

# QUE

# CHOISIR

EXPERT · INDÉPENDANT  
· SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO **QC**



## **VANILLE**

Où est passée  
la qualité ?

## **LAVE-LINGE SÉCHANTS**

Notre sélection  
de 429 € à 1799 €

## **KITS CPL**

Internet partout  
dans la maison

## **Fiabilité auto**

**373 voitures  
classées par  
nos lecteurs**

L 12260 - 589 - F: 4,80 € - RD



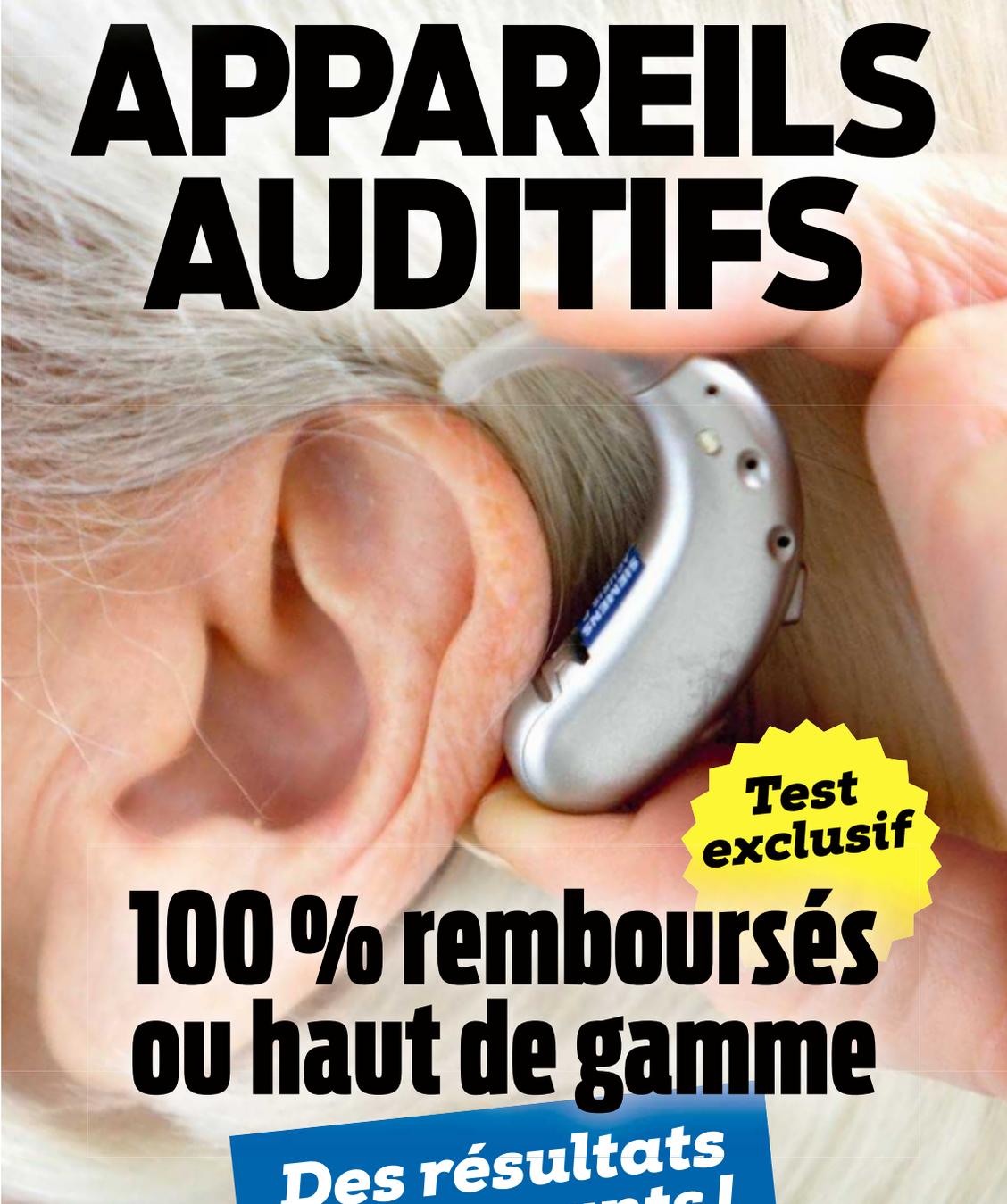
DOM avion 6 € · TOM: 720 XPF

## **IMMOBILIER**

La SCPI, un placement  
rentable... mais risqué



# APPAREILS AUDITIFS



**Test  
exclusif**

# 100 % remboursés ou haut de gamme

**Des résultats  
surprenants!**

Indépendant et engagé, votre magazine est, par ses tests, ses enquêtes et ses conseils pratiques, au cœur de vos préoccupations de consommateurs citoyens responsables.



## QUE CHOISIR, c'est plus qu'un magazine !

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**, 1<sup>re</sup> association de consommateurs de France.

### ▶ LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 150 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

### ▶ LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes, vos besoins pour que votre voix soit entendue.

### ▶ L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

### ▶ L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

### ▶ L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)



### 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/communication :** Marie-Christine Brument, Corentin Coppens, Olivier Dejeufosse, Mathieu Wolfersperger **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 Pratique), Perrine Venetier (QC Santé) – **Assistante :** Catherine Salignon – **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Marie-Noëlle Delaby, Camille Gruhier (chef de rubrique tests produits),

Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** - Raphaël Bartlomé (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **A collaboré à ce numéro :** Vincent Sainte Fare Gamot **QUE CHOISIR ÉDITION** - Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** - Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Claire Garnier, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Fanny Michel, François Palermont, Séliha Redjadi, Gabrielle Théry **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** - Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** - Raphaël Bartlomé (responsable), Gaëtan Dupin, Marion Fradin, Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène **ADMINISTRATION** - Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines :** Véronique Couesnon (directrice), Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets :** Régis Ghozlan (directeur) • **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Gilles Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Musso, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** - Thierry Duquerois (directeur), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommavinh, Nicolas Schaller, Raphaëlle Vincent • **Courrier :** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique :** Sophie Herbretau (directrice), Laure Littardi, Falone Apety, Murielle Bailly, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Patricia Lorineau, Justine Marendia, Krystèle Mensah, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Saihi • **Service abonnements :** Que Choisir, 4, rue de Mouchy, 60438 Noailles Cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassortis diffuseurs :** Sjp/Gérard Ribaux • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** - Association à but non lucratif - Bureau du conseil - **Président :** Alain Bazot - **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Marie-Christine Radenne **Trésorier :** Jacques Robert **Trésorier adjoint :** Jacques Fleury **Secrétaire :** Michel Namy • **Conseil d'administration :** Christian Bernard, Joël Dufour, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Patricia Soullat, Martial Verschaeve; et pour le personnel, Soraya Hamimi, Julia Le Roux • **Études :** Matthieu Escot (directeur adjoint), Olivier Andraut, Antoine Autier, Damien Barbosa, Mélissa Chevillard, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Relations institutionnelles :** Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives :** Béatrice Delpech (directrice adjointe), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson, Chantal Trancoso **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 « carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage et une pétition « Démarchage téléphonique » déposée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO<sub>2</sub>/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CcC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



16

**SCPI**

Un placement en vogue mais... attention!



XYZ+/ADOBE STOCK

## INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4

## QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

12

Les associations locales et leurs actions

14

## ZONE ROUGE

SCPI • Un placement en vogue mais... attention!

16

## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Aménagement • Véranda en attente et acompte envolé

22

## ALERTE

Littoral • Le port de la colère

24

Arnaques en ligne • Beaucoup plus de victimes recensées en 2019

27

Logement • Vers un retour forcé au tout-électrique

28

Eau de mer • Des flots de promesses

30

## LABO QC

### GRAND TEST DU MOIS

Vanille • Menace sur la reine des épices

32

Perceuses sans fil • Avec ou sans percussion

37

Lave-linge séchants • Sèche qui peut!

38

Kits CPL • Internet dans la prise

40

Smartphones • Du mieux dans les mises à jour

42

Antivirus • Ils assurent

43

## DÉCRYPTAGE

Prothèses auditives • 100% remboursées et de bon ton

44

Garantie • Le vendeur en première ligne!

52

Fiabilité auto • Pleins phares sur 373 voitures

54

## FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60

## TOUT S'EXPLIQUE

Internet fixe • Un bon débit grâce à la 4G

64

Droit de la consommation • Quand y a-t-il tromperie?

65

Copropriété • Gardien: s'en passer est devenu plus simple

65

## BONNET D'ÂNE

Élève Darty, révissez la loi!

66

32

**Vanille**

Menace sur la reine des épices



K. HENSELER/LAIF-REA

GRAND TEST • LABO QC

44

**Prothèses auditives**

100% remboursées et de bon ton



BURGER/PHANIE

54

**Fiabilité auto**

Pleins phares sur 373 voitures



VENTURA/ALTOPRESS-ANDJA

Le numéro 588 de Que Choisir a été tiré à 527900 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE

VOISIN/PHANIE (X2) - XYZ+/ADOBE STOCK

ARNAUD DE BLAUWE  
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

## Dans le ciel bleu, un nuage...

C'était en mai dernier... Un responsable d'Aéroports de Paris (ADP) s'entretient avec *Que Choisir*. Alors qu'il évoque le projet de création d'un quatrième terminal à Roissy-Charles-de-Gaulle à l'horizon... 2037, pour un coût de 7 à 9 milliards d'euros, l'homme a comme un doute. Certes, au cours de ces dernières années, le trafic n'a cessé d'augmenter, +3,8% rien que pour les aéroports parisiens en 2018. Sauf qu'un petit nuage s'est invité dans ce beau ciel bleu. Oh, pour l'instant, il est petit! Mais il inquiète tout de même le dirigeant. Ce petit nuage, c'est ce mouvement né en Suède baptisé *flygskam!* Cette « honte de voler » incite chacun à moins prendre l'avion, mode de transport très polluant. Depuis, l'idée s'est propagée à d'autres pays. Et déjà, les premières turbulences: selon ACI Europe, qui regroupe près de 500 aéroports, le nombre de voyageurs

