avant de renoncer par crainte de remous sociaux. Et aussi parce que certains de ses dirigeants voyaient le low cost comme *«un feu de paille».* Pour ce spécialiste, Air France a multiplié les erreurs avec Joon: *«Pourquoi viser les 18-35 ans? Pourquoi décoller de Roissy et concurrencer directement la maison mère? Pourquoi se lancer sur des villes (Barcelone, Lisbonne, Porto) déjà desservies par Transavia, filiale du groupe Air France-KLM? Pourquoi donner à Joon des lignes qui auraient fermé? Tout cela n'est ni offensif ni suffisant pour marquer les esprits comme l'a fait Norwegian en cassant les prix pour New York à son arrivée à Paris.»* Reste que ces destinations, dont le choix étonne, ne sont qu'une première étape. Joon, présentée comme *«un laboratoire d'innovations»* pour le groupe, prévoit l'arrivée de 28 avions au total, dont 10 long-courriers, à l'horizon 2020.

P. SITTLER/REA

En desservant Barcelone, Joon concurrence une autre filiale d'Air France…

PARIS-NEW YORK ET RETOUR
Notre voyage à bas coût

Première ville américaine desservie par les low cost au départ de la France, New York est aujourd'hui accessible à des tarifs inimaginables il y a quelques années. Nous avons testé deux des compagnies présentes sur le marché. Nos impressions sont mitigées.

PHOTOS M. BOURVEN

ALLER PARIS - NEW YORK

jeudi 5 octobre 2017
Compagnie Norwegian
199 €
repas + bagages 70 €

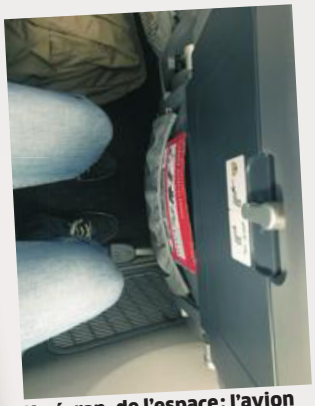
« C'est vraiment pas mal, je ne m'attendais pas à avoir un écran individuel »: à peine entré dans le Boeing 787 Dreamliner qui nous conduira à New York ce jeudi 5 octobre, notre voisin de siège n'hésite pas à montrer son enthousiasme. Ingénieur chez Safran – *« nous avons fabriqué les freins de cet appareil »*, précise-t-il –, il est pourtant habitué à voyager. Nous sommes sur Norwegian, la première compagnie à s'être lancée sur ce marché. En un an, elle a transporté 200000 passagers entre la France et les États-Unis, avec un prix d'appel, pour New York, de 159 €. Ce vol, réservé tout juste un mois avant le départ, coûtait 199 € en aller simple. Un prix qui laissait présager des prestations rudimentaires. Mais le fauteuil est confortable et l'espace pour les sièges (78-81 cm) équivalent à celui des avions Air France. Autre bon point: chaque place dispose d'un écran de bonne qualité, avec une sélection de films récents. À ce moment du voyage, seule l'absence d'écouteurs gratuits pour en profiter (ils coûtent 3 €) rappelle que nous ne sommes pas sur une compagnie classique. *« Ce n'est pas parce que nous sommes low fare* (ndlr: à bas prix) *que l'expérience n'est pas confortable,* souligne Marion Lamure, directrice communication et affaires publiques pour Norwegian en France. *Nous ne sommes low cost que par notre structure très légère, avec beaucoup de services externalisés: enregistrement à l'aéroport, maintenance, etc. »* Nous n'avons pas pu nous enregistrer en ligne (c'est pour l'instant impossible pour les vols vers les États-Unis) mais la procédure à l'aéroport a été rapide, grâce à la présence de plusieurs comptoirs.

Départ de l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle.

Repas en sus, la couverture aussi

Une heure après le décollage, les hôtesses commencent à distribuer les repas mais pas pour tout le monde. Comme chez Easyjet ou Ryanair, le prix d'appel ne comprend ni bagage en soute, ni nourriture et boissons. Il nous a fallu sélectionner un tarif « low fare+ », 70 € plus élevé, pour en bénéficier (ce tarif permet aussi de choisir son siège). Des options vendues séparément à 35 €… Un prix élevé au vu du plateau-repas, un peu chiche. *« Ces options permettent de se construire un billet sur mesure,* observe Marion Lamure. *Beaucoup de passagers ne prennent pas l'option bagage à l'aller, car leur sac est presque vide, mais la prennent au retour après avoir fait du shopping. »* Direct de Paris à New York, notre voyage n'a duré que 7 heures. Après avoir regardé le film *Baby Driver* (sorti en salles en juillet) en dînant, puis dormi quand les lumières se sont éteintes (la couverture est facturée 5 €), nous avons atterri à l'heure prévue à l'aéroport John-F.-Kennedy (8 terminaux 59 millions de passagers en 2016). Quelque 80 minutes de métro plus tard, nous étions à Times Square.

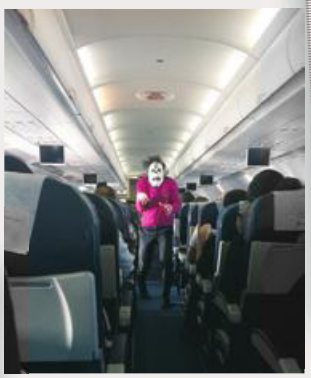
C'est le moment d'embarquer. À l'aller, l'avion n'est pas complètement plein, malgré un prix du billet défiant toute concurrence.



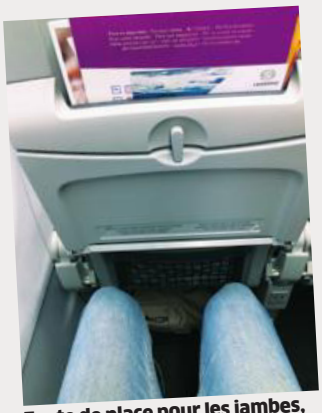
Un écran, de l'espace: l'avion de Norwegian est confortable.

Surbooking, vol retardé ou annulé, utilisez Indemnit'Air ! sur http://ufcqc.link/indemnitair564

Notre reporter, Morgan Bourven, a eu le temps d'aller saluer la statue de la Liberté.



Pour Halloween, les stewards de WOW Air jouent aux zombies.



Faute de place pour les jambes, avec WOW Air la nuit est longue.

Le plateau-repas n'est pas inclus dans le tarif de base chez Norwegian.

RETOUR NEW YORK - REYKJAVIK - PARIS

mardi 10 octobre 2017
Compagnie WOW Air
149,99 €
+ bagages 70 €
+ repas 13,79 €

Connue pour ses tarifs bas entre Paris et Reykjavik, la compagnie WOW Air a lancé, en novembre 2016, des vols vers New York au prix imbattable de 129,99 €. C'est elle que nous avons choisie pour le vol retour, le 10 octobre. Le prix, rien que le prix : la stratégie de WOW Air, fondée en 2011, est 100 % low cost. *« Il faut être clair avec vos clients, pour ne pas avoir de problèmes liés à leurs attentes : ils doivent savoir à l'avance qu'il n'y aura pas de repas gratuits, d'eau, de divertissement ou de Wi-Fi,* expliquait en janvier le fondateur de la compagnie, Skúli Mogensen. *C'est pour ça que nous leur disons d'apporter leur repas, leur boisson, et de télécharger un film sur leur tablette ou leur PC avant le vol. »*

Sommeil difficile

Décollage à 18 h 35 depuis l'aéroport Newark-Liberty (3 terminaux, 40 millions de passagers en 2016), dans la banlieue ouest de New York. Bien que situé dans le New Jersey, il est à 35 minutes seulement en train du cœur de Manhattan. Cette accessibilité, ainsi que l'enregistrement en ligne sur le site de WOW Air, permet de profiter un peu plus de la Grosse pomme avant de s'envoler. Pas de folies en attendant l'embarquement : dans le très calme Terminal B d'où nous partons, seuls un magasin duty free et un restaurant aident à patienter. Dans l'avion, les mots de Skúli Mogensen prennent tout leur sens. Aucun système de divertissement n'est proposé ; heureusement, les sièges sont dotés d'une prise USB. Boissons et repas sont forcément payants. Pour enregistrer notre valise, nous avions pourtant choisi le tarif WOW Plus, plus cher d'environ 70 € que le tarif basique (il donne aussi la possibilité de choisir son siège). Un menu à 13,79 € est disponible, avec un club sandwich, une boisson et une barre chocolatée, mais nous faisons l'impasse et tentons de dormir… Mission presque impossible dans un si petit espace, d'autant que des annonces sonores émaillent le voyage. Si WOW Air peut proposer de tels tarifs, c'est que ses trajets s'apparentent à deux vols moyen-courriers, avec une escale d'une heure environ en Islande (6 heures de New York à Reykjavik, puis 3 heures de Reykjavik à Paris). Des passagers chanceux ont d'ailleurs pu admirer des aurores boréales depuis leur hublot en volant vers l'Islande.

Formalités simplifiées dans l'espace Schengen

À Reykjavik, le passage à l'immigration se fait en un clin d'œil. À peine le temps de boire un café qu'il est temps de redécoller avec un autre avion. Cette fois, l'espace entre les sièges est plus grand, mais il est impossible de les abaisser. Décidément, nous ne rattraperons pas notre sommeil… Seule consolation à notre arrivée à Roissy, à 11 h 30 : nul besoin de faire la queue à l'immigration, toujours longue, puisque notre vol provient d'un pays membre de l'espace Schengen.

Essai concluant

Ce voyage montre que ce qui paraissait impossible il y a quelques années – un aller-retour aux États-Unis pour moins de 300 € – est désormais envisageable, quitte à sacrifier un peu de confort. *« Ces tarifs sont un message adressé à la concurrence : si nous arrivons à les offrir, toutes les compagnies le peuvent »,* assure Marion Lamure. Message entendu cinq sur cinq par les « historiques », telle Air France, qui propose désormais, hors promotions, des allers simples pour New York à moins de 250 €, bagages et repas inclus. Pour les low cost, l'enjeu va donc être d'élargir leur cible. WOW Air propose, en été, des vols au départ de Lyon. Et Norwegian a rejoint la plateforme « Worldwide by Easyjet » pour étendre sa connectivité aux aéroports de province. XL Airways, autre compagnie à bas prix desservant les États-Unis, mise aussi sur les aéroports régionaux. *« Les grandes villes comme Bordeaux, Toulouse, Lyon et Nantes deviennent de plus en plus attractives »,* a déclaré son P-DG, Laurent Magnin, en septembre lors d'une conférence de presse. *« Le mouvement dépasse la France : l'avenir de toute une partie du trafic long-courrier se jouera au départ des aéroports régionaux »,* estime-t-il. À Toulouse, on s'attend à avoir des vols saisonniers low cost vers New York en 2019.

l'un des principes de base d'Easyjet ou Ryanair, qui consiste à multiplier au maximum les rotations d'appareils et d'équipages, ne peut pas être mis en œuvre sur des liaisons longues. L'optimisation fiscale des compagnies low cost (les avions de Norwegian, comme ceux de Ryanair, sont immatriculés en Irlande), ainsi que le recours à des personnels navigants détachés ou salariés en intérim ne permettent pas non plus de réaliser d'économies suffisantes pour pérenniser le modèle. Avec un taux de marge très faible sur chaque siège vendu, l'enjeu pour ces transporteurs est de remplir au maximum leurs appareils et de stimuler la croissance en développant l'offre. Les compagnies estiment que des prix bas attireront une nouvelle clientèle, notamment de personnes qui n'auraient pas voyagé autrement. Un pari dangereux: Norwegian a créé la surprise, en 2012, en signant une commande ferme de 222 appareils, le plus gros achat de l'histoire de l'aviation civile en Europe. Cette stratégie lui a permis de se lancer massivement sur le marché en prenant de court ses concurrentes mais au prix d'une dette massive, qui pourrait devenir son talon d'Achille en cas de perturbation majeure du marché (crise économique, par exemple).

Le pari: les prix bas vont attirer une nouvelle clientèle

Une transformation inéluctable

«L'aérien est le théâtre d'une bataille de géants: ceux qui n'ont pas la taille critique suffisante ne pourront pas survivre», analyse Emmanuel Combe. L'expert anticipe une «consolidation» du marché et rappelle que, dans ce contexte, *«les premières compagnies à tomber sont celles ayant les coûts les plus élevés ou une taille insuffisante»*. Cela sonne comme un mauvais présage pour les compagnies traditionnelles, dont les structures anciennes, les réseaux de distribution et les avantages sociaux représentent un poids financier. *«On ne peut pas déconstruire un modèle historique pour en faire du low cost: il faut partir d'une feuille blanche, comme les purs low cost, ou racheter directement une compagnie»*, prévient Pascal Perri. C'est ce qu'a fait Lufthansa avec Eurowings, en 2011. C'est aussi la stratégie du groupe IAG (fusion de British Airways et Iberia) avec Level, filiale low cost lancée en mars 2017 et basée à Barcelone. Pour les grandes compagnies, le temps presse. Selon le cabinet spécialisé OAG, leur part de marché sur l'Atlantique est passée de 75% en 2014 à 72% en 2016, alors que le mouvement ne fait que commencer. ◆

Les grandes compagnies sont déjà en recul

ANTILLES, LA RÉUNION...
Concurrence volcanique vers l'Outre-mer

Corsair réplique au low cost en montant en gamme.

G. ROLLE/REA

Un *«bain de sang»* est-il en train de se préparer dans le ciel réunionnais? L'expression est de Pascal de Izaguirre, P-DG de Corsair, qui a vu avec inquiétude l'arrivée, en juin 2017, de la compagnie low cost French Blue sur ce marché déjà ultraconcurrentiel. Lancée par le groupe Dubreuil, propriétaire d'Air Caraïbes, French Blue se serait octroyée 15% du marché, taillant des croupières à Air France, Air Austral, XL Airways et Corsair avec des tarifs comme Paris-Saint-Denis à 229 € l'aller simple (repas et bagage en soute non compris). *«La concurrence tire les prix vers le bas, ce qui est bon pour le consommateur mais plus difficile à digérer pour les compagnies»*, réagit Julien Houdebine, directeur revenue management, programme et alliances chez Corsair. Pour autant, Corsair (groupe TUI) a décidé de prendre le contre-pied de cette tendance en optant pour une montée en gamme. *«Nous fermons complètement la porte du low cost*, insiste Julien Houdebine. *Nous réfléchissons évidemment à notre efficacité économique, mais nous voulons nous positionner sur du qualitatif.»* Le 3 septembre, la compagnie a inauguré son premier vol doté d'une classe business, version haut de gamme de la classe premium qu'elle proposait déjà. *«La clientèle business nous échappait, et nos passagers actuels réclamaient davantage de confort»*, explique le directeur... avant d'ajouter que cette clientèle à haute contribution permet de baisser les tarifs en classe économique. *«Les prix d'appel des low cost sont surtout marketing: dans les faits, la clientèle qui va à La Réunion sans bagages est marginale»*, glisse-t-il.

Gare à la surcapacité

Lancée à La Réunion, la bataille pour l'Outre-mer a atteint les Antilles, où Air Caraïbes, XL Airways, Air France et Corsair dégainent désormais des offres à moins de 400 €. Un moyen pour elles de fidéliser leur clientèle, alors que Norwegian lorgnerait les Antilles et Level, la low cost long-courrier d'IAG, pourrait aussi s'y lancer. Mais *«attention à ne pas être en surcapacité»*, prévient l'économiste Pascal Perri, auteur en 2005 d'un rapport gouvernemental sur l'impact du low cost dans les territoires touristiques français. *«Le transport aérien est lié à la dynamique des territoires*, écrit-il. *Or, l'activité touristique de la Martinique et de la Guadeloupe a baissé depuis les années 1990. En cas de surcapacité, les compagnies les plus fragiles disparaîtront, avec le risque du retour d'un oligopole.»* Et des tarifs élevés qui ont, pendant des décennies, exaspéré ces territoires.

Incités à faire preuve d'une sévérité exemplaire face aux fraudeurs, de plus en plus de contrôleurs « matraquent » les voyageurs de bonne foi. Parfois au mépris des règles.

SNCF Les contrôleurs ont la gâchette facile

FABIENNE **MALEYSSON**

« *La SNCF a décidé de faire la "guerre" aux fraudeurs mais par là même aussi à ses clients les plus honnêtes. J'ai fait l'expérience de cette répression agressive qui me met en colère.* » Le cas de ce lecteur n'est pas isolé : nous recevons de plus en plus de lettres décrivant une volonté manifeste de la part de certains contrôleurs de « faire du chiffre », sans égard pour la bonne foi de voyageurs victimes des circonstances. Parfois, les agents imposent des amendes nettement supérieures à celles prévues par les textes, le pire fraudeur étant dans ces cas-là celui qui porte l'uniforme.

Aucune distinction entre fraudeurs et passagers victimes des circonstances

« *Arrivée à la gare de Voiron, je vois sur le tableau d'affichage, en face du train que je devais prendre, la mention "retard"*, écrit Geneviève W. *À ce moment-là, un train arrivait en gare, je me suis précipitée dedans car j'avais un rendez-vous médical à Grenoble. En montant, je vois le contrôleur et lui demande de régulariser ma situation. Il m'a infligé une amende de 50 € alors que mon billet coûtait 2,50 €.* » Pourtant, un voyageur qui se présente spontanément au contrôleur ne doit payer que 7 € en plus du prix du billet pour les trajets inférieurs à 150 km [1]. La différence entre son cas et celui d'un filou qui attend de voir si un contrôle a lieu avec l'espoir de passer entre les gouttes est bien prise en compte dans les conditions générales de vente de la SNCF. Pas toujours par les contrôleurs si l'on en croit plusieurs courriers. Réaction d'un lecteur, parmi bien d'autres : « *À vouloir être honnête, on est punis!* »

On s'étonne également de la mésaventure arrivée à Joël R. : il rate son Ouigo a cause d'une rupture de caténaire sur le RER B, en partie géré par la SNCF, prend le train classique suivant car il a un rendez-vous impératif, et se voit dresser un procès-verbal de 100 € en plus du prix du billet, déduction faite des 10 € de son titre Ouigo. Soit, à 10 € près, la même chose qu'un fraudeur patenté qui n'aurait eu aucun billet et aucune circonstance atténuante. En cas de dysfonctionnements techniques sur le réseau, la SNCF a tôt fait de se dédouaner, mais si c'est un voyageur qui en est victime et en est réduit à prendre le train suivant, c'est la double peine qui s'applique ! Et que dire du cas, qui n'est pas isolé, de cette passagère sanctionnée à cause d'un bug du site voyages-sncf.com ? Titulaire d'une carte Grand Voyageur, Isabelle P. ne s'aperçoit pas, en achetant son billet, que sa date de naissance, habituellement automatiquement renseignée, est erronée. Bien que son titre de transport soit pour le bon train, à ses nom, prénom, et numéro de carte, elle écope d'une amende de 229 €. Soit le « tarif » pour une fraude volontaire assortie d'une absence totale de billet ! Une tarification sans lien avec la réalité pour une erreur dont le site partenaire de la SNCF est responsable et qui ne porte aucun préjudice à cette dernière.

Le nombre de P-V est scruté par la hiérarchie

Comme à d'autres lecteurs, le contrôleur a assuré à Isabelle P. que, si c'était sa première contravention, elle serait remboursée. Ces témoignages donnent l'impression que les agents, incités à sanctionner tous azimuts (le nombre de P-V dressés par chacun est scruté à la loupe par la hiérarchie), se débarrassent de leurs scrupules en confiant au service réclamation et au médiateur le soin de rétablir la justice. Ce mode de fonctionnement ne peut pas durer. En renonçant à faire la part des choses entre voyageurs manifestement de bonne foi et fraudeurs, la SNCF envoie un signal contre-productif, aussi bien en termes de lutte contre la fraude que d'image globale de l'entreprise et du transport en train. Du pain bénit pour ses concurrents : car, avion, covoiturage ou voiture personnelle. ◆

(1) 15 € au-delà et aucun supplément faute de moyen de distribution disponible, par exemple pour cause d'automate en panne.

GOBIN/ALPACA/ANDIA

Nouveau credo de la SNCF : pour faire du chiffre, soyons butés !

Retrouvez nos conseils en cas de contrôle abusif et le montant des amendes sur http://ufcqc.link/sncf564

Où acheter les jouets de Noël pour les payer au meilleur prix, et à quel moment ? La question revient comme un rituel chaque année. Comment s'y retrouver.

PRIX DES JOUETS

Un jeu de piste

ÉLISABETH **CHESNAIS** AVEC SANDRINE **GIROLLET**

Courir d'un magasin à l'autre pour trouver les jouets commandés par les enfants au Père Noël peut s'avérer décevant. À *Que Choisir,* effectivement, comparer les prix de 40 jouets vedettes dans les catalogues des enseignes de jouets et de la grande distribution nous a souvent laissé l'impression d'être confrontés au « prix unique du jouet » ! Sur les 40 articles sélectionnés, 17 sont au même prix sur tous les catalogues, et 13 sur la plupart d'entre eux, avec seulement une ou deux enseignes dérogeant à cette règle du prix unique, à la baisse ou à la hausse selon les jouets. Mais si la majorité des « jouets stars » font l'objet d'une égalité parfaite, on trouve aussi de beaux écarts de prix avec des économies importantes à la clé si on se rend au bon endroit, notre tableau le démontre (voir p. 24). Ainsi, acheter la peluche Tyler le tigre chez Cora fait économiser 32 €. Aller chez Joué Club ou Toys 'R' Us pour le drone hyperdrift plutôt que chez King Jouet, la Grande Récré ou Maxi Toys, c'est 10 € de gagnés… La concurrence est particulièrement vive sur la marque Lego. Dénicher le meilleur prix fait ainsi économiser 28 € sur la station de ski Lego Friends et jusqu'à 78 € sur le Lego Boost mes premières constructions.

Plusieurs dizaines d'euros d'écart d'une enseigne à l'autre

Et puis, on aurait tort de penser que le prix des jouets reste au même niveau jusqu'à Noël. Certains catalogues ont une durée de validité étrangement courte. Or les tarifs peuvent valser dès que les magasins ne sont plus engagés par ceux qui y étaient mentionnés. De même, en dehors des stars de ce Noël 2017, tous les jouets ne figurent pas dans les catalogues. Les écarts peuvent alors être importants. C'est aussi le cas pour les jouets vedettes qui ne se trouvent pas dans le catalogue de votre enseigne préférée. Alors où acheter pour payer au meilleur prix ? *Que Choisir* a fait le tour des enseignes et des sites marchands.

SUMY STUDIO/ADOBESTOCK

Magasins de jouets : des catalogues parfois caducs

Avantage incontestable à JouéClub. L'enseigne propose un catalogue très complet, avec des prix garantis jusqu'à Noël. Cette offre stable est sans équivalent, que ce soit chez les autres spécialistes du jouet, dans la grande distribution ou *a fortiori* sur le Web. À l'opposé, le catalogue de la Grande Récré est déjà caduc. Gare à l'inflation ! La péremption est imminente chez Maxi Toys et King Jouet : les prix sont susceptibles d'augmenter d'ici peu. Le risque est d'autant plus élevé chez Maxi Toys que son catalogue compte de nombreux prix barrés. Les jouets ont beau y être vendus au même prix qu'ailleurs, ils sont présentés comme étant à - 30, - 25, - 21, - 17 ou - 15 %. S'ils repassent au prix initial à compter du 27 novembre (la « fin de validité » du catalogue), ça va coûter cher… De son côté, Toys'R'us offre un grand choix à prix catalogue jusqu'au 6 décembre.

La grande distribution s'aligne

Certaines chaînes d'hypermarchés sont bien mieux approvisionnées en jouets que d'autres. En revanche, leurs prix catalogue sont alignés sur ceux des enseignes spécialisées. On peut néanmoins faire de

KIDSTOCK-BLEND IMAGES/PNS

bonnes affaires sur certains jouets vedettes. Le sésame pour en bénéficier, c'est la carte de fidélité. Reste que tous les hypermarchés ne se valent pas. Carrefour est le plus généreux sur les jouets qui ont la cote. 15 des 40 jouets que nous avons sélectionnés y sont en promotion. C'est encore 12 chez Auchan, 11 chez U, mais seulement 8 chez E.Leclerc, 7 chez Géant Casino et 4 chez Cora. Sur l'ensemble des jouets du catalogue, la palme revient à E.Leclerc pour la multitude de ristournes accordées aux clients ayant une carte de fidélité. De plus, l'offre en jouets est très disparate d'une enseigne de la grande distribution à l'autre. Les hypermarchés E.Leclerc comptent très peu de «stars» dans leur catalogue, seulement 14 sur les 40 que nous avons sélectionnés. L'offre est heureusement plus fournie en magasin, à des prix qui peuvent être aussi bien compétitifs que plus élevés en fonction des références.

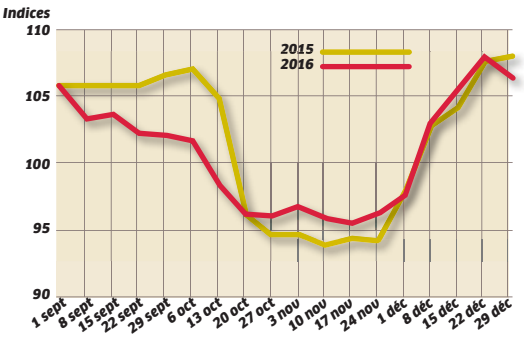
Les e-commerçants pas moins chers

Nous avons évidemment sélectionné les deux mastodontes incontournables du Web, Amazon et Cdiscount. Puisqu'il s'agit de jouets, nous en avons inclus deux autres, le site spécialisé Avenue des jeux et celui de la Fnac. À l'issue de nos relevés de prix, une conclusion s'impose: acheter sur Internet en pensant qu'on va payer moins cher est une lourde erreur. Commander chez Avenue des jeux, c'est payer les jouets au prix fort (voir notre tableau, p. 24). Le site facture des frais de livraison qui s'ajoutent à un prix de départ déjà pas très compétitif. Ainsi, 23 des 27 jouets disponibles sur ce site y sont vendus à un tarif élevé. On retrouve ce travers chez Cdiscount, accro aussi aux frais de livraison. Dès lors, la plupart des jouets coûtent plus cher que dans les magasins de jouets ou la grande distribution. Amazon s'en sort mieux, il ne facture pas les frais de livraison quand la commande est supérieure à 25 €. Si ses prix sont souvent alignés sur ceux des catalogues de jouets, on peut y trouver quelques bonnes affaires, à condition de tomber au bon moment. En octobre, Amazon affichait la voiture électrique Cars 3 à 104 €. Elle est passée à 137 € début novembre, au même tarif que chez Toys'R'us à 2 € près. Et l'acheter chez Auchan, Carrefour, Géant Casino ou E.Leclerc avec les 16 € crédités sur la carte de fidélité revient moins cher. De même, Lou joue avec son toutou, à 42,50 € fin octobre, était revenue à 59,90 € comme les catalogues, le 6 novembre. Le Lego Star Wars BB-8 restait, lui, à un prix très compétitif. Quant au site Fnac, il se cale sur les prix catalogue, et peut parfois être moins cher. Mais attention, contrairement aux prix des catalogues, ceux du Web, et notamment d'Amazon, peuvent varier à tout instant selon l'actualité, ou l'offre et la demande. L'approche de Noël est à coup sûr propice à la hausse. ◆

N'ACHETEZ PAS AU DERNIER MOMENT !

Depuis plusieurs années, nous observons le prix d'un panier de 34 jouets au jour le jour, du 1er septembre à fin décembre, sur 12 sites Web. Toutes les grandes marques y figurent, avec les jouets emblématiques de chaque Noël. Le suivi est effectué sur les grands sites marchands, sur les sites spécialisés en jouets et sur un site de la grande distribution.

ÉVOLUTION DU PRIX DES JOUETS AVANT NOËL



NOTRE CONSTAT

Avec maintenant quatre ans de recul, notre conclusion est claire: acheter les jouets au dernier moment est une très mauvaise idée. Nos courbes le démontrent chaque année, le prix des jouets est élevé en septembre, supérieur à l'indice 100 qui correspond aux prix moyens sur toute la période. La baisse s'amorce début octobre, et c'est à la sortie des catalogues de jouets, en moyenne du 20 au 27 octobre, que les prix se stabilisent au plus bas. Ils restent à ce plancher de fin octobre à fin novembre. Ils remontent dès les premiers jours de décembre sur les sites marchands, retrouvent leur niveau élevé de septembre autour de la mi-décembre, puis le dépassent quelques jours avant Noël. La décrue commence juste après le 25 décembre.

NOS CONSEILS

Tournez-vous vers les enseignes dont les catalogues restent valides jusqu'autour du 10 décembre, garantissant la stabilité des prix jusqu'à cette date. C'est le cas chez JouéClub qui va même jusqu'à Noël; et jusqu'au 6 décembre chez Toys 'R'us pour les magasins spécialisés. Côté hypermarchés, cela concerne Carrefour, Cora, E.Leclerc et Auchan, cette dernière enseigne prolongeant même jusqu'au 12 décembre. Au-delà, pour les achats de dernière minute, les prix planchers des catalogues ne sont plus garantis, sauf chez JouéClub.

>>>

OÙ ALLER pour faire des économies

▶Les prix de 40 jouets vedettes de ce Noël 2017 ont été relevés dans les catalogues, et complétés en magasin au cas par cas pour les jouets qui ne figuraient pas dans le catalogue de telle ou telle enseigne. Les relevés ont été nombreux en hypermarchés E.Leclerc, le catalogue étant peu fourni. Intermarché n'est pas intégré, son catalogue est sorti trop tard. Les prix des e-commerçants ont été relevés début novembre, ils incluent les frais de livraison à domicile quand il y en a.