## Prendre l'avion sera-t-il bientôt honteux ?

a chuté de 4% dans le royaume scandinave, ces derniers ayant privilégié le train pour leurs trajets domestiques. Dans le secteur de l'aérien, où les investissements sont lourds et les marges faibles, une baisse même minime du trafic met du plomb dans l'aile. Aussi les compagnies communiquent-elles sur leurs efforts pour l'environnement. Fin janvier, Air France a publié dans la presse une pleine page où elle demande: « Peut-on encore voyager en avion ? » Et pour convaincre les sceptiques, elle énumère toutes ses initiatives: réduction des émissions carbone de 50% d'ici à 2050, plantations d'arbres pour les compenser... Suffisant face au défi de la « honte de voler »? Comme souvent, c'est le consommateur qui détient la clé. Il devra renoncer à partir en vacances loin de chez lui, allonger ses temps de parcours pour des destinations plus proches... Est-il vraiment prêt à consentir de tels « sacrifices »? Si c'est le cas, le phénomène prendra de l'ampleur. Et pourrait devenir une vraie « tendance », comme le bio pour l'alimentation. ♦

## VIRUS

### Alerte rouge sur la tomate

**T**omato brown rugose fruit virus, tel est le nom d'un nouveau virus « particulièrement dangereux » pour les tomates, piments et poivrons, contre lequel aucun traitement n'existe, ont averti les autorités sanitaires. Identifié pour la première fois au Moyen-Orient en 2014, il a, depuis, contaminé l'Amérique

du Nord, l'Asie et l'Europe – dont l'Espagne, notre principal fournisseur. Il a été signalé en région Sud (Provence-Alpes-Côte d'Azur) en décembre 2018. Or, le constat est inquiétant: « Il peut se transmettre par les semences, les plants et les fruits infectés, ainsi que par simple contact. Et il peut survivre longtemps sans perdre son pouvoir infectieux. Aucun traitement ou aucune variété résistante n'existe aujourd'hui. » Toutes les cultures sont potentiellement exposées, les grandes serres des producteurs comme les potagers familiaux. Les principaux risques de contamination sont liés aux personnes qui circulent d'un jardin à l'autre, ainsi qu'aux achats de graines par Internet, dont certaines proviennent d'autres pays. Outre les semences et les plants eux-mêmes, les outils, mais aussi les vêtements, les chaussures, les roues des voitures, la terre et les insectes peuvent transporter le virus. ♦

**Les cultures menacées!**



TEK IMAGE / SPL - PHANIE

## EAU NON POTABLE

### Une filiale de Saur condamnée

**L**a Cise, filiale du groupe Saur, dessert une partie de l'île de La Réunion en eau potable. Elle vient d'être condamnée pour avoir fourni une eau ne répondant pas aux normes de potabilité pendant des années. Un couple avec jeunes enfants a découvert que son eau du robinet n'était pas potable, en particulier lors des épisodes de pluie intenses en période cyclonique. Ses démarches auprès de son distributeur d'eau restant sans résultat, il l'a attaqué en justice. La Cise plaide l'absence de faute, assurant que son contrat ne lui impose pas de fournir une eau toujours conforme aux normes sanitaires! Fin 2019, le tribunal lui a rappelé son obligation de résultat, à savoir celle de délivrer une eau en permanence potable. La Cise est condamnée à verser 7847 € à la famille. Elle doit par ailleurs lui livrer des fontaines à eau ou des bouteilles d'eau, à raison de 6 litres par jour, tant qu'elle ne fournira pas une eau conforme en toutes circonstances (astreinte de 100 €/jour) ♦



BURGER / PHANIE

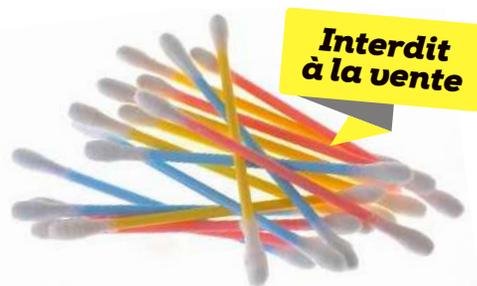


IMAGEBROKER / ANDIA

## PLASTIQUE À USAGE UNIQUE

### L'industrie tombe dans l'absurde

Plastics Europe, le puissant syndicat professionnel des industriels du plastique, défend l'utilisation des plastiques à usage unique... pour avoir de la matière à recycler. Dans un communiqué de presse, on lit que « l'objectif français de faire disparaître les emballages plastique à usage unique risque de compromettre l'atteinte des taux élevés de recyclage. Ceux-ci nécessitent en effet des investissements importants [...] qui pourraient être découragés par la perspective de disparition de la ressource à traiter ». Que l'industrie du plastique profère de telles énormités prouve que les interdictions décidées et à venir d'objets en plastique à usage unique



devraient être efficaces ! Une excellente nouvelle pour l'environnement et notre santé, tant l'accumulation de micro et nano plastiques devient préoccupante (QC n° 572). Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, cotons-tiges, gobelets et assiettes jetables en plastique sont interdits à la vente en France. La réglementation européenne enrichira cette liste d'interdictions le 1<sup>er</sup> janvier 2021 en y ajoutant couverts, pailles, touillettes, tiges pour ballons gonflables et emballages alimentaires en polystyrène expansé. Restent les petites bouteilles, un gisement énorme de déchets qui demeure autorisé... Les industriels ont encore de quoi recycler !

## JUSTICE

### Des jugements à exécuter sans délai

Voilà une petite révolution dans le droit français qui fait grincer les dents chez les juristes. Les jugements rendus par les tribunaux civils de première instance deviennent exécutoires de plein droit (art. 514 du code de procédure civile). C'est l'une des mesures de la loi Justice adoptée au printemps, celle qui a fusionné TGI (tribunaux de grande instance) et TI (tribunaux d'instance) dans des tribunaux judiciaires (QC n° 588). Avec cette exécution provisoire d'office, même si l'une des parties fait appel, la décision s'applique. De fait, celle condamnée à verser des dommages-intérêts devra le faire sans délai. Cela vaut pour les seules procédures introduites après le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Avant cette réforme, le juge disposait d'une certaine latitude. Il devait spécifier qu'il ordonnait l'exécution du jugement, ce qui n'était pas systématique. En dehors de ce cas, faire appel avait un effet suspensif. Les dispositions du premier jugement étaient en principe « gelées ».

### La mesure fait grincer les dents de nombreux juristes

être rétablie dans la situation antérieure si elle gagne ce second round. Elle peut ainsi, par exemple, obtenir le remboursement des dommages-intérêts qu'elle a dû verser ! Nombre d'observateurs pointent les difficultés que cela ne manquera pas d'occasionner, avec à la clé de nouveaux contentieux. Autrement dit, tout l'inverse de l'objectif de cette réforme, qui est de désengorger les tribunaux ! Environ 20 % des décisions de première instance font aujourd'hui l'objet d'un appel. Et le taux d'infirmité tourne autour de 50 % ! L'exécution provisoire d'office supporte néanmoins des exceptions fixées par la loi. Ainsi, elle ne s'applique pas à plusieurs décisions statuant sur l'état civil (comme la demande de changement de nom ou de prénom), à celles du juge des affaires familiales (autorité parentale et pension alimentaire, notamment) ou liées à l'adoption. Le juge a la possibilité de renoncer à l'exécution s'il estime qu'elle est incompatible avec la nature de l'affaire traitée. Autre cas de figure, s'il y a appel, la partie condamnée peut solliciter auprès du premier président de la cour d'appel compétente, sous conditions, la suspension de l'exécution. ♦

### Il faudra rembourser !

Désormais, avec l'exécution provisoire imposée, la partie qui a perdu en première instance et interjette appel doit

RAPPELS PRODUITS

LAMPE MOUTON BLANC EN PORCELAIN DE MARQUE YLIADES Référence: 71156.



Code-barres: 3028601711566. **PROBLÈME:** risque de choc électrique pour les enfants. **OÙ S'ADRESSER:** remboursement en magasin d'achat.

ASPIRATEUR SANS FIL KVCM222P-18 DE MARQUE KLINDO RAPPELÉ PAR CARREFOUR

Code-barres: 3615005680415. **PROBLÈME:** un défaut du système de charge de l'aspirateur peut provoquer l'explosion de la batterie. **OÙ S'ADRESSER:** remboursement en magasin Carrefour. Informations au 0805 909 809.



ACCESSOIRES DE DÎNETTE DE MARQUE TIM & LOU RAPPELÉS PAR LA GRANDE RÉCRÉ

Sachet de dînette. Référence: TL25. Codes-barres: 5420019722215/5420019722383. Panier de dînette garni. Référence: TL67. Code-barres: 5420019723397. Égouttoir 26 pièces. Référence: TL58. Codes-barres: 8437010732584/5420019721386. **PROBLÈME:**



certaines éléments présentent un risque en cas de casse, de petites pièces pouvant être ingérées par les enfants. **OÙ S'ADRESSER:** remboursement en magasin La Grande Récré.

GRENOUILLÈRE BLEU NUIT DE MARQUE SERGENT MAJOR Référence: 19H5BFQ2GRE. **PROBLÈME:** les pompons sur les pieds du vêtement se détachent facilement et présentent donc un risque d'étouffement en cas d'ingestion par un bébé.

**OÙ S'ADRESSER:** remboursement en magasin Sargent Major.



SMART BATTERY CASE DE MARQUE APPLE

Pour iPhone XS, iPhone XS Max et iPhone XR fabriqués entre janvier et octobre 2019.

**PROBLÈME:** la Smart Battery Case ne charge pas ou charge seulement par intermittence lorsqu'elle est branchée à une source d'alimentation.

**OÙ S'ADRESSER:** processus de remplacement sur <https://support.apple.com/fr-fr/iphone-xs-xs-max-xr-smart-battery-case-replacement>



Tous les rappels de produits sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

Pourtant on savait!



Marine Martin, présidente de l'Apesac, s'est félicitée de l'évolution de la procédure pénale.