Senso l'éléphant à balles
-CHER site Fnac : 29,99 €
ÉCONOMIE (1): 25 à 33 %

Titi Ouistiti
-CHER Maxi toys: 31,98 €
+ Cora avec carte fidélité
ÉCONOMIE (1): 14 à 27 %

Babyfoot des tout-petits
-CHER Carrefour et U avec carte fidélité
ÉCONOMIE (1): 20 à 35 %

Cars 3 voiture électrique
-CHER Hypers avec carte fidélité
ÉCONOMIE (1): 11 à 45 %

My little Pony gr. château
-CHER Hypers avec carte fidélité
ÉCONOMIE (1): 20 à 26 %

Stars wars sabre électron.
-CHER La gde récré : 24,99 €
ÉCONOMIE (1): 17 à 22 %

Pat patrouille quartier géné.
-CHER Auchan, E.Leclerc et U avec carte fidélité
ÉCONOMIE (1): 14 à 36 %

Doc robot parlant
-CHER Carrefour et E.Leclerc avec carte fidélité
ÉCONOMIE (1): 20 à 32 %

Barbie et son cheval de rêve
-CHER Auchan et Carrefour avec carte fidélité
ÉCONOMIE (1): 20 à 26 %

Lego boost 1res constructions
-CHER Amazon : 110,99 €
ÉCONOMIE (1): 15 à 41 %

Escape game
-CHER Carrefour, E.Leclerc, Géant et U avec carte fidélité
ÉCONOMIE (1): 20 à 35 %

Lego Stars wars BB-8
-CHER Amazon : 73,99 €
ÉCONOMIE (1): 7 à 32 %

DOCS FABRICANTS

40 JOUETS

VALIDITÉ DES PRIX CATALOGUE
LES MOINS DE 3 ANS
Puppy éveil progressif
Bebo le Robot
Senso l'éléphant à balles
Titi Ouistiti
Babyfoot des tout-petits
Zooz super train à engrenages magiques
Lego Duplo 10837 Vacances du Père Noël
La parade de l'Éléphant Mega Bloks
Lou joue avec son Toutou
LES ENFANTS DE 3 À 12 ANS
Voiture électrique Cars 3 Mc Queen
Tablette Storio Max 2.0 5
Magi bureau interactif 3 en 1
Miraculous, poupées Ladybug et Chat noir
La maison Enchantimals
Mouvi le robot
Bracelet de pilotage Cars 3
My Little Pony Grand Château
Sabre électronique Star Wars Hasbro
Pat Patrouille Quartier général
Playmobil 6919 Commiss. de police avec prison
Playmobil Country 6927 Poney club
Doc robot parlant éducatif Clementoni
Bunchems Bunchbot
Barbie et son cheval de rêve
Tyler mon tigre joueur
Voiture amphibie Aquajet Silverlit
Hatchimals Surprise
LES ENFANTS DE 6 À 16 ANS
Slime factory
Cutie Stix
Lego Boost 17101 Mes premières constructions
Console Nintendo Switch
Beyblade Burst, set de combat
Lego Friends 41324, station de ski
Lego Batman 70905 Batmobile
Escape Game
Monopoly Gamer
Nerf Elite Hyperfire
Lego Ninjago 70612 dragon d'acier
Lego Star Wars BB-8
Drone hyperdrift Spin Master

(1) LES ÉCONOMIES SONT ÉVALUÉES PAR RAPPORT AUX PRIX DES AUTRES ENSEIGNES ET SITES.

Notre dossier consacré aux jouets sur http://ufcqc.link/jouet564

SUMY STUDIO/ADOBESTOCK

SITES INTERNET					MAGASINS DE JOUETS					HYPERMARCHÉS					
AVENUE DES JEUX	AMAZON	CDISCOUNT	FNAC		JOUÉCLUB	KING JOUET	LA GRANDE RÉCRÉ	MAXI TOYS	TOYS 'R'US	AUCHAN	CARREFOUR	CORA	GÉANT CASINO	E.LECLERC	U
Pas concernés					★★★	■	■■	■	★	★★	★★	★★	■	★★	★
32,98	27,12	29,59	27,12		24,99	25,99	25,99	25,98	25,99	29,99	25,90[1]	25,90	25,90	29,90	25,90[1]
49,17	39,10	45,89	39,99		39,99	39,99	39,99	39,98	39,99	39,90	39,90	39,90	39,90	39,90	39,90[1]
	39,10	42,98	29,99		39,99	39,99	39,99	39,98				39,90	39,90	44,90	
43,98	36,16	42,98	36,99		36,99	36,99	36,99[1]	31,98	36,99[1]	36,90	36,90	36,90[1]	36,90	39,90	
48,98	39,18	45,97	39,90		39,99	39,99	39,99	39,98	39,99		39,90[1]	39,90	39,90		39,90[1]
41,98	34,20	40,89	34,99		34,99	34,99	34,99		34,99	34,99	34,90		34,90	34,90	34,95
33,98		28,39	25,94		29,99	26,99		29,99	26,99	26,90	26,90[1]	29,90	29,90	28,90	
	34,49	40,48	34,49		36,99	36,99	36,99	36,98	36,99	39,99	36,90[1]		36,90[1]	39	
66,98	59,90	59,90	60,14		59,99	59,99	59,99	59,98	59,99	59,90[1]	59,90	59,90	59,90	59	59,95
244,98	137,19	174,98	149,99		149,99	149,99	149,99	149,98	139,99	149,90[1]	149,90[1]	149,90	149,90[1]	149,90[1]	
111,98	99,90	108,89	99,99			99,99	99,99	99,98	99,99	99,90[1]	99,90[1]	99,90	99,90[1]	99,90[1]	99,90[1]
73,98	54,87	62,98	65,20		64,99	64,99	64,99	64,98	64,99	64,90	64,90	64,90	64,90	59,90	64,90
	34,20	40,89	34,99		34,99	32,99	39,99	34,98	34,99	34,90[1]	39,90		34,90	32,50	
	38,32	45,09			39,99	39,99	39,99	39,98	39,99	39,90	39,90	39,90			39,90
51,98	49,61	54,89	47,92		49,99	49,99	49,99	59,99	49,99	49,99	49,90		49,90	49,90	49,90
	54,90	61,89	54,99		54,99	54,99	54,99	54,98	54,99	54,90	54,90	54,90	54,90	54,90	54,90
86,98		83,98	79,99		79,99[1]	79,99	79,99		79,99	79,90[1]	79,89[1]	79,90[1]	79,90[1]		
31,98		31,85	31,48		29,99	29,99	24,99	29,98	29,99	29,90	29,90	29,90	29,90	29,89	
66,98	49,90	55,98	49,99		49,99	49,99	49,99	49,98	49,99	49,90[1]	49,90	49,99		49,90[1]	49,90[1]
77,98	61,18	76,97	61,18		69,99	69,99	69,99	67,98	69,99	69,90	69,90	69,90	69,90	69,90	69,90[1]
46,98	39,10	45,89	39,10		39,99	39,99	39,99	39,98	39,99	39,90	39,90	39,90	39,90	39,90	39,90
	34,20	40,89	34,90		34,99	34,99	34,99	34,98	34,99	34,99	34,90[1]	34,90	34,90	34,90[1]	39,90
	29,90	35,89	29,90		29,99	29,99	29,99	29,98	29,99	29,90	29,90	29,99	29,90	29,99	
	88,10	97,09	86,34		89,99	89,99	89,99	89,98	89,99	89,90[1]	89,90[1]	89,90	89,90	79	89,90[1]
161,98	127,30	140,89			154,99	154,99	154,99	129,98	154,99			129,90	154,90	154,89	
	69,90	78,89	69,90		69,99	69,99	69,99		69,99	69,90[1]	69,90[1]	69,99		79	
	74,99	88,89	79,99		79,99	79,99	79,99	79,98	79,90	79,90[1]	79,90	79,90	79,90	79,90[1]	
	24,90		24,99		24,99		24,99	24,98	24,99	24,90	24,90[1]		24,90	24,95	
46,98	29,90	35,89	29,99		29,99	29,99	29,99	29,98	29,99	29,90[1]		29,99[1]	29,90[1]	29,90[1]	29,90[1]
156,98	110,99	139,99	149,99		149,99	149,99	149,99	159,99	129,99		189				
	329,99	311,98	329,99					329,98	329,99	299,99	292,49	299,99	316,90	299	
	41,41	50,98	44,99		44,99	44,99	44,99	44,98	44,99	44,90	44,90	44,90	41,50	44,89	44,90[1]
66,98	41,99		41,99		59,99	59,99	69,99	59,98	54,99	59,99	59,90[1]	49,90	58,90	49,90	59,90
64,98	53,89	61,98	57,99		64,99	55,99	57,99		57,99	55,90	55,90	55,90	63,90		
36,98	29,30	35,89	30,05		29,99	29,99	29,99	29,98	29,99	29,90[1]	29,90[1]	29,90	29,90[1]	29,90[1]	29,90[1]
36,98	26,95	29,42	26,95		29,99	29,99	29,99	29,98	29,99	29,90[1]		29,90	29,90		
56,98	44,11	51	45,01		55,99[1]	55,99	55,99		47,99	54,99	55,90[1]	55,90[1]	55,90[1]	55,89[1]	
56,98	39,90	50,89	49,99		49,99[1]	49,99	49,99	49,98	44,99	39,90	44,90	39,90	49,90		49,90[1]
106,98	73,99	108,89	99,99		99,90	99,99	99,99	89,98	99,99		99,90	89,90		79,90	
66,98	47,51	55,89			49,99	59,99	59,99	59,98	49,99	49,90	59,90[1]	49,90	49,90		

NOTATION DE LA DURÉE DE VALIDITÉ DES PRIX CATALOGUE
★★★: garantis jusqu'à Noël ★★: garantis jusqu'au 10 décembre
★: garantis jusqu'à début décembre (entre le 2 et le 6)
■: péremption imminente, fin novembre
■■: les prix ne sont déjà plus garantis

SIGNIFICATION DES COULEURS
Couleur verte: prix compétitifs.
prix[1]: réduction possible avec la carte de fidélité et prix[1]: le prix devient très compétitif avec la carte de fidélité.
Couleur rouge: prix élevés.

HAMILTON/REA

L'enseigne américaine Costco vient d'ouvrir son premier magasin hexagonal en région parisienne. Son concept : vendre en gros, moins cher, aux particuliers.

NERTHUZ/ADOBESTOCK

COSTCO moins cher 5 fois sur 6

Nous avons relevé les prix de six produits en magasin pour Costco et sur Carrefour Drive (91) et Auchan Drive (91). Nous indiquons les écarts maximaux.

PHOTOS A. LECOMTE/QC

Sauce Pesto Genovese Bio Sacla

Costco
Lot de 4 pots de 240 g : 8,49 €. *Prix au kilo : 8,84 €*

Carrefour drive
Prix du pot de 190 g : 2,96 €
Prix au kilo : 15,58 €

Auchan Drive
Non disponible

Sucre en poudre Béghin Say

Costco
Lot de 6 boîtes de 1 kilo : 4,99 €. *Prix au kilo : 0,83 €*

Carrefour drive
Boîte de 1 kilo : 1,42 €
Prix au kilo : 1,42 €

Auchan Drive
Non disponible

GRANDE DISTRIBUTION L'Oncle Sam

ÉLISA **OUDIN**

D'immenses palettes, des produits au format XXL, quelques articles de luxe à prix cassés posés en pile et, au beau milieu, des nounours géants : pas d'erreur, nous sommes bien dans les allées du magasin Costco de Villebon-sur-Yvette (Essonne). Il s'agit du premier ouvert en France par le distributeur américain, numéro trois mondial du secteur (derrière Walmart et Amazon). Pour accéder à ce nouveau « graal » de l'hyperconsommation à bas prix, il est réclamé à chaque nouveau client (particulier ou professionnel) une cotisation de 36 € annuels. De quoi renforcer l'idée que l'on pénètre dans un club de privilégiés !

Les volumes sont trois à cinq fois plus importants que d'ordinaire

Alors que la guerre fait rage aujourd'hui dans la grande distribution entre les chaînes d'hypermarchés et Amazon (lire *QC* n° 563), Costco pourrait faire office de troisième larron en tirant les marrons du feu… Quoi qu'il en soit, avec son nouveau concept de vente en gros aux particuliers, l'enseigne ne cache pas ses ambitions.

Moins 20 % en moyenne

La promesse du patron de Costco France : des rabais en magasin pouvant aller jusqu'à 50 %, avec 20 % en moyenne de réduction. Peu ou prou, les prix de l'échantillon de produits que nous avons achetés à Villebon-sur-Yvette se trouvent à l'intérieur de cette fourchette (voir ci-dessus). En échange, le client doit accepter de déambuler dans une sorte d'entrepôt géant où les denrées sont présentées sur palettes. Moins de temps passé à mettre en rayon, c'est autant d'économies pour le distributeur. Chez Costco, surtout, les produits sont majoritairement commercialisés en format ou quantités XXL. En moyenne, le volume est quatre à cinq fois plus important que d'ordinaire pour les produits d'épicerie et trois fois plus pour les aliments frais. Il faudra s'armer de courage (ainsi que d'un véhicule doté d'un grand coffre et d'espaces de rangement adéquats !) pour repartir avec 40 rouleaux de papier toilette, une cargaison de couches pour six mois ou un pack de 24 canettes de soda ! C'est en effet le principe de base ici : plus on achète de volumes importants, plus la promotion peut se révéler intéressante. Mais gare au risque de surconsommation, en particulier avec les produits gras et sucrés ! Ainsi, les canettes d'Orangina se vendent par pack de 24 ou la pâte à tartiner Nutella en pot de 1 kilo. Pas vraiment adapté aux recommandations de modération des nutritionnistes ! Vigilance aussi avec les dates de péremption des produits frais (exemple : les pots de yaourt Activia vendus par lot de 24), qui peuvent se retrouver rapidement dépassées.

On trouve également une minorité de produits aux tailles et volume traditionnels. C'est le cas, notamment, avec les promos surprises sur quelques

Papier toilette maxi Lotus

Costco
Lot de 40 rouleaux: 16,89 €
Prix à l'unité: 0,42 €

drive
Lot de 12 rouleaux: 4,16 €
Prix à l'unité: 0,35 €

Auchan Drive
Lot de 12 rouleaux: 3,89 €
Prix à l'unité : 0,32 €

Boîte de thon naturel Petit Navire albacore

Costco
Lot de 4 boîtes de 260 g: 9,09 €. *Prix au kilo: 8,74 €*

drive
Boîte de 260 g: 3,59 €
Prix au kilo: 13,81 €

Auchan Drive
Boîte de 280 g: 3,53 €
Prix au kilo : 12,61 €

Yaourt Activia de Danone

Costco
Lot de 24 pots de 125 g: 5 €
Prix au kilo: 1,67 €

drive
Lot de 12 pots de 125 g: 2,75 €. *Prix au kilo: 1,83 €*

Auchan Drive
Lot de 16 pots de 125 g: 3,79 €. *Prix au kilo : 1,90 €*

Pâte à tartiner Nutella

Costco
Pot de 1 kilo: 4,99 €
Prix au kilo: 4,99 €

drive
Pot de 750 g: 4,09 €
Prix au kilo: 5,45 €

Auchan Drive
Pot de 750 g: 4,04 €
Prix au kilo : 5,39 €

Brosses à dents Oral B

Costco
Lot de 8 : 15,99 €
Prix à l'unité: 2 €

Des produits comme celui-ci sont commercialisés uniquement chez Cotsco.

pêche au gros

produits de luxe. Lors de nos deux visites sur place, nous avons ainsi pu dénicher un Château Margaux 2010 près de deux fois moins cher que sur Internet (autour de 600 € au lieu de 1 000 €), ou encore des paires de lunettes de soleil de marque Ray-Ban à 80 € au lieu de 120 € habituellement. Attention néanmoins, si les prix sont en moyenne plus bas que dans les grandes surfaces voisines, nous avons aussi constaté l'inverse ! Un exemple : la lessive liquide Végétal de l'Arbre Vert est 25 % plus chère au kilo chez Costco que chez Carrefour, bien que le format soit plus important (5 litres chez Costco contre 3 litres).

Beaucoup de grandes marques absentes

Autre particularité du distributeur américain, un grand nombre de nos marques nationales manquent à l'appel. Globalement, le choix est cinq fois plus limité que dans un hypermarché français : quelque 4 000 références chez Costco contre 20 000 en moyenne en hyper. Mais la surprise, c'est aussi le nombre de marques étrangères ou de PME françaises méconnues. On peut, par exemple, partir à la découverte des produits laitiers de la marque Zanetti, des surgelés estampillés Kirkland, une marque de distributeur (MDD), ou des charcuteries de la PME françaises les Salaisons du Mâconnais… Car, Gary Swindells, le directeur de Costco France, l'a lui-même reconnu : un certain nombre de grandes marques ont résolument tourné le dos à son enseigne. C'est notamment le cas de Lesieur, Herta, Charal, Maggi, Lu ou encore Uncle Ben's, pour ne prendre qu'elles. À l'inverse, Petit Navire, Lustrucru, Pampers, Magnum, Ferrero, ou Géant Vert font partie des groupes industriels qui ont accepté de fournir Costco. À noter cependant que certaines marques sont en rayon, mais sans les références les plus emblématiques. Comme Danone, qui fait acte de présence avec Activia, mais ne livre pas son traditionnel pot de yaourt nature.

Il est encore trop tôt pour savoir si l'absence de ces grandes marques et les formats géants seront ou non de nature à décourager le consommateur français. Costco, pour sa part, nourrit de réels espoirs pour l'Hexagone. Selon Gary Swindells, l'objectif serait d'ouvrir quatre à six magasins en Île-de-France et un ou deux dans les grandes métropoles françaises d'ici une dizaine d'années. Dans un entretien au quotidien *Le Figaro*, le patron de Costco France s'est aussi déclaré prêt à étudier toute opportunité de rachat des hypermarchés que Carrefour pourrait mettre en vente en France. Alexandre Bompard, le nouveau P-DG de Carrefour, a en effet évoqué, il y a trois mois, la possibilité de fermer une dizaine d'hypermarchés non rentables. Mais selon des rumeurs persistantes, Amazon serait également intéressé. Les géants américains de la distribution ont, cette fois, bel et bien décidé de s'implanter chez nous ! ◆

Costco envisage d'ouvrir d'autres magasins

D. SAULNIER/MAXPPP

Après avoir réglé 36 € annuels de cotisation, le chaland déambule dans un entrepôt géant.

Les maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) vont se développer dans les cinq ans. Une solution crédible pour faire reculer les déserts médicaux.

C. FOUQUIN/REA

MAISONS DE SANTÉ

Une solution prometteuse

ANNE-SOPHIE **STAMANE**

Au cours des années à venir, la génération de médecins installés dans les années 70 va massivement partir en retraite. Cela ne fait plus l'ombre d'un doute : les difficultés actuellement constatées ici ou là pour voir un ophtalmologiste ou pour désigner un médecin traitant vont s'étendre. Face à cette certitude, le gouvernement promet 50 000 € sur trois ans à tout médecin acceptant de s'implanter en zone faiblement dotée médicalement. Sauf que, dans les territoires concernés, les praticiens sont si sollicités qu'ils n'ont pas de soucis d'argent. C'est plutôt le rythme, intense, et les conditions de travail, isolées et sans soutien, qui rebutent les jeunes médecins. De ce point de vue, l'encouragement à la création de maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) constitue une piste autrement plus sérieuse que les subventions à l'installation. Aujourd'hui au nombre de 1 000, ces structures offrent un cadre d'exercice motivant, pour les médecins comme pour les pharmaciens, les dentistes ou les paramédicaux impliqués, sans remettre en cause leur statut libéral. Le travail en équipe et la coordination, subventionnés par les agences régionales de santé (ARS), sont des arguments forts. Tout le monde s'y retrouve. Les patients, *«car on améliore la pertinence des soins et on évite beaucoup de complications»*, souligne le Dr Olivier Beley, généraliste à la maison de santé d'Ambérieu-en-Bugey (Ain). Les professionnels de santé, parce qu'ils se répartissent le travail, mutualisent leurs compétences et se mettent >>>

La pluridisciplinarité, le travail en équipe sont des arguments forts

LEXIQUE

Pour s'y retrouver ◆ Lorsque des professionnels de santé se regroupent, les structures créées peuvent être de nature différente. Définitions.

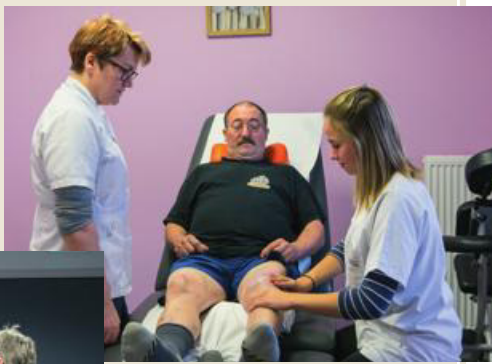
LES MAISONS DE SANTÉ PLURIPROFESSIONNELLES (MSP)

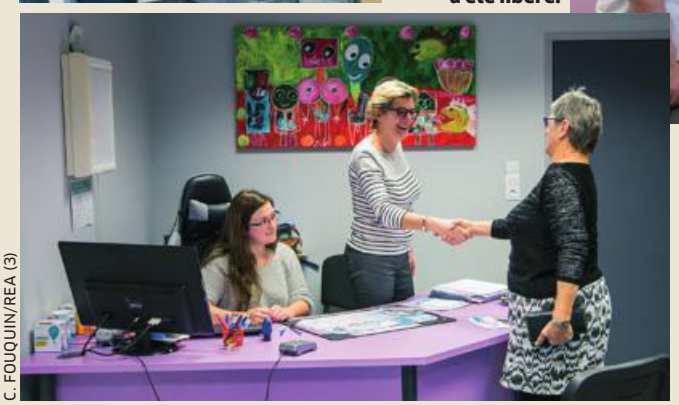
Elles sont créées et tenues par des professionnels de santé libéraux, sous le statut spécifique de Société interprofessionnelle de soins ambulatoires (Sisa). Une MSP compte nécessairement deux médecins et au moins un autre professionnel de santé : infirmière, kinésithérapeute, pharmacien, diététicienne, dentiste, orthophoniste, psychologue, pédicure-podologue, etc. En tant que libéraux, les professionnels qui y travaillent perçoivent des honoraires, en fonction du nombre de consultations qu'ils réalisent. Les patients règlent leur consultation. Une MSP est dotée d'un projet de santé, élaboré selon les besoins locaux. Souvent ouvertes le samedi matin, les MSP le sont également largement en semaine, de 8 à 20 heures. En raison des loyers élevés en ville et de leurs besoins en espace, les MSP se trouvent, en général, en milieu rural ou périurbain. Rien n'empêche cependant de les installer en centre-ville. Pour rémunérer un coordinateur, payer les temps de réunion et les actes ne figurant pas dans la nomenclature de l'assurance maladie, elles bénéficient d'une enveloppe annuelle donnée par l'ARS (autour de 40 000 €). >>>

REPORTAGE Le désert médical recule

Reportage à Fayl-Billot, en Haute-Marne, à la découverte de la maison de santé pluriprofessionnelle (MSP) La Saulamance. Ses 16 professionnels du secteur médical sont motivés par un projet commun.

La maison de santé pluriprofessionnelle (MSP) La Saulamance de Fayl-Billot (Haute-Marne) en impose. Entre les kinés, les infirmiers, les généralistes, la psychomotricienne, les dentistes, l'orthophoniste et le pédicure-podologue, 16 plaques s'affichent de part et d'autre de l'entrée. Encore faudrait-il y ajouter les pharmaciens, «hors les murs», mais partie prenante de la structure. À l'intérieur, un accueil spacieux assuré par deux secrétaires, et deux étages d'espaces de consultation. Dans la salle de pause, au rez-de-chaussée, les infirmiers reviennent d'avoir réalisé les prises de sang à domicile, et les préparent pour que le laboratoire d'analyses de Langres les récupère. Il y a quatre ans, avant l'ouverture de la MSP, ils étaient quatre sur le secteur. Preuve qu'elle attire, ils sont cinq aujourd'hui. Leur façon de faire a changé. «*On est beaucoup moins isolé. À cinq infirmiers, on se répartit le travail, selon un roulement bien établi, et quand on part en vacances, on sait qu'on est remplacé*», explique Pierre Rousselot, l'un d'entre eux. Francine Lorrain, elle, apprécie la coordination: «*La prise en charge des patients est plus cohérente; par exemple, avec les kinés, on partage la même optique. C'est important d'aller tous dans le même sens.*» Car une maison de santé pluriprofessionnelle, c'est bien plus que des murs en commun. L'équipe est soudée autour d'un projet de santé adapté aux besoins de la population. À Fayl-Billot, coucher les bonnes intentions sur le papier n'a pas été une mince affaire. «*Il a fallu, bien sûr, décider de l'organisation concrète, comme l'accueil et le secrétariat,* souligne le Dr Carole Larger-Aubry, médecin généraliste impliquée depuis l'origine de la MSP. *Mais surtout, nous avons eu à définir comment prendre en charge les patients atteints de pathologies chroniques.*» Dans un premier temps, un protocole dédié au diabète a fait l'unanimité parce qu'il implique tous les professionnels de santé de la MSP. Éducation thérapeutique, surveillance des pieds et des complications cardio-vasculaires, dépistage de la rétinopathie: un suivi global, tout bénéfice pour les malades, s'est mis en place. Et grâce à l'implication des infirmiers pour des actes hors nomenclature, du temps médical a été libéré. «*Ils sont, par exemple, sollicités pour conduire les électrocardiogrammes annuels de repos, qu'un médecin lit ensuite*», détaille Carole Larger-Aubry.





C. FOUQUIN/REA (3)

Grâce à la coordination entre les différents intervenants, du temps médical a été libéré.

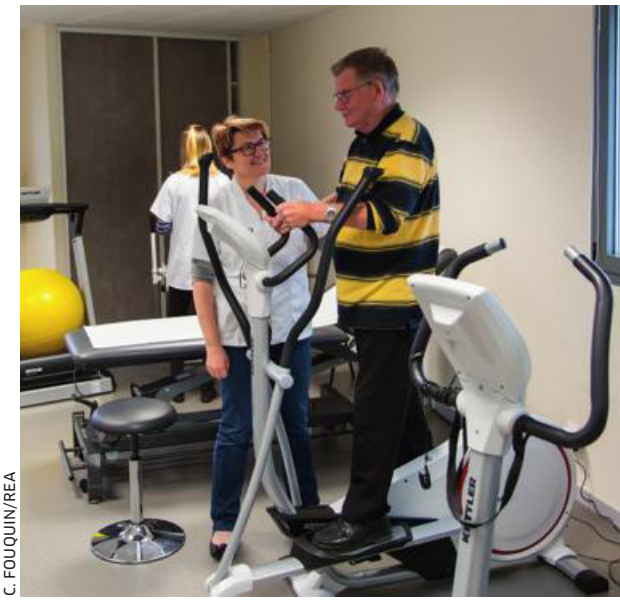
Un esprit d'équipe

Les actes ainsi délégués n'étant pas facturables, «*pour les rémunérer, nous prenons sur l'enveloppe annuelle allouée à la MSP*». Soit environ 40000 €, qui financent aussi le coordinateur et les temps de réunion. L'équipe se rassemble dès que nécessaire pour discuter d'un cas complexe, et une fois par mois, le soir, dans la grande salle du premier étage, pour faire le point sur la vie de la MSP. En ce moment, la réécriture du projet de santé est à l'ordre du jour. Le reste du temps, la communication passe par le secrétariat, mais aussi par un logiciel spécifique, doté d'une messagerie instantanée et d'une alerte, que tous les professionnels de la MSP utilisent. «*L'informatique a un rôle crucial dans notre organisation,* explique Carole Larger-Aubry. *Aussi pour avoir un retour sur notre activité et analyser la pertinence de notre travail.*» La MSP a-t-elle mis les patients à l'abri de la pénurie médicale, à l'origine de sa création? Indéniablement, l'offre en kinésithérapie s'est étoffée, «*les patientes de Fayl-Billot trouvent désormais sur place la possibilité de faire leur rééducation périnéale après l'accouchement, là où elles devaient faire 30 minutes de route auparavant*», note Maryse Régnier, kinésithérapeute. Côté médecins, le secteur a maintenu ses effectifs. Mais suite à des départs en retraite à 15 kilomètres de là, «*nous sommes sollicités de plus en plus loin*», reconnaît Carole Larger-Aubry. ◆

à jour constamment. «*C'est la notion d'équipe traitante, plutôt que de médecin traitant. Je ne crois plus qu'on puisse faire quelque chose d'efficace tout seul dans son coin*», complète le Dr Beley.

La bonne volonté ne suffit pas

Le gouvernement vise le doublement des maisons de santé d'ici à cinq ans. Encore faut-il, pour y arriver, respecter certaines conditions. L'expérience des municipalités ayant construit à fonds perdus des centres restés désespérément vides prouve que la bonne volonté politique ne suffit pas, loin de là. Les travaux de l'Institut de recherche et de documentation en économie de la santé (Irdes), qui a suivi de près le développement des MSP, montrent à quel point il est important que l'initiative revienne aux professionnels de santé. Eux seuls sont à même d'impulser la dynamique, de l'entretenir et de la faire aboutir. Ce qui ne doit pas empêcher les vigies locales que sont les caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) et les agences régionales de santé (ARS) d'alerter.
«*En 2006, notre territoire était classé zone fragile,* se souvient le Dr Laurent Verniest, qui exerce aujourd'hui à la MSP de Steenvoorde (Nord). *La CPAM nous a avertis que si nous ne faisions rien, nous allions droit dans le mur. En créant la MSP, nous avons évité que la situation ne s'aggrave. Les cinq médecins partis en retraite ont tous été remplacés, un sixième nous a même rejoints en 2010.*» Il faut donc agir avant qu'il ne soit trop tard, tant qu'il reste des professionnels de santé. Même si, comme l'explique le Dr Beley, «*monter une MSP exige un investissement en temps et en énergie invraisemblable*».


C. FOUQUIN/REA

Séance de kinésithérapie à la maison de santé pluriprofessionnelle de Fayl-Billot en Haute-Marne.

Car il y a tout à inventer : trouver un terrain, écrire le projet de santé, apprivoiser le champ de compétences des autres professions de santé, établir le protocole de prise en charge pour les pathologies chroniques, et définir la part de chaque professionnel dans le suivi et la surveillance. C'est pourquoi une enveloppe complémentaire, en dehors des honoraires payés par les patients et pris en charge par l'assurance maladie, est prévue et versée par l'ARS. Plusieurs dizaines de milliers d'euros financent le travail de coordination. Au total, selon les évaluations disponibles, les MSP ont un impact sur la pénurie médicale. Elles aident à maintenir l'offre de soins et, parfois même, l'augmentent. Tout en soulageant les professionnels de santé. Reste à savoir si la recette peut s'appliquer à plus grande échelle. ◆

CONVENTIONNEMENT SÉLECTIF

Toujours pas au programme

Sans surprise, le plan gouvernemental pour l'accès aux soins élude complètement le conventionnement sélectif. Demandé par l'UFC-Que Choisir, il consiste à décourager les installations dans les endroits où il y a assez de médecins en interdisant à tout nouvel arrivé de pratiquer des dépassements d'honoraires. La mesure a été proposée devant l'Assemblée nationale à l'occasion de la discussion sur le projet de loi de financement de la Sécurité sociale pour 2018, mais les députés ne l'ont pas votée.