DÉPAKINE

Sanofi mis en examen

C'est pour tromperie aggravée et blessures involontaires que la firme pharmaceutique Sanofi vient d'être mise en examen dans l'affaire de la Dépakine (valproate de sodium). Pris pendant la grossesse, cet anti-épileptique peut provoquer des malformations de l'enfant à naître ou des troubles du développement comportemental et cognitif après la naissance. Le risque était connu mais les femmes sous Dépakine

la période 1967-2016 présentent au moins une malformation majeure, selon des estimations officielles. Depuis deux ans, des recommandations à destination des médecins et des pharmaciens ont été publiées pour éviter d'entreprendre des traitements par valproate de sodium chez toutes les filles ou femmes, afin de n'avoir pas à gérer leur arrêt en cas de grossesse. L'association Apesac, qui rassemble les familles touchées par les séquelles de la Dépakine, s'est félicitée, par la voix de sa présidente Marine Martin, du pas franchi dans une procédure pénale entamée en 2016. Au total, 37 familles ont porté plainte. L'Apesac reproche à Sanofi de n'avoir pas suffisamment informé les patientes de la toxicité de la Dépakine, qui était connue depuis les années 1980. La notice n'a que tardivement été mise à jour. De son côté, Sanofi se défait sur l'Agence du médicament (Afssaps, à l'époque), laquelle aurait tardé à accepter les modifications demandées par le fabricant. ♦

Le médicament peut provoquer des malformations

le restaient pendant leur grossesse, les crises d'épilepsie étant considérées comme un danger plus grand pour le fœtus que le médicament. Dans le meilleur des cas, elles faisaient l'objet d'une surveillance plus étroite jusqu'à l'accouchement. Résultat, entre 2 150 et 4 100 enfants exposés au médicament sur

## CORONAVIRUS

## Les masques chirurgicaux sont-ils nécessaires ?

L'annonce d'une épidémie provoquée par une nouvelle souche de coronavirus venue de Chine a été suivie d'une ruée vers les masques chirurgicaux, en pharmacie et sur Internet. Les acheteurs sont des personnes en bonne santé qui souhaitent se prémunir contre cette infection respiratoire. Mais, en l'absence de symptômes (fièvre, frissons, écoulement nasal, douleurs musculaires...), ce type de protection est inutile, même pour des populations à haut risque de complications. Ces masques ont fait l'objet de plusieurs essais cliniques et aucun n'a démontré son efficacité, même parmi les modèles les plus sophistiqués (FFP) équipés d'un dispositif de filtration et plus couvrants. Et pour cause: l'infection se propage aussi par les mains. La prévention ne devient efficace que lorsque le port du masque est associé au lavage des mains, ce qui suggère que combiner différentes mesures, dites « barrières », est une meilleure méthode. En revanche, si l'on présente des symptômes, mettre un masque est recommandé pour protéger les autres. Il diminue la quantité de virus propagés dans l'air. Toutefois, cela ne suffit pas: les infections respiratoires comme la grippe



P. DAMBARAGE / ZUMA - REA

ou les coronavirus se transmettent par les gouttelettes de salive émises en toussant ou en éternuant, par les aérosols viraux présents dans le souffle et par les mains. Or, les masques chirurgicaux ne couvrent pas tout le visage, ils laissent donc passer les aérosols... d'où l'intérêt, en complément, de se laver régulièrement les mains, tousser dans son coude, utiliser des mouchoirs à usage unique, nettoyer régulièrement les surfaces souillées et rester chez soi jusqu'à la fin des symptômes. ◆

## SANTÉ

## Prévenir les conflits d'intérêts

En plein procès du Mediator, le quotidien *Le Monde* a publié une tribune paraphée entre autres par Irène Frachon, la pneumologue grâce à qui l'affaire a éclaté. Les signataires estiment insuffisants les efforts entrepris pour préserver le secteur de la santé de l'influence de l'industrie. Leur tribune vise notamment les hôpitaux et les facultés de médecine. Parmi les pistes proposées: formation initiale et continue obligatoire aux liens d'intérêts, uniformisation des règles de prévention des conflits d'intérêts dans les facultés de médecine, installation d'un comité de déontologie dans chaque hôpital, interdiction pour les industriels de financer les infrastructures comme les blocs opératoires et, enfin, création à l'échelle des groupements hospitaliers de territoire d'une instance unique de choix des médicaments et dispositifs achetés. Les prescriptions initiées lors d'une hospitalisation ont en effet tendance à être poursuivies par les médecins traitants, « ce qu'ont très bien compris les entreprises du médicament », notent les signataires. ◆



## RHUME

## Des médicaments en vente libre à éviter

Nouvelle mise en garde sur les médicaments antirhume. L'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) publie sur son site une mise à jour des documents appelant à la prudence vis-à-vis de ces produits contenant des vasoconstricteurs. Car si ces molécules présentent l'avantage de diminuer la sensation de nez bouché en diminuant le calibre des vaisseaux (ce qui permet de mieux dormir), ce rétrécissement augmente les risques d'AVC, d'infarctus, d'hypertension, ou encore de convulsions. Mieux vaut donc se passer de ces spécialités: Actifed LP rhinite allergique, Actifed Rhume, Actifed Rhume jour et nuit, Dolirhume paracétamol et pseudoéphédrine, Dolirhume Pro paracétamol pseudoéphédrine et doxylamine, Humex



BURGER / PHANIE

Rhume, Nurofen Rhume, RhinAdvil Rhume ibuprofène pseudoéphédrine, RhinAdvil Caps Rhume ibuprofène pseudoéphédrine, Rhinureflex et Rhumagrip. Débouchez plutôt votre nez en utilisant plusieurs fois par jour des produits de lavage (dosettes de sérum physiologique, sprays d'eau de mer, poire de lavement Rhino Horn, etc.), et en dormant la tête surélevée. Un rhume guérit en une semaine, avec ou sans médicaments.

ASSURANCE EMPRUNTEUR

# Faites jouer la concurrence !

**A**près son calculateur, disponible sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org), qui donne une idée des économies que vous réaliseriez en changeant d'assurance emprunteur, l'UFC-Que Choisir propose son comparateur sur [Quechoisirensemble.fr](http://Quechoisirensemble.fr). Il vous permettra de trouver un contrat équivalent au vôtre, mais moins cher. Soit en première intention (vous n'êtes pas obligé de choisir l'assureur proposé par votre banquier), soit parce que vous comptez renégocier l'assurance souscrite à la signature du prêt immobilier et en changer si vous n'obtenez pas une réduction de son montant. Le droit à résiliation est ouvert chaque année à la date anniversaire du contrat. Le jeu en vaut la chandelle : avec la baisse des taux des crédits immobiliers, la part de l'assurance pèse mécaniquement plus lourd dans le budget des emprunteurs. L'UFC-Que Choisir a calculé que, pour un couple de 45 ans, qui a contracté un prêt de 250 000 € sur 20 ans au taux de 1,10 %, le coût de l'assurance signée avec la banque ayant accordé ce crédit représente près de 80 % du montant des intérêts (22 700 € contre 28 600 €

## Nos outils pour vous aider

**1 Estimez les économies possibles** que vous pourriez réaliser en changeant d'assurance emprunteur avec notre calculateur sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org).

**2 Trouvez le contrat adapté à votre profil** grâce à notre comparateur sur [Quechoisirensemble.fr](http://Quechoisirensemble.fr).

d'intérêts). À garanties égales, et sur la durée de l'emprunt, faire jouer la concurrence peut aboutir à une économie considérable – jusqu'à 11 000 € pour ce couple.

## Un droit encore trop théorique

Les consommateurs ont-ils conscience des profits qu'ils pourraient tirer d'un changement d'assurance emprunteur ? Pas sûr... D'autant que le parcours reste semé d'embûches. Certes, le législateur tente de leur dégager la voie. La proposition de loi Bourquin devrait ainsi faciliter les choses, notamment en ce qui concerne les délais de résiliation. Adopté en première lecture au Sénat, le texte doit à présent être examiné par l'Assemblée nationale. L'UFC-Que Choisir encourage cette

dernière à confirmer l'essai pour « rendre réellement effectif le droit des souscripteurs à la résiliation annuelle des assurances emprunteurs ». D'après l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), l'organisme de tutelle des banques et assurances, les banquiers concentrent 87,5 % des contrats (bancassureurs). Quand on sait qu'ils gardent en moyenne 70 € sur 100 € de prime versés, on comprend mieux leur souci de préserver cette rente... Quitte à s'affranchir du droit des consommateurs. L'ACPR relève d'ailleurs la récurrence de techniques pernicieuses. Aux pratiques strictement interdites (comme la hausse des taux d'intérêt du prêt si l'on refuse l'assurance proposée avec) s'ajoutent les habituelles manœuvres dilatoires (absence de réponse à une demande de renégociation, requêtes redondantes...). L'objectif étant, bien entendu, de décourager le particulier qui souhaite renégocier son contrat ou aller voir ailleurs. Autant de points noirs que le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) pourrait mettre à son tour en évidence. Cet organisme, dans lequel siège un représentant de l'UFC-Que Choisir, travaille sur un bilan de l'ouverture à la concurrence de l'assurance emprunteur. Il devrait être publié au second semestre de cette année. ♦



Le calculateur de l'UFC-Que Choisir permet d'estimer les économies réalisables en changeant d'assurance emprunteur.