LEXIQUE (suite de la page 28)

Les MSP, à ne pas confondre avec…

LES CABINETS DE GROUPE
En général, ils ne comprennent qu'une catégorie de professionnels (médecins, kinésithérapeutes, infirmières), qui exercent comme libéraux et perçoivent le prix des consultations. L'objectif du cabinet de groupe est avant tout matériel : il s'agit de mettre en commun des moyens pour payer le loyer, le secrétariat ou les équipements. Les professionnels installés en groupe peuvent aller jusqu'à partager les dossiers médicaux.

LES PÔLES DE SANTÉ
Ils rassemblent des professionnels ou structures de santé exerçant de façon coordonnée, mais pas forcément selon le même mode, ni au même endroit. Un pôle de santé peut comprendre une maison de retraite, des cabinets médicaux isolés, un laboratoire d'analyses médicales, un cabinet de radiologie, etc. Et une maison de santé peut faire partie d'un pôle de santé !

LES CENTRES DE SANTÉ, MUNICIPAUX, ASSOCIATIFS OU MUTUALISTES
Ce sont non pas les professionnels de santé qui les gèrent mais des municipalités, des mutuelles ou des associations (la Croix-Rouge, par exemple). Ces dernières financent la création et le fonctionnement de la structure. Même si les patients paient à la consultation, selon les tarifs en vigueur, les professionnels sont salariés. Le tiers payant est assuré, au moins sur la partie «assurance maladie» du tarif de la consultation. Il n'y a pas de dépassements d'honoraires. Du fait de leur histoire liée au mouvement mutualiste et/ou ouvrier, les centres de santé sont plutôt implantés en milieu urbain.

LES MAISONS MÉDICALES DE GARDE (MMG)
Elles ne sont ouvertes qu'en soirée, les week-ends et les jours fériés, quand les cabinets médicaux sont fermés. Il s'agit, comme leur nom l'indique, d'une forme de garde médicale, assurée par des médecins généralistes, en un lieu bien identifié. Les tarifs sont ceux de l'assurance maladie, avec les majorations prévues, selon l'horaire de consultation. Les MMG sont souvent conçues comme une solution à la saturation des services d'urgences hospitalières. Les patients peuvent s'y rendre directement, ou y sont dirigés soit après un appel au 15, soit après s'être présentés à l'accueil des urgences pour une pathologie non urgente.

CHOISIR

TEST LABO

TOUS LES TESTS DE CE NUMÉRO

32 **CHAMPAGNES**

37 **SAUMONS** FUMÉS

40 **BARRES DE SON**

42 **SUPERBLENDERS**

43 **APPAREILS PHOTO** REFLEX ET HYBRIDES

46 **ORDINATEURS** PORTABLES 15 POUCES

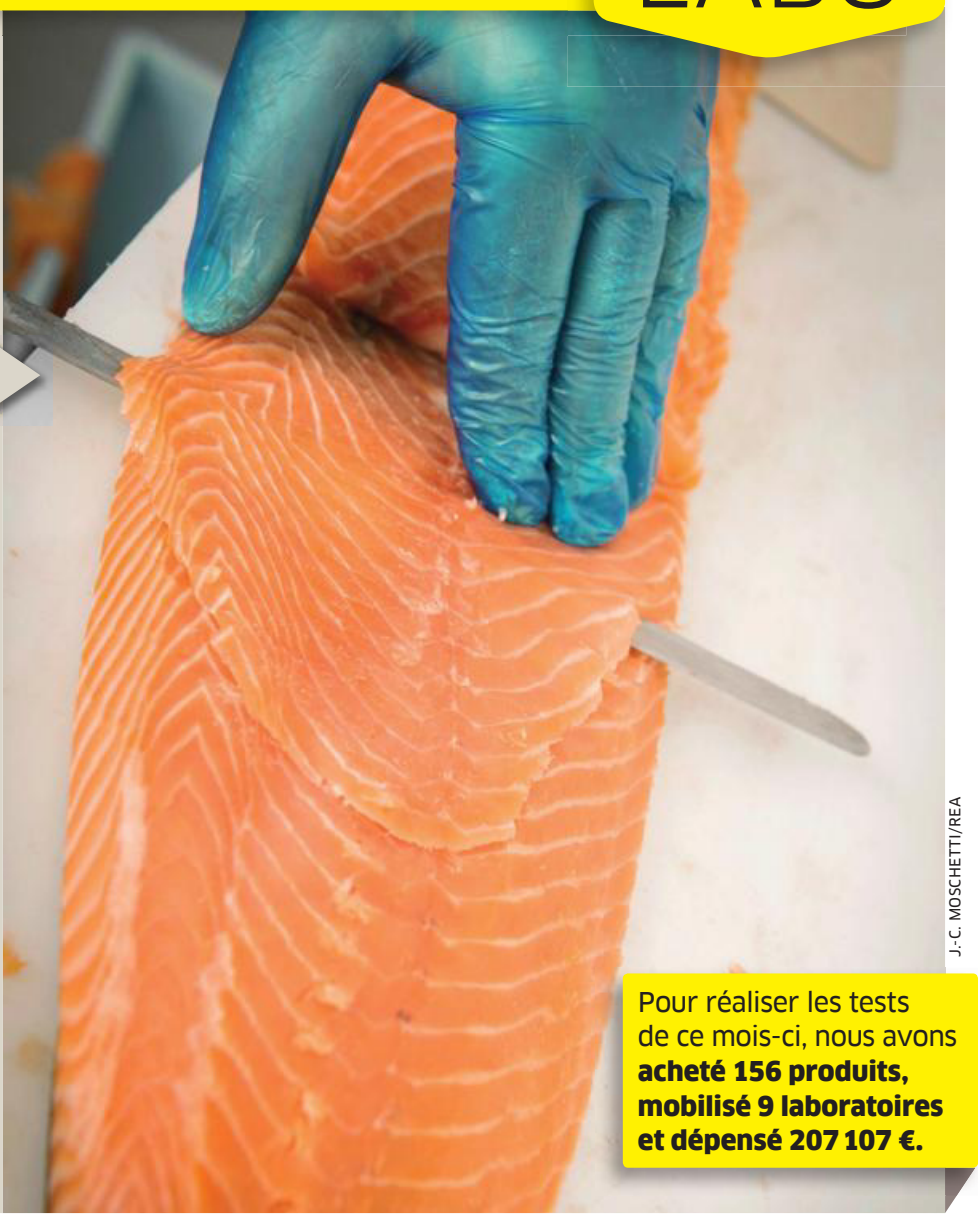
48 **TABLETTES** HYBRIDES

49 **TABLETTES** POUR SENIORS

52 **RASOIRS** ÉLECTRIQUES

Tous nos tests sont disponibles et régulièrement mis à jour sur http://ufcqc.link/test564

ACCÈS PAYANT



J.-C. MOSCHETTI/REA

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 156 produits, mobilisé 9 laboratoires et dépensé 207 107 €.**

NOTRE EXPERTISE

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

NOS TESTS DE PRODUITS
Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont testés selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

NOS TESTS DE SERVICES
Nous enquêtons sur l'ensemble du territoire, avec l'aide de nos associations locales, afin de recueillir des informations sur la qualité et la fiabilité des services ou des conseils prodigués par les professionnels, et sur les prix qu'ils pratiquent.

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

MEILLEUR CHOIX

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.

Les mentalités changent dans le négoce comme chez les vignerons : pour lutter contre la concurrence des vins effervescents, le champagne veut redevenir un produit d'excellence, et cela se ressent dans les bouteilles. Notre sélection vous permettra d'agrémenter parfaitement vos repas de fin d'année.

MORGAN **BOURVEN**
AVEC PASCAL **SELLIER**

S. OUZOUNOFF/PHOTONONSTOP ; L. GOJDA/ADOBESTOCK

CHAMPAGNES

DÉGUSTATION

Nos champagnes ont été achetés en grandes surfaces, chez des cavistes[1] et auprès de petits producteurs. La dégustation a été réalisée en octobre par plusieurs amateurs regroupés au sein de l'association Bien choisir son vin. Ils ont noté les bouteilles (élaboration, équilibre, finesse des bulles...) selon le barème suivant:

AU-DESSUS DE 15/20: très grande cuvée

DE 13 À 15/20: excellente cuvée très bien vinifiée

DE 11 À 12,5: bonne cuvée, bon équilibre du vin, bon dosage

DE 8 À 10,5/20: cuvée assez bien vinifiée, sauvée par le dosage

EN DESSOUS DE 8/20: insuffisant, cuvée qui présente un défaut de vendange ou d'élaboration.

(1) Nous indiquons le lieu d'achat, mais une même bouteille peut se trouver dans une autre enseigne.

MEILLEURES BOUTEILLES (gde distribution) À plus de 30 €

PHOTOS L. HINI/QC

Veuve Clicquot-Ponsardin		
Brut Carte jaune	**Auchan**	
33,71 €		**13,50/20**
Billecart-Salmon		
Brut réserve	**E.Leclerc**	
32,90 €		**13/20**
Taittinger		
Brut réserve	**U Express**	
32,83 €		**12/20**

▶ Ces cuvées montrent la capacité de certaines grandes maisons de champagnes à s'inscrire dans le renouveau du vignoble. C'est le cas du Veuve Clicquot-Ponsardin brut acheté chez Auchan. Il a séduit notre jury d'abord avec sa belle robe limpide aux reflets or vert, son nez subtil et soigné aux notes de fleurs blanches. Sa bouche, ensuite, offre du volume et de la présence, tandis que sa finale est élégante et fraîche (50% pinot noir, 30% chardonnay, 20% meunier). Les vignes de Veuve Clicquot-Ponsardin (groupe LVMH) sont certifiées Haute qualité environnementale (HQE) niveau 3. Les maisons avec de gros volumes peuvent donc aussi engager des actions fortes. Le brut réserve de Billecart-Salmon (40% meunier, 35% pinot noir, 25% chardonnay), trouvé chez E.Leclerc, profite d'un joli travail de cave à partir de beaux approvisionnements. Résultat: une robe jaune soutenue, brillante et limpide, un nez intense aux notes finement beurrées et lactées, une bouche gourmande avec du gras et du volume, un bel équilibre et une belle longueur. Cette petite maison familiale indépendante (2 millions de bouteilles) est surtout tournée vers les cavistes indépendants et les grands restaurants, sa présence en grande distribution est une chance pour le consommateur. Découvert chez U Express, le brut réserve de Taittinger (40% chardonnay, 60% pinot noir et meunier) offre une robe limpide et un nez discret mais net, ainsi qu'une matière et une longueur moyennes. Sa finale est austère, ce qui le pénalise. Le dosage est agréable sans être dominant. Son vieillissement en cave de trois ans minimum est un bon point.

GRANDE DISTRIBUTION

Le champagne est de plus en plus concurrencé par d'autres vins effervescents, comme le prosecco italien. Normal, les bouteilles vendues en grande distribution déçoivent trop souvent. Pour retrouver leur rang, les vignerons champenois doivent remettre l'excellence à l'honneur.

P. SITTLER/REA

Les ventes ne pétillent plus

Avec cinq millions de bouteilles de moins écoulées en un an, l'érosion des ventes de champagne se poursuit dans l'Hexagone. Les consommateurs, trop souvent déçus par le rapport qualité/prix, se sont tournés vers les proseccos italiens ou les cavas espagnols, voire vers d'autres vins pétillants que les Champenois regardaient il y a peu avec commisération. La consommation mondiale de vins effervescents a ainsi progressé de 23 % depuis 2009 et l'Italie en produit deux fois plus que la France. Face à cette concurrence nouvelle, le champagne *«doit être à la hauteur de sa qualité et de son image,* résume Jean-Marie Barillère, président de l'Union des maisons de Champagne, dans la revue *La Champagne viticole. Le consommateur peut hésiter entre un prosecco et un champagne à 10 € mais pas avec un champagne à 30 € ou plus».*

Les vins effervescents (proseccos, cavas) ont nettement progressé

Cette volonté de montée en gamme prônée par de plus en plus de vignerons (voir p. 34) se conjugue mal avec une présence en supermarché. Mais difficile de s'en passer, alors que 80 % des ventes françaises viennent de la grande distribution.

À petit prix, faible qualité

«Le champagne a toujours été un produit d'excellence pour un commerce d'excellence, mais à partir de 1970, on a changé de pilote, décrit avec franchise Claude Giraud, viticulteur à Aÿ-Champagne (51). *Les investisseurs financiers ont développé un "commerce d'opportunisme" avec le produit associé.»* Les marques, sous-marques et marques d'acheteur ont fleuri ; il s'en crée toujours toutes les semaines. Et les prix dégringolent, à tel point que l'on voit désormais des enseignes proposer «une bouteille offerte pour une achetée», ramenant l'unité à moins de 15 €. Si l'on additionne le coût du raisin nécessaire pour une bouteille (1,3 kg), le stockage et le remuage, >>>

Entre 21 et 30 €

▸ Il est possible de trouver en grande distribution, à prix moyens, des vins bien construits et mettant à l'honneur le travail de cave. Ces trois références en sont la preuve. Acheté au Repaire de Bacchus, le brut Excellence de Gosset (30 % chardonnay, 45 % pinot noir, 25 % meunier) a un assemblage classique, mais un très joli nez et une bouche alliant la matière et la minéralité avec une belle longueur. Trouvé à la Grande épicerie de Paris, le Castelnau Grande réserve (20 % pinot noir, 40 % meunier, 40 % chardonnay) est apprécié pour sa belle matière en bouche avec de la finesse, de l'amplitude, de l'élégance et un dosage soigné. Le brut réserve de chez Mailly, déniché chez Monoprix, doit beaucoup à son assemblage (75 % pinot noir, 25 % chardonnay) qui lui donne une bouche avec une matière certaine, harmonieuse et fondue.

Gosset, Brut Excellence — **Rep. de Bacchus**
29,50 € | **13/20**

Castelnau, Grande réserve — **Gde. épi. de Paris**
27 € | **13/20**

Mailly Grand Cru, Brut réserve — **Monoprix**
27,90 € | **13/20**

À 20 € et moins

▸ À ce niveau de prix, les cuvées montrent leurs limites. Rien d'étonnant lorsque l'on sait qu'une bouteille contient au minimum pour 9 € de raisin ! Les économies se font alors sur la qualité du jus ou la durée de vieillissement, réduite à quelques mois. La bonne surprise est signée Louis Danremont, marque du distributeur Système U. Cette cuvée à l'assemblage soigné (à défaut d'être ambitieux) a un nez bien maîtrisé et une bouche en rondeur et équilibre, avec une mousse présente mais sans excès. Achetée chez E.Leclerc, la Grande cuvée Charles Lafitte (marque du groupe Vranken) offre une robe et un dosage soignés, mais ce dernier enveloppe une matière trop faible. Aussi trouvé chez E.Leclerc, le brut réserve de Germain, à la robe jaune paille et au nez discret, est un compromis correct entre budget et qualité.

Louis Danremont, Brut blanc de blancs — **Système U**
20,42 € | **12,50/20**

Charles Lafitte, Brut Grande cuvée — **E.Leclerc**
18,81 € | **11,50/20**

Germain, Brut réserve — **E.Leclerc**
17,90 € | **10,50/20** >>>

GRANDE DISTRIBUTION (SUITE)

la bouteille elle-même, le transport, la marge du distributeur… le compte n'y est pas, à moins d'utiliser les jus les plus faibles et de se passer de vieillissement. Les enseignes profitent aussi de la situation tendue de la Champagne. *«Étranglées par les achats de raisin, les maisons de négoce doivent tous les trois mois lâcher des bouteilles pour faire rentrer de l'argent. Les supermarchés le savent et en profitent»*, regrette l'œnologue Pierre-Yves Bournerias, de l'Institut œnologique de Champagne. Guère étonnant alors que les bouteilles «premiers prix» déçoivent.

Les marques de distributeurs pour dépanner

Notre sélection le montre: difficile de trouver un champagne de qualité à moins de 20 € en grande distribution. Si votre budget est serré, et pour éviter les (trop) mauvaises surprises, tournez-vous vers les marques de distributeurs, comme Louis Danremont (Système U), dont le brut blancs de blancs a été apprécié par notre jury, ou, non testés ici, Charles Vincent (Carrefour), Pol Carson (E.Leclerc), Delagne & fils (Intermarché). Mais ces marques d'acheteurs, si elles peuvent dépanner, ne sauront rendre justice à la diversité du terroir champenois, qui commence à apparaître dans les bouteilles à plus de 25, voire 30 €. Heureusement, le champagne de qualité reste accessible à prix doux, en contactant les vignerons de notre sélection «direct propriété». ◆

ET LES AUTRES…

AUCHAN

Jacquart Brut Mosaïque — 25,21 € — 10/20

Veuve Émile Le Brun de Neuville Brut blanc de blancs, chardonnay — 17,99 € — 9,5/20

Vranken Brut Demoiselle — 25,25 € — 9/20

CARREFOUR

Moët et Chandon Brut Impérial — 30,25 € — 10,5/20

Nicolas Feuillatte Brut Grande réserve — 21,80 € — 10/20

G. H. Mumm Brut Cordon rouge — 25,90 € — 9,5/20

Montaudon Brut Réserve première — 19,95 € — 9/20

CASINO

De Castellane Brut — 23,99 € — 12,5/20

Piper-Heidsieck Brut — 29,99 € — 11,5/20

INTERMARCHÉ

Charles Lafitte Belle cuvée — 27,97 € — 12,5/20

Lanson Père et Fils Brut Black Label — 25,35 € — 12,5/20

E.LECLERC

Tsarine Brut Cuvée premium — 22,30 € — 11,5/20

Louis Roederer Brut Premier — 32,90 € — 10,5/20

NICOLAS

Ayala Brut Majeur — 31,80 € — 11/20

Henriot Brut Souverain — 27,95 € — 10,5/20

TUCUMAN

PETITS PRODUCTEURS

Le champagne retrouve ses racines

Les vignerons de Champagne sont de plus en plus nombreux à s'orienter vers une recherche de la qualité basée sur le respect de la nature et du terroir. Reportage.

Les nuages sont bas sur les coteaux et un léger crachin tombe sur les vignes teintées des nuances de l'automne. *«Un vrai temps de Champagne; cette météo et le sol en craie font la spécificité de nos vins»*, sourit Odilon de Varine, chef de cave de Gosset, la plus ancienne maison de champagne. Malgré une production modeste d'un million de bouteilles, cette histoire de plus de quatre siècles l'oblige. *«Le champagne consiste à faire un produit constant d'une année sur l'autre, alors que les vendanges ne sont jamais les mêmes, mais la constance n'empêche pas d'évoluer et d'être novateur»*, analyse-t-il en nous guidant dans un dédale de caves, creusées il y a un siècle pour feu l'enseigne Félix Potin. Dans ces galeries où vieillissent 3 millions de bouteilles, l'œnologue met en avant les spécificités de la maison (30 mois de vieillissement sur lattes pour la cuvée Excellence, surprime pour les vignerons aux meilleurs raisins…) et note que l'évolution, en 2017, c'est un meilleur respect de la nature et du terroir.

Vinifications et élevages soignés, fin des désherbants…

Pas à pas, les vignerons se tournent vers une culture de haut niveau, des vinifications et élevages soignés, remettent en pratique des techniques ancestrales,

DÉGUSTATION

11 BOUTEILLES À LA PROPRIÉTÉ **DE 17 À 32 €**

PHOTOS L. HINI/QC

Éric Taillet, Exclusiv'T,
Brut, blanc de meunier

17 € | **14,50/20**

Un très bon rapport qualité/prix

Cette cuvée de pur meunier privilégie la finesse et l'élégance. Ses reflets jaunes et brillants montrent la maturité du raisin. La bulle est dynamique. La bouche offre une attaque puissante et ronde, des notes crémeuses, et une finale au dosage imperceptible.
Baslieux-sous-Châtillon, 0326581142

abandonnent les désherbants. Et, surtout, reparlent des sols, des expositions, des coteaux, des cépages anciens. «*Les vignerons d'aujourd'hui ne sont pas ceux d'il y a 30 ans,* décrypte Odilon de Varine. *Ils savent que la région devra s'en sortir par le haut, par l'échange, et qu'on ne fait pas de belles choses sans se donner du mal.*» La démarche séduit de plus en plus la jeune génération, qui s'engage dans la valorisation de l'appellation grâce à la culture raisonnée, le développement durable, obtenant des certifications comme la Haute valeur environnementale (HVE) ou le label AB. «*Dans cinq ou six ans, le vigneron qui ne sera pas HVE ne vendra plus ses raisins*», glisse Odilon de Varine. Venant d'une maison qui ne possède pas de vignobles et s'approvisionne auprès de 200 viticulteurs de la région, l'affirmation est d'importance.

250 vignerons engagés

Dans son magasin proche de la prestigieuse avenue de Champagne, à Épernay (51), véritable livre d'histoire à ciel ouvert où s'alignent les hôtels particuliers des maisons de négoce, Cyril Janisson fait le même constat. Il y a 20 ans, après avoir repris les rênes de la maison Janisson-Baradon fondée par son grand-père en 1922, il a décidé de se passer de produits chimiques. «*Au lycée viticole, j'ai eu la révélation du vin en mettant les mains dans la terre, pas en lisant des listes de produits chimiques*», témoigne-t-il. Ce choix, dicté par la passion – «*nous étions les premiers à Épernay à faire du raisonné, les voisins se foutaient de nous*» –, devient pour ses confrères une obligation dictée par le marché. «*C'est une tendance de fond: depuis trois ans, je suis plus souvent interrogé par mes clients sur la façon dont nous travaillons nos vignes que sur le fait que je produise mes propres raisins*», note l'exploitant, qui réalise 30% de son chiffre d'affaires en boutique. >>>

Robert Moncuit,
Réserve perpétuelle

31 € | **14,50/20**

▶ Robe limpide et brillante, nez explosif avec la poire, la brioche et le beurre, subtil. Belle matière en bouche avec du fruit, de la longueur, de la finesse et de la complexité.
Le Mesnil-sur-Oger, 0326575271

Éric Taillet,
Extra-brut Bansionensi

30 € | **14/20**

▶ Cette cuvée 100% pinot meunier est la révélation de notre test. La bouche est soyeuse, élégante, la bulle s'efface au profit du vin et le dosage (3-4g/l) est imperceptible.
Baslieux-sous-Châtillon, 0326581142

René Collet, Brut réserve

17 € | **13,5/20**

▶ Un beau classique d'un vigneron du Sézannais, au nez expressif sur des notes de noisette grillée. La bouche, avec du volume et de la matière, finit fraîche et élégante en longueur et tension.
Fontaine-Denis, 0326802248

Goutorbe Henri,
Brut Cuvée tradition

15,80 € | **13/20**

▶ Robe jaune soutenu, typique d'un vin à majorité pinot noir. Nez net et précis. La bouche, tout en fraîcheur avec une matière présente, privilégie la longueur.
Aÿ-Champagne, 0326552170

Dehours & Fils, Extra brut
Terre de meunier

29 € | **13/20**

▶ Robe limpide et brillante. Le nez, élégant et floral, se développe sur des notes briochées. La bouche élégante, sur la minéralité et la fraîcheur, privilégie la longueur et la tension.
Mareuil-le-Port, 0326527175

Guy Charlemagne, Réserve
brut blanc de blancs grand cru

22,40 € | **14/20**

▶ Champagne en finesse et légèreté obtenu à partir de différents vins de réserve et d'un dosage léger d'environ 8g/l, lui donnant une longévité et des arômes subtils.
Le Mesnil-sur-Oger, 0326575298

Janisson Baradon & Fils,
Brut Sélection

19,60 € | **13,5/20**

▶ Belle robe or vert. Le nez brioché, beurré, finement toasté, est la marque des beaux chardonnays élevés en fûts. En bouche, la vinosité, la matière, la fraîcheur s'expriment avec finesse et élégance.
Épernay, 0326544585

Janisson Baradon & Fils,
Brut Grande réserve

24 € | **13,5/20**

▶ Robe jaune, soutenue. Nez pur, net et précis aux fines notes briochées. En bouche, la vinosité n'exclut pas la complexité, la finesse et l'élégance. Un champagne de caractère.
Épernay, 0326544585

Heucq Père et Fils,
Brut Cuvée prestige

18,50 € | **13/20**

▶ Le long vieillissement en cave (72 mois) permet l'élaboration avec un dosage (7 g/l) soigné et intégré. La bouche, avec une belle matière, fraîche, minérale, finit tout en équilibre et précision.
Cuisles, 0326581008

Vilmart et Cie, Brut premier cru Grand cellier

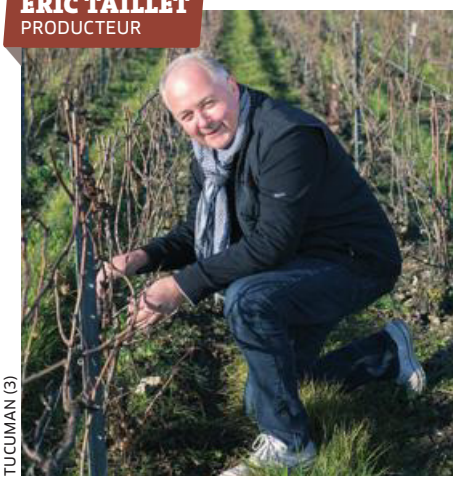
32 € | **13/20**

▶ Belle robe or vert, bulle fine et persistante. Nez d'une belle finesse, floral. La bouche laisse s'exprimer la vinosité pour un bel équilibre alliant puissance et fraîcheur.
Rilly-la-Montagne, 0326034001

>>>

Guide d'achat champagnes sur http://ufcqc.link/champagne564

ÉRIC TAILLET
PRODUCTEUR



TUCUMAN (3)

« Mes premières vignes sans engrais ont 10 ans, et sans désherbants 5 ans. »

CYRIL JANISSON
PRODUCTEUR

« Cela fait 20 ans que l'on n'a pas utilisé de glyphosate dans nos vignes. »

ODILON DE VARINE
CHEF DE CAVE

« Notre méthode est non-interventionniste. En cave, on préfère la physique à la chimie. »

PETITS PRODUCTEURS (SUITE)

ET LES AUTRES...

Heucq Père et Fils Brut Cuvée tradition
Cuisles, 03 26 58 10 08
17 € | **12,5/20**

Goutorbe Henri Brut Percussion
Aÿ-Champagne, 03 26 55 21 70
31 € | **12,5/20**

Heucq Père et Fils Extra-Brut Cuvée tradition
Cuisles, 03 26 58 10 08
18 € | **12/20**

Janisson Baradon et Fils Blanc de blancs Grand cru Georges Baradon
Épernay, 03 26 54 45 85
26,50 € | **12/20**

Benoît Cocteaux Brut L'Alliance
Montgenost, 03 26 81 80 30
20,10 € | **11,5/20**

Laherte Frères Extra-brut Ultradition
Chavot-Courcourt, 03 26 54 32 09
28 € | **11,5/20**

René Collet Extra-brut Empreinte de terroir
Fontaine-Denis, 03 26 80 22 48
18 € | **11,5/20**

Benoît Cocteaux Brut Or blanc, blanc de blancs
Montgenost, 03 26 81 80 30
21,95 € | **11/20**

René Collet Empreinte de terroir, chardonnay
Fontaine-Denis, 03 26 80 22 48
17 € | **11/20**

Environ 250 vignerons, sur les 5 000 que compte la Champagne, se sont lancés dans une démarche de labéllisation HVE, le plus haut des trois niveaux de la certification environnementale des exploitations agricoles. *« Les vignerons les plus petits ont davantage de réactivité pour s'adapter, mais les grandes maisons s'engagent aussi »*, signale Cyril Janisson. Moins réactives, certes, mais avec les reins plus solides pour supporter les investissements nécessaires à la transition écologique, et à la chute des rendements, inévitable les premières années.

Un chemin ardu

Car si le mouvement a mis du temps à éclore en Champagne, c'est que le respect de la nature se paye, avec des rendements en baisse de 20 à 50 %, avant que la vigne ne plonge ses racines plus profondément et retrouve sa vigueur. *« Les premières années, lorsque nous passions nos machines entre les pieds de vignes, leurs racines cassaient, car elles ne s'étalaient qu'en surface »*, se souvient Maxence Janisson, frère de Cyril. En outre, si la Champagne a été dopée aux pesticides, c'est aussi à cause de sa situation : elle est l'appellation viticole la plus au nord de la France, avec ce que cela implique en termes de météo et de maladies. Dans son vignoble de Baslieux-sous-Châtillon, le regard posé sur les coteaux de la Vallée de la Marne, Éric Taillet note qu'avec son climat tempéré et son hydrométrie importante, la Champagne se prête mal à l'expérimentation. *« Mon but est d'aller vers la biodynamie, mais je veux d'abord comprendre ce système à 100 %,* explique le vigneron, qui a commencé à se passer d'engrais il y a dix ans, puis de désherbants il y a cinq ans. *C'est d'autant plus important qu'il n'y a pas une année qui se ressemble : il faut repartir d'une feuille blanche à chaque fois. »*

La transition écologique est inévitable. Le sol est la clé du saut qualitatif

Le goût de la Champagne

Les résultats de notre test de dégustation le montrent : le sol est la clé du saut qualitatif. Les vins jeunes, fruités, faciles à boire, cèdent la place aux vins plus longs en bouche, avec davantage de minéralité. *« En allant au sous-sol, la racine retrouve la craie, la minéralité qui fait le champagne »*, remarque Maxence Janisson. *« Les grandes marques tentent de créer une diversité de toutes pièces, mais l'esprit du champagne n'est pas dans le marketing : il est dans la diversité du terroir »*, résume Pierre-Yves Bournerias, œnologue à l'Institut œnologique de Champagne. *« Le terroir, ce n'est pas l'engrais, ce ne sont pas les amendements, ce n'est pas la terre rajoutée sur les vignes »*, abonde Éric Taillet. Cette situation est favorable à l'amateur recherchant des vins avec un supplément d'âme, ce que doit être le champagne. *« Le consommateur français veut faire de nouvelles découvertes,* assure Cyril Janisson. *Nos clients sont impressionnés par la matière qu'ils redécouvrent dans le champagne. »*
L'avenir de la région se joue là : le champagne se doit d'être un vrai vin. Car les bulles, tout le monde sait faire. ◆

SAUMONS FUMÉS

BILIC/PHOTOCUISINE

6 saumons fumés sauvages et 17 d'élevage au menu de ce test. Dégustation et qualité des tranches sont des critères prédominants. Mais, surprenant, les produits bio et Label rouge ne sont pas à la fête en ce qui concerne les contaminants.

MARIE-NOËLLE **DELABY,** RÉDACTRICE TECHNIQUE CLAIRE **GARNIER**

Les labellisés créent la surprise

Le saumon fait partie de notre alimentation quotidienne au point d'être le poisson le plus consommé des Français, devant le cabillaud. Fumé, c'est un incontournable des agapes de fin d'année. Pour offrir le meilleur, on se fie souvent au bio ou au Label rouge. Mais si le goût et la qualité des tranches sont généralement au rendez-vous, niveau contaminants, les saumons labellisés n'obtiennent pas les meilleurs résultats. Superprédateurs, les saumons sont parmi les poissons les plus contaminés en polluants organiques (PCB et dioxines) et métaux lourds. Des molécules indésirables qui persistent dans le milieu aquatique et s'accumulent au fil de la chaîne alimentaire. À force de manger plus petits «contaminés» que lui, le saumon concentre ces substances dans ses tissus graisseux et contribue beaucoup à l'exposition journalière des consommateurs. Or, paradoxe fâcheux, sur les 23 saumons fumés que nous avons analysés, les quatre qui cumulent les niveaux les plus élevés en dioxines, PCB, arsenic et mercure sont les trois saumons fumés bio (en vert dans le tableau) et la référence Label rouge (en rose). Certes, les résultats de ces mesures restent bien inférieurs aux limites fixées par la réglementation européenne lorsqu'elles existent [1]. Mais ils sont systématiquement plus élevés que les résultats que nous obtenons pour les autres références. Ainsi, dans l'échantillon Bio Village de Leclerc, nous retrouvons deux fois plus de mercure et près de quatre fois plus d'arsenic que dans les échantillons non labellisés, et les taux de PCB et de dioxines y sont neuf fois plus élevés que dans le saumon Génération gourmets (Aldi).

Bio et Label rouge sont aussi contaminés

L'alimentation en cause

Pourquoi ces poissons labellisés, soumis à des cahiers des charges limitant les produits chimiques, sont-ils les plus contaminés ? L'explication la plus probable se trouve du côté de leur alimentation. Quand, pour des raisons surtout économiques, le régime des poissons d'élevage conventionnels fait la part belle au végétal (céréales, soja, huile de colza), celui des saumons bio et Label rouge est riche en ressources d'origine marine (50 % contre 15 à 30 % dans le conventionnel). Un régime plus proche de l'alimentation naturelle de ces carnassiers, et qui freine le recours aux antibiotiques. «*Les saumons et les truites sont notamment nourris avec des farines et des huiles à base de poissons minotiers. Des espèces non consommées par l'homme, comme certains types de sardines, anchois ou merlans*», précise Aurélien Toqueville, de l'Itavi (Institut technique aviculture). Revers de la médaille, ces poissons bleus, très gras, cumulent les contaminants environnementaux qui se concentrent encore plus dans les farines et les huiles. Au point que les saumons labellisés sont plus contaminés que certains saumons sauvages ! Mais bio ou pas, tous les saumons sont sujets aux contaminations. Le choix repose donc plus sur la dégustation et la présentation des tranches. ◆

(1) Limites établies pour le poisson frais.

FARINES D'INSECTES

L'AVENIR DU SAUMON ?

Les ressources océaniques ne suffisent plus à répondre à la demande en certaines espèces comme le saumon. Or, l'aquaculture ne résout pas les problèmes de surpêche, le nourrissage des poissons d'élevage mobilisant un tiers des volumes mondiaux de pêche. Toutefois, une solution émerge: l'élevage d'insectes, autorisé par l'Europe pour l'alimentation des poissons depuis le 1er juillet 2017. Dans ce domaine, les initiatives françaises fourmillent. Parmi elles, Innovafeed, fondée en 2015, qui a mis au point une poudre à base de larves destinée à entrer à hauteur de 10 à 50% dans la composition des farines pour poissons. «*Nous nous appuyons sur le principe de biomimétisme, les truites et les saumons mangeant naturellement des insectes dans les cours d'eau*», explique Guillaume Gras, un des fondateurs de la start-up, qui vante l'aspect écologique du projet. «*Nos insectes sont nourris en revalorisant des biodéchets agricoles comme les pulpes de betteraves des sucreries.*» De plus, les larves d'insectes ayant une durée de vie courte, elles seraient peu enclines à fixer les contaminants, ce qui reste à confirmer par des études en bassin. La jeune entreprise a signé un accord de principe avec Auchan, qui envisage de vendre, dès le 1er semestre 2018, des poissons d'élevage nourris à la farine d'insectes.

>>>

TEST LABO

MEILLEUR CHOIX SAUVAGE

Kritsen, sauvage du Pacifique

49,58 € le kilo | ★★ | **13,2/20**

▶ En dépit de restes de muscle brun et de tranches relativement épaisses, ce saumon, d'une belle couleur orange foncé, plaît par sa saveur équilibrée en sel et en fumé. En bouche, sa chair séduit car elle est moins ferme que celle de la plupart des sauvages. À l'instar de tous les saumons fumés que nous avons analysés, celui-ci présente des résidus de dioxines et PBC, et des traces de métaux lourds. Les niveaux n'ont toutefois rien d'inhabituel.

MEILLEUR CHOIX ÉLEVAGE

Labeyrie Grandes origines, Highlands d'Écosse

55,38 € le kilo | ★★ | **14,7**

▶ Avec de belles tranches sans défaut majeur, de couleur appétissante et aux nervures bien dessinées, ce saumon flatte l'œil. Côté papilles, son fumé plaît, certains dégustateurs soulignent sa saveur «boisée». Sa texture présente un juste équilibre (ferme tout en conservant du fondant et de l'onctuosité). Comme tous nos saumons fumés, il présente des résidus de dioxines et PBC, et des traces de métaux lourds, à des niveaux toutefois bien inférieurs aux limites existantes.

L. HINI POUR QUE CHOISIR (3)

MEILLEUR CHOIX ÉLEVAGE

U saumon atlantique, élevé en Écosse

44 € le kilo | ★★ | **14,7**

▶ Jugé comme le meilleur saumon fumé de notre sélection à la dégustation, il séduit par ses tranches sans défaut et de bonne tenue, sa jolie teinte rosée uniforme et ses nervures bien dessinées. Les dégustateurs apprécient tout particulièrement son goût de saumon assez marqué et son fumé plus discret. Côté contaminants, sa teneur en dioxines et PCB s'avère un peu plus élevée que dans la plupart des échantillons de notre sélection, en demeurant tout à fait acceptable.

Nos conseils pour choisir du saumon fumé sur http://ufcqc.link/saumon564

23 SAUMONS FUMÉS

		PRIX AU KG	APPRÉCIATION GLOBALE (NOTE SUR 20)	DÉGUSTATION	QUALITÉ DES TRANCHES	FRAÎCHEUR À DLC	CONTAMINANTS	MICROBIOLOGIE	SEL	HPD	POIDS NET
6 SAUMONS FUMÉS SAUVAGES		€									
1	**Kritsen** du Pacifique	49,58	13,2	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	★★	★★★
2	**Ronde des mers, Marque Rep. (Leclerc)** rouge du Pacifique Alaska	42,67	12,9	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★
3	**Labeyrie** du Pacifique	53,08	12,7	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★
4	**Auchan**	47,42	12,5	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★
5	**La Vie Claire** Sockeye d'Alaska	66,60	11,8	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★
6	**Top budget (Intermarché)** du Pacifique	14	8	■	■	■■	★	★★	★★	★★★	★★	★★★
17 SAUMONS FUMÉS D'ÉLEVAGE											
1	**Labeyrie** Grandes origines, Highlands d'Écosse	55,38	14,7	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	★★★
2	**U** élevé en Écosse	44	14,7	★★	★★★	★★★	★	★	★★	★★	★★	★★★
3	**Kritsen** Pure origine, Norvège	44,39	14,3	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★
4	**Mmm! (Auchan)** Écosse	54,88	14	★★	★★★	★★★	■	★★	★	★★	★★	★★★
5	**Fjord King** élevé en Écosse	46,94	13,7	★★	★★	★★	■	★★	★★	★	★★★	★★
6	**Carrefour** Norvège	37,93	13,5	★★	★★★	★	★★	★★	★★	★	★★	★
7	**Delpeyrat**	54,38	13,3	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★★
8	**Petit Navire** Norvège	48,75	13	★★	★★	★★	★	★★	★★	★	★★	★★
9	**Génération Gourmets** (Golden seafood) (chez Aldi)	21,95	13	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	★	★
10	**Monoprix bio!** (Écosse)	65,29	12	★	★★	★★	★★	■	★★	★★★	★★	★★
11	**Capitaine Cook (Sélection Intermarché)** Norvège	39,73	11,9	★	★★	★	★★	★	★★★	★★	★★	★
12	**Casino Délices** élevé en Écosse Label rouge	62,25	11,6	★	★	★★★	★★	■	★★	★★★	★★	★★★
13	**Odyssée (sélection Intermarché)** Écosse	35,80	11,4	★	★	★★	★	★★	★	★★	★★★	★
14	**Leader Price Bio**	37,83	11,2	★	★★	★	★	■	★★★	★★★	★★	★★★
15	**Labeyrie** Le Norvège	43,21	11,1	★	★★	■	★	★★	★	★★★	★★	★
16	**Delpierre** Norvège	43,33	11,1	★	★★	■	★★	★	★★★	★★★	★★	★★
17	**Bio Village Marque Repère (Leclerc)** (Écosse)	39,33	10,9	★	★★	★	★	■	★★	★★	★★	★★★

■■ *Produits labellisés.*

LIRE LE TABLEAU

DÉGUSTATION
30 dégustateurs ont jugé à l'aveugle les saumons. 10 devaient décrire plus précisément les produits (aspect, goût, texture).
QUALITÉ DES TRANCHES
On vérifie entre autres la qualité du parage. S'il est bien mené, les tranches ne présentent pas de muscle brun (muscle situé sous la peau), ni de bande graisseuse ni de reste de peau.
FRAÎCHEUR À DLC
Des experts ont évalué les caractéristiques organoleptiques des produits à la date limite de consommation (DLC).
CONTAMINANTS
Nous avons recherché la présence éventuelle de métaux lourds (plomb, cadmium, mercure et arsenic), de polluants organiques persistants (dioxines et PCB), de résidus de pesticides, et d'éthoxyquine (un additif utilisé en alimentation animale récemment interdit en Europe, son innocuité n'étant pas certaine). Tous les échantillons renferment des dioxines et PCB, de l'arsenic, du mercure et/ou du plomb. Aucune trace de pesticides n'a été trouvée et l'éthoxyquine n'a été que très rarement détectée.
MICROBIOLOGIE
Sont recherchées: les flores microbiennes totale et lactique, des bactéries pathogènes ainsi que des micro-organismes d'altération (*E.coli*, staphylocoques à coagulase positive, *Listeria monocytogenes*).
TENEUR EN SEL ET HPD (HUMIDITÉ DU PRODUIT DÉLIPIDÉ)
Ces paramètres informent sur la conduite du salage et du séchage.
POIDS NET
Nous le déterminons en mesurant la différence entre le poids brut et celui de l'emballage lavé et séché. Les écarts de poids sont à relativiser, car des échanges peuvent avoir lieu au cours du stockage entre le saumon et les constituants de l'emballage.

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

PARAGE

Des produits qui tranchent!

Pour l'évaluation d'un saumon fumé, la qualité des tranches est un critère important. Quatre produits nous ont particulièrement séduits (U, Kritsen Pure origine, Mmm! d'Auchan et Casino Délices). Quasiment sans défaut, ils proposent des tranches de bonne tenue, de dimensions homogènes et de couleur uniforme, reflet d'une alimentation bien menée. Les nervures visibles sont régulières et bien espacées, gage d'un poisson bien développé et de tranches venant probablement de la partie avant de l'animal, la plus moelleuse. À l'opposé, le saumon fumé sauvage Top budget (Intermarché) cumule les défauts (■■). Les tranches, collées entre elles, sont difficiles à séparer. On obtient finalement une charpie peu présentable, qui plus est de couleur hétérogène et truffée de points de sang, avec du muscle brun (environ 10% du poids net du produit!) et de la membrane blanche, signe d'un pelage peu profond. À éviter!

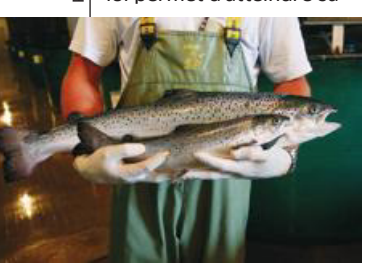
Pas top, le Top budget!

A. LECOMTE POUR QUE CHOISIR

SAUMON OGM

Le poisson de la discorde

L'accord de libre-échange qui lie la France au Canada (Ceta) depuis le 30 octobre annonce-t-il l'arrivée sur nos étals du saumon de la société américaine AquaBouty Technologies? Soit le premier animal issu du génie génétique destiné à l'alimentation humaine, commercialisé au Canada depuis mai 2017. Sa recombinaison génétique lui permet d'atteindre sa taille adulte en 18 mois au lieu de 30 habituellement. Pour l'heure, l'État français déclare ne pas vouloir l'autoriser tant qu'une instance commune au Canada et à l'Europe sur le statut des biotechnologies ne sera pas créée. Mais, au Canada, l'étiquetage des aliments issus du génie génétique n'est pas obligatoire. Les autorités seront-elles capables de réaliser les contrôles suffisants? Les derniers scandales sanitaires liés à des importations frauduleuses, notamment dans les œufs, laissent planer le doute.



Mangerons-nous du saumon génétiquement modifié, comme les Canadiens?

P. DARRON-NYT/REA

INTERVIEW

«Le saumon sauvage n'est plus le graal»

Nous avons rencontré Julien Chartrain, poissonnier, président de la poissonnerie du Dôme à Paris, 14e.

Julien Chartrain nous donne ses conseils d'expert pour les fêtes.

QUE CHOISIR Le saumon sauvage est-il préférable à celui d'élevage?

Julien Chartrain Le sauvage n'est plus le graal, car les poissons de qualité, comme le saumon de l'Adour pêché dans le bassin aquitain, sont devenus si rares que leur prix atteint le triple de celui d'un saumon fumé d'élevage haut de gamme. Les saumons sauvages que l'on trouve en poissonnerie et en supermarché sont surtout pêchés au nord du Pacifique. Plus petits que les saumons d'élevage, ils ont une chair plus sèche. De plus, leur alimentation majoritairement à base de harengs leur confère parfois un goût fort qui ne plaît pas à tous! À l'inverse, on trouve une belle qualité de saumon d'élevage, en Norvège comme en Écosse. Plus gras, ils se prêtent mieux au séchage et au fumage.

QC Comment reconnaître un bon saumon fumé?

J. C. Le saumon fumé est une affaire de goût. C'est pourquoi les spécialistes proposent souvent plusieurs saumons avec des intensités de fumage différentes et une chaire plus ou moins grasse, afin de contenter toutes les papilles. Sur un même poisson, les filets taillés vers la queue de l'animal, une partie plus mobile donc plus musclée, seront moins gras que ceux taillés dans la partie haute, plus moelleuse. Indiquez vos préférences à votre poissonnier. Pour un produit le plus équilibré possible, certains fabricants proposent désormais des «cœurs de saumon», préparés à la mode scandinave en tronçons transversaux dans le cœur du produit et non pas longitudinalement, en filet, comme c'est le cas d'ordinaire en France.

QC En grandes surfaces, quels critères regarder?

J. C. Un bon saumon a une couleur franche, homogène et légèrement brillante. Attention aux emballages dotés d'un plastique brillant qui lui donne du lustre! Il faut éviter à tout prix la présence de chair éclatée ou émiettée. On fuira également les produits avec des taches brunes (reste de muscle sous peau), qui trahissent un mauvais parage, ou les produits qui suintent, signe d'un salage en saumure qui rend le poisson spongieux. Enfin, mieux vaut opter pour les produits mentionnant n'avoir jamais subi de congélation. La réglementation n'oblige à spécifier que les congélations postérieures au fumage. Mais sachez, par exemple, que tous les saumons provenant du Pacifique sont congelés par mesure sanitaire, ce qui n'est pas toujours précisé...

BARRES DE SON

Notre test accorde une place prépondérante à la qualité audio des appareils. Leur facilité d'emploi (installation et usage quotidien), leur consommation et leurs fonctions multimédias complètent l'évaluation.

CAMILLE **GRUHIER**, RÉDACTEUR TECHNIQUE FRANÇOIS **PALEMON**

DOC FABRICANT

Nos conseils d'achat

Près de la moitié des téléviseurs que nous avons testés en laboratoire offrent une qualité audio moyenne, voire mauvaise. Une barre de son améliore nettement les choses: les voix sont plus claires, le son mieux équilibré, les graves plus marqués.

Les raisons de s'équiper

Faciles à installer et de plus en plus discrètes, les barres de son permettent d'améliorer la qualité sonore de votre téléviseur sans vous encombrer d'un «home cinéma» avec amplificateur, caisson de basse, voix centrale et enceintes satellites.
De plus, de nombreux modèles peuvent être utilisés comme une enceinte sans fil ou Bluetooth pour écouter la musique lancée depuis votre smartphone. En revanche, oubliez les effets «surround» qui vous donnent l'impression qu'un hélicoptère arrive dans votre dos: avec une barre de son, vous percevrez au mieux un bon effet stéréo. Reste que la plupart des systèmes sont évolutifs. Vous pourrez donc étoffer votre installation avec un caisson de basse (parfois livré avec la barre) et des enceintes satellites.

Vous souhaitez améliorer le confort d'écoute de votre téléviseur

Vous devez tendre l'oreille pour bien entendre les sons et les voix? Une barre de son, fut-ce un modèle premier prix vendu autour de 200 €, améliorera grandement votre confort. Nos tests en laboratoire étant assez sévères, même les barres les moins bien notées feront la différence.

Vous êtes cinéphile

Si vous êtes prêt à investir un peu d'argent et regardez souvent des films avec un lecteur Blu-ray UHD (par exemple), choisissez un de nos meilleurs choix équipés d'un caisson de basse. Il sera mieux adapté à la restitution des pistes sonores des films. Comptez 400 €.

Vous cherchez une barre pour la télé et la musique sans fil

Si vous recherchez une meilleure restitution sonore, un modèle simple à brancher et à utiliser au quotidien, capable aussi de diffuser votre musique en streaming, orientez-vous plutôt vers nos meilleurs modèles sans caisson de basse, équipés du Bluetooth et du Wi-Fi. Prévoyez un budget de 400 à 800 €. ◆

21 BARRES DE SON

		APPRÉCIATION GLOBALE	QUALITÉ DU SON		
				JURY D'ÉCOUTE	
	PRIX	NOTE SUR 20	MESURES AUDIO	Qualité CD Audio	MP3 via Bluetooth
	€				
1 **Bose** Soundtouch 300	800	13,8	★★	★★	★★
2 **Samsung** HW-MS650	550	13,5	★★	★★★	★★
3 **Denon** Heos Home Cinema	700	13,1	★★	★★	★★
4 **Sony** HT-CT790	570	12,9	★★	★★	★★
5 **Denon** DHTS514	600	12,4	★★	★★	★★
6 **Samsung** HW-MS6500	600	12,4	★★	★★	★★
7 **Focal** Dimension	800	12,3	★★	★★	★★
8 **Sonos** Playbase	800	12,3	★★	★★	★★
9 **LG** SJ6	399	11,8	★	★★	★
10 **Samsung** HW-M4501/ZF	350	11,8	★	★★	★
11 **Harman** Kardon SB26	700	11,5	★	★★	★
12 **Yamaha** YSP-1600	599	10,8	★	★	★
13 **Samsung** HW-M450	280	10,6	★	★★	★
14 **Sonos** Playbar	750	10,3	★	★★	★★
15 **Panasonic** SC-HTB690EGK	320	9,6	★	★★	■
16 **Philips** HTL5160B/12	350	9,6	★	★★	★
17 **Sony** HT-MT300	270	9,6	★	★★	★
18 **Panasonic** SC-HTB688EGK	320	9,4	★	★	★
19 **Sony** HT-MT500	600	9,3	★	★★	★
20 **Philips** B1/12	500	8,5	★	★★	■
21 **Bose** Solo 5	280	8,3	★	★	■

LIRE LE TABLEAU

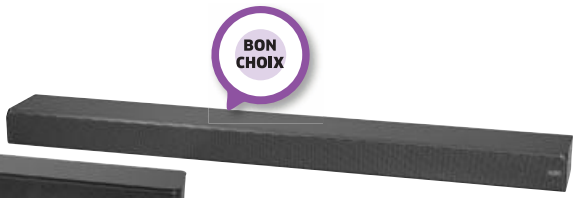
QUALITÉ DU SON
Mesures audio. Dans une chambre anéchoïque, nous mesurons la courbe de réponse de chaque appareil. Celle-ci permet d'évaluer la qualité de restitution des haut-parleurs. Cette courbe donne aussi les fréquences de coupure haute et basse. Nous avons, par ailleurs, monté le niveau sonore jusqu'à atteindre une distorsion de 10% du son. Nous vérifions ensuite que les éventuelles connexions sans fil (pour le caisson de basse, notamment) n'engendrent pas d'interférence audible.
Jury d'écoute. Ces mesures sont doublées d'un jury d'experts qui note la qualité sonore de musique classique et pop avec des encodages différents

Bose Soundtouch 300

800 € | ★★ | **13,8/20**

▶ **Facilité d'emploi** Les connectiques, minimalistes (pas d'entrée audio analogique), comprennent toutefois un port HDMI. L'affichage se limite à cinq témoins lumineux (état de la connexion, mode d'écoute, etc.). La barre est pilotable depuis une application qui intègre les services iTunes, Spotify, Deezer, TuneIn.

Qualité audio Le son, notamment la restitution des voix, est globalement bon. Il manque un peu de graves (sans caisson dédié, ce n'est pas une surprise). L'effet stéréo est bien présent pourvu que l'on ne soit pas placé trop loin de la barre.



Samsung HW-MS650

550 € | ★★ | **13,5/20**

▶ **Facilité d'emploi** La barre est facile à installer *via* un câble HDMI (si votre télé offre une sortie HDMI ARC) ou un câble optique. Sans caisson de basses, pas de branchements contraignants. Dommage que l'affichage, certes discret, ne soit pas toujours explicite.

Qualité audio Le son, bien équilibré, offre une bonne dynamique malgré une perte de détails quand le volume augmente. La restitution satisfait aussi lors de l'écoute de musique en streaming (l'appli intègre Spotify, Deezer, Tidal, Napster, TuneIn et Qobuz).

Denon Heos Home Cinema

700 € | ★★ | **13,1/20**

▶ **Facilité d'emploi** L'application pour smartphone est indispensable pour la configuration de l'appareil, puis pour sélectionner une source (pas de télécommande livrée). Le caisson de basse, connecté en radiofréquence, n'exige qu'une connexion au secteur.

Qualité audio Cette barre est bien équilibrée, le son est détaillé et les basses bien présentes. Le rendu stéréo se montre plutôt convaincant pour une barre de 102 cm.

Sony HT-CT790

570 € | ★★ | **12,9/20**

▶ **Facilité d'emploi** Le caisson de basses, sans fil, se connecte automatiquement. La barre est bien équipée (télécommande, entrées LAN, audio optique, 3 HDMI, etc.). Elle est compatible avec Google Cast et Spotify Connect.

Qualité audio Barre et caisson offrent une bonne puissance sonore sans distorsion. Le son est détaillé et bien équilibré, quel que soit le type de musique. Pour les films, il reste bon, les voix sont claires, mais la stéréo est à peine existante.

FACILITÉ D'EMPLOI						CARACTÉRISTIQUES									
FILMS	Voix	Effets	APPRÉCIATION	Installation	Utilisation quotidienne	APPRÉCIATION	CONSOMMATION	Caisson de basses (subwoofer)	Entrées HDMI (nb)	HDMI ARC	Entrées analogiques Jack	Bluetooth/NFC	Application télécommande	Android	iOS	Câble HDMI
★★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★	-	1	●	-	●/●	●	●	●
★★	★★	★	★★	★★★	★★	★★★	★	-	1	●	●	●/-	●	●	-
n. a.	★★	★	★★	■	★★	★★	■	●	1	●	●	-/-	●	●	●
★★	★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★	●	3	●	●	●/●	●	●	-
★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★	●	1	●	●	●/-	-	-	●
★	★★	★	★★	★★★	★★	★★★	★	-	1	●	●	●/-	●	●	-
n. a.	★★	★	★★	★	■	■	★	-	1	●	●	-/-	-	-	●
n. a.	★★	★	★★	★	★★	★★	★	-	0	n. a.	-	-/-	●	●	-
★	★★	★	★	★★★	★★	★★	■	●	1	●	●	●/-	●	●	-
★	★★	★	★	★★★	★★	★★★	★★	●	1	●	●	●/-	●	-	-
★	★	★	★★	■	★	★	★	●	2	●	●	●/-	●	●	●
★	★★	★	★	★★★	★★★	★★★	★	-	1	●	●	●/-	●	●	-
★	★	■	★	★★★	★★	★★★	★★	●	1	●	●	●/-	●	●	-
n. a.	★★	■	★	★	★★	★	■	-	0	n. a.	-	-/-	●	●	-
■	★	★	★	★★★	★★	★★	★	●	1	●	-	●/●	-	-	-
★	★	■	★	★★★	★★★	★★★	■	●	1	●	●	●/●	●	●	-
★	★	■	★	★★★	★★★	★★★	★★	●	0	n. a.	●	●/●	●	●	-
★	★	■	★	★★★	★★	★★	★★	●	0	●	-	●/-	-	-	-
★	★	■	★	★★★	★★★	★★★	★	●	0	●	●	●/●	●	●	-
■	★	■	★	★★★	★★★	★★★	★	●	1	●	●	●/-	-	-	-
■	★	■	★	★★★	★★	★★★	★★★	-	0	n. a.	●	●/-	-	-	-

(audio CD et morceaux MP3 *via* le port USB, puis en connexion Bluetooth). Il se prononce ensuite sur la qualité audio pour le cinéma (restitution des voix, spatialisation de la musique, effets «surround»).

FACILITÉ D'EMPLOI
Trois personnes, dont un expert, jugent l'installation et les premiers réglages des appareils, puis notent l'utilisation quotidienne (télécommande, connexion avec un smartphone ou une tablette, réglages du volume et des basses, sélection de la source audio...).

CONSOMMATION ÉLECTRIQUE
Elle est mesurée en fonctionnement et en veille (avec et sans le contrôle HDMI).

n. a.: non applicable.
●: oui; -: non.

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

CONNECTIQUE

Les prises HDMI

Deux valent mieux qu'une! La première en entrée, la seconde en sortie. Ainsi, si vous possédez un lecteur Blu-Ray, le son de ce dernier sera adressé à la barre *via* l'entrée HDMI et le signal vidéo continuera son chemin *via* la sortie HDMI jusqu'au téléviseur. Dans ce montage, pour que la barre diffuse le son des traditionnels programmes télévisés, votre télé doit être équipée d'un port HDMI «ARC» (Audio Return Channel). C'est le cas de la plupart des téléviseurs récents.

LUMINA IMAGES/PNS

SUPERBLENDERS

Comme les blenders classiques, les superblenders mixent les aliments. Mais ils sont plus puissants et rapides, et sont capables de chauffer les préparations. La fourchette des prix va de 239 à 1 000 €. Les deux meilleurs modèles de ce test sont les plus chers.

ARNAUD **DE BLAUWE,** RÉDACTRICE TECHNIQUE GABRIELLE **THÉRY**

KitchenAid 5KSB8270

899 € | ★★★ | **16,1/20**

▶ Les lames de ce modèle lourd (9,3 kg) peuvent tourner jusqu'à 24 000 tours/minute et mixer des aliments riches en fibres, surgelés, ou secs comme des noix. L'évolution de la préparation peut être suivie à travers la double paroi du bol de 2,5 litres. L'appareil dispose de quatre programmes automatiques (jus, smoothie, soupe et nettoyage). En mode manuel, la vitesse est réglable selon onze niveaux. Ce superblender haut de gamme (10 ans de garantie) n'est cependant pas à la portée de toutes les bourses.

+ Performances de mixage très satisfaisantes • Utilisation aisée et panneau de commande facile à comprendre • Possibilité de mixer des aliments chauds • Parties amovibles qui passent toutes au lave-vaisselle • Bonne qualité de finition et robustesse • Pulse avec deux vitesses

– Contenance du bol • Aliments pas assez chauds (« programme soupe ») • Smoothies tièdes • Poids • Prix élevé

ICRT (2)

Vitamix PRO 750

949 € | ★★ | **14,1/20**

▶ Il s'agit là d'un superblender simple d'utilisation… une fois que l'on s'est familiarisé avec les pictos de ses cinq programmes automatiques (smoothie, glace, purée, soupe et autonettoyage). L'appareil vient à bout de tous les morceaux de fruits en moins de 50 secondes, la pâte à crêpes est parfaitement réalisée au bout de 30 secondes, sans grumeaux, tandis qu'il faut 6 minutes 30 pour obtenir une soupe chaude. Le PRO 750 serait le plus silencieux de la gamme Vitamix. Ce superblender est vendu à prix d'or (garantie de 7 ans). Cher pour un appareil performant, certes, mais pas exceptionnel ! Autre inconvénient, le nettoyage des pièces se fait à la main.