J. BONNEFOY - IMAGESOURCE/AGE

## COSMÉTIQUES COMME AVANT

### Bilan mitigé

**V**ous êtes nombreux à nous interroger sur la marque de cosmétiques bio Comme Avant. Elle joue la simplicité, aussi bien dans sa gamme de produits très resserrée que dans ses listes d'ingrédients. On n'en trouve jamais plus de quatre par référence et tous sont a priori inoffensifs (notés vert dans notre appli QuelCosmetic). De plus, l'absence de parfums évite les allergènes, chose rare en cosmétique, bio ou non. Grâce aux emballages très réduits, on parvient presque à du zéro déchet, c'est un vrai plus. En revanche, la prise en main ne nous a pas toujours convaincus. Le shampoing solide se montre facile d'usage. Mais ce n'est pas le cas de la crème hydratante, solide elle aussi, qu'il faut réchauffer dans ses mains avant de pouvoir l'étaler. Et encore moins du déodorant et du dentifrice, tous deux sous forme de

Test d'usage



A. LECOMTE

poudre. Notons au passage que, sans fluor, le dentifrice aura du mal à prévenir les caries. Pour ces trois produits, il est malaisé d'estimer les quantités à employer. Ils s'avèrent globalement moins pratiques et moins plaisants à utiliser que leurs concurrents conventionnels, et s'adressent plutôt à ceux pour qui cet inconfort reste mineur comparativement à la conviction de protéger sa santé et la planète. ♦

## NANOPARTICULES

### Un appel à plus de prudence

**L**es nanoparticules sont surveillées de près par les scientifiques à cause de leur taille infinitésimale, augmentant a priori leurs potentialités toxiques, et de leur comportement imprévisible. On en trouve dans de nombreux produits de consommation courante, notamment alimentaires

### Face aux incertitudes il faut accélérer la recherche

ou cosmétiques (QC n° 566). L'une d'elles, le nano-dioxyde de titane, a vu son utilisation dans les aliments suspendue. Début février, le Comité de la prévention et de la précaution (CPP) a rendu un rapport appelant les pouvoirs publics à plus de prudence. « En tant que pédiatre, je suis préoccupé par le caractère pro-inflammatoire de

beaucoup de ces particules, l'inflammation étant en tête des facteurs menant au cancer, a déclaré Alain Grimfeld, président du CPP. Nous sommes dans le cas typique où doit s'appliquer le principe de précaution avec des substances présentant un danger non complètement défini mais plausible et ayant un impact possible important en matière de santé. On ne peut pas continuer à produire des nanoparticules par tonnes en disant "circulez, y a rien à voir" ». Les experts du CPP souhaitent notamment une accélération de la recherche, afin de mieux mesurer l'exposition humaine et environnementale aux nanoparticules. Trop d'incertitudes subsistent, alors que les produits qui en contiennent sont parfois inutiles. À tel point que le comité suggère une autorisation préalable à leur mise sur le marché, évaluant le rapport bénéfice/risque. ♦

## CIRCULATION

### Remonter les files, c'est dangereux !

**U**ne étude récente réalisée à Marseille par des chercheurs de l'Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux (IFSTTAR) montre que la circulation interfiles des deux-roues motorisés est associée à un risque cinq fois plus grand de collision avec un piéton. Autorisée dans trois départements (13, 33, 69) et en région Île-de-France sur les autoroutes et les voies à 70 km/h ou plus, à titre expérimental, la circulation interfiles des deux-roues motorisés ne l'est pas en milieu urbain. La pratique est pourtant répandue. L'IFSTTAR recommande a minima des aménagements, comme des terre-pleins centraux, pour renforcer la sécurité des piétons.



J. LOIC/PNS

Retrouvez notre enquête **Vanille**

Le 5 mars  
dans

LA QUOTIDIENNE

Présentée par  
**Maya Lauqué et Thomas Isle**  
du lundi au vendredi  
à 11h 45 sur **France 5**



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

AGRICULTURE BIO

# Manque de volonté politique

**B**udget insuffisant, État défaillant, structures dépassées, coûts de production élevés... Tandis que la demande en aliments bio augmente, le financement de cette filière laisse craindre pour son avenir. Car si les ménages sont prêts à mettre la main au porte-monnaie, il n'en va pas de même des pouvoirs publics. Dans un rapport présenté début février, les sénateurs Alain Houpert (LR) et Yannick Botrel (PS) fustigent un « désengagement de l'État, malgré une communication offensive » tenant du « marketing politique » sans aucune vision. Les deux élus prédisent même que le plan Ambition Bio 2022, lancé en 2018 par l'ex-ministre de l'Agriculture Stéphane Travert, ne sera pas atteint. Avec, à mi-parcours, à peine plus de 8% des surfaces agricoles et 3% des volumes de la restauration collective en bio, on est loin de l'objectif de 15% des surfaces et 20% de bio dans la restauration... Les sénateurs tablent, au mieux, sur 2026 pour arriver à ces taux, et encore à condition de mettre le paquet. Ce qui semble mal engagé au vu des nombreuses

faillites qu'ils relèvent. Face à la fragilité des fermes en bio (contraintes techniques, sensibilité aux accidents climatiques et sanitaires, rendements moindres...), les soutiens aux agriculteurs ne sont pas à la hauteur, d'autant qu'il y a des dysfonctionnements récurrents dans le versement des aides. Le rapport tacle aussi l'encadrement de la filière bio, qu'il s'agisse de la « marginalisation » du ministère de l'Agriculture, du « manque de rigueur » de l'Institut

national des appellations d'origine (Inao) ou des « missions hétéroclites » de l'Agence bio. Sans compter les contrôles de la répression des fraudes, insuffisants faute de moyens, et l'Institut technique de l'agriculture biologique (Itab) placé en redressement judiciaire en 2019 ! Alors qu'il faudrait booster les conversions pour rattraper le retard, ce rapport laisse planer le doute sur la capacité du bio à se développer, voire à se maintenir. ♦

C'est pas sérieux



VOISIN/PHANIE

## VÉHICULES AU RAPPEL

LES AUTOMOBILISTES CONCERNÉS DOIVENT S'ADRESSER À LEUR CONCESSIONNAIRE, QUI SE CHARGERA DE L'INTERVENTION.



BMW série 1



Mercedes Classe A



Tous les rappels de véhicules sont sur notre site [QUECHOISIR.ORG](http://QUECHOISIR.ORG)

**LES BMW Z4** produites du 17 au 25 juillet 2019.  
**PROBLÈME :** dysfonctionnement des phares en raison d'une erreur de fabrication de l'unité électronique de contrôle chez le fournisseur.

**LES BMW SÉRIE 1, SÉRIE 3, M3, X1 ET Z4**, fabriquées de mars 2007 à novembre 2011.  
**PROBLÈME :** endommagement d'un câble électrique positif pouvant entraîner une défaillance du moteur et des systèmes électriques du véhicule.

**LES BMW X6 ET X6M** construites entre le 11 septembre 2013 et le 9 novembre 2019.

**PROBLÈME :** les fixations Isofix sur les sièges arrière peuvent être fragilisées dans le temps, et risquent de perdre leur efficacité de maintien.

**LES CITROËN C3 AIRCROSS ET BERLINGO** fabriqués entre le 22 juin et le 15 juillet 2019.  
**PROBLÈME :** la colonne de direction peut ne pas avoir été fabriquée selon les spécifications. Cela risque d'aboutir à une défaillance de la direction et à une perte de contrôle du véhicule.

**LES FORD FIESTA** construites du 15 mai au 17 juin 2019.  
**PROBLÈME :** défaillance possible de la colonne de direction.

**LES FORD FIESTA** fabriquées entre le 18 et le 25 septembre 2019.  
**PROBLÈME :** serrage insuffisant des fixations de la banquette arrière.

**LES FORD FOCUS** produites entre le 21 mars 2018 et le 7 mars 2019.  
**PROBLÈME :** mauvaise fixation du câblage d'alimentation électrique moteur, qui peut être coupé en frottant contre l'arbre de transmission.

**LES MERCEDES CLASSE A** construites du 16 octobre au 30 novembre 2018.  
**PROBLÈME :** soudure défectueuse dans le dispositif de réglage de la hauteur du siège avant.

En progrès

BIEN-ÊTRE ANIMAL

# Des avancées malgré beaucoup de flou

La castration à vif des porcelets et le broyage des poussins seront interdits fin 2021, a annoncé Didier Guillaume, ministre de l'Agriculture, le 28 janvier. D'ici là, les filières devront trouver des alternatives économiquement viables. Le ministre n'a pas fourni de réponses sur l'éventuelle hausse de prix qui en découlera pour les ménages. Parmi les autres mesures, un futur décret devrait « *interdire toute pratique douloureuse en élevage* », mais le ministre reconnaît « *qu'il n'y a encore rien dedans* ». Un appel d'offres a été lancé pour une expérimentation sur la vidéosurveillance en abattoir. Enfin, c'est le grand flou sur l'information aux consommateurs : un futur « *étiquetage du mode d'élevage* » devrait être étudié, et la France compte porter la réflexion au niveau européen, mais rien de précis n'est encore acté. Une « *expérimentation* » de deux ans pourrait démarrer l'an prochain. Les associations de protection des animaux ont immédiatement réagi. Si elles se félicitent des annonces sur la castration des porcelets et le



Le broyage des poussins va être interdit. Un futur décret devrait aussi prohiber les pratiques douloureuses en élevage.

F. MAIGROT/REA

## Le ministre de l'Agriculture a fait plusieurs annonces

broyage des poussins, elles critiquent le flou des autres dispositions. L'ONG CIWF, qui défend un élevage durable, déplore « *l'oubli total des cages* » et Welfare, ONG de lutte pour la protection des animaux de la ferme, continue de réclamer « *l'arrêt pur et simple de la castration* ». Didier Guillaume a également annoncé des mesures concernant les animaux de compagnie. Notamment des sanctions en cas d'absence d'identification des chats. ♦

### Que Choisir et la confidentialité de vos données personnelles

# **Les informations personnelles collectées** font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de l'UFC-Que Choisir située au 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris, aux fins de gérer les abonnements et les commandes de produits/services et leur suivi; de réaliser des statistiques; d'effectuer du profilage pour adresser des offres personnalisées et, enfin, de compléter ces données afin de mieux connaître nos interlocuteurs.

# **Une partie des données provient des associations locales et de courtiers en données** (données d'identification, coordonnées, informations sur la demande, etc.).

# **Les données à caractère personnel peuvent être transmises à nos services internes**, aux entités de l'UFC-Que Choisir, à des organismes de presse français partenaires et à des associations caritatives, dont une liste exhaustive figure dans notre politique de confidentialité (accessible sur <https://quechoisir.org/dcp>) comme à des prestataires externes, dont certains hors Union européenne. L'UFC-Que Choisir s'assure des garanties appropriées préalablement

à tout transfert, dont une copie peut être obtenue en écrivant à l'adresse précitée.

# **Vous pouvez exercer vos droits d'accès**, de rectification, de portabilité, d'effacement de données ainsi que d'opposition au traitement ou à sa limitation, et définir des directives post-mortem via le formulaire en ligne sur <https://quechoisir.org/dpo>. Il est aussi possible de formuler une réclamation auprès de la Cnil.

# **Les données à caractère personnel sont conservées de manière sécurisée** trois ans à compter du terme d'un contrat (abonnement, commande...), sans écarter les dispositions réglementaires propres à certaines catégories de données imposant une durée de conservation particulière ou leur suppression.