+ Présence d'un interrupteur général • Robustesse • Qualité de construction • Performances d'ensemble satisfaisantes

– Lavage à la main uniquement • De gros morceaux restent dans la purée pour bébé • Poids • Prix très élevé

5 SUPERBLENDERS

		APPRÉCIATION GLOBALE	PERFORMANCES DE MIXAGE						QUALITÉ DE CONSTRUCTION		CONSOMMATION EN VEILLE		CARACTÉRISTIQUES			
	PRIX	NOTE SUR 20	Boissons	Pâte à crêpes	Glace pilée	Purée pour bébé	Soupe	FACILITÉ D'EMPLOI	BRUIT	ENDURANCE			Nombre de programmes	Nombre de vitesses	Poids total	Quantité effective dans le pichet
	€														kg	l
1 **KitchenAid** 5KSB8270	899	16,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	■■	★★★	★★★	★	4	11	9,3	1,5
2 **Vitamix** PRO 750	949	14,1	★★	★★★	★★★	★★	■■	★★	★★	★	★★★	★★★	★	5	10	6,3	2
3 **Philips** HR3868 Innergizer	428	13,3	★★	★★★	★★★	■	★★	★	★★	★	★★★	★★★	■	5	10	6,6	2
4 **Kenwood** BLP900BK	239	13,2	★★	★★★	★★★	★	★★★	■	★★	■■	★★★	★★★	■	4	variateur	5,3	2
5 **Moulinex** Ultablend LM936	349	12,2	★★	★	★★★	■	★★	★★	★	■	★★★	★★★	■	6	10	4,9	2

LIRE LE TABLEAU

PERFORMANCES DE MIXAGE
Boissons. Nous en avons préparé trois : un jus fait de poire, orange, banane céleri, persil, jus d'orange et de raisin ; un smoothie à base de fruits (1 banane, 1 orange, 2 pommes) et 100 ml de yaourt ; un smoothie composé de 2 carottes crues, 2 pommes, 1 orange, lait et yaourt. Nous avons évalué la capacité des appareils à mixer vite et sans laisser de morceaux.
Pâte à crêpes. Un litre a été réalisé. Objectif : obtenir un mélange parfait, sans grumeaux.
Glace pilée. Nous avons versé dix glaçons et actionné la fonction « pulse » ou « glace pilée » sur les appareils qui en étaient équipés. Pour les autres, nous avons utilisé la fonction de base.
Purée pour bébé. Le blender devait mixer un mélange précuit de pommes de terre, carottes et bœuf.
Soupe. Des aliments déjà cuits puis refroidis à température ambiante ont été introduits dans le pichet. À la fin du « programme soupe », la température du liquide a été mesurée et sa texture évaluée.
FACILITÉ D'EMPLOI
Mode d'emploi, assemblage de l'appareil, prise en main, usage des programmes, nettoyage et rangement ont été notés.
BRUIT
Nous avons relevé la valeur maximale à 50 cm des appareils. Un jury a aussi donné un avis.
QUALITÉ DE CONSTRUCTION
La qualité des matériaux et des finitions a été jugée, ainsi que la durée maximale de fonctionnement indiquée (de 3 à 7 min).
ENDURANCE
90 cycles de 1 min à pleine vitesse ont été enchaînés.
CONSOMMATION EN VEILLE
Mesurée, elle est toujours faible. Les modèles notés ★ ont un interrupteur.

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

TEST LABO

APPAREILS PHOTO REFLEX ET HYBRIDES

20 appareils photo à objectifs interchangeables (7 reflex et 13 hybrides) et commercialisés depuis moins d'un an figurent dans ce test. Vous trouverez des appareils plus anciens et toujours en vente dans le n° 553 de *Que Choisir* ou sur notre site (accès payant).

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

Les prix flambent, pas les performances

Plus les mois passent, plus la situation devient délicate. Après avoir vu leurs ventes chuter de 11 % en 2016, les fabricants d'appareils photo ont encore dû faire face à une baisse de 17 % sur les six premiers mois de 2017. Dans cette tempête, seuls les hybrides parviennent à surnager sur le marché. Après avoir baissé en 2016, les ventes de ces appareils compacts à objectifs interchangeables ont retrouvé un peu de couleurs en début d'année (+ 12 %). Les reflex et les compacts, quant à eux, poursuivent leur inéluctable descente aux enfers (- 36 % chacun).

Les fabricants misent sur la passion

Si les ventes baissent, les prix, eux, ont plutôt tendance à grimper. Selon l'institut Gfk, la valeur moyenne des appareils photo est passée de 310 € en 2016 à 380 € à la fin du premier semestre 2017. Tous les segments sont concernés, mais c'est chez les hybrides que la hausse est la plus marquée. Leurs prix sont passés de 785 à 925 € sur la même période (+ 18 %). Cette tendance inflationniste s'explique, d'une part, par la chute vertigineuse des ventes d'appareils d'entrée de gamme, de plus en plus concurrencés par les smartphones (voir *QC* n° 563, p. 30). Elle est également liée à la mise en place d'une stratégie délibérée de la part des fabricants qui, depuis quelques années, font le choix de délaisser l'entrée de gamme pour concentrer leurs efforts sur leurs modèles haut de gamme.

Capteur plein format, zoom hyperpuissant, connectivité à tout-va : tout est bon pour tenter de justifier des prix qui peuvent parfois dépasser les 2 000 €. Pourtant, les tests que nous avons réalisés prouvent que certains appareils à moins de 1 000 € n'ont rien à envier à d'autres appareils vendus 2 500 €, et que des modèles sortis récemment ne font pas forcément mieux que leurs prédécesseurs. En fait, le marché de la photographie, grand public autrefois, est en train, petit à petit, de se transformer en un marché de passionnés. Et les industriels le savent : un vrai photographe sera toujours prêt à dépenser beaucoup d'argent pour assouvir sa passion. ◆

E. MARONGIU/PLAINPICTURE

Des modèles à moins de 1000 € rivalisent avec certains à 2500 €

Plus d'appareils photo testés sur http://ufcqc.link/apn564

REFLEX

MEILLEUR CHOIX

Canon EOS 200D + EF-S 18-55 mm IS STM

700 € | ★★ | **15,1/20**

▶ Ce nouveau reflex d'entrée de gamme est une réussite. Les clichés sont nets, détaillés, bien exposés et les couleurs naturelles, même si quelques distorsions peuvent apparaître à la focale mini et des aberrations chromatiques surgir. En lumière réduite, le rendu est très satisfaisant. Côté vidéo, le résultat est excellent aussi, malgré une tendance à la sous-exposition en basse luminosité. Flash, stabilisateur, autofocus et écran sont à la hauteur. L'autre point fort de l'EOS 200D, c'est sa réactivité: seulement 0,1 s pour déclencher la prise de vue (une fois la mise au point faite), que le cadrage soit effectué avec le viseur reflex ou l'écran. À noter: ces résultats ont été obtenus avec le nouvel objectif Canon EF-S 18-55 mm IS STM, qui offre une ouverture maxi plus réduite (F4) à la focale mini que le modèle standard (F3.5).

Canon EOS 6D Mark II + EF 24-105 mm IS STM

2 500 € | ★★ | **14,7/20**

▶ Son prix élevé s'explique par la présence d'un capteur plein format 26 Mpixels (43 mm en diagonale), qui offre plus de possibilités, notamment en ce qui concerne la profondeur de champ. Les performances sont au rendez-vous: les photos sont belles, y compris en basse luminosité, et les vidéos Full HD de très bonne qualité. Nous avons toutefois noté la présence de distorsions à la focale mini et une qualité vidéo qui baisse un peu en lumière réduite. L'autofocus, le stabilisateur d'image optique, l'écran tactile orientable et le viseur aussi sont dignes de ce modèle haut de gamme. En plus, le boîtier est tropicalisé. À réserver aux passionnés.

BON CHOIX

Canon EOS 800D + EF-S 18-55 mm IS STM

900 € | ★★ | **14,6/20**

▶ L'EOS 800D complète un podium monopolisé par Canon. Ce modèle de milieu de gamme permet aux photographes qui débutent avec un reflex de bénéficier d'un appareil efficace et polyvalent. Avec l'objectif standard EF-S 18-55, le piqué des clichés est bon et les couleurs naturelles. Rien à dire non plus sur la mise au point, la réactivité et la stabilisation. On apprécie aussi son grand écran orientable et son mode vidéo Full HD. Seuls défauts: de légères distorsions et aberrations chromatiques à focale mini, et des vidéos un peu sous-exposées en lumière ambiante faible.

BON CHOIX

PHOTOS ICRT

HYBRIDES

MEILLEUR CHOIX

Panasonic Lumix DC-GH5 + Leica DG 12-60 mm OIS

2 200 € | ★★★ | **16,3/20**

▶ C'est le meilleur hybride du moment. Son grand capteur 20 Mpixels (diagonale 22 mm), son autofocus rapide et précis et son double système de stabilisation font très bien leur travail. Associé à l'objectif (ouverture Leica F2,8-4), il fait des merveilles, y compris en basse lumière. Le reste des fonctionnalités est en rapport avec ses performances: viseur électronique haute définition, grand écran Oled tactile et orientable ainsi qu'un mode rafale rapide (11,3 images/s) et une très bonne connectivité. Le GH5 est aussi l'ami des vidéastes avec notamment un mode UHD à 50 images/s et un mode Ciné 4K à 24 images/s. En plus, son boîtier tropicalisé le protège contre les projections d'eau.

20 APPAREILS PHOTO À OBJECTIFS INTERCHANGEABLES

		PRIX	APPRÉCIATION GLOBALE NOTE SUR 20
7 reflex Boîtier/Objectif			
1	**Canon** EOS 200D/EF-S 18-55 mm IS STM	700	15,1
2	**Canon** EOS 6D Mark II/EF 24-105 mm IS STM	2500	14,7
3	**Canon** EOS 800D/EF-S 18-55 mm IS STM	900	14,6
4	**Canon** EOS 77D/EF-S 18-55 mm IS STM	900	14,2
5	**Nikon** D5600/AF-P DX 18-55 mm G VR	730	13,7
6	**Nikon** D7500/AF-S DX 18-105 mm G ED VR	1800	13,5
7	**Pentax** KP/SMC DA 50 mm	1430	13,1
13 hybrides Boîtier/Objectif			
1	**Panasonic** Lumix DC-GH5/Leica DG 12-60 mm OIS	2200	16,3
2	**Fujifilm** X-T20/XC 16-50 mm OIS II	980	15,8
3	**Olympus** OM-D E-M1 Mark II/Digital ED 12-40 mm Pro	2600	15,5
4	**Panasonic** Lumix DMC-G80/G Vario 14-140 mm OIS	1200	15,1
5	**Fujifilm** X-E3/XF 18-55 mm	1300	14,8
6	**Canon** EOS M5/EF-M 15-45 mm IS STM	800	14,7
7	**Canon** EOS M6/EF-M 15-45 mm IS STM	800	14,4
8	**Olympus** OM-D E-M10 Mark III/Digital 14-42 mm EZ	800	14,3
9	**Panasonic** Lumix DC-GX800/G Vario 12-32 mm OIS	500	14
10	**Sony** ILCE-6500/E 16-70 mm ZA OSS SEL1670Z	2400	13,7
11	**Fujifilm** X-A3/XC 16-50 mm OIS II	600	13,7
12	**Fujifilm** X-A10/XC 16-50 mm OIS II	550	13,1
13	**Olympus** Pen E-PL8/Digital ED 14-42 mm EZ	560	12,9

LIRE LE TABLEAU

QUALITÉ DE LA PHOTO Nous avons d'abord évalué la définition à partir de photos de mires en focales longue et courte, en ouverture maximale et à F5.6, avec la sensibilité réglée en ISO 100 (format JPEG) et 3200 (formats JPEG et RAW). Nous avons ensuite mesuré les distorsions à partir de photos de mires en focales longue et courte, aux formats RAW et JPEG, puis le vignetage à partir de photos prises avec l'ouverture maximale, puis à F5.6. Nous avons vérifié la capacité des objectifs à limiter l'apparition de reflets et la diffusion de la lumière à l'intérieur de l'objectif. La qualité de photos prises dans

BON CHOIX

Fujifilm X-T20
+ XC 16-50 mm OIS II

980 € | ★★ | **15,8/20**

▶ Il offre des performances tout à fait remarquables pour son prix. Le rendu des images est excellent en plein jour et satisfaisant en lumière réduite. Fort de son autofocus et de son stabilisateur d'image optique efficaces et rapides, il y a peu de risque pour que vos photos soient floues. Il est, en outre, particulièrement bien équipé, avec un flash intégré, un viseur électronique Oled, un grand écran tactile d'excellente facture et un mode RAW. Les amateurs de vidéo apprécieront, enfin, son mode UHD 3840×2160 pixels et ses vidéos Full HD de très bonne qualité en lumière du jour. Attention: dès que la lumière baisse, les images ont tendance à être sous-exposées et l'autofocus perd en efficacité.

BON CHOIX

Canon EOS M5
+ EF-M 15-45 mm IS STM

800 € | ★★ | **14,7/20**

▶ Cet hybride de Canon est l'un des meilleurs rapports qualité-prix de notre sélection. À la lumière du jour, les photos sont très belles, les couleurs naturelles et le bruit bien maîtrisé. En lumière réduite, les performances restent très satisfaisantes. L'écran est de bonne facture et a la particularité de pivoter à 180° vers le bas pour permettre à l'utilisateur de se prendre en photo. L'EOS M5 enregistre des vidéos en Full HD avec un bon rendu en plein jour, mais une qualité nettement en baisse en lumière réduite (sous-exposition). Il manque par ailleurs de réactivité (0,6 seconde entre deux clichés). Le M6, sorti récemment, est plus rapide, mais il ne dispose pas de viseur.

QUALITÉ PHOTO							QUALITÉ VIDÉO					PERFORMANCES					CARACTÉRISTIQUES						
Définition	Vignetage	Distorsion	Lumière du jour	Faible luminosité	Flash	APPRÉCIATION	Lumière du jour	Faible luminosité	Qualité du son	APPRÉCIATION	QUALITÉ DU VISEUR	QUALITÉ DE L'ÉCRAN	Temps de démarrage	Délai de déclenchement	Délai entre deux prises de vue	Résolution capteur	Focale mini (1)	Focale maxi (1)	Grossissement (zoom optique)	Viseur	Écran tactile	Écran orientable (vertical/horizontal)
																	Mpx	mm	mm				
★★	★★	★★★	■	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	24	29	88	3	●	●	●/●
★★	★★★	★★★	■	★★★	★★	n.a.	★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	26	24	105	4,4	●	●	●/●
★★	★★	★★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	24	29	88	3	●	●	●/●
★★	★★	★★★	■	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	24	29	88	3	●	●	●/●
★★	★★★	★★★	■	★★	★★	★★	★★	★	★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★	★★★	24	27	82,5	3,1	●	●	●/●
★★	★★★	★★★	■	★★	★★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	21	27	157,5	5,8	●	●	●/-
★★	★★	★★★	★★★	★	★★	★★	★	★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	24	75	75	1	●	-	●/-
★★★	★★	★★★	★★	★★	★★	n.a.	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	20	24	120	5	●	●	●/●
★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	■■	★	★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	24	24	76	3,2	●	●	●/-
★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★	★★★	20	24	80	3,3	●	●	●/●
★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	16	28	280	10	●	●	●/●
★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	★★	★★★	★★	■	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	24	27	84	3,1	●	●	-/-
★★	★★	★★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★	★★★	★★★	★★	★	★	24	24	72	3	●	●	●/-
★★	★★	★★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★	n.a.	★★★	★★	★★	★★	24	24	72	3	-	●	●/-
★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	16	28	84	3	●	●	●/-
★★	★★	★★	★	★	★★	★★	★★	★★★	★	★★	★★	n.a.	★★★	★★	★★★	★★	16	24	64	2,7	-	●	●/-
★★	★★	★★★	★	★★★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★	★	24	24	105	4,4	●	●	●/-
★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	■■	★	★	n.a.	★★	★	■	■■	24	24	76	3,2	-	●	●/-
★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★	★★	★★	■■	★	★	n.a.	★★	★★	★	■	16	24	76	3,2	-	-	●/-
★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	■■	★★	★	n.a.	★★	★	★	★★	16	28	84	3	-	●	●/-

diverses conditions de luminosité, avec ou sans flash, a été évaluée par un jury.

QUALITÉ DE LA VIDÉO
Notre jury a visionné deux scènes filmées dans différentes conditions de luminosité. La qualité de l'image, mais aussi celle du son, ont été prises en compte.

VISEUR/ÉCRAN
La précision du viseur a été évaluée en mesurant l'écart entre le cadrage dans le viseur et le résultat final aux focales mini et maxi. Nous avons aussi jugé la qualité de l'écran, sa lisibilité et son angle de vue.

PERFORMANCES
Le temps de démarrage, la vitesse de déclenchement (une fois la mise au point effectuée) et le délai entre deux prises de vue ont été mesurés. D'autres critères ont été évalués, comme la prise en main, l'utilisation du zoom, les réglages manuels (ouverture et vitesse, ISO, mise au point, balance des blancs), la prise de vue, la mise en place et le retrait de la batterie et de la carte mémoire, la notice, etc.

(1) Équivalent 24 x 36 mm.

n.a.: non applicable.
●: oui; -: non.

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

ORDINATEURS PORTABLES 15”

Nous avons testé 15 ordinateurs portables de 15 pouces avec des configurations variées pour que chacun puisse trouver celui qui lui convient en fonction de ses besoins et de ses moyens. En page 48, les meilleures tablettes hybrides du moment pour qui cherche une grande portabilité.

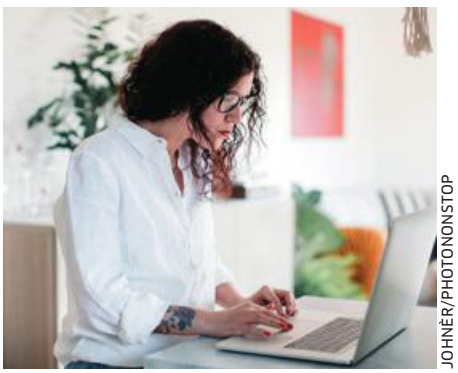
CYRIL **BROSSET,** RÉDACTEUR TECHNIQUE NEIL **MCPHERSON**

Vive le SSD!

Si le bon vieux disque dur n’a pas disparu, aujourd’hui, c’est le SSD qui a le vent en poupe. Il faut dire que ce système de stockage basé sur la technologie flash dispose de sérieux atouts. Moins encombrant et moins fragile qu’un disque dur, le SSD offre surtout un gain de temps non négligeable. Que ce soit pour copier des fichiers, lancer des applications ou ouvrir des documents, tout va plus vite. Et démarrer l’ordinateur ne demande qu’une vingtaine de secondes. Si d’autres composants influent sur les performances de l’ordinateur, le SSD joue un rôle de premier plan. Ce n’est d’ailleurs pas un hasard si les ordinateurs équipés de cette technologie arrivent en tête de notre test.

À chacun selon son budget

Le SSD a toutefois deux défauts. Le premier, c’est sa capacité de stockage limitée. Les modèles grand public dépassent rarement les 256 Go. L’idéal est donc qu’il soit associé à un disque dur de plus grande capacité. Quatre des PC que nous avons testés proposent cette configuration. L’autre point faible du SSD, c’est son prix élevé qui contraint les fabricants à le réserver, pour l’heure, à leurs modèles les plus haut de gamme. Comme tout le monde ne peut pas s’offrir un ordinateur à plus de 500 €, nous avons testé d’autres modèles sans SSD à partir de 350 €. Plusieurs d’entre eux affichent des performances correctes. Elles suffiront aux utilisateurs moins exigeants ! ◆



JOHNER/PHOTONONSTOP

15 ORDINATEURS PORTABLES 15”

		Prix	Appréciation globale (note sur 20)	Performances: Temps de démarrage	Performances: Multimédia	Performances: Jeux	Qualité d’affichage	Qualité du son	Facilité d’emploi: Clavier	Facilité d’emploi: Pavé tactile	Autonomie de la batterie: Lecture vidéo	Autonomie de la batterie: Navigation Internet en Wi-Fi	Appréciation	Qualité de construction	Équipement
		€		s							h	h			
1	**Lenovo** IdeaPad 720-15IKB	900	15	★★	28	★★★	★★	★★★	★	★★	★★★	7h02	7h01	★★★	★★
2	**Acer** Aspire 5 A515-51	750	14,9	★★	25	★★★	★	★★	★	★★★	★★★	9h18	7h38	★★★	★★
3	**Dell** Inspiron 15 5000 2-en-1	850	14,4	★★	28	★★★	★	★★★	★	★★	★★★	6h01	5h42	★★	★★
4	**HP Pavilion** 15-cc501nf	900	14,3	★★	25	★★★	★	★★	★	★★	★★	6h46	6h35	★★★	★★
5	**Asus** Vivobook S15 S510UA	900	13,8	★★	25	★★★	■	★★★	★	★★	★★★	5h33	5h53	★★	★★
6	**Lenovo** IdeaPad 320-15ISK	600	13,1	★★	34	★★	★	★★	★	★★	★	4h38	4h58	★★	★★
7	**Dell** Inspiron 15 3000 (cn35602)	480	11,5	★	78	★★	■	★★	■■	★★★	★★★	6h11	5h41	★★	★★
8	**Acer** Aspire 3 A315-21	500	11,4	★	98	★	■	★★	★	★★★	★★★	3h33	4h39	★	★★
9	**Asus** VivoBook X540YA	500	11,2	★	35	★	■	★★	★	★★★	★★★	3h53	3h40	★	★★
10	**Acer** Aspire 3 A315-31-C0NX	350	11,1	★	55	★	■■	★★	★	★★★	★★★	6h42	6h26	★★★	★★
11	**Lenovo** IdeaPad 320-15AST	450	11	★	79	★	■	★★	★	★★	★	3h04	4h22	★	★★
12	**Asus** VivoBook Max X541NA	430	10,6	★	89	★	■	★★★	★★	★★★	★★★	4h10	3h59	★	★★
13	**HP** Pavilion 15-bw032nf	530	10,5	★	64	★	■	★★	★★	★★	★★★	3h15	3h53	★	★★
14	**HP** Pavilion 15-bw013nf	370	9,6	★	74	■	■■	★★	★★	★★	★★★	4h39	5h40	★★	★★
15	**Dell** Inspiron 15 3000 (cn55230)	350	9	★	70	■	■■	★★	■	★★★	★	6h49	6h31	★★★	★★

LIRE LE TABLEAU

PERFORMANCES
Les temps nécessaires à l’ordinateur pour démarrer, copier des données d’un dossier à un autre et transcoder une vidéo sont quantifiés. Nous vérifions aussi sa capacité à lire des formats vidéo exigeants (fichiers Full HD et ultra HD) et évaluons ses performances en mode jeu.

QUALITÉ D’AFFICHAGE
Nous mesurons la luminosité maximale de l’écran et contrôlons l’absence de pixels morts ou persistants colorés. Une évaluation subjective permet de juger l’uniformité de la luminosité, le rendu des couleurs, l’angle de vue vertical et horizontal, et la réflexion de la lumière.

QUALITÉ DU SON
Un jury apprécie la qualité sonore d’une série de fichiers MP3 restituée par les enceintes intégrées.

FACILITÉ D’EMPLOI
L’ergonomie du clavier et du pavé tactile est notée, de même que la

Pour ceux qui veulent le meilleur de tous

A. LECOMTE POUR QUE CHOISIR (3)

Lenovo IdeaPad 720-15IKB

900 € | ★★ | **15/20**

▶ Vous allez en demander beaucoup à votre ordinateur? Ce PC est fait pour vous. Son SSD et son processeur Intel Core i5 de 7e génération en font l'un des plus rapides de ce test. En outre, ses 8 gigaoctets (Go) de mémoire vive vous permettront d'effectuer plusieurs tâches en même temps et son second circuit graphique, disposant de 2 Go de mémoire dédiée, vous donnera la possibilité de jouer à des jeux 3D dans de bonnes conditions. On aime aussi son disque dur spacieux (1 To), son écran Full HD lumineux avec un grand angle de vue et son autonomie de plus de 7 h. Avec trois ports USB 3 dont un de Type-C, un port Ethernet et du Wi-Fi de dernière génération, la connectique aussi est à la hauteur.
Et avec le capteur d'empreintes digitales, vous accéderez à votre session d'un simple geste.

Pour une utilisation multimédia

Dell Inspiron 15 3000 (cn35602)

480 € | ★ | **11,5/20**

▶ Si vous ne comptez pas jouer en 3D ou faire des montages vidéo, il fera l'affaire. Son processeur Intel Core i3 avec circuit graphique intégré, ses 8 Go de mémoire vive, son disque dur de 1 To et son lecteur-graveur DVD lui confèrent une belle polyvalence. Autres bons points: son écran HD de bonne qualité (même si l'angle de vue dans l'axe vertical est un peu restreint) et son autonomie très correcte (en plus, la batterie peut être facilement remplacée si besoin). La connectique aussi est satisfaisante mais nous aurions apprécié qu'il ne se contente pas de Wi-Fi n (pas le plus rapide). En revanche, le son des enceintes est si désagréable que l'usage d'un casque est recommandé. Enfin, au démarrage, l'absence de SSD se fait cruellement sentir. Il met plus d'une minute à se lancer.

Pour les petits budgets

Acer Aspire 3 A315-31-C0NX

350 € | ★ | **11,1/20**

▶ Avec son processeur Intel Celeron N3350, ses 4 Go de mémoire vive et son disque dur de 500 Go, il offre des performances très correctes pour son prix. Il conviendra parfaitement à ceux qui en font un usage bureautique et qui se rendent sur Internet (il intègre le Wi-Fi de dernière génération et un port Ethernet). Il permet de regarder des vidéos en Full HD et en ultra HD, offre une belle autonomie de plus de 6 h, ainsi qu'une connectique suffisante pour la plupart des utilisateurs (trois ports USB dont un USB 3, une sortie HDMI et un lecteur de carte mémoire SD). Cet ordinateur aurait toutefois mérité une webcam de meilleure qualité. Celle qu'il intègre a une définition trop faible et l'image est tellement bruitée en lumière réduite que son utilisation reste très limitée.

	CARACTÉRISTIQUES															
	PROCESSEUR			STOCKAGE				CONNECTIQUE								
	Processeur	Fréquence	Mémoire vive (RAM)	Circuit graphique dédié	SSD/disque dur annoncée	SSD/disque dur mesurée	Capacité libre	Résolution de l'écran (1)	Nb ports USB 2 Type-A	Nb ports USB 3 Type-A	Nb ports USB 3 Type-C	Sortie HDMI	Lecteur de carte mémoire	Lecteur-graveur DVD	Prise Ethernet	Wi-Fi ac	Poids avec batterie
		GHz	Go		Go	Go											kg
★★	Core i5-7200U	2,5	8	●	128/1000	84/931	Full HD	0	2	1	●	●	–	●(2)	●		2
★★★	Core i5-7200U	2,5	8	–	256/–	204/–	Full HD	2	1	1	●	●	–	●(2)	●		2
★★★	Core i5-8250U	1,6	8	–	256/–	185/–	Full HD	1	2	0	●	●	–	–	●		2,1
★★	Core i5-7200U	2,5	8	●	128/1000	84/916	Full HD	0	2	1	●	●	–	●(2)	–		2
★★★	Core i5-7200U	2,5	8	–	128/1000	84/931	Full HD	2	1	1	●	●	–	–	●		1,6
★★	Core i3-6006U	2	4	●	128/1000	84/931	Full HD	0	2	1	●	●	–	●(2)	●		2
★★	Core i3-6006U	2	8	–	–/1000	–/888	HD	1	2	0	●	●	●	●	–		2,2
★★	AMD A9-9420	3	8	–	–/1000	–/894	HD	2	1	0	●	●	–	●(2)	●		1,9
★★	AMD A8-7410	2,2	4	–	256/–	204/–	Full HD	1	1	1	●	●	●	●	–		1,9
★★	Celeron N3350	1,1	4	–	–/500	–/432	HD	2	1	0	●	●	–	●(2)	●		1,9
★★	AMD A9-9420	3	8	–	–/1000	–/880	HD	1	1	0	●	●	–	●	●		1,9
★★	Pentium N4200	1,1	4	–	–/1000	–/893	HD	1	1	1	●	●	●	●	–		2
★★	AMD A6-9220	2,5	8	●	–/1000	–/876	HD	1	2	0	●	●	–	●(2)	–		2,1
★★	AMD E2-9000e	1,5	4	–	–/1000	–/880	HD	1	2	0	●	●	●	●(2)	–		2,1
★★	Celeron N3060	1,6	4	–	–/500	–/435	HD	2	1	0	●	●	●	–	–		2,2

clarté de la notice, la disposition des connecteurs, la température de la base en fonctionnement et le bruit de l'ordinateur.

AUTONOMIE BATTERIE
Après avoir réglé les écrans à un même niveau de luminosité, on calcule l'autonomie de la batterie lors de la lecture d'une vidéo, puis lors d'une navigation sur Internet *via* le Wi-Fi. La consommation électrique est également mesurée.

ÉQUIPEMENT
On observe la connectique (ports USB, Wi-Fi…), la capacité de stockage, la présence ou non d'un lecteur de carte SD, etc.

CONSTRUCTION
Nous jugeons les matériaux et les finitions.

(1) HD: 1366x768 pixels; Full HD: 1920x1080 pixels.

(2) Gigabit.
●: oui; -: non.
★★★ TRÈS BON
★★ BON ★ MOYEN
■ MÉDIOCRE
■■ MAUVAIS

>>>

Retrouvez, sur notre site Web quechoisir.org, 38 autres tablettes hybrides testées à l'adresse http://ufcqc.link/hybride564

LES COMPOSANTS

Prêtez-y attention !

DR

À gauche, un câble USB 3 ; à droite, un câble USB 3 Type-C, le plus rapide.

- **LE PROCESSEUR.** Avec un Intel i3 ou i5, vous ferez le bon choix. Les processeurs de son concurrent AMD sont moins chers, mais moins performants et plus gourmands en énergie.
- **LE STOCKAGE.** Les SSD sont de loin les plus rapides, mais les disques durs offrent plus de capacité. L'idéal est que le PC intègre un de chaque.
- **LE CIRCUIT GRAPHIQUE.** De lui dépend notamment la vitesse d'affichage. Les joueurs ont intérêt à opter pour un modèle avec mémoire dédiée.
- **LA MÉMOIRE VIVE.** 4 Go peuvent suffire, mais avec 8 Go de RAM, vous êtes tranquille. Attention, si vous n'en avez pas assez, le PC peut être ralenti. Or, en rajouter est souvent impossible.
- **LA CONNECTIQUE.** Prévoyez au moins trois prises USB dont un maximum d'USB 3 (les plus rapides) et si possible une USB 3 Type-C (la dernière version). Optez aussi pour du Wi-Fi ac, plus rapide que le Wi-Fi n. Un port Gigabit Ethernet est un vrai plus (plus rapide que le 10/100).
- **ÉCRAN.** En prenant un Full HD, vous pourrez régler l'affichage sur 125 % et bénéficier ainsi d'un plus grand confort. Les écrans tactiles peuvent se révéler pratiques, même si leurs performances n'atteignent pas celles des tablettes.
- **WEBCAM.** La qualité varie considérablement. Opter pour une 720p est un minimum.

TABLETTES HYBRIDES

Deux appareils en un

Camille **Gruhier,** rédacteur technique **Vincent Erpelding**

Les tablettes hybrides offrent la maniabilité d'une tablette tactile et le confort de travail d'un PC. La plupart fonctionnent sous Windows 10 comme les ordinateurs. Mais les fabricants proposent aussi parfois des appareils sous Android. Apple fait bande à part avec son environnement iOS. Les prix sont globalement plus élevés que ceux des PC portables de ce test, mais les performances sont assez exceptionnelles. Attention, le clavier est parfois vendu séparément.

Apple iPad Pro 2017

739 € (10,5 ") | ★★★ | **16,5/20**
909 € (12,9 ") | ★★★ | **16,1/20**

▶ C'est la tablette Apple la plus haut de gamme (enregistrement vidéo 4K, 4 haut-parleurs…) et la seule compatible avec le clavier Smart Keyboard et le stylet Apple Pencil (en option à, respectivement, 179 €/189 € et 109 €). L'affichage est exceptionnel, la puissance au rendez-vous, les performances multimédias redoutables. Mais pas de port USB ou de lecteur de carte mémoire. Il faut stocker vos contenus dans le cloud.

Samsung Galaxy TabPro S

1 110 € | ★★★ | **16,1/20**

▶ Hormis une légère latence d'affichage quand on la pivote, elle est performante. Elle utilise Windows 10 Famille (ou Pro, pour 100 € de plus) et offre 94 Go de stockage vraiment disponibles. L'autonomie est inférieure à celle annoncée (7 h 25 en vidéo, 4 h 29 en navigation web, et non 10 h 30) mais la charge, *via* le port USB-C, est rapide. Elle est livrée avec un clavier, mais essayez-le avant l'achat : la course des touches (déplacement) vous semblera peut-être trop courte.

Lenovo Yoga Book

530 € | ★★ | **15,3/20**

▶ Cette hybride sous Windows 10 (disponible aussi sous Android) joue sur la complémentarité entre le papier et le numérique. Une grande plaque tactile permet de prendre des notes et se transforme en clavier. Le stylet cache un vrai stylo. Un positionnement original mais quelques lacunes côté finitions et ergonomie. Ainsi, le pavé tactile est parfois capricieux. Mais les performances sont au rendez-vous et bien servies par un bel écran lumineux.

Microsoft Surface Pro

À partir de 949 € | ★★ | **15,1/20**

▶ Vendue dans de multiples déclinaisons (processeur i3, i5 ou i7, stockage de 128 Go à 1 To), cette excellente hybride est sans gros défaut et très performante. Mais le clavier est en option (180 €), ce qui n'est pas toujours bien précisé en magasin. Ce modèle succède à la Surface Pro 4, aux performances proches (15,5/20) et qui bénéficie de belles remises à l'heure où nous écrivons (modèle 256 Go, Intel core i7, 8 Go de RAM à 1 220 € eu lieu de 1 629 €, par exemple).

Samsung Galaxy book

729 € (10,6 ") | ★★ | **14,1/20**
1 229 € (12 ") | ★★ | **14,1/20**

▶ Disponible en deux tailles, c'est un puissant PC sous Windows 10, qui profite du savoir-faire de Samsung côté stylet : l'appareil est livré avec le S-Pen, qui a fait le succès des smartphones Galaxy Note. Le multitâche et les applications gourmandes en ressources sont très bien gérées. Photos et vidéos donnent satisfaction. Mais le pavé tactile manque de précision et, si on utilise l'appareil sur les genoux, sa stabilité n'est pas garantie !

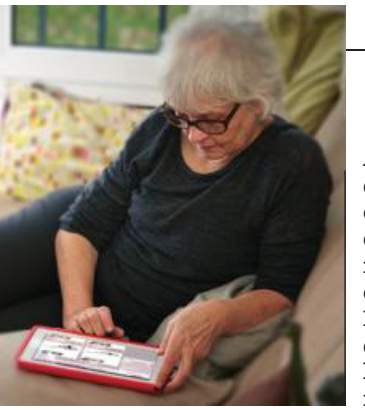
Acer Switch Alpha 12

750 € | ★★ | **14,7/20**

▶ Très actif sur le marché des hybrides, Acer propose là un bon appareil à prix correct. Malgré la souplesse excessive de son clavier (livré) et le son décevant des haut-parleurs, la tablette est confortable grâce à la qualité de son écran et à la puissance de son processeur. Les photos de l'appareil principal sont bonnes, les vidéos correctes (toutefois, le son est bruité). Dommage que l'autonomie soit limitée (4 h 45 en lecture vidéo, 6 h en navigation Internet).

PHOTOS ICRT (6)

TABLETTES POUR SENIORS


M. GAILLARD/REA

TEST LABO

Avec leur interface simplifiée, ces tablettes veulent connecter les seniors à leur époque numérique. Certains modèles sont convaincants, d'autres beaucoup moins. Et si finalement la tablette classique demeurait la meilleure solution, même pour nos aînés ?

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

Une offre plus ou moins pertinente

Les tablettes pour seniors offrent une interface simplifiée pour communiquer, s'informer et se détendre. La page d'accueil est constituée de grandes icônes colorées qui donnent accès aux fonctions centrales. Objectif : connecter nos aînés à cette époque numérique qui, bien qu'ils pensent parfois le contraire, est aussi la leur. Certains modèles, comme Tooti Family, Ardoiz, Belami ou Facilotab, regorgent de bonnes idées pour faciliter les premiers pas des personnes âgées dans le multimédia. D'autres sont à bannir : Mobiho découragera définitivement les plus motivés. Aucune de ces tablettes n'est pleinement aboutie, mais les mises à jour régulières des acteurs sérieux permettent d'envisager des améliorations à court terme.

Les facteurs à la rescousse

Toutes les tablettes testées exigent l'intervention d'un proche, qui devra configurer l'appareil. Cette étape s'avère tantôt une formalité, tantôt une épreuve. Ardoiz, l'offre de La Poste, s'appuie sur son réseau de facteurs pour proposer un accompagnement à domicile, que 80 % des clients sollicitent. Belami, lui, met en avant des sessions de découverte d'une heure grâce auxquelles les seniors s'approprient la tablette. Ensuite, en cas de blocage, les utilisateurs peuvent contacter l'assistance. Ce service est souvent payant ou compris dans le cadre d'un abonnement.

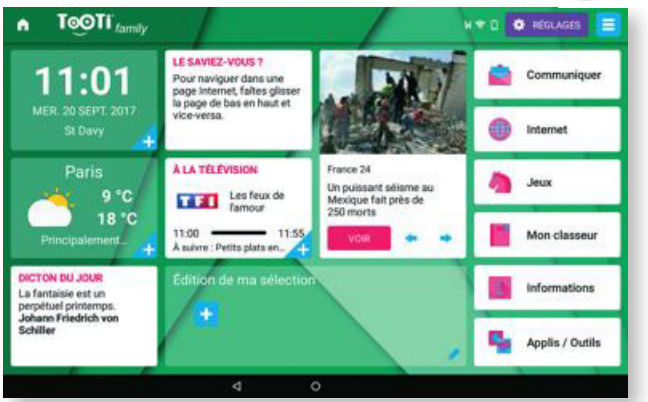
> La configuration de l'appareil n'est pas toujours aisée

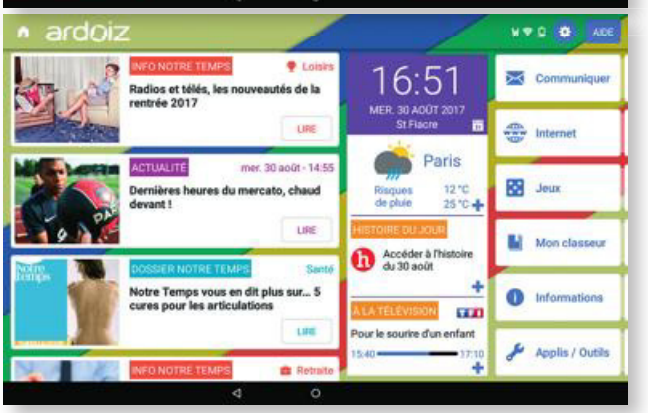
Enfin, les prix varient d'une offre à l'autre selon le modèle et le type de connexion de la tablette (Wi-Fi ou 4G si la personne n'a pas de box). Sur le marché, ils s'étalent de 259 à plus de 500 €. C'est plus que pour la plus vendue des tablettes, l'iPad d'Apple, qui démarre à 409 €. Et si cette tablette, célèbre pour la simplicité de son interface, pouvait finalement convenir également aux seniors ? ◆

Tikeasy Tooti Family et **Tikeasy** Ardoiz

MEILLEUR CHOIX

349 € | ★★ | **14,3/20** et **14,1/20**





Tout le monde peut y arriver!

Tablette Tikeasy propose une offre en son nom (« Tooti Family ») et une autre pour le compte de La Poste (« Ardoiz »), qui a racheté l'entreprise en 2014. Les deux sont très proches, l'écart de notation vient de différences minimes entre les deux tablettes (Archos 101b Xenon v2 et v1, sous Android 5.1). Bien que basiques, ces modèles sont adaptés à l'usage qu'on leur destine. Leur écran est réactif et on les recharge par une prise ronde (DC IN), plus facile à manier qu'un port micro USB (pas de sens d'introduction). La pochette de protection, d'aspect soigné et bien taillée, sert de support aux tablettes, ce qui n'est pas toujours le cas.

Mise en service L'assistant de configuration, qui démarre à la première mise en route, est bien conçu. La personne qui procède à l'installation trouve aisément ses repères et le lien entre mode d'emploi et tablette est cohérent.

Utilisation Créer une adresse e-mail ne pose aucun problème. Le logiciel de messagerie, développé par Tikeasy, est très ergonomique. Il suffit, par exemple, de cliquer sur un

>>>

>>> contact pour entamer la rédaction d'un e-mail à son intention. Côté photo, Ardoiz et Tooti Family s'appuient sur l'application native d'Android, mais une surcouche logicielle facilite l'utilisation. Ainsi, les fonctions essentielles (sélection de la caméra, mode photo/vidéo, zoom et déclencheur) sont explicites. La navigation sur Internet, enfin, est accessible depuis l'écran d'accueil, et le moteur de recherche de Google a été relooké avec, notamment, un gros bouton vert pour lancer la recherche (plus visible que l'habituelle petite loupe grise sur fond blanc!)
Interface Ardoiz et Tooti Family se ressemblent. Toutes deux offrent une interface claire et conviviale que certains jugeront peut-être un peu chargée. En plus des fonctions multimedias, Tikeasy mise sur le contenu (actus, météo, programme TV). Un bon point: l'adaptation du logiciel va au-delà de la page d'accueil, dans les dossiers et sous-dossiers. Les seniors garderont leurs repères.

Belami Tablette Wi-Fi + 4G

329 € | ★★ | **13,4/20**

BON CHOIX

Prête à l'emploi

Tablette L'offre de Belami est cohérente et qualitative. D'abord, la tablette est de très bonne facture (Samsung Galaxy Tab A6, Android 6.0, écran 10,1 pouces, 16 Go de mémoire). Son bouton de navigation mécanique permet de retrouver l'écran d'accueil dès qu'on est perdu dans les menus. Sa housse de protection en mousse, d'aspect enfantin, améliore la prise en main, offre une bonne protection et sert de support.
Mise en service et utilisation La tablette est pré-installée, il n'y a plus qu'à la connecter au réseau Wi-Fi. Le compte utilisateur et l'indispensable adresse Gmail sont en place. Aucun souci non plus pour créer le répertoire de contacts et configurer les e-mails. En revanche, il a fallu l'aide du service support pour paramétrer le partage de photos. La liste des destinataires doit être constituée au préalable, et chacun d'entre eux devra créer un compte Belami pour accéder à la photo qu'il reçoit.
Interface Avec ses cinq grandes icônes colorées et thématiques, l'interface d'accueil est claire. Il ne s'agit toutefois que de raccourcis vers les applications Android classiques (galerie photo, Gmail, Chrome pour la navigation, Youtube pour les vidéos, etc.) sans adaptation spécifique aux seniors, qui seront vite bloqués. Ainsi, pour écrire, répondre ou transférer un mail, il faut connaître le symbole correspondant. De même, l'affichage des résultats de Google, lors d'une recherche, est trop petit. Le zoom, actionné en écartant deux doigts à l'écran, est une manœuvre délicate pour qui manque de dextérité.

Facilotab XXL

460 € | ★ | **11,5/20**

Mails et partage photo au point

Tablette Facilotab décline son offre avec plusieurs modèles de diverses tailles. Archos fournit les tablettes de 10,1 pouces, mais pour celles de 11,6 et 13,3 pouces (livrées avec un support), c'est Hannspree. La plus grande, testée ici, est une HannSpad 133 de qualité correcte (Android 5.1). On regrette toutefois que l'autonomie soit médiocre (5h08 en lecture vidéo, temps de charge 7 h).
Mise en service et utilisation Facilotab préconfigure ses tablettes, il ne reste donc qu'à la connecter au Wi-Fi. Mais il faut créer un compte Gmail puis l'activer, ce qui exige un détour par les paramètres pour autoriser les «applications les moins sécurisées». C'est trop complexe pour un senior, qui devra aussi faire appel à un aidant pour créer son répertoire. Notez que Facilotab offre 30 minutes d'assistance téléphonique, mais ce service coûte ensuite 60 €/h! Les e-mails et le partage de photos sont bien conçus: il suffit de cliquer sur une photo pour qu'un bouton «envoyez par message» apparaisse.
Interface Elle comporte six icônes principales dont la structure est simplissime tant qu'on ne sort pas de l'univers Facilotab. Mais on glisse vite vers un environnement Android classique (obscur pour un novice) et la logique est cassée.

Mobiho Tab 10 et 13 pouces

237 et 437 € | ■ | **7,7/20** et **7,9/20**

NE PAS ACHETER

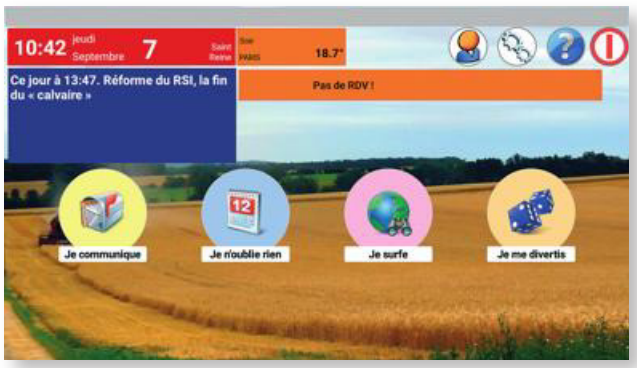
Le pire côtoie... le pire

Tablettes L'offre de Mobiho, quelle que soit la tablette (Archos 101e Neon de 10,1 pouces sous Android 6 ou Hannspree HannSpad 133 Titan 2 de 13,3 pouces sous Android 5.1), est un fiasco. Affichage médiocre et manque de réactivité pour l'une, qualité correcte mais poids excessif (1 kg) pour l'autre, aucune tablette n'est satisfaisante. La pochette du petit modèle masque l'appareil photo, et obstrue la webcam et les haut-parleurs.
Mise en service et utilisation En un mot? Médiocre! Mobiho ne propose aucun assistant de configuration. Celle-ci repose sur les menus classiques d'Android. L'indispensable connexion à un réseau Wi-Fi passe par les paramètres habituels, il faut ensuite créer un compte Gmail. Configurer les icônes de la page d'accueil est possible, mais c'est un casse-tête qui met les nerfs à rude épreuve. Pas d'application de messagerie développée spécifiquement, pas de répertoire, une procédure complexe pour partager une photo... Bref, côté ergonomie, Mobiho n'a fait aucun effort.

Retrouvez les fiches détaillées de toutes les tablettes testées sur http://ufcqc.link/tablette564 et notre vidéo des principaux problèmes rencontrés en scannant le flashcode ci-contre.

Ordimemo Simplicitab

309 € | ★ | **11,5/20**



Une interface simplifiée

Tablette Une Acer Iconia One 10 (écran de 10,1 pouces, Android 6.0, 16 Go de stockage) bien adaptée en termes de performances et de poids, mais dont l'autonomie est moyenne (5h43 et 4h28 de charge). Le support en plastique livré offre plusieurs inclinaisons.

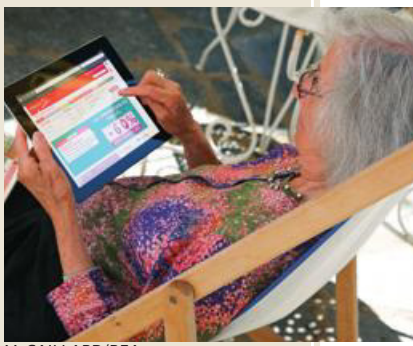
Mise en service et utilisation Il faut entièrement paramétrer la tablette. Et la notice est obsolète. Alors que le logiciel était censé demander un numéro de série, il exige de créer un compte et le lie à la tablette *via* son adresse MAC. Du chinois! La configuration de la fonction e-mail est fastidieuse. Impossible de recevoir de mails, à l'adresse @ordimemo.fr, d'un correspondant non enregistré au préalable! Il faut alors utiliser une autre adresse e-mail. La moitié basse de l'écran est cachée par le clavier virtuel, ce qui oblige à entrer «à l'aveugle» adresse et mot de passe de messagerie. Bon point, les applications téléchargées depuis le Play Store sont regroupées dans un dossier «Mes applis».

Interface Ordimemo a fait un gros effort de conception pour son interface simplifiée, très explicite et graphiquement soignée. Dommage que les problèmes se succèdent. L'interface réagit parfois avec un retard important et, souvent, se ferme inopinément. Une mise à jour est prévue.

Interface Pour toute interface dédiée aux seniors, Mobiho s'est contenté d'installer une application disponible dans la boutique d'applications de Google pour 10 € (Big launcher). Concrètement, les boutons de la page d'accueil sont des raccourcis vers les paramètres Android. Mobiho n'a développé aucune application spécifique. La tablette ne propose que des applications Android standard (Gmail, Skype, l'application Météo France pour la météo, etc.). Le graphisme utilitaire est désuet, avec des icônes floues car trop grandes. À fuir.

ALTERNATIVE

Pourquoi pas une tablette classique ?


M. GAILLARD/REA

Les tablettes pour seniors sont souvent des modèles assez peu performants et plus ou moins en adéquation avec la partie logicielle de l'offre. De plus, la surcouche graphique manque parfois de profondeur dans les menus, si bien qu'il est facile de se perdre en quelques clics dans l'interface d'origine (Android) de la tablette.
Et les prix pratiqués obligent à se demander si, finalement, une bonne tablette classique ne peut pas répondre aux besoins des seniors.
Un budget de 350 € permet d'acquérir une tablette Android correcte. Le premier prix d'un iPad étant de 409 €.

Si on a déjà un smartphone, une tablette classique suffit
Les grosses icônes très explicites des tablettes pour seniors séduiront ceux qui se croient incapables d'affronter une tablette classique. Les bons modèles leur donnent raison, mais les mauvais les décourageront. Si la personne utilise déjà un smartphone, qu'elle est motivée, une tablette classique peut faire l'affaire. Il est préférable de rester dans le même écosystème: Android ou bien iOS si on possède un iPhone.

Se concentrer sur l'essentiel
La tablette d'Apple (sous iOS) est réputée pour la simplicité de son interface. Mais Android, le système de Google, a gagné en clarté. Dans les deux cas, les nouveaux utilisateurs sont souvent perdus devant le nombre de fonctions. Il est indispensable de se concentrer sur l'essentiel. Les e-mails et la visioconférence pour garder le contact avec les proches, les photos et les jeux pour se divertir, de l'information et la météo. Mieux vaut opter pour un modèle avec un bouton d'accueil physique facile à retrouver en cas d'hésitation.

Un proche pour assurer le service après-vente (SAV)
L'intervention d'un proche est indispensable pour configurer la tablette. Il faudra créer un compte Apple ou Google, configurer la messagerie et placer les différentes icônes bien en évidence, sur la page d'accueil. Créer des dossiers thématiques (actus, jeux...) nommés explicitement permet de se repérer. Les fonctions inutiles seront sur une deuxième page. Ensuite, il faut progresser par étapes: retenir les manipulations peut s'avérer ardu.
Au quotidien, l'aidant sera probablement sollicité pour débloquer l'utilisateur.

Personnaliser l'affichage et l'ergonomie
Android et iOS proposent quelques fonctions qui adaptent l'ergonomie de la tablette à l'utilisateur. Il est possible de grossir le texte, d'accentuer le contraste, de modifier la sensibilité de l'écran tactile, ou encore de personnaliser la réactivité du bouton principal. Apple permet aussi, par exemple, de modifier les manipulations qui servent à zoomer dans la page.

L. DOLGACHOV/AGE FOTOSTOCK

RASOIRS ÉLECTRIQUES

Nous avons testé onze appareils à grille ou têtes rotatives. Une fois n'est pas coutume, la qualité des appareils est corrélée à leur prix, les rasoirs les plus onéreux donnant la plus grande satisfaction.

MORGAN **BOURVEN**, RÉDACTEUR TECHNIQUE AISSAM **HADDAD**

Ils rasent au poil, mais pas gratis

Si la barbe s'est taillé un joli succès ces dernières années (elle serait portée par 40% des Français), le rasoir électrique n'a pas perdu du poil de la bête. Ses ventes ont progressé en 2016 de 12,6% en valeur, selon le Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager (Gifam). Le secteur de la «pogonotomie» (l'art de se raser soi-même) représente même 52,4% des ventes totales de produits de beauté et bien-être, selon les fabricants, et 24,8% des ménages en étaient équipés en 2014.

Au moment de l'achat, le choix peut être difficile. Première caractéristique à vérifier, la famille du produit: à têtes rotatives ou à grille. Les premières se destinent plutôt à des poils souples, tandis que les rasoirs à tête rectangulaire (dits «à grille» ou «lame vibrante») conviennent mieux aux barbes dures. Et bien que le Gifam indique un prix moyen de 39 € pour les rasoirs (un prix tiré vers le bas par les petits rasoirs à piles), notre sélection montre que les appareils les plus onéreux s'en tirent le mieux. Un constat à nuancer, toutefois: la facture grimpe à cause d'accessoires pas forcément indispensables, comme la station de nettoyage. Le changement des têtes est également à prendre en compte: tous les 18 ou 24 mois, il faudra débourser de 35 à 60 € pour s'en procurer. Vérifiez bien, lors de l'achat, qu'elles sont faciles à trouver: *Que choisir* n'a pas réussi à mettre la main sur celles des Remington.

Vérifiez bien la disponibilité des têtes de rasage

50 hommes réquisitionnés

Notre sélection a été testée dans un laboratoire de Porto (Portugal) par un panel de 50 hommes, dont certains se rasent quotidiennement et d'autres, tous les trois jours. Cela nous a permis de noter que quatre appareils sont plus à la peine quand le poil devient plus long. Les panélistes ont utilisé chaque rasoir pendant une semaine. Chaque lundi, ils se présentaient au laboratoire pour récupérer un des modèles. Afin qu'ils ne soient pas influencés par les allégations marketing présentes sur les emballages, les appareils leur étaient remis dans des cartons neutres. Ils ont, tous les matins après leur toilette, rempli un questionnaire complet décrivant leur rasage. Facilité d'emploi, sensation sur la peau, homogénéité… Leurs notes et commentaires montrent qu'un rasage réussi implique de multiples facteurs, que le consommateur ne peut pas forcément tester en magasin. Ils ont observé que certains rasoirs, les moins bien classés, glissent mal sur la peau et peuvent l'irriter. Ils ont aussi signalé le bruit peu agréable de certains modèles, ce qui est loin d'être un détail avec des appareils utilisés si près des oreilles dès potron-minet. ◆

Guide d'achat rasoirs électriques sur http://ufcqc.link/rasoir564

11 RASOIRS ÉLECTRIQUES

		Prix	Tête de rasage (1)	Avec station de nettoyage	Appréciation globale
		€	€		
1	**Philips** Series 9000 S9711/32	422	TR	●	
2	**Braun** Series 9 9291cc	340	G	●	
3	**Braun** Series 7 7880cc	250	G	●	
4	**Philips** Series 7000 S7520/50	200	TR	-	
5	**Philips** Series 5000 S5420/08	110	TR	-	
6	**Philips** Series 3000 S3520/08 (2)	79	TR	-	
7	**Braun** Series 3 3045S	99	G	-	
8	**Panasonic** ES-SL41-S503	49	G	-	
9	**Remington** Flex360 (XR1410)	90	TR	-	
10	**Panasonic** ES-LT2N-S803	140	G	-	
11	**Remington** Power Series PR1350	50	TR	-	

LIRE LE TABLEAU

50 panélistes formés ont testé, une semaine par modèle, chacun des 11 rasoirs de notre sélection. 26 étaient des utilisateurs quotidiens de rasoir électrique et 24 se rasaient tous les 2 à 3 jours. 50% utilisaient un rasoir à tête rotative et 50%, un rasoir à lames vibrantes.

Qualité du rasage
Les testeurs ont évalué l'homogénéité de la coupe, la vitesse de rasage et la facilité de manipulation de l'appareil sur les joues, le menton, et les zones difficiles d'accès. Ils devaient signaler l'apparition de rougeurs, brûlures ou irritation, l'éventuelle sensation d'arrachage des poils, et la douceur de l'appareil sur la peau. Les données ont été compilées pour

ICRT (3)

Philips Series 9000 S9711/32

422 € | ★★ | **16/20**

▶ Ce modèle, doté de trois têtes de rasage rotatives et d'un système qui guide les poils et les place en position optimale de coupe, est livré avec une station de nettoyage. Il se lave aussi à l'eau et fonctionne sous la douche. Ses performances (facilité d'emploi, uniformité de la coupe, rapidité, douceur et respect de la peau) sont excellentes et, ce, tant pour un rasage quotidien que pour les barbes de trois jours. C'est aussi l'appareil dont le bruit a le moins gêné le panel. Il peut être utilisé 18 fois sans être rechargé et, en cas de panne, 5 minutes de charge offrent 7 minutes d'autonomie suffisantes pour se raser.

Braun Series 9 9291cc

340 € | ★★ | **15,4/20**

▶ Il talonne notre meilleur choix sur la plupart des critères: facile à utiliser, il est ergonomique, rase de près et glisse parfaitement sur le visage. Notre panel a toutefois noté une homogénéité de coupe moins bonne que pour le Philips… et donc une durée de rasage plus longue. Le nettoyage est simple, tant avec la station de nettoyage (onéreuse si l'on change la cartouche tous les mois) que sous l'eau. Dommage que le bruit de l'appareil ait hérissé le poil de nos panélistes. En revanche, son autonomie est excellente: il offre 23 cycles de rasage et une charge de 5 minutes suffit pour s'en servir pendant 10 minutes.

Braun Series 7 7880cc

250 € | ★★ | **15,3/20**

▶ Joli résultat pour Braun, dont deux modèles se classent à un cheveu l'un de l'autre. Le Series 7 est tout aussi efficace en termes de rasage, de facilité d'emploi et de nettoyage, mais sa finition est moins soignée que celle du Series 9, et il est un peu plus lourd. En outre, des testeurs ont trouvé que les lames chauffaient lors du rasage, ce qui est peut-être dû aux frottements. Il a aussi été jugé plutôt bruyant. C'est l'appareil qui a le plus d'autonomie dans notre sélection: vous l'utiliserez 30 fois sans avoir à le recharger. De plus, avec 5 minutes de charge, il peut fonctionner à peu près pendant 3 rasages.

STATIONS DE NETTOYAGE

Valent-elles le (sur)coût ?

Les trois modèles les plus chers de ce test sont vendus avec une station de nettoyage (« SmartClean » chez Philips et « Clean & Charge » chez Braun). Elles « *nettoient, lubrifient, sèchent et chargent votre rasoir* », clament les marques. Certains utilisateurs saluent leur praticité et un nettoyage « *très efficace* », d'autres y voient un gadget « *sympathique* » mais encombrant et onéreux. Outre le surcoût à l'achat dû à la station, ajoutez le lot de cinq cartouches (à changer tous les trois mois) à 30 € chez Philips, et le lot de quatre (changement mensuel) à 25 € chez Braun.

DEPTH/STOCK ADOBE

NOTE SUR 20	QUALITÉ DU RASAGE: Uniformité	Rapidité	Rougeurs, irritation, sensations (matériau sur la peau)	Douceur de la lame	Barbe quotidienne	Barbe de 3 jours	TONDEUSE	FACILITÉ D'UTILISATION	BRUIT	NETTOYAGE	AUTONOMIE BATTERIE: Avec 5 min de charge	Nombre de cycles (5 min/jour)	APPRÉCIATION	CARACTÉRISTIQUES: Coût maintenance annuelle	Référence des têtes ou lames à changer	Fréquence de changement des têtes ou lames	Coût des têtes
											min			€		mois	€
16 ◀	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	18	7	★★	30	SH90	24	60
15,4 ◀	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★	★★★	★★★	23	10	★★★	37	92S/92B	18	55
15,3 ◀	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	30	17	★★★	27	70S/70B	18	41
14,5 ◀	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	15	7	★★	30	SH70	24	60
13,8 ◀	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	17	7	★★	25	SH50	24	50
13,1 ◀	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	19	12	★★	23	SH30	24	46
13,1 ◀	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	16	6	★★	27	32S/32B	18	40
11,2 ◀	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	11	0	■	18	WES9013	24	35
10,6 ◀	★	★	★	★	★	★	★	★★	★★	★★	★★	13	2	■	–	SPR-XFN	3	Introuvable
9,9 ◀	★	★	★	★	★	★	★	★★	★	★	★★	6	5	■	18	WES9015	24	35
9,6 ◀	★	★	★	★	★	★	■	★	★	★	★	23	3	★	–	–	–	Introuvable

un rasage quotidien et un rasage tous les trois jours.
Tondeuse
Les rasoirs sont équipés d'une petite tondeuse. Les panélistes ont évalué leur facilité d'ouverture/fermeture, leur facilité d'utilisation et les zones qu'elles peuvent atteindre.

Facilité d'utilisation et nettoyage
La facilité de remplacement des lames, d'allumage et d'arrêt de l'appareil, les indicateurs lumineux, mais aussi le nettoyage, la solidité, l'ergonomie et le bruit de l'appareil ont été notés.