# **Le traitement des informations personnelles**, suivant les finalités poursuivies, est nécessaire: soit à l'exécution d'un contrat, soit à la réalisation des intérêts légitimes de l'UFC-Que Choisir (analyse de son audience, promotion de son activité), soit repose sur votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

### RECTIFICATIFS

# **Achat de parfums sur Internet** S'il est bien d'origine britannique, le site Feel Unique dispose aussi de parfumeries en France et expédie ses parfums depuis l'Hexagone, contrairement à ce que nous indiquions dans notre numéro de février (QC n° 588).

# **Assurances** Dans l'article « Assurances, celles qui assurent en cas de sinistre » (QC n° 587), nous avons publié deux photos (p. 52) avec la légende commune: « *Le travail des experts mandatés par les compagnies d'assurances demeure l'un des points noirs de notre enquête.* » Arnaud Delacour, qui apparaît sur la photo du dessous, nous demande de préciser qu'il est expert d'assuré et non un expert mandaté par les assureurs.

# **Fromage à raclette** Nous avons commis une inversion dans l'article « Fromage à raclette, une spécialité surtout industrielle » (QC n° 588, p. 29). La raclette fermière est signalée par une pastille verte (et non rouge) sur la meule. La laitière, par une rouge (et non une verte).



ALAIN BAZOT  
PRÉSIDENT DE  
L'UFC-QUE CHOISIR

A. LECOMTE

## RÉFORME

## Le 100 % Santé en danger ?

Si l'UFC-Que Choisir a, dès l'origine, apporté son soutien au principe de la réforme du 100 % Santé, qui propose à tous les assurés des lunettes, des prothèses dentaires et des aides auditives sans reste à charge, c'est en l'assortissant de conditions indispensables à son succès. D'abord, la qualité des prestations doit être au rendez-vous. Cela semble bien être le cas, comme le prouve notre test inédit sur les audioprothèses (p. 44-51) : celles qui sont couvertes par le 100 % Santé offrent, en laboratoire, une qualité équivalente aux modèles les plus chers. Pas de santé au rabais, donc.

### Les professionnels doivent jouer le jeu

Autre nécessité : que les professionnels jouent le jeu. Car si les opticiens, dentistes et audioprothésistes « débinent » injustement les offres remboursées intégralement, les consommateurs s'en détourneront, et l'objectif sera manqué. À ce titre, l'inacceptable « clause de conscience » accordée aux dentistes, qui peuvent se contenter d'indiquer que le 100 % Santé existe sans le pratiquer eux-mêmes, est de fort mauvais augure. L'État a intérêt à mener les contrôles qui s'imposent, afin de vérifier que le devoir de conseil et de loyauté des spécialistes vis-à-vis de leurs patients prévaut. Enfin, les cotisations des complémentaires santé ne doivent pas s'envoler en raison de ces nouveaux paniers. L'application de la résiliation à tout moment des contrats santé, permettant aux assurés de jouer leur rôle de régulateurs, doit entrer en vigueur urgemment. Sans ce sursaut, l'avancée du 100 % Santé se transformera en coûteuse pantalonnade. ♦



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur  
**QUECHOISIR.ORG**

## DES ACTIONS NATIONALES

### DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

## Les consommateurs répondent à l'appel

Plus de 300 000 personnes ont déjà signé la pétition « Démarchage: interdisons le fléau », lancée par l'UFC-Que Choisir avec 10 autres associations de consommateurs. Grâce à ce fort soutien, nous avons remporté plusieurs victoires. Notamment l'interdiction du démarchage téléphonique pour les travaux de rénovation énergétique (source de litiges aux montants très élevés) et le renforcement des sanctions en cas de démarchage abusif. Dans le cadre de la proposition de loi discutée, en deuxième lecture, fin janvier à l'Assemblée, les députés ont également restreint les dérogations à Bloctel et amélioré la lutte contre les numéros frauduleux. Mais nous pouvons obtenir plus, alors restons mobilisés. Compte tenu de l'enjeu social et économique que constitue le démarchage téléphonique intempestif, véritable plaie pour les Français, il est important d'accroître la pression sur les parlementaires afin que, comme en Allemagne, au Portugal et au Royaume-Uni, soit édictée l'interdiction de principe du démarchage téléphonique, sauf consentement préalable exprès. Signez et faites signer la pétition sur [ufcq.link/demarchage589](http://ufcq.link/demarchage589). ♦

À noter: une version « papier » de la pétition est jointe à ce numéro pour les abonnés.

### COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

## La tant attendue résiliation à tout moment

Après avoir obtenu du législateur le principe de la résiliation à tout moment des complémentaires santé, l'UFC-Que Choisir se bat pour que la mesure entre en vigueur dans les plus brefs délais. En effet, la loi votée en 2019 prévoit cette possibilité « au plus tard au 1<sup>er</sup> décembre 2020 ». Or, l'étude de plusieurs contrats 2020 souligne une augmentation médiane de 5% des tarifs cette année, sachant que, pour un senior, ils dépassent souvent 1500 € par an. D'où l'importance

### Cette mesure doit entrer en vigueur urgemment

de libérer au plus tôt les consommateurs de leur engagement, notamment ceux qui, victimes d'un démarchage, se retrouvent dotés malgré eux d'une double couverture aussi inutile que coûteuse. Comme nous l'avons déjà expliqué, cette mesure permettrait aux Français d'économiser plus d'un milliard d'euros de pouvoir d'achat. Plus tôt elle sera mise en œuvre, plus tôt les particuliers pourront faire jouer la concurrence et baisser les prix. Et ce d'autant plus que la loi a repris notre demande d'obliger les organismes complémentaires à informer sur le taux de redistribution aux assurés des cotisations, dans le but de simplifier les comparaisons. L'UFC-Que Choisir a saisi la ministre de la Santé pour que soit adopté, le plus rapidement possible, le texte d'application tant attendu. ♦



LAST MINUTE

## Stop aux souscriptions forcées !

Dans son combat pour la restauration du juste prix, l'UFC-Que Choisir a assigné Last Minute pour pratiques commerciales illicites, agressives et trompeuses devant le tribunal judiciaire de Paris. Le voyageur en ligne a mis au point un piège très efficace. Quand un internaute a choisi les modalités de paiement du vol et/ou du séjour qu'il a sélectionnés, une fenêtre d'apparence récapitulative s'ouvre. Elle affiche, en petits caractères, la proposition d'une assurance complémentaire que le consommateur n'avait pas initialement retenue, précédée d'un grand bouton rose « J'accepte et continue ». L'attention du client étant détournée, il souscrit malgré lui ce contrat, alors que la législation impose le double-clic lui permettant de vérifier son achat. Cette technique se révèle très lucrative pour l'opérateur, qui récupère ainsi plusieurs millions d'euros par an. L'UFC-Que Choisir a donc saisi la justice pour que soit sanctionné ce stratagème. Dans l'attente de sa décision, l'association appelle les consommateurs à la plus grande vigilance s'ils utilisent ce site. ♦

### L'UFC-Que Choisir a assigné le site en justice

malgré lui ce contrat, alors que la législation impose le double-clic lui permettant de vérifier son achat. Cette technique se révèle très lucrative pour l'opérateur, qui récupère ainsi plusieurs millions d'euros par an. L'UFC-Que Choisir a donc saisi la justice pour que soit sanctionné ce stratagème. Dans l'attente de sa décision, l'association appelle les consommateurs à la plus grande vigilance s'ils utilisent ce site. ♦

## DROIT DE LA CONSOMMATION

### Garantie légale de conformité

Dans le cadre de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, l'UFC-Que Choisir a obtenu que l'existence et le délai de la garantie légale de conformité, qui permet la réparation, le remplacement ou le remboursement d'un produit s'il présente des défauts (lire aussi

les articles p. 52-53 et p. 66), soient mentionnés sur les factures. Cela renforce l'information des consommateurs sur leurs droits et, dès lors, la lutte contre la souscription de garanties commerciales souvent inutiles, car redondantes avec la garantie légale qui, elle, est gratuite.

## RESSOURCE AQUATIQUE

### Une consommation responsable pour ma commune

Tandis que s'ouvre la 2<sup>e</sup> édition des Assises de l'eau, qui a pour objectif d'améliorer la qualité de la ressource, l'UFC-Que Choisir jette un pavé dans la mare. Elle dénonce l'absence de données publiques sur les 1 000 captages (les sites où l'eau est prélevée à destination des consommateurs) définis comme prioritaires lors du Grenelle de l'environnement de 2007. Vu le niveau des pollutions, surtout d'origine agricole, des plans d'action avaient alors été décidés. L'UFC-Que Choisir exige, en urgence, un bilan exhaustif de ces sources. Dans cette attente, elle a mené l'enquête, avec l'aide des bénévoles de ses associations locales, sur 102 points de captage prioritaires de 27 départements. Il ressort de cette analyse que les mesures de protection peuvent être efficaces: 76 sources ont ainsi vu leur pollution baisser ou se stabiliser. Forte de ce constat, et après avoir identifié les facteurs de succès (pilotage par les communes desservies, mesures obligatoires...), l'UFC-Que Choisir plaide pour un renforcement réglementaire de la protection et une extension à l'ensemble des captages (35 000 sur le territoire) de ces dispositifs de lutte contre les pollutions diffuses. Évidemment, elle réclame aussi l'application du principe préleveur-pollueur-payeur, mesure plébiscitée par les Français dans le cadre de la contribution des consommateurs au Grand débat national (QC n° 578). Échaudée par les États généraux de l'alimentation et refusant que les Assises de l'eau accouchent de « mesureries », l'UFC-Que Choisir compte bien porter haut et fort ses propositions. ♦



R. DAMORET/REA

## PESTICIDES

S'associant à un collectif d'ONG, l'UFC-Que Choisir attaque, devant le Conseil d'État, l'arrêté définissant les distances minimales pour l'épandage de pesticides par rapport aux habitations. Ce qui lui est reproché ? De ne pas protéger suffisamment les riverains et les promeneurs.

DES ACTIONS **LOCALES** — Par **MARIE BOURDELLÈS**

**RENDEZ-VOUS CONSO**

# Des écoGESTES à portée de main

L'UFC-Que Choisir vient de créer de nouveaux rendez-vous conso autour d'une même thématique : la consommation responsable. Ces ateliers, animés par les associations locales, visent l'échange et la découverte de bonnes pratiques.