Autonomie de la batterie
Le nombre de rasages de 5 minutes par jour a été relevé avec une batterie chargée. Les opérations ont été faites manuellement et à vide, c'est-à-dire sans rasage. Une fois la batterie déchargée, on a chargé pendant 5 minutes l'appareil puis actionné le moteur pour noter la durée de fonctionnement. La consommation d'électricité a aussi été mesurée en veille et en charge. Les valeurs étant très basses, nous ne les avons pas intégrées à notre tableau.

Coût de maintenance annuelle
Le prix des têtes de rasage et leur coût de revient sur 12 mois sont précisés dans notre tableau. Cette colonne ne prend pas en compte le coût du détergent des stations de nettoyage.

(1) G: grille; TR: têtes rotatives.
(2) Ne peut pas être utilisé sous la douche.

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

« Élu produit de l'année », « Reconnu saveur de l'année », « Meilleure chaîne de magasins »… ces logos, censés aider le consommateur à faire le bon choix, n'ont, en réalité, d'autres objectifs que d'augmenter les ventes des fabricants et de faire les choux gras de leurs organisateurs.

DESSINS AUREL

LOGOS DE CONSOMMATEURS

Rien que du marketing

CYRIL **BROSSET**

En 2017, le logo « Élu produit de l'année » fêtait ses trente ans d'existence. Des dentifrices aux jus de fruits en passant par les couches-culottes et les robots ménagers, en trois décennies 945 produits ont arboré le logo rouge et blanc sur leurs emballages et dans leurs publicités. Depuis sa création en 1987, le pionnier a fait des émules : « Saveur de l'année » a vu le jour en 1997, « Meilleure chaîne de magasins » en 2003, « Élu service client de l'année » en 2007, mais également « Meilleur produit bio », « Chaîne de restaurants de l'année », « Approuvé par les familles », etc. Une épidémie. À en croire leurs sites Internet respectifs, chacun de ces prix serait une « reconnaissance », une « garantie », voire un gage de « qualité »…

Une ressemblance entretenue avec les siglés officiels type AOP

L'intérêt de ces logos pour les consommateurs est pourtant loin d'être évident. Malgré une ressemblance savamment entretenue, ils n'ont rien à voir avec les labels officiels tels que Label rouge ou AOP. Ils ne sont ni encadrés par l'État ni surveillés par un quelconque organisme officiel. Résultat, c'est le grand flou. Si certains font les choses plutôt correctement en intégrant des tests de produits ou des visites mystères, d'autres se contentent de mettre en ligne un questionnaire sans s'assurer que la personne qui répond a déjà utilisé le produit ou visité l'établissement sur lequel elle se prononce. Rien n'est prévu non plus pour empêcher les organisateurs de tripatouiller les catégories et les notations. Et ils ne se privent pas.

Beaucoup de gagnants

Rien qu'en ce qui concerne la mode, « Meilleure chaîne de magasins » a proposé cette année pas moins de cinq catégories (généraliste, homme, femme, enfant et lingerie) et deux prix « cosmétique » (« cosmétique et parfumerie » et « cosmétique naturelle »). En 2017, « Élu produit de l'année » a désigné deux dentifrices (un « classique » et un « blancheur »), deux lessives (une « écologique », l'autre pas) et deux shampooings (un « normal » et un « sec »). Quant à l'organisme Bio à la une, il a désigné des biscuits au chocolat et un brownie au chocolat et aux noix comme « Meilleur produit bio » de la catégorie biscuits-gâteaux. Ces manipulations, auxquelles tous les organisateurs s'adonnent, ont pour finalité d'accroître le

nombre de lauréats. Or, plus il y a de vainqueurs et plus ils sont nombreux à payer pour arborer le logo. Les fabricants se rendent compte aussi qu'ils ont plus de chances de gagner et ont donc tendance à participer plus facilement. En contrepartie, la sélection est moins rigoureuse et le logo perd en fiabilité. Dès lors, la difficulté pour les organisateurs consiste à faire gagner un maximum d'entreprises sans trop dévaloriser le logo.

Un investissement très rentable

Fiables ou pas, ces logos ne sont rien de plus que des outils marketing mis à la disposition des fabricants pour se différencier de leurs concurrents et augmenter leurs ventes. À en croire la société Product of the year (Poy) qui l'édite, le logo « Élu produit de l'année » suffirait à lui seul à augmenter de 25 % en moyenne les ventes d'un produit alimentaire. Ce taux grimperait même à 36 % pour un article lié au monde de la maison. Mais booster les ventes n'est pas le seul objectif des participants. *« Beaucoup de fabricants trouvent dans notre logo un moyen de soutenir un produit une fois la campagne de promotion terminée »*, explique Philippe Gelder, le président de Poy. Pour d'autres, le logo a surtout pour mission de les faire connaître de nouveaux distributeurs, de renforcer leur position dans les magasins où ils sont déjà présents ou de soutenir un changement de positionnement. Lidl l'a bien compris. *« Décrocher le titre de "Meilleure chaîne de magasins de l'année" au moment où nous commencions à transformer nos magasins a incité les personnes qui nous connaissaient comme hard discounter à revenir tester l'enseigne »*, justifiait Isabelle Schmidt, adjointe à la responsable de communication, au moment de se voir remettre le prix pour la quatrième année consécutive.

Un logo booste les ventes mais pas seulement

Au vu de ces retombées, l'investissement de départ se révèle vite rentable. Pourtant, le coût de participation à ce genre de concours n'est pas négligeable. Une enseigne qui décroche le prix de « Meilleure chaîne de magasins de l'année » doit débourser entre 7 000 et 28 000 € pour arborer le logo pendant un an, selon les supports sur lesquels elle compte l'employer (réseaux sociaux, magasin, pub TV, etc.). Pour exhiber le logo « Élu produit de l'année », un industriel doit payer 3 990 € par produit inscrit, puis de 5 990 à 18 990 € par produit lauréat (tarif variable en fonction de la taille de l'entreprise). Et une fois la distinction reçue, il faut encore le faire savoir et multiplier les campagnes de publicité sur un maximum de supports. De toute évidence, le jeu en vaut la chandelle pour les fabricants qui participent. Pour les consommateurs, c'est moins certain. ◆

La fiabilité passée au crible

Toutes les distinctions ne se valent pas. En fonction du protocole mis en place, du système de notation utilisé et du degré de transparence adopté, le niveau de confiance que l'on peut avoir varie. Pour y voir clair, nous avons décrypté huit de ces logos parmi les plus connus. Nous avons cherché à savoir comment étaient désignés les lauréats et, sur cette base, nous avons évalué s'ils étaient fiables (☺), moyennement fiables (😐) ou peu fiables (☹).

Élu produit de l'année

Produits concernés: presque tous
Des biberons aux ustensiles de cuisine en passant par les piles, la parapharmacie ou les outils, les « produits de l'année » se retrouvent dans presque tous les rayons des grandes et moyennes surfaces, qu'ils soient issus de marques nationales ou de distributeurs (à condition qu'ils n'arborent pas le nom du distributeur). Ils doivent, en outre, avoir été lancés au cours des 18 derniers mois et présenter un caractère innovant.

Mode de sélection: le vote des consommateurs
Chaque fabricant doit inscrire le ou les produits qu'il souhaite faire concourir. Un comité d'experts vérifie l'éligibilité du produit, puis un panel de 10 000 votants représentatifs de la population française est appelé à noter chacun d'entre eux, *via* Internet, sur la base de trois critères: l'attractivité, l'innovation perçue et la satisfaction. Seul le produit obtenant le plus grand nombre de suffrages dans sa catégorie peut afficher le logo « Élu produit de l'année » pendant un an (une cinquantaine chaque année).

NOTRE AVIS **UNE BLAGUE !**

Le logo « Élu produit de l'année » n'est pas un gage de qualité. D'une part, le caractère innovant des produits distingués est loin d'être toujours évident. D'autre part, le logo ne préjuge pas du goût ou de l'efficacité du produit. Et pour cause: rien n'oblige ceux qui votent à avoir testé les produits sur lesquels ils se prononcent. Les consommateurs du panel se basent sur quelques photos et une fiche de présentation pour émettre un jugement. Une blague. Product of the year, la société organisatrice, promet néanmoins qu'à partir de l'édition 2018, tous les produits alimentaires feront l'objet d'une dégustation par 80 consommateurs dont le résultat entrera dans la note finale. Un progrès.

>>>

PICTOS ADOBE STOCK

La fiabilité passée au crible (suite)

Reconnu saveur de l'année

Produits concernés: tout ce qui se mange
En toute logique, ce prix n'est décerné qu'à des produits alimentaires. Une seule condition est requise pour tenter de le décrocher: que le produit soit disponible en magasin.
Mode de sélection: dégustation par des consommateurs
Les produits participant font l'objet de plusieurs dégustations à l'aveugle en laboratoire par des particuliers choisis en fonction de leurs habitudes de consommation. Ils sont placés dans des cabines individuelles et doivent goûter un maximum de six produits variés présentés dans une vaisselle neutre. Ils notent chacun d'entre eux en fonction de son aspect, de son odeur, de sa texture et de son goût. Les produits qui obtiennent une note de satisfaction minimale se voient décerner le prix «Reconnu saveur de l'année».

NOTRE AVIS UNE SÉLECTION PAS SI IMPITOYABLE

Les tests à l'aveugle ont l'air d'être organisés sérieusement. En revanche, le seuil à partir duquel un produit est en droit d'afficher le logo n'est pas rendu public. L'organisateur peut donc très bien jouer dessus pour augmenter le nombre de lauréats et, par là même, ses bénéfices. D'ailleurs, en 2017, 153 produits avaient eu le droit d'arborer le logo, ce qui est énorme. Pas forcément le signe d'une sélection impitoyable.

Élu service client de l'année

Enseignes concernées: celles qui s'adressent au public
Toutes les sociétés en contact avec le public peuvent participer, quel que soit leur secteur d'activité. Le prix est censé mettre en valeur les entreprises faisant de la qualité du service client une priorité.
Mode de sélection: des appels mystères
Les entreprises qui souhaitent participer à l'élection doivent payer pour s'inscrire. À en croire l'organisateur, chaque enseigne participante fait ensuite l'objet de 140 appels mystères au service client qui comptent pour 50% dans la note finale. L'autre moitié de la note est calculée à partir de 50 contacts anonymes par e-mail ou par formulaire, 10 conversations par tchat, 10 demandes *via* les réseaux sociaux et 15 recherches d'informations sur le site Internet de la société. De 13 à 15 critères sont pris en compte, tels que le temps d'attente, le délai de la réponse, sa qualité, la personnalisation, la courtoisie, etc. Le gagnant dans chaque catégorie est celui qui obtient la meilleure note, à condition que celle-ci soit au moins égale à 11,5 sur 20.

NOTRE AVIS PAS MAL MAIS PAS ASSEZ EXIGEANT

Le fait que chaque service fasse l'objet de 225 tests de clients mystères va dans le bon sens. En revanche, la note minimale de 11,5 sur 20 semble un peu basse.

Meilleure chaîne de magasins

Enseignes lauréates: celles qui ont du poids
N'importe quelle chaîne de magasins peut candidater à condition qu'elle possède un nombre représentatif de points de vente.
Mode de sélection: le vote des internautes
Le choix s'effectue par le biais d'un questionnaire en ligne ouvert à tous. Pour l'édition 2018, 269000 consommateurs français ont voté. Chacun peut noter jusqu'à cinq enseignes en fonction des prix pratiqués, de l'assortiment, du service, de l'ambiance dans le magasin, etc. Le gagnant est celui qui, dans sa catégorie, récolte la meilleure note à condition d'avoir fait l'objet d'au moins 380 évaluations.

NOTRE AVIS PAS CRÉDIBLE

Le fait que n'importe qui puisse voter pose problème dans la mesure où rien ne permet de s'assurer qu'un votant a déjà fréquenté les magasins qu'il évalue. D'ailleurs, les chaînes ne se gênent pas pour demander à leurs salariés et à leurs clients de voter pour elles. Qui plus est, il est possible de voter plusieurs fois pour une enseigne (l'organisateur assure toutefois faire un tri après la fin des votes). Enfin, le critère prix, qui représente plus de 30% du score, favorise les magasins les moins chers, et le fait que le nombre de votes joue sur la note finale a tendance à favoriser les grandes chaînes.

Meilleur produit bio

Produits concernés: tout ce qui est bio
Tous les produits alimentaires, santé, cosmétiques et entretien peuvent concourir à condition qu'ils soient labellisés bio et qu'ils soient vendus en magasin bio spécialisé.
Mode de sélection: test d'usage
Les fabricants inscrivent le ou les produits qu'ils souhaitent présenter. Des exemplaires sont alors envoyés à 100 consommateurs chargés, après les avoir testés en conditions réelles, de les noter en fonction de critères différents selon la catégorie (odeur, texture, goût, efficacité…). Pour pouvoir arborer le logo, le produit doit décrocher la meilleure note de sa catégorie et obtenir une moyenne d'au moins 16 sur 20.

NOTRE AVIS **UN PEU TROP DE LAURÉATS**

Que tous les produits soient goûtés ou testés est une bonne chose. Le mode de sélection des gagnants est plus contestable. À en croire les organisateurs, la distinction n'est attribuée qu'au champion d'une catégorie. Mais il y a une nuance. « Tous les chocolats obtenant 16 sur 20 ont la distinction, mais si deux chocolats à l'orange dépassent ce seuil, seul celui qui a obtenu la meilleure note pourra l'arborer», *nous explique-t-on. Résultat: un produit peut être élu « Meilleur produit bio» alors qu'il était seul dans sa sous-catégorie et deux produits similaires recevoir la même distinction. Pas étonnant, dans ces conditions, que le nombre de lauréats soit élevé (100 en 2017).*

Chaîne de restaurants de l'année

Enseignes concernées: toutes
Toutes les chaînes de restauration, rapide ou non, peuvent postuler.
Mode de sélection: visites de clients mystères
Les enseignes qui souhaitent participer s'inscrivent auprès de l'organisateur, Monadia. Au total, 25 visites sont effectuées par des clients mystères habitués à ce type de restauration. Ils se rendent dans les restaurants, mangent puis notent les établissements en fonction de cinq critères: la satisfaction globale, l'ambiance, la qualité des repas, les équipes et la propreté des lieux. La chaîne gagnante est celle qui obtient la meilleure note dans sa catégorie tout en atteignant une note minimale.

NOTRE AVIS **UNE OPACITÉ REGRETTABLE**

Sur son site Internet, l'organisateur annonce «200 enseignes concernées réparties en 40 catégories», *mais seulement* «3 enseignes au palmarès 2017». *Nous aurions bien aimé en connaître plus sur ce faible nombre de lauréats et notamment savoir si chacun d'entre eux avait bien eu des concurrents dans sa catégorie. Malheureusement, Monadia n'a pas daigné répondre à nos nombreuses demandes. Toujours est-il que le fait de faire tester les chaînes de restaurant anonymement est un point positif.*

LA NOTE *QUE CHOISIR* Un logo à part

Depuis quelques mois, *Que Choisir* aussi possède son logo ! Tous les produits ayant obtenu au moins 14 sur 20 lors d'un test peuvent arborer « La Note Que Choisir». Mais contrairement aux autres, *Que Choisir* ne multiplie pas les catégories ni ne manipule les scores. Nous avons confié à Bureau Veritas Certification le soin de distribuer ce logo. Lequel se veut avant tout informatif puisqu'il arbore la note obtenue, le nombre de produits testés, et les notes mini et maxi. Enfin, si les marques doivent payer pour utiliser notre logo, l'argent versé n'arrive pas directement dans les caisses de l'UFC-Que Choisir mais dans un fonds de dotation destiné à financer des actions d'intérêt général en faveur des consommateurs.

Approuvé par les familles

Produits et services concernés: ceux qui ciblent les familles avec enfants
Fournitures scolaires, alimentation, jeux, mais aussi commerces, hôtels… tout ce qui touche aux familles avec enfants peut décrocher ce prix.
Mode de sélection: test par des familles volontaires
Les produits présélectionnés sont envoyés chez des familles volontaires qui les testent pendant deux à six semaines. Parents et enfants répondent ensuite à un questionnaire en ligne. Les produits qui obtiennent la note minimale de 14 sur 20 peuvent afficher le logo. Pour les services (hôtels, musées, lieux de vacances, etc.), 500 familles les ayant fréquentés répondent à un questionnaire et des visites mystères sont organisées.

NOTRE AVIS **ÇA VA DANS LE BON SENS MAIS…**

Là encore, le fait que les produits soient testés en conditions réelles va dans le bon sens, même si le fait de recevoir gratuitement des produits peut influer sur le jugement. Selon l'organisateur, environ 40% des produits et services participants décrochent la distinction au final. La sélection n'est donc pas ultrarigoureuse.

Leader du service

Enseignes concernées: toutes
Toutes les entreprises en relation avec les consommateurs.
Mode de sélection: enquête en ligne
Ce prix, créé à l'initiative du magazine *Capital*, s'appuie sur une enquête en ligne réalisée auprès de 20000 consommateurs représentatifs de la population française. Ceux-ci sont invités à évaluer les enseignes qu'ils ont fréquentées en fonction notamment de l'attention portée à la clientèle et de leur niveau d'expertise.

NOTRE AVIS **MANQUE DE RIGUEUR**

En principe, seuls les particuliers ayant fréquenté l'enseigne peuvent participer. Dans la pratique, cette fréquentation peut avoir eu lieu dans les trois années passées et personne ne vérifie que c'est le cas.

À la recherche d'un présent rare et précieux pour Noël ? Pensez au beurre ! Ses cours s'envolent. Conséquence, le prix des produits qui en contiennent beaucoup grimpe, tandis que les rayons des supermarchés sont sérieusement écrémés. Autopsie d'une crise.

MAXSOL7 ; C. SILVANA/ADOBESTOCK ; F. NAIGROT ; J. CHATIN/EXPANSION-REA ; FOTOSEARCH/GETTY

BEURRE

Ça sent le ranci

MARIE-NOËLLE **DELABY**

Ces derniers temps, le prix du beurre flambe. La réunion de plusieurs facteurs a abouti à cette situation. En premier, la fin des quotas laitiers. Ils régulaient, jusqu'en 2015, la quantité de lait présent sur le marché et donc de ses produits dérivés (beurre, poudre de lait, lactosérum). Leur fin a accentué les cycles de variation de production et de prix plus marqués. En détail, l'arrêt de l'offre régulée a d'abord entraîné une hausse du cheptel de vaches laitières, et donc la production de davantage de lait. Une profusion qui a eu pour conséquence une chute des prix du lait et une baisse de la production, moins rémunératrice (de - 9 % en France et - 7 % en Europe au premier trimestre 2017). Enfin, par un effet boomerang, le prix du beurre, qui est venu à manquer, a flambé.

La fin des quotas laitiers a eu un impact sur la production

Une mauvaise saison de fourrages a accentué ce premier facteur, les vaches ayant été moins productives. De plus, «*l'importation de beurre d'autres pays est quasi impossible, car l'augmentation de la demande est mondiale. Les stocks ne sont pas plus importants chez les autres gros producteurs comme la Nouvelle-Zélande, premier producteur mondial, ou les États-Unis*», précise Benoît Rouyer, économiste au Cniel (Centre national interprofessionnel de l'économie laitière).

Soupçon de spéculation

Et l'augmentation mondiale de la demande n'arrange rien. Le beurre bénéficie d'un retour de grâce auprès des Américains (voir encadré ci-dessous) et séduit de nouveaux consommateurs. L'Orient et l'Extrême-Orient, Chine en tête, sont désormais fondus de pâtisseries au beurre. En conséquence, les producteurs se tournent vers ces acheteurs étrangers, plus offrants que les Français, et le marché intérieur se tend, provoquant la flambée des prix et la pénurie.

«*L'inflation touche essentiellement le beurre industriel, généralement vendu sous forme de cubes de 25 kilos aux artisans et industriels, et négociés très fréquemment suivant des cotations hebdomadaires*», analyse Benoît Rouyer. Une flambée que certains acteurs du secteur accusent d'être purement spéculative. «*Face à la hausse de la demande, et alors que le prix du lait reste bas, les gros transformateurs n'hésitent pas à entretenir la rareté du beurre pour faire augmenter les cours*», dénonce Jacques Chiron, le président de Biolait, un groupement de producteurs de laits bio. Des rumeurs persistantes qui poussent certains commerçants à des mesures radicales à l'instar de ce boulanger du 11e arrondissement de

LA COUVERTURE DU TIME DU 23 JUIN 2014

À LA «UNE» DU TIME

La réhabilitation du beurre

Longtemps considéré aux États-Unis comme l'ennemi juré de la santé cardio-vasculaire, le beurre a été réhabilité par les scientifiques, puis auprès du grand public par un numéro du prestigieux magazine nord-américain *Time*. En 2014, l'une de ses couvertures, désormais célèbre, portait cette injonction claire: «*Eat Butter*» («Mangez du beurre»)!

Paris, qui confie avoir investi dans une chambre froide «*pour faire des réserves, afin de ne pas être dépourvu au moment des fêtes*». Il faut dire qu'il a vu les tarifs de son fournisseur de beurre (en plaques de 10 kg) passer de 3,50 € le kilo à 8,25 € le kilo en moins d'un an!

Si les industriels se gardent de confirmer ces soupçons de spéculation, les producteurs de beurre avouent sans détour se tourner vers le marché étranger, plus offrant. «*On n'approvisionne pas le marché intérieur dans la mesure où il est moins rémunérateur que le marché mondial. C'est un choix d'industriels*», déclarait ainsi le secrétaire général de la Fédération nationale des producteurs de lait, André Bonnard, le 23 octobre sur Europe 1.

Dans les secteurs friands de beurre, la crise se fait sentir sur les prix de vente, comme en boulangerie-pâtisserie. «*Un croissant, c'est 50% de beurre. Si le coût du beurre continue de grimper, il faut être conscient que le prix des produits vendus aux consommateurs doit évoluer également*», prévient Matthieu Labbé, de la Fédération des entreprises de boulangerie (FEB). Et si cette dernière se garde de donner des consignes claires de hausse des prix, dans les faits, nombre de boulangeries ont augmenté de 5 à 10 centimes leurs viennoiseries. Une somme non négligeable, sur des produits proposés autour de 1 €, qui en a incité d'autres à reculer ou à développer des stratégies différentes. «*Nous avons préféré augmenter le prix de la part de gâteau de 5 centimes, car les viennoiseries sont des produits d'appel et les consommateurs sont davantage soucieux de leur prix*», explique la gérante d'une boulangerie place de la Nation (Paris 12e). D'autres encore évoquent une probable majoration de 1 à 2 € du prix des bûches pâtissières et des galettes des Rois (sur la base de 4 personnes).

PICTRIDER/ADOBESTOCK

- *Baissez progressivement la production de lait française jusqu'à - 9%.*
- *Arrosez généreusement les champs pour obtenir un fourrage médiocre et un lait moins crémeux.*
- *Ajoutez un soupçon de spéculation et une demande étrangère en hausse.*
- *Faites alors flamber le prix du beurre industriel.*
- *N'oubliez pas de faire chauffer les relations entre industriels et distributeurs.*
- *Réduisez l'offre de plaquettes en rayons. Votre crise du beurre est prête!*

Les escargots, dindons de la farce

Plus confidentiel, mais fortement touché: le secteur des escargots. En France, 4700 tonnes de produits à base d'escargots sont produites chaque année, mettant en œuvre environ 1500 tonnes de beurre. «*La situation est catastrophique pour les fabricants d'escargots préparés en coquilles […]. La partie consommable d'un escargot beurré est en moyenne composée de 50% de farce et de 50% de chair d'escargot. Dans certaines préparations comme la recette "à la bourguignonne", qui est la plus courante, la farce est réalisée essentiellement avec du beurre, assaisonné de persil, d'ail et de fines herbes*», précise l'interprofession des héliciculteurs, qui craint des ruptures d'approvisionnement pour les fêtes de fin d'année. Elle réclame une renégociation des prix avec les distributeurs.

La plaquette de beurre se fait rare mais son prix reste stable

Enfin, et de manière paradoxale, le prix de la plaquette de beurre vendue au supermarché demeure stable. Mais encore faut-il la trouver, les rayons étant de plus en plus clairsemés. Cette pénurie fait figure d'exception française, témoignant d'un contexte commercial extrêmement difficile entre la distribution et ses fournisseurs, liés par des contrats très cadrés qui se négocient le plus souvent annuellement, ce qui limite les phénomènes inflationnistes. «*Ici, le prix du beurre en grande surface n'a augmenté que de 6% en un an quand, en Allemagne, il a progressé de 72% sur la même période! Le refus de certaines enseignes de procéder à des hausses de tarif explique que les approvisionnements y soient moins réguliers qu'ailleurs,* analyse Benoît Rouyer. *Mais on pourrait voir une hausse sensible des prix à la suite de la nouvelle campagne de négociations qui démarre ces prochains jours et s'achève en février.*» Le beurre sera-t-il de retour à mardi gras? En attendant, le consommateur n'a plus qu'à espérer que le Père Noël ait mis quelques mottes dans sa hotte. ◆

LOGEMENT

Louer un espace de stockage

Besoin de stocker, temporairement ou pas, des effets personnels? La location d'un box en libre-service résout le problème, mais cette solution peut se révéler très coûteuse à la longue.

Appartements de plus en plus exigus, absence d'espaces de rangement, enfants qui grandissent, déménagement, séparation (sans compter que nous répugnons à nous séparer d'objets qui ont marqué notre vie!), et nous voilà confrontés à une masse de cartons qui encombrent notre quotidien. Pour répondre à ces situations de plus en plus fréquentes, l'offre de box de stockage par des entreprises spécialisées ou par des particuliers a connu un boom spectaculaire ces vingt dernières années. Ces mini-entrepôts constituent une sorte d'extension du logement où l'on peut déposer ses effets personnels. Mais la formule, séduisante à première vue, peut coûter très cher à la longue, car le prix de location du mètre carré dans ces établissements est largement supérieur à la valeur locative d'un mètre carré d'appartement. Ce qu'il faut savoir pour éviter de se faire piéger.

SELF-STOCKAGE OU LOCATION CHEZ UN PARTICULIER?

À côté des entreprises de self-stockage, telles que Homebox, Shurgard, Une pièce en plus ou Flexistockage, de plus en plus de particuliers proposent aussi des espaces (cave, pièce, garage, grenier, etc.) en location. Les deux formules ont leurs avantages et leurs inconvénients.

Le self-stockage. C'est la formule la plus flexible mais aussi la plus coûteuse. Implantés le plus souvent à la périphérie des villes, ces entrepôts à l'américaine proposent un large choix de box de 1 à 30 m², voire plus, accessibles 7 jours sur 7. Les bâtiments qui les abritent sont isolés, chauffés et ventilés afin d'éviter les problèmes de condensation. Des caméras de surveillance, des systèmes d'alarme et un code d'accès confidentiel assurent la sécurité. Le loyer varie selon le lieu, la surface du box et la durée de la location. En région parisienne, les tarifs sont environ deux fois plus élevés qu'en province. Par exemple, un box de 4,50 m² dans l'entrepôt Shurgard de Champigny-sur-Marne (94) revient à 192,60 € (assurance comprise) par mois, soit 42,80 €/m²! À comparer avec les 104 € (assurance comprise) au Toutenbox de Plonéour-Lanvern (29) pour la même surface.

La location chez un particulier. Des plateformes collaboratives telles que costockage.fr, jestocke.com, ou ouistock.fr mettent en ligne les offres des particuliers. On peut les comparer, réserver en ligne et prendre contact directement avec le propriétaire. Ces garde-meubles sont 30 à 60% moins chers (assurances comprises) que les solutions professionnelles. Toutefois, leurs dimensions n'étant pas standardisées, il est difficile de comparer les tarifs. Autre bémol: ils sont moins sécurisés que les box de self-stockage. De plus, ils ne sont pas toujours accessibles en permanence.

LES BONNES PRÉCAUTIONS

Quelle que soit la formule de garde-meubles retenue, il est important de respecter quelques règles de base pour trouver la solution la plus adaptée à vos besoins.

OLLY/ADOBE STOCK

Les mètres carrés sont chers! Avant de choisir un box, empilez vos affaires chez vous pour calculer la surface dont vous avez besoin.

Règle n° 1, faites un tri préalable. Examinez les meubles et objets que vous voulez vraiment conserver. Car il ne sert à rien de payer un box pour y entreposer un matelas hors d'usage ou un ordinateur obsolète que vous finirez par jeter à la décharge.

Calculez précisément la taille du box. Le tarif de location varie selon sa surface. Chez vous, entreposez vos affaires en les empilant à une hauteur raisonnable (moins de 2,6 m) et mesurez l'espace occupé au sol. Cela vous donnera la surface précise dont vous aurez besoin. Toutefois, si vous voulez circuler à l'intérieur de votre box, prenez un espace un peu plus grand.

Mètre cube et mètre carré. Attention, dans leurs offres de prix, certaines enseignes mettent en avant le volume du box en mètre cube, plutôt que la surface en mètre carré. Or, ce n'est pas du tout la même chose. Par exemple, un box de 5 m³ correspond à une surface de moins de 2 m², soit la taille d'un petit placard!

Soyez vigilant sur les promotions. *«Premier mois à 1 €», «-50% les 3 premiers mois», «-15% pendant la première année»...* Les garde-meubles proposent très souvent des promotions alléchantes, sauf qu'elles incitent le client à prolonger la location au-delà du laps de temps qui serait peut-être nécessaire. Un conseil: essayez, si possible, de louer un espace de stockage pendant les périodes creuses (novembre à février). Il y a moins de déménagements, donc moins de demandes de location de box qu'en été, et les tarifs sont plus avantageux que pendant la période estivale.

Louez près de chez vous. Il est plus pratique de trouver un garde-meuble proche de son domicile, surtout si l'on est amené à utiliser fréquemment les objets qui y sont entreposés. ◆

Index des fiches conso pratique sur
http://ufcqc.link/conso564

APPAREILS ÉLECTRONIQUES

Comment s'en débarrasser

Vous changez d'ordinateur, de tablette ou de téléphone et vous souhaitez vous débarrasser de l'ancien? Des organismes se chargent de les récupérer pour les recycler.

EFFACEZ TOUTES LES DONNÉES

Avant toute chose, effacez toutes vos données personnelles de l'appareil, afin de vous mettre à l'abri d'éventuels voleurs d'identité. Les tablettes et téléphones comportent une option «réinitialiser» ou «formater» dans les réglages. Sur un ordinateur, ne vous contentez pas de mettre les fichiers à la corbeille: pour effacer toute trace de vos données, il convient de formater le disque dur. Ce formatage est irréversible et garantit que ce dernier redevient vierge. Pour plus d'informations, consultez le site du fabricant de l'ordinateur. Vous pouvez aussi simplement le démonter: inséré dans un boîtier, il se transformera en disque dur externe.

LES DÉPOSER EN MAGASIN

Les appareils électroniques contiennent des métaux rares ou polluants et doivent impérativement être recyclés dans des installations spécialisées. Plusieurs milliers de points de collecte existent en France. Les magasins ont l'obligation légale de reprendre votre vieil appareil en cas d'achat d'un neuf (reprise «1 pour 1»). Depuis 2015, ceux dont la surface de vente consacrée aux appareils électriques et électroniques est supérieure à 400 m² doivent aussi reprendre les appareils de moins de 25 cm de côté sans obligation d'achat (reprise «1 pour 0»). L'organisme Eco-systèmes propose, sur son site (eco-systemes.fr), un annuaire des points de collecte. Il gère aussi 5800 «meubles verts» permettant de déposer gratuitement petits appareils, piles ou batteries.

BON À SAVOIR *Si vous n'avez pas votre ancien appareil avec vous au moment d'un achat, vous pouvez venir le déposer plus tard, munis de votre facture ou ticket de caisse.*

LEUR DONNER UNE NOUVELLE VIE

De nombreux acteurs associatifs collectent, reconditionnent et redistribuent les appareils électroniques aux personnes en difficulté. Si l'appareil marche encore, vous pouvez contacter des associations nationales comme Emmaüs, le Secours populaire ou Envie, ou des acteurs locaux spécialisés dans la collecte d'appareils électroniques. Le portail public Ordi 3.0 (ordi3-0.fr), édité par l'Agence du numérique, recense plusieurs dizaines d'association agréées. Un annuaire est aussi disponible sur http://don.ordi.free.fr.

L. CERINO/REA

Si l'appareil marche encore, il peut à nouveau servir.

LES PORTER EN DÉCHETTERIE

Déposés en déchetterie, les appareils électroniques seront dépollués et recyclés. On estime que les appareils traités peuvent être recyclés à plus de 80%. ◆

SANTÉ

Le don d'organe du vivant

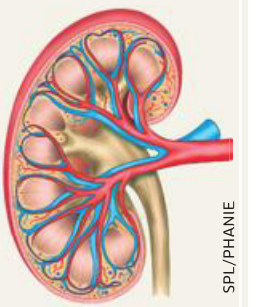
Le don du vivant est encore peu connu en France. Pourtant, cette pratique présente d'excellents résultats pour les patients (meilleure qualité de greffon, moins d'attente). Le point sur ce don de soi bien particulier.

QUELS ORGANES PEUT-ON DONNER DE SON VIVANT?

Il s'agit essentiellement du rein, seul organe entier dont on peut faire don de son vivant, car on peut vivre avec un seul rein. En 2016, les candidats à une greffe de rein représentaient 78% de la liste nationale d'attente, tous organes confondus. Sur les 3615 greffes de rein réalisées en 2016, 576 venaient de don du vivant. Dans une moindre mesure, on peut également faire don d'un lobe du foie.

QUI PEUT DONNER UN REIN?

Un parent ou un enfant du receveur, son conjoint, son frère ou sa sœur, un grand-parent, son oncle ou sa tante, un cousin germain, le conjoint d'un des parents ou toute personne apportant la preuve d'une vie commune ou d'un lien affectif étroit et stable depuis au moins deux ans avec le receveur. Quel que soit le lien entre donneur et receveur, toute forme de pression psychologique ou financière est interdite par la loi. C'est pourquoi le candidat au don doit exprimer son consentement devant le président du tribunal de grande instance. Le donneur peut revenir sur sa décision à tout moment.



SPL/PHANIE

Un donneur peut vivre avec un seul rein.

DONNEUR ET RECEVEUR DOIVENT-ILS ÊTRE COMPATIBLES?

La meilleure compatibilité possible assure un minimum de risque pour le receveur. Toutefois, on peut, dans certains cas, envisager des greffes malgré une incompatibilité au niveau des groupes sanguins ou HLA (un marqueur de l'immunité), soit grâce aux progrès des traitements antirejet, soit *via* un don croisé. Pour obtenir un rein d'un donneur compatible, les échanges de greffons se font alors entre deux binomes donneur-receveur. Dans tous les cas, le receveur et le donneur doivent être informés des diverses options qui s'offrent à eux.

QUELS SONT LES RISQUES POUR LE DONNEUR?

Comme tout acte médico-chirurgical, le prélèvement d'un organe comporte un risque qui concerne l'anesthésie, l'opération chirurgicale et les suites opératoires immédiates ou lointaines. Selon l'Agence de la biomédecine, on estime le risque de décès à 3 pour 10000 prélèvements. Le taux de complications postopératoires graves nécessitant une réhospitalisation est estimé entre 1% et 3%. Selon l'Association française d'urologie, après le don de rein, le donneur conserve 80% de sa fonction rénale initiale. À terme, les donneurs ne présentent pas plus d'insuffisance rénale que les autres personnes de même âge. ◆

VOS DROITS

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

Nos experts vous répondent et nos associations locales vous aident. Coordonnées sur http://ufcqc.link/al564, rubrique « Où s'adresser en cas de litige ? »

BOUTEILLE EN PET

Une réponse bien opaque

Après avoir lu l'article « Boycottez le PET opaque » dans votre numéro de mars 2017 (*QC* n° 556, p. 49), j'ai écrit à Biolait pour leur dire que j'étais très déçue de voir leur lait bio de chez U vendu dans un emballage non recyclable (sachant que le logo « Pensez au tri ! » apparaît). J'ai ajouté que je n'achèterais plus de lait non contenu dans une bouteille recyclable. Biolait a transmis ma question à la laiterie Saint-Denis-de-l'Hôtel, chargée du conditionnement du produit. Cette dernière m'assure que, depuis toujours, le PET opaque est recyclable et recyclé. Qui dois-je croire ?

GENEVIÈVE VINATIER,
PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

QC Les distributeurs et les fabricants qui commercialisent leur lait en bouteilles de PET opaque tentent bien sûr de se justifier, mais leurs réponses sont truffées de contrevérités. Car recyclable, le PET opaque ne l'a jamais été. Il a néanmoins été recyclé tant qu'il pouvait entrer dans la filière de recyclage du PET sans poser de problèmes. Longtemps cantonné aux bouteilles d'huile, il s'y trouvait en effet en faible quantité. Depuis qu'on l'utilise pour des bouteilles de lait, les tonnages ont explosé. Ainsi, le PET opaque n'est non seulement ni recyclable ni recyclé, mais il est aussi devenu un matériau perturbateur du tri. À tel point qu'Éco-Emballages a débloqué des fonds pour soutenir la recherche de nouveaux débouchés. Le PET opaque va également être soumis à un malus dès le mois de janvier prochain tant il pose problème. Si vous ne voulez pas changer de marque, le « moins grave » est de jeter vos bouteilles de lait avec le tout-venant des ordures ménagères, ce qui reste une aberration à l'ère du tri sélectif et du recyclage. ◆

BAUMES À LÈVRES

Retour sur le test de Que Choisir

Dans votre comparatif de baumes à lèvres (*QC* n° 562), ne figure pas un stick vendu en pharmacie : Hydracutane stick. Mon dermatologue me l'avait prescrit dans ma jeunesse et je l'ai adopté depuis 25 ans. La composition m'a l'air correcte : vitamine E 3 %, alpha-bisabolol, cire naturelle, huile de bourrache, excipient qsp 3,5 g. Qu'en pensez-vous ?

N. COTTIN, MOÛTIERS-TARENTAISE (73)

QC Le fabricant (le laboratoire Serp) utilise ici une grosse ficelle bien connue : celle d'indiquer sous le terme « composition » les ingrédients nobles et vendeurs. Ce que vous devez regarder, c'est la liste présente sous le terme « ingrédients », souvent beaucoup moins apparente, et pour cause ! En l'occurrence, ce baume contient quatre huiles minérales, ces composants que nous avons dénoncés dans notre test, et du propylparaben, un perturbateur endocrinien. ◆

ORDINATEUR

Arnaque à la réparation en ligne

Sur mon ordinateur, j'ai reçu un message d'alerte. Une voix m'a invité à contacter d'urgence un numéro de téléphone et à ne surtout pas éteindre l'appareil. Je le compose et un technicien m'affirme qu'il y a beaucoup de fichiers infectés, qu'il doit prendre la main. Mais avant d'intervenir, il me demande de payer en ligne la somme de 299,99 €, ce que j'ai fait. Il ne s'est rien passé. Et mon ordinateur a continué de fonctionner normalement. J'ai par la suite cherché le nom de la société qui m'avait été donné. Elle était introuvable. J'ai probablement été victime d'une arnaque. Puis-je espérer être remboursé des sommes versées ?

A. B., PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

QC En effet, si la société est introuvable, vous avez sans doute été victime d'une arnaque qui se répand sur les forums Internet. La loi n'oblige pas votre banque à vous rembourser si le montant débité correspond bien à l'ordre de paiement émis (art. L. 133-23, code monétaire et financier). Rapprochez-vous de votre banque et de votre assureur, afin de voir si vous êtes couvert en pareil cas. Vous pouvez déposer plainte auprès de la police ou de la gendarmerie, mais aussi auprès du procureur de la République du tribunal de grande instance du lieu de l'infraction. Il est aussi conseillé de dénoncer cette pratique sur le portail officiel de signalement des contenus illicites de l'Internet (https://www.internet-signalement.gouv.fr). Si vous êtes victime de ce type de sollicitation, connectez-vous *via* un autre appareil, afin de vérifier l'existence de la société et de voir si des alternatives techniques vous sont proposées pour fermer la fenêtre qui s'est ouverte dans votre navigateur. Surtout, consultez le site www.cybermalveillance.gouv.fr, créé récemment par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi). Il récapitule les bonnes pratiques et réflexes à avoir lors de ce type d'incident. ◆

Défendez-vous avec nos lettres types sur
http://ufcqc.link/lettres564

OUIBUS

Passagers livrés à eux-mêmes

Âgé de 16 ans, mon fils a voyagé à bord d'un car Ouibus, une filiale de la SNCF, entre Brest et Paris. Suite à un problème de moteur, le chauffeur a débarqué tous les passagers à Chartres, sans se soucier du fait que mon fils était mineur. Comme les autres, il a été laissé sans solution. Son grand-père est venu le récupérer depuis Paris. Ouibus propose de rembourser les frais d'essence et de péage. Mais sa responsabilité peut-elle être mise en cause ?

ALINE D., PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

QC Votre fils ne devait pas être laissé sans solution. La réglementation impose à Ouibus d'organiser la poursuite du trajet sur un autre véhicule ou l'acheminement vers un lieu permettant de continuer le voyage éventuellement avec une autre compagnie (art. 19.3 règlement européen 181/2011). Si le transporteur n'a pas respecté ses obligations, sa responsabilité est engagée. La société vous propose déjà une indemnisation, mais rien ne vous empêche de demander davantage. Vous pouvez mettre en avant le préjudice moral subi par votre fils de 16 ans, laissé seul, loin de sa destination, sans assistance. Ajoutez également le remboursement d'une partie du prix du billet. ◆

CRÉDIT CONSOMMATION

Erreur sur le souscripteur

La société Cetelem m'adresse un courrier de recouvrement pour me demander de régler la somme de 1 857,18 €. Or, je n'ai jamais contracté de service auprès de Cetelem. Ce dossier est du ressort de mon fils, qui ne demeure pas chez moi. Mon épouse a également subi plusieurs appels téléphoniques successifs à ce sujet. Nous avons été très étonnés de cette méthode, d'autant que nous ne sommes pas solidaires de ce crédit. Comment pourrions-nous stopper ce harcèlement ?

JEAN-PIERRE A., IVRY-SUR-SEINE (94)

QC Cetelem s'évertue à vous réclamer un paiement alors que vous lui avez clairement indiqué n'avoir aucun engagement à son égard. Votre fils, majeur, est seul responsable de ses dettes sauf, notamment, si vous vous êtes portés caution. L'insistance et la répétition de ces démarches peuvent caractériser une méthode de recouvrement agressive. Adressez à cette société un courrier recommandé avec AR lui rappelant qu'elle encourt jusqu'à 75 000 € d'amende du fait de ces appels téléphoniques répétés (art. 222-16, code pénal). Mettez-la en demeure de cesser de vous importuner et notifiez votre intention de porter plainte. Vous pouvez également réclamer à Cetelem réparation de cette atteinte à votre tranquillité (art. 1240, code civil). Pour cela, vous devrez établir la preuve des préjudices que vous avez subis. En cas de refus d'indemnisation amiable, ce sont les tribunaux judiciaires qui en évalueront souverainement le montant. Enfin, vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles de ses fichiers (art. 38, loi du 06/01/1978). En l'absence de traitement de votre demande sous deux mois ou de refus abusif, n'hésitez pas à saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil). ◆

DESSINS JIHO

TRANSPORT AÉRIEN

Défaut de remboursement

Afin d'effectuer un vol aller-retour Marseille-Nouméa (Nouvelle-Calédonie), j'ai acheté, en décembre 2016, mes billets *via* la plateforme de réservation en ligne Go Voyages. Cela m'a coûté 1 900 €. Mais, un mois après cette réservation, ce site m'indique que ma réservation est annulée par la compagnie Alitalia pour défaut de vol disponible. Go Voyages me promet un remboursement dans un délai de trois mois. Or, quatre mois plus tard, toujours rien, malgré mes courriers de relance. Go Voyages prétexte que c'est un défaut de la compagnie, qui n'a toujours pas procédé au remboursement. Que faire ?

CHRISTIAN COLLOT, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

QC Lors de l'achat d'un billet d'avion, Go Voyages a uniquement un rôle d'intermédiaire entre vous et la compagnie aérienne. Ce n'est qu'à réception du remboursement que Go Voyages vous reverse le montant obtenu du transporteur (art. 1.2 de ses conditions générales). Aussi, une alternative s'offre à vous : celle de vous adresser directement à la compagnie aérienne pour ce remboursement. Si cette annulation a eu lieu moins de deux semaines avant le départ, Alitalia est tenue, en plus, de vous verser 600 € d'indemnité forfaitaire par passager (article 7 règlement CE 261/2004). Ce transporteur rencontrant actuellement des difficultés financières, cela peut expliquer les délais subis. Toutefois, relancez Alitalia, par mail ou lettre recommandée avec AR, assorti d'une mise en demeure. Faute de réponse, n'hésitez pas à contacter l'association locale UFC-Que Choisir la plus proche. ◆

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/AL564** OU TÉLÉPHONEZ AU **01 43 48 55 48**

J. VARNEY/SPL/PHANIE

Contre les infections liées aux soins, les résultats diffèrent d'une structure à l'autre.

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

Les établissements de santé sont-ils hospitaliers ?

L'UFC-Que Choisir de Nantes a publié les indicateurs de qualité des établissements de santé de Loire-Atlantique. Certains résultats sont encourageants, d'autres alarmants.

Sur son site (nantes.ufcquechoisir.fr) et dans son bulletin trimestriel, l'UFC-Que Choisir de Nantes a publié les indicateurs de qualité des établissements de santé de Loire-Atlantique. Ces indicateurs sont issus de données collectées en 2014 et 2015 par la Haute autorité de santé (HAS), laquelle informe les patients sur le niveau de qualité des établissements de soins de toutes tailles, privés et publics, partout en France grâce à son site scopesante.fr. Sur divers critères, la HAS attribue aux établissements des notes sur 100 et des appréciations allant de A (très satisfaisant) à D (insuffisant). Objectif: aider les patients à choisir leur lieu d'hospitalisation et inciter ces structures à s'améliorer. L'association locale (AL) nantaise a publié les données de la HAS qu'elle juge les plus pertinentes en les classant selon deux grands thèmes. Le premier est la lutte contre les infections liées aux soins. Il révèle de fortes disparités. La clinique Jules-Vernes, à Nantes, arbore 100/100 et A sur les trois indicateurs choisis: prévention des infections nosocomiales, prévention des infections en chirurgie et bon usage des antibiotiques. En revanche, l'unité de soins de longue durée Cheveux blancs Orvault, qui accueille des personnes âgées, affiche des résultats alarmants en prévention des maladies nosocomiales, potentiellement graves (53/100, D). L'Établissement de santé pour enfants et adolescents de la région nantaise (Esean), à Nantes, doit améliorer son usage des antibiotiques (55/100, D). En général, les petites structures ont des marges de progrès importantes.

Notes sur 100 et appréciations de A à D

Prise en charge des patients perfectible

Les inégalités s'estompent avec le deuxième thème, la qualité de prise en charge des patients. L'AL de Nantes remarque des avancées dans la qualité de tenue du dossier du patient dans beaucoup d'établissements. Mais des efforts restent à fournir pour certains, comme le Centre Catherine-de-Sienne (68/100, C). Du côté du suivi du poids du patient et de la traçabilité de l'évaluation de la douleur, les résultats sont assez encourageants. Toutefois, quelques structures, comme l'hôpital de Vertou (65/100, C) peuvent encore s'améliorer. Le lien hôpital-ville, c'est-à-dire la qualité et le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation ainsi que la qualité du document de sortie, reste un point noir. Tous obtiennent des scores insuffisants, la clinique Jeanne-d'Arc de Nantes chutant à 3/100. Cela traduit un problème d'organisation des secrétariats médicaux, jugé anormal par l'association locale. D'autant que, depuis début 2017, une lettre de liaison doit être remise au patient à sa sortie d'hospitalisation. Pour approfondir ces données, la HAS a défini de nouveaux indicateurs: qualité du dossier patient dans le cadre d'un AVC, décision médicale en équipe en cas de cancer, surveillance clinique minimale en salle de naissance après l'accouchement. Là aussi, des efforts restent à faire, la plupart des notes se situant entre 67 et 86/100. ◆

CHARENTE UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE 83, AVENUE DE LATTRE-DE-TASSIGNY, 16000 ANGOULÊME

PRUDENCE SUR LE BON COIN Les époux D. dénichent, sur Le bon coin, un camping-car d'occasion à 13 000 €. Une affaire. Ils se rendent en Gironde, chez le vendeur, qui se présente comme un professionnel. Le véhicule est resplendissant. L'affaire est conclue. Mais le vendeur demande un chèque rédigé au nom de sa compagne. La transaction est donc supposée avoir été faite entre particuliers. Dès lors, les acheteurs ne peuvent pas se prévaloir des garanties attachées à une vente réalisée par un professionnel. Regrettable. Car le coup de peinture cachait de gros défauts. Contactée, l'UFC-Que Choisir de Charente adresse une lettre recommandée au vendeur pour lui demander d'assumer les réparations. Pas de réponse. Seule solution, aller en justice. Gare aux annonces « flatteuses » sur Le bon coin ! ◆

ILLE-ET-VILAINE UFC-QUE CHOISIR DE SAINT-MALO, 40 TER, SQUARE DES CARAÏBES, 35400 SAINT-MALO

Frénésie de prélèvements chez SFR

En 2016, à la suite de la maladie de son mari, Mme D. reprend le suivi des comptes familiaux. Elle réalise que SFR continue ses prélèvements mensuels pour un abonnement (Internet/TV…) résilié par son époux en octobre 2014. Ce dernier avait renvoyé la box. Mme D. fait un nouveau courrier de résiliation en juin 2016, et rappelle que l'équipement a bien été restitué. Elle joint la facture, pour solde de tout compte. En décembre 2016, les ponctions n'ayant pas cessé, elle fait opposition à tout prélèvement de SFR; l'opérateur lui envoie une mise en demeure. Mme D. contacte alors l'UFC-Que Choisir de Saint-Malo, qui adresse un courrier à SFR, lui demandant l'arrêt de tout prélèvement pour un service non rendu et l'acquittement des sommes indûment retenues au titre de l'article L. 34-2 du code des communications. Une disposition qui prévoit un délai d'un an pour réclamer les sommes indûment versées à compter du jour de paiement. Un mois plus tard, Mme D. est remboursée des sommes prélevées entre décembre 2015 et décembre 2016 et ne reçoit plus aucune relance. ◆

Le rappel à la loi a eu raison de l'opérateur

BOUCHES-DU-RHÔNE

UFC-QUE CHOISIR MARSEILLE ET ALPES-MARITIMES, 5, RUE COLBERT, 13001 MARSEILLE

Deux façons de lire la loi

Vigilant, un copropriétaire contestait la rétroactivité d'honoraires. Cela a donné lieu à un petit cafouillage chez le syndic.

P. SITTLER/REA

Le directeur adjoint interprétait à sa guise le réglement de la copropriété.

Un copropriétaire a saisi l'UFC-Que Choisir de Marseille à la suite d'honoraires de syndic facturés par Foncia Masséna (Nice) de manière rétroactive, sur l'exercice comptable en cours. Ainsi, pour un mandat courant du 2 juin 2016 au 1er juin 2017, la société de gestion immobilière a appliqué, pour la période du 2 juin au 31 décembre 2016, les honoraires votés par l'assemblée générale du 2 juin 2017. Or, la « nouvelle » rémunération n'est applicable qu'au nouveau mandat: ces deux éléments sont indissociables et prennent effet à la date décidée par l'assemblée. Il ne peut donc y avoir une rétroactivité sur un mandat échu. Suite à la contestation de l'adhérent, le directeur général adjoint copropriété de Foncia Masséna a rétorqué que ce procédé serait une «*application de la loi Alur*», la loi pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové promulguée le 24 mars 2014. Ce texte encadre notamment les honoraires de syndic. Le professionnel ajoute que «*sur le fond […] d'un point de vue strictement contractuel, il peut y avoir débat*». Cette communication désastreuse a vite été désavouée par le président de Foncia Masséna, qui a procédé à une régularisation de la situation dans les jours qui ont suivi. L'association locale invite les copropriétaires à la vigilance et rappelle que la rétroactivité des honoraires, illégale, doit être contestée à chaque fois qu'elle est pratiquée. ◆

GLOW IMAGES/PHOTONONSTOP

La garantie légale de deux ans devait s'appliquer.

OISE UFC-QUE CHOISIR OISE, BP 80059, 60303 SENLIS CEDEX

Lavabo explosif

Mme N. achète, au Brico Dépôt de Beauvais, un lave-mains à monter soi-même. Elle procède à l'installation à son domicile. L'arrivée d'eau fonctionne, mais, quelques secondes plus tard, la vasque en verre explose. La consommatrice appelle le magasin, qui émet l'hypothèse d'un choc thermique. L'enseigne lui indique ensuite avoir téléphoné au fabricant, qui refuserait toute prise en charge de ce type de problème. Mme N. sollicite l'UFC-Que Choisir de l'Oise, qui lui conseille d'envoyer un courrier recommandé pour obtenir gain de cause. Pas de réaction. L'association locale intervient alors: elle rappelle au vendeur l'existence d'une garantie de deux ans imposée par la loi et lui demande de procéder soit au remboursement, soit à l'échange du produit. Sans réponse au bout d'un mois, elle relance sous la forme d'une mise en demeure. Cette fois, le directeur du magasin réagit. Quelques jours plus tard, Mme N. recevait une nouvelle vasque. ◆

APPELS À TÉMOIGNAGES

IMMOBILIER
Vous avez mis en vente un bien immobilier et vous avez été contacté par Pureimmo, enseigne exploitée par Net Services, qui affirme avoir un acheteur potentiel…

SANTÉ ET PRÉVOYANCE
Vous avez été sollicité au téléphone par Neoliane pour souscrire une garantie hospitalisation…

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

HISTOIRE DE CONSO

Tombés dans le panneau

Embobiné par un vendeur, un couple de Moselle a accepté l'installation de panneaux photovoltaïques financée par un crédit affecté. Le litige s'est réglé en justice. Et la décision finale des juges laisse perplexe.

BELOM

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

L'installation de panneaux photovoltaïques chez les particuliers génère nombre de litiges. Qui se règlent quelquefois en justice (*QC* n° 563, p. 5). Mais les décisions des tribunaux sont fluctuantes. Et pour les consommateurs, l'issue peut être douloureuse. Stéphane et Peggy B. habitent une belle maison à Yutz (57). En 2012, monsieur Maurice, qui se présente comme prestataire d'EDF, leur téléphone. Il leur propose une étude de faisabilité pour l'installation de panneaux photovoltaïques. *« Nous avons accepté de le rencontrer,* raconte Peggy. *C'était un homme d'un certain âge, très gentil. Pendant plusieurs heures, il nous a démontré tout l'intérêt à ce que sa société, l'Agence française de nouvelle énergie (Afne), monte des panneaux sur le toit de notre garage pour produire de l'électricité, ensuite rachetée par EDF. Il nous a demandé divers renseignements, dont nos coordonnées bancaires. »* Lors du second rendez-vous, monsieur Maurice fait signer au couple un document, en restant flou sur sa nature, et certifie que cela ne l'engage pas. En fait, les B. ont ratifié un bon de commande ! Trois semaines après, Peggy reçoit un appel d'une société de crédit, Solfea, désormais intégrée à BNP-Paribas Personal Finance. *« On m'apprend que notre demande de prêt de 18 000 € affecté à l'installation des panneaux, au taux de 6 %, a été acceptée,* poursuit la jeune femme. *Mais nous n'avions jamais rien demandé ! Nous avons contesté mais on nous a indiqué que le délai de rétractation était dépassé. Si nous refusions la pose, nous devions payer 30 % du montant de l'opération, d'ailleurs versé par Solfea non pas sur le compte de l'Afne mais sur celui d'une autre société, Ciel Énergie. »*

En appel, le couple a été débouté, malgré les irrégularités

Un premier jugement favorable

Peggy et son conjoint estiment qu'ils n'ont pas d'autre choix que d'accepter la pose. *« On s'est dit qu'on attaquerait après. Un sous-traitant est venu monter les panneaux. Ils n'ont jamais fonctionné. Les certificats de conformité ne nous ont pas été délivrés. »* Et plus aucun interlocuteur : monsieur Maurice a disparu, la société a été mise en liquidation judiciaire. Les B. prennent un avocat. Ce dernier découvre que leur signature a été imitée plusieurs fois (offre de prêt, déclaration de travaux...). *« Un policier m'a appelée,* confie Peggy. *Il s'intéressait au gérant de la société de panneaux, un certain Franck Z. »* Au regard des irrégularités constatées (bon de commande non conforme, notamment), le tribunal d'instance de Thionville annule la vente. La société de crédit doit suspendre le prêt et rembourser les échéances acquittées. Mais le 19 septembre dernier, coup de tonnerre. *« La cour d'appel de Metz a infirmé le premier jugement,* soupire Peggy, *et nous condamne à rembourser les 16 000 € de crédit qu'il restait à couvrir. Les juges ont estimé que nous étions engagés par "la sorte" d'attestation de fin de travaux signée par mon mari, sans se préoccuper des conditions dans lesquelles cela s'est fait. Cette injustice plombe notre vie de famille. Nous n'irons pas en cassation : trop incertain. Un de nos voisins, démarché par le même vendeur, a, lui, gagné son procès. Allez comprendre ! »* ◆

REPÈRE

Des recours mais...

Dans le cadre d'un démarchage à domicile, le particulier a 14 jours pour revenir sur son engagement, même si une offre de crédit visant à financer l'installation photovoltaïque a été souscrite. Un prêt qui ne peut être débloqué qu'une fois l'attestation de fin de travaux fournie. Si l'équipement a été mal monté ou ne fonctionne pas, le contrat peut être annulé. L'installateur est alors tenu de reprendre le matériel et de remettre la toiture en état. Le crédit est annulé lui aussi. En pratique, les litiges sont fréquents et les recours incertains. La société installatrice est souvent en liquidation judiciaire et l'organisme prêteur conteste pied à pied les arguments avancés par les particuliers qui souhaitent cesser les remboursements.

Complétez votre collection

QUE CHOISIR MENSUEL 4,60 €

N° 563

N° 562

N° 561

N° 560

QUE CHOISIR ARGENT 4,85 €

N° 147

N° 146

N° 145

N° 144

QUE CHOISIR GUIDES 6,95 €

N° 113

N° 112

N° 111

N° 110

QUE CHOISIR SANTÉ 3,90 €

N° 121

N° 120

N° 119

N° 118

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° 560 ☐	N° 561 ☐	4,60 €		
N° 562 ☐	N° 563 ☐	4,60 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 144 ☐	N° 145 ☐	4,85 €		
N° 146 ☐	N° 147 ☐	4,85 €		
QUE CHOISIR GUIDES				
N° 110 ☐	N° 111 ☐	6,95 €		
N° 112 ☐	N° 113 ☐	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 118 ☐	N° 119 ☐	3,90 €		
N° 120 ☐	N° 121 ☐	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

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

QUE CHOISIR

RIDO/ADOBE STOCK

Vous changez de matelas, comment bien le choisir?

Nos experts vous aident
selon vos besoins et votre budget

- ☑ **Nos tests comparatifs de matelas** classiques et à mémoire de forme
- ☑ **Nos meilleurs choix**
- ☑ **Une trentaine de critères évalués**
- ☑ **La mémoire de forme** offre-t-elle un meilleur sommeil?
- ☑ **Faut-il mettre le prix?** Nos modèles testés valent de 500 à 2000 €

Guide d'achat GRATUIT

ufcqc.link/matelas564

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

quechoisir.org le site au service des consommateurs

Opter pour la banque en ligne?

Aucun doute. Les banques en ligne sont en passe de révolutionner le secteur bancaire. Encore considérées comme «risquées» il y a seulement cinq ans, elles séduisent de plus en plus les consommateurs. Mais faut-il sauter le pas? Leurs services sont-ils vraiment moins chers? Proposent-elles les mêmes produits que les agences classiques? ***Que Choisir Argent*** n° 148 a comparé les offres de 7 banques en ligne, de 3 néobanques et épluché 5 contrats en assurance vie disponibles en ligne. Pour tout savoir avant de se lancer.

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

En vente **4,85 €**

Mieux choisir, mieux gérer, mieux placer

▶ ***QUE CHOISIR*** *PRATIQUE*

Tout nouveau, tout beau!

Découvrez le premier numéro de ***Que Choisir pratique.*** Une nouvelle collection riche en infos utiles sur toutes les questions que vous vous posez au quotidien. Ce numéro s'intéresse à la gestion de la copropriété et plus spécialement aux réductions de charges. Consommation d'eau, chauffage, honoraires de syndic, gardiennage, travaux, etc. Retrouvez tous nos conseils pratiques pour alléger votre facture.

En vente à partir du 2 décembre **6,95 €**

Vos droits, nos conseils pratiques