Depuis quatre ans, les rendez-vous conso rythment la vie des associations locales (AL). Leur ambition ? Vous offrir la possibilité d'acquiescer des réflexes adaptés grâce à des ateliers pratiques et gratuits. Après les contenus dédiés à l'alimentation-santé (lire l'article ci-dessous) et aux arnaques, l'UFC-Que Choisir a décidé, cette année, de vous apporter son savoir-faire sur la consommation responsable. Une thématique qui se déclinera en quatre séances animées par les AL : « Je respire un air sain chez moi », « Je réduis mes déchets », « J'économise l'eau à la maison » et « Je limite ma consommation d'électricité ». « Ces ateliers interactifs s'inscrivent dans notre mission d'intérêt général et aident les consommateurs à faire les meilleurs choix pour leur budget, leur santé et l'environnement », explique Catherine Guillerm, responsable pédagogique à l'UFC-Que Choisir. L'objectif ? Vous donner des clés pour préserver la planète mais aussi votre santé au quotidien. Activités pratiques, discussions, jeux ou encore schémas à compléter vous permettront de connaître, par exemple, le parcours de l'eau, les consignes de tri des déchets, la dépense énergétique des équipements électriques... Les bonnes pratiques seront également présentées. Chaque



La consommation responsable sera au cœur de l'action des associations locales.

participant repartira avec le guide des écoGESTES de l'UFC-Que Choisir, qui résume l'ensemble des informations en la matière et délivre de précieux conseils pour l'avenir. « Choisir, c'est préférer, c'est

aussi renoncer. C'est préférer la durée à l'instant, la sauvegarde de la nature à son exploitation » : cette déclaration d'André Romieu, fondateur de l'UFC-Que Choisir, date de 1951. Elle s'avère éminemment d'actualité aujourd'hui, à l'heure où l'écoresponsabilité préoccupe chaque jour davantage la population, en particulier les jeunes. ♦

**UFC-QUE CHOISIR** 233, BOULEVARD VOLTAIRE, 75011 PARIS

**PETIT-DÉJEUNER**

## En Haute-Vienne, on sensibilise les lycéens

Animer des ateliers conso (lire l'article ci-dessus) peut être l'occasion de rencontrer de nouveaux publics et d'agir dans différents types de structures. Pour preuve, l'UFC-Que Choisir de la Haute-Vienne est intervenue durant cinq jours au sein du lycée Maryse-Bastie, à Limoges (87), afin d'échanger avec des jeunes sur l'importance du petit-déjeuner.

« Nous voulions créer un moment convivial avec les lycéens, les faire réagir en tant que consommateurs », raconte Claude Janicot, l'un des bénévoles qui a mené ce rendez-vous. L'automne dernier, accompagné de Françoise Faye, une autre volontaire, il a ainsi rencontré six classes, de la troisième « prépa-métiers » à la première : « Nous leur avons donné des informations très concrètes, documentation à l'appui, et fait goûter certains produits : dégustation de jus d'orange industriel et d'une orange pressée, de fruits issus de localités voisines, de lait, de compotes... Les élèves ont été très

réceptifs à la valorisation des circuits courts et du bien-manger », se réjouit Claude Janicot. Ce dernier ajoute que l'association locale, dotée d'une équipe de cinq bénévoles dédiés aux rendez-vous conso, souhaite continuer dans cette voie : « Nous avons obtenu l'agrément de l'académie de Limoges, donc nous désirons poursuivre ces expériences dans les établissements scolaires, publics mais aussi privés, pour le bien des adolescents. » ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE LA HAUTE-VIENNE**  
4, RUE CITÉ-LOUIS-CASIMIR-RANSON,  
87000 LIMOGES

**Au menu, convivialité, informations mais aussi dégustation**

**PARTENARIAT**

## Se battre contre l'isolement numérique

Voilà un an, l'UFC-Que Choisir des Pyrénées-Orientales et la municipalité de Saint-Jean-Pla-de-Corts (66) nouaient un accord pour lutter contre l'isolement géographique et/ou numérique de certains citoyens (QC n° 579). Philippe Proia, à l'initiative de ce projet, a récemment rejoint l'UFC-Que Choisir de l'Aude en tant que bénévole. Il a décidé de mettre en place le même dispositif. Le succès ne s'est pas fait attendre. À peine arrivé, et déjà trois conventions signées ! Ainsi, Port-la-Nouvelle, Castelnaudary et



Dans l'Aude, certains habitants ne disposent pas d'Internet.

AGF FOTO / PNS

Cucugnan accueillent désormais les personnes qui ne disposent pas d'accès à Internet ou ne peuvent se déplacer dans l'une des cinq associations locales (AL) du département. Chaque habitant de l'une de ces villes ayant un litige peut ainsi aller à la mairie. Un employé municipal numérise les documents nécessaires puis les envoie par e-mail à l'AL. Cette dernière contacte alors le consommateur par téléphone et lui demande d'adhérer avant de traiter son dossier à distance. Ce partenariat vise aussi à accroître la notoriété de l'AL, les communes s'étant engagées à communiquer sur ce système auprès de leurs administrés. Philippe Proia ne compte pas s'arrêter en si bon chemin : « Nous avons commencé fin septembre 2019. Les mairies de l'Aude sont très réactives. Nous espérons obtenir entre 15 et 20 signatures. » ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE L'AUDE**

PLACE DES ANCIENS COMBATTANTS  
D'AFRIQUE DU NORD, 11000 CARCASSONNE

**LITIGES  
RÉSOLUS**

Chaque mois, des milliers de litiges sont traités par les associations locales de l'UFC-Que Choisir

**UFC-QUE CHOISIR DE NANTES**

1, PLACE DU MARTRAY, 44000 NANTES

## MGEN pas pressée

Lorsque M. et M<sup>me</sup> M. souscrivent leur crédit immobilier auprès du Crédit foncier, ils optent pour l'assurance emprunteur de la MGEN, dotée d'une garantie décès à hauteur de 100 % pour chacun des deux époux. Après le décès de son mari, madame M. contacte la mutuelle pour le paiement du solde du prêt, comme prévu au contrat. Sept mois après sa déclaration et plusieurs lettres de relance, l'assurée obtient enfin le remboursement tant attendu ; sept longs mois durant lesquels le Crédit foncier a continué de lui prélever les mensualités de l'emprunt. Elle se tourne alors vers l'UFC-Que Choisir de Nantes, qui lui conseille de demander le versement d'une indemnité au titre des 1538 € d'intérêts payés à tort au cours de cette période. La MGEN

**REJOIGNEZ  
NOS ASSOCIATIONS  
LOCALES**



Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense

des consommateurs avec plus de 141 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 150 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (Quechoisir.org).

ne répond pas, madame M. décide de saisir la justice. Le tribunal d'instance (désormais tribunal judiciaire) de Nantes lui donne raison : la MGEN est tenue de lui verser cette somme, à laquelle s'ajoutent 300 € de frais de procédure. ♦

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

## La banque postale brouille les cartes

En épluchant ses relevés, madame F. réalise que des retraits et des achats en ligne ont été exécutés sur son compte avec une carte bancaire qu'elle n'a jamais eue en sa possession : soit 10 950 € indûment prélevés en moins de huit jours ! Paniquée, elle dépose plainte au commissariat et contacte La banque postale afin d'être indemnisée. Trois mois

plus tard, elle reçoit une réponse : « Les données informatiques dont nous disposons indiquent avec certitude que les transactions contestées ont été effectuées en présence physique de votre carte, avec validation du code confidentiel. » Madame F. est manifestement victime d'escrocs qui ont accès à ses coordonnées bancaires mais l'établissement ne veut rien entendre. Elle décide donc de faire appel à l'UFC-Que Choisir de Grenoble, qui envoie trois courriers à La banque postale. Les deux premiers restent sans effet, le troisième indique qu'une procédure judiciaire sera lancée si l'affaire n'est pas résolue. Cette menace porte ses fruits : la banque se réveille enfin et rembourse madame F. des sommes débitées frauduleusement. ♦



M. GAILLARD/REA



## SCPI

# Un placement en vogue mais... attention !

Les sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) connaissent un succès grandissant auprès du public. Mais avant d'investir dans ce produit financier, vous devez prendre quelques précautions. Et soyez vigilant, les arnaques pullulent !

— Par **NATHALIE COULAUD**

Investir dans l'immobilier et percevoir des loyers sans subir les contraintes de la gestion directe d'un bien, avec un rendement qui dépasse 4% : telle est la promesse des SCPI, les sociétés civiles de placement immobilier.

Les particuliers qui souhaitent faire fructifier leur pécule se voient largement proposer ce produit financier par leur conseiller bancaire ou de gestion en patrimoine, sans toujours bien comprendre où ils mettent leur argent.

Le principe ? Une société de gestion récolte des fonds auprès d'épargnants et constitue un patrimoine immobilier locatif. En fonction de ses statuts, elle achète surtout des commerces, des bureaux ou des logements, et les gère, qu'il s'agisse de la relation avec les locataires, de la collecte des loyers ou des travaux d'entretien. Chaque souscripteur, appelé associé, se retrouve alors propriétaire d'une partie de ce portefeuille. Il existe deux types de SCPI : celles à capital variable et celles à capital fixe. Pour les premières, les plus fréquentes, leur capitalisation augmente à mesure que les investisseurs acquièrent des parts. Dans les secondes, il faut attendre qu'un copropriétaire vende les siennes pour qu'un

**Cette formule a fait ses preuves avec une performance supérieure à celle de la plupart des autres placements**

### SOMMAIRE

10 SCPI ANCIENNES ET PERFORMANTES **p. 19**

5 SCPI RÉCENTES MAIS INNOVANTES **p. 20**

ARNAQUES **p. 21**

nouvel investisseur devienne à son tour associé. Mais quelle que soit leur forme, elles sont soumises à un agrément délivré par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

### Investir dans la pierre avec un petit budget

L'avantage principal des SCPI ? Il vous est possible d'investir dans la pierre sans avoir à acheter un logement entier ou tous les murs d'une boutique, ce qui supposerait de déboursier plusieurs centaines de milliers d'euros. « Les SCPI permettent de démarrer avec une somme modique et de devenir tout de même propriétaire », souligne Frédéric Puzin, président de la société de gestion Corum Asset Management. Les parts coûtent de 650 € environ, pour les SCPI les moins chères, à 6 000 €, pour les plus onéreuses. Et même si la plupart des conseillers financiers suggèrent d'y consacrer au minimum entre 10 000 € et 20 000 € pour une meilleure rentabilité, vous pouvez verser un montant beaucoup plus faible. Une fois que vous avez souscrit, vous recevez des dividendes, c'est-à-dire un revenu



XYZH/ADOBE STOCK

issu des loyers dus par les occupants du parc immobilier. Ils peuvent être réglés annuellement, trimestriellement, ou même chaque mois comme avec Corum.

Autre atout de ce produit : la mutualisation des risques locaux et géographiques puisque les porteurs de parts sont tous copropriétaires des différents actifs acquis par la société de gestion. Si, par exemple, l'une des villes où un local professionnel a été acheté se révèle moins intéressante ou qu'un locataire cesse de payer, les autres placements permettent de maintenir les revenus, « *ce que n'offre pas un investissement immobilier classique, à moins de posséder plusieurs biens* », souligne Laetitia Bernier, directrice marketing chez Perial. Enfin, vous ne subissez aucun des inconvénients liés à la gestion d'un logement, comme sa vacance ou son entretien puisque la société de gestion s'occupe de tout.

Et cette formule a fait ses preuves avec une rentabilité supérieure à la plupart des autres solutions financières : moins de 1,5% par an pour l'assurance vie (fonds en euros) et 0,5% >>>



## LA SCPI, POUR SOCIÉTÉ CIVILE DE PLACEMENT IMMOBILIER

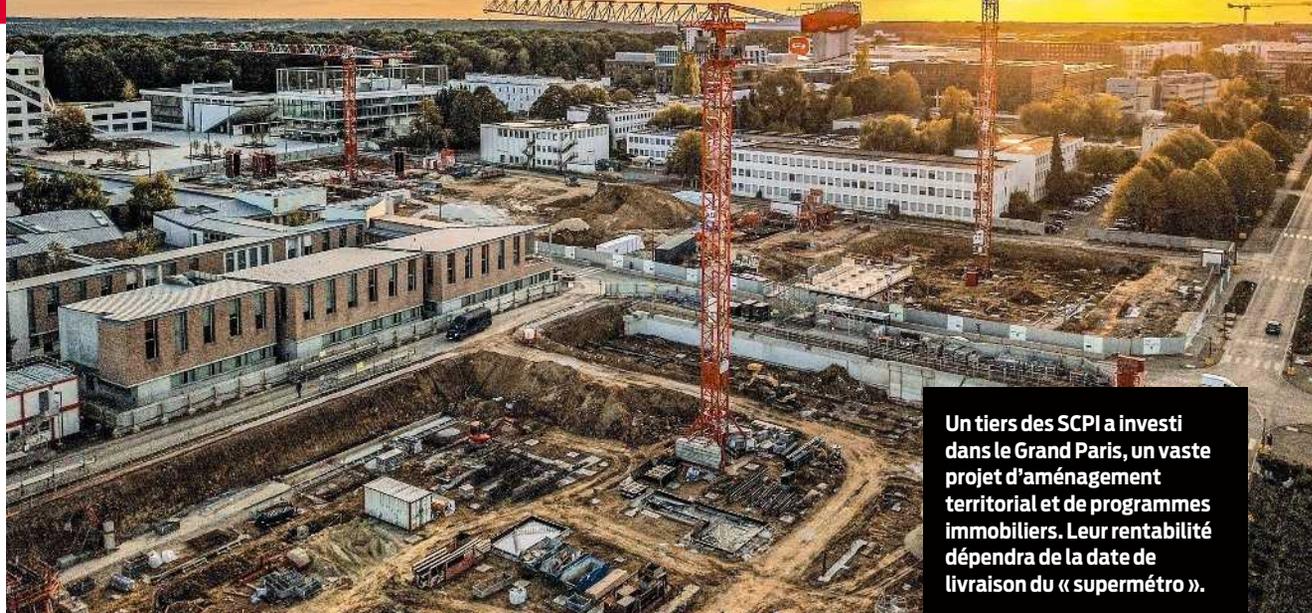
**# Collecte des fonds** auprès de particuliers et, en fonction de ses statuts, acquiert des commerces, des bureaux ou des logements.

**# Gère des immeubles** (relation avec les locataires, perception des loyers, travaux d'entretien). Chaque investisseur devient propriétaire d'une partie du portefeuille de biens immobiliers détenus par la société de gestion. Le capital est fixe ou variable.

**# Rémunère chaque détenteur de parts** du patrimoine locatif constitué par la société de gestion.

**# Est contrôlée** par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

PICTO : NOUIN PROJECT



**Un tiers des SCPI a investi dans le Grand Paris, un vaste projet d'aménagement territorial et de programmes immobiliers. Leur rentabilité dépendra de la date de livraison du « supermètre ».**

L. GRANDGUILLOT/REA

>>> pour le livret A depuis le 1<sup>er</sup> février. En 2018, les SCPI ont effectivement rapporté en moyenne 4,35%, selon l'Institut de l'épargne immobilière et foncière (IEIF). Un pourcentage bien plus élevé que le rendement d'un bien immobilier classique: l'Union nationale des propriétaires immobiliers (Unpi) estime que, bon an mal an, un propriétaire bailleur privé peut espérer gagner, chaque année, de 1 à 2%. «*Les sociétés de gestion privilégient les commerces et les bureaux, souvent plus rentables que le logement. Les SCPI donnent l'opportunité aux particuliers d'avoir accès à ce marché*», ajoute David Seksig, directeur général de la société de gestion Novaxia. Autant d'éléments qui expliquent l'attractivité des SCPI. «*En 2019, elles représentaient une capitalisation totale de 64 milliards d'euros, contre 18,9 milliards d'euros en 2009*»,

précise Stéphanie Galiègue, directrice générale adjointe de l'IEIF. Mais séduits par la perspective de réaliser de beaux gains, les particuliers n'évaluent pas toujours les risques inhérents aux SCPI. Conseillers financiers et épargnants ont en effet tendance à les sous-estimer, voire à les oublier, au vu de leurs bonnes performances de ces dernières années.

### Gare au retournement du marché

Le premier risque? Le retournement du marché, comme en 2008, dans un secteur où les prix résultent directement de la confrontation entre l'offre et la demande, ainsi que des taux bancaires. Quand le marché est fluide, les tarifs s'orientent à la hausse, et les parts se cèdent facilement. En revanche, si la tendance s'inverse, le nombre de vendeurs dépassant alors celui des acheteurs, elles ont logiquement plus de mal à trouver preneurs et perdent de leur valeur, quelle que soit la qualité intrinsèque des biens détenus. «*Au moment de la crise immobilière des années 1990, les prix des parts ont chuté de 15% durant quatre ans consécutifs*», rappelle un conseiller en gestion de patrimoine Linxea. De fait, vous ne devez pas avoir besoin de liquidités tout de suite car une SCPI immobilise votre épargne pour quelque temps. «*Comme pour tout placement en immobilier, il faut voir à long terme, au moins 10 ans, pour bénéficier d'une plus-value et pouvoir conserver vos parts afin d'éviter les variations conjoncturelles*», recommande Jean-Marie Souclier, directeur général de Sogenial.

Autre facteur qui risque d'affaiblir la rentabilité des SCPI, le ralentissement économique. Comme nous l'avons déjà évoqué, les dividendes distribués aux associés sont essentiellement tirés des loyers versés par les locataires des



### CHIFFRES CLÉS

**# 35 sociétés** de gestion et **189 SCPI** ont été recensées.

**# 820 000 Français** environ possèdent des parts de SCPI. En moyenne, chacun a investi 78 023 € en direct ou via une assurance vie; soit l'équivalent de 22,80 m<sup>2</sup> et de 285 € mensuels de revenus par personne.

**# 6,2 milliards d'euros d'acquisitions** ont été réalisés par les SCPI, dont 1,9 milliard à l'étranger: 42,5% en Allemagne, 10,6% aux Pays-Bas, 4,6% en Italie, 8,3%

en Europe du Nord et 0,5% en Belgique. En France, l'Île-de-France a capté 31,3% des investissements, contre 26,6% en région. Les bureaux ont absorbé 3,9 milliards d'euros, les commerces, 1 milliard, les hôtels, 300 millions, les Ehpad (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), 200 millions, et la logistique, 70 millions.

Sources: Meilleurescpi.com, IEIF (données 2018).

**Depuis plusieurs années, les sociétés de gestion sont moins exigeantes sur la qualité de leurs acquisitions**



# 10 SCPI ANCIENNES ET PERFORMANTES

**Si vous voulez vous lancer, mieux vaut choisir une SCPI qui a fait ses preuves.**

Les SCPI présentées ici figurent parmi les plus connues et sont gérées par des grands noms de l'immobilier. Même si les placements de ce type présentent toujours un risque, leur date de création ancienne garantit leur solidité et leurs bonnes performances, leur compétence. Un conseiller financier ou de gestion en patrimoine vous les proposera certainement. À vous de choisir entre un portefeuille d'immeubles de bureaux et une offre diversifiée d'acquisitions, si elle vous paraît plus prudente. Attention de bien prendre en compte les frais de gestion, qui peuvent éroder la rentabilité.

NOM DE LA SCPI (SOCIÉTÉ DE GESTION)	Date de création	Capital fixe ou variable	Catégorie	Performance en 2019 (TDVM) <sup>(1)</sup>	Prix de la part (prix de la 1 <sup>re</sup> acquisition)	Frais d'entrée	Frais de gestion
<b>CORUM ORIGINE</b> (CORUM ASSET MANAGEMENT)	Avril 2012	Variable	Diversifiée	<b>6,25%</b>	<b>1090 €</b> (1090 €)	12%	<b>13,20%</b>
<b>ÉPARGNE PIERRE</b> (ATLAND VOISIN)	Février 2013	Variable	Diversifiée	<b>5,85%</b>	<b>205 €</b> (2050 €)	11,96%	<b>11,96%</b>
<b>IMMO PLACEMENT</b> (ATLAND VOISIN)	Juin 1968	Fixe	Diversifiée	<b>5,51%</b>	<b>880 €</b> (3520 €)	8,03%	<b>9,60%</b>
<b>INTERPIERRE FRANCE</b> (PAREF GESTION)	Novembre 1991	Variable	Diversifiée	<b>5,26%</b> <sup>(2)</sup>	<b>1050 €</b> (5250 €)	12%	<b>14,40%</b>
<b>PIERVAL SANTÉ</b> (EURYALE ASSET MANAGEMENT)	Octobre 2013	Variable	Spécialisée dans les établissements médicaux	<b>5,05%</b>	<b>1000 €</b> (5000 €)	10,51%	<b>8,37%</b>
<b>EFIMMO 1</b> (SOFIDY)	Octobre 1987	Variable	Bureaux	<b>4,97%</b>	<b>237 €</b> (2370 €)	12%	<b>12%</b>
<b>PFO2 DÉVELOPPEMENT DURABLE</b> (PERIAL ASSET MANAGEMENT)	Juillet 2009	Variable	Bureaux	<b>4,61%</b>	<b>196 €</b> (5880 €)	10,20%	<b>13,80%</b>
<b>FONCIA PIERRE RENDEMENT</b> (FONCIA PIERRE GESTION)	Juillet 1990	Variable	Commerces	<b>4,59%</b>	<b>960 €</b> (4800 €)	9,60%	<b>12%</b>
<b>LF GRAND PARIS PATRIMOINE</b> (LA FRANÇAISE REM)	Octobre 1999	Variable	Bureaux	<b>4,28%</b>	<b>300 €</b> (3000 €)	9,60%	<b>12%</b>
<b>ACCÈS VALEUR PIERRE</b> (BNP PARIBAS REIM)	Décembre 1979	Fixe	Bureaux	<b>4,02%</b>	<b>652,21 €</b> (652,21 €)	12%	<b>10,80%</b>

(1) Le TDVM correspond au taux de distribution sur valeur de marché. C'est le rapport entre le dividende versé au titre de l'année n (en pleine jouissance) et le prix moyen de la part au titre de l'année n. Source: tableau réalisé avec l'aide de Meilleurescpi.com. (2) En 2018.

commerces et des bureaux, des activités sensibles à la conjoncture. Si cette dernière est défavorable, la vacance risque de s'intensifier ou les loyers, de diminuer en fin de bail, faisant baisser le rendement de ces portefeuilles. Troisième point de fragilité des SCPI, la stratégie d'investissement. Par exemple, de nombreuses SCPI (environ un tiers de la collecte selon l'IEIF) ont été axées sur le Grand Paris. Si les localisations sélectionnées ne tiennent pas leurs promesses et, notamment, si les transports en commun promis sont livrés avec trop de retard, l'investisseur y perdra. De plus, l'euphorie de ces dernières années a aiguisé l'appétit des Français, qui n'ont jamais autant misé sur cette « pierre papier ». Cet accroissement trop rapide des fonds incite les sociétés de gestion à être moins exigeantes sur la qualité de leurs acquisitions et à prendre plus de risques en achetant des actifs moins bien maîtrisés que par le passé, notamment

à l'étranger, ce qui pourrait éroder la rentabilité. C'est d'ailleurs déjà le cas : elle s'élevait à 6% en 2009 et à plus de 5% dans les années 2010-2014, puis elle est tombée à 4,8% en 2015 et à 4,43% en 2017, pour s'établir à 4,35% en 2018.

## Des frais qui font baisser le rendement

Enfin, le taux de rendement d'une SCPI est rogné par un certain nombre de frais. « Dans les SCPI, tout le monde se sert au passage : la société de gestion et les intermédiaires qui commercialisent les parts, comme le conseiller financier ou de gestion en patrimoine », reconnaît le dirigeant d'une société de gestion. Ces frais, qui sont appliqués à l'entrée ou à la revente des parts, peuvent atteindre entre 10 et 12% du montant de l'investissement. À cela s'ajoutent des frais de gestion, qui viennent en déduction des revenus versés. Il faut compter de 10 à 15% des loyers perçus chaque année.

>>>



# 5 SCPI RÉCENTES MAIS INNOVANTES

**Pour investir en région, dans des projets solidaires ou en Allemagne, ces placements sont novateurs.**

Afin de trouver de la performance, les sociétés de gestion innovent et proposent des investissements dans des domaines spécifiques, qui vont de la logistique aux locaux commerciaux en Allemagne en passant par des logements pour les familles. Plus récentes, ces SCPI exposent à davantage de risques que des structures en place depuis longtemps car il est difficile d'avoir du recul sur leurs rendements. Mais dans un objectif de diversification de l'épargne, elles peuvent s'avérer intéressantes.

NOM DE LA SCPI (SOCIÉTÉ DE GESTION)	Date de création	Capital fixe ou variable	Catégorie	Prix de la part (prix de la 1 <sup>re</sup> acquisition)	Frais d'entrée	Frais de gestion
<b>ACTIVIMMO</b> (ALDERAN)	Jun 2019	Variable	Spécialisée dans les locaux logistiques	<b>610 €</b> (6100 €)	10,80 %	<b>12 %</b>
<b>CŒUR DE RÉGIONS</b> (SOGENIAL)	Novembre 2018	Variable	Diversifiée. Investit dans des commerces et des bureaux dans toute la France	<b>627 €</b> (2510 €)	12 %	<b>12 %</b>
<b>FAIR INVEST</b> (NORMA CAPITAL)	Juillet 2018	Variable	Diversifiée avec l'objectif d'être socialement utile	<b>200 €</b> (1000 €)	12 %	<b>12 %</b>
<b>NOVAPIERRE ALLEMAGNE 2</b> (PAREF GESTION)	Jun 2019	Variable	Investit dans des commerces en Allemagne	<b>250 €</b> (2500 €)	12 %	<b>13,20 %</b>
<b>PROMOFAMILY</b> (PRIMONIAL REIM)	Jun 2017	Variable	Spécialisée dans l'immobilier résidentiel	<b>194 €</b> (1940 €)	9,15 %	<b>12 %</b>

>>> Avant de vous décider à placer votre argent dans une SCPI, vous devez par conséquent prendre certaines précautions. D'abord, « ne mettez jamais toutes vos économies dans ce type de produit. Envisagez-le éventuellement en vue d'une diversification de votre patrimoine. Il ne doit pas excéder 10 % de ce dernier », préconise Philippe Le Chevalier, conseiller de gestion en patrimoine. Les SCPI peuvent ainsi constituer une partie d'un contrat d'assurance vie et lui apporter du dynamisme. Cette solution présente l'avantage de ne pas avoir à payer de frais de souscription et de garantir la liquidité des parts.

Ensuite, enquêtez sur la SCPI dans laquelle vous souhaitez investir. En premier lieu, demandez sa date de création. « Attention à celles qui sont trop récentes et trop petites : en cas de coup dur, elles ne posséderaient pas les réserves pour maintenir le niveau des dividendes », avertit Laetitia Bernier, directrice marketing chez Perial. Lors de la commercialisation, le conseiller financier ou de gestion en patrimoine est tenu de vous remettre un document d'informations clés (DIC), les statuts de la société et le dernier rapport annuel. Toutes ces données sont validées par l'AMF. Épluchez-les pour notamment connaître le détail du patrimoine locatif. N'hésitez pas, non plus, à lire les

bulletins trimestriels d'information. Ils listent les dernières acquisitions réalisées, les différents travaux effectués... Renseignez-vous aussi sur les locataires du parc immobilier et le taux d'occupation des biens détenus par la SCPI. Ce dernier se détermine avec le TOF (taux d'occupation financier), qui correspond au rapport entre le montant des loyers versés et le total des loyers qui pourraient être facturés si l'intégralité des immeubles du portefeuille était effectivement louée pendant une période donnée. En moyenne, ce taux se situe aux alentours de 88%. Si certaines SCPI peuvent s'enorgueillir d'un TOF de près de 100%, comme Opus Real, Corum XL ou Foncia Cap'Hébergement, d'autres affichent un pourcentage inférieur, tels Élysées Pierre (84,38%) ou Le patrimoine foncier (79,9%). Et, surtout, vérifiez si les locaux sont bien entretenus : le niveau du taux d'occupation en dépend.

### Quel niveau de rentabilité ?

Pour finir, penchez-vous sur la rentabilité de la SCPI. Il s'agit d'un point clé. Elle se mesure par le taux de distribution sur valeur de marché (TDVM) ou par le taux de rendement interne (TRI). Ces deux indicateurs prennent en compte l'accroissement, ou la perte, de valeur d'une part (écart entre le prix d'achat et le prix de vente au bout d'un certain temps) et l'ensemble des dividendes payés sur une période. Plus ce chiffre est élevé, plus la performance est bonne. Mais comme le rappelle constamment l'AMF, attention ! Les performances passées ne préjugent pas des performances futures. ♦

**Ne mettez pas toutes vos économies dans ce type de produit. Il ne doit pas excéder 10 % de votre patrimoine**



# ARNAQUES

## Des méthodes bien ficelées

**Faux sites, usurpation d'identité, documents falsifiés... Depuis l'année dernière, les escroqueries aux SCPI explosent sur Internet. Ne tombez pas dans le piège !**

Comme pour tous les placements qui drainent de gros flux d'argent, les SCPI suscitent toutes les convoitises, et pas toujours des plus honnêtes. Depuis l'année dernière, les arnaques aux sociétés civiles de placement immobilier fleurissent sur le Web. Certains sites, non autorisés par l'Autorité des marchés financiers (AMF), prétendent en effet vendre des parts de SCPI. Les escrocs sont organisés et leurs méthodes, bien ficelées. Ils font croire, par exemple, qu'ils ont reçu une autorisation de l'AMF en apposant son nom sur les documents d'information ou sur leur plateforme. D'autres usurpent les numéros d'enregistrement de sociétés de gestion de patrimoine en règle ou ayant pignon sur rue

et fournissent de faux certificats de propriété de parts de SCPI. D'autres encore commercialisent réellement ce produit financier mais sans offrir les garanties exigées par l'AMF. Dans ce cas, l'investisseur peut être trompé par des informations mensongères sur la rentabilité du portefeuille de biens immobiliers et n'a aucune garantie sur la qualité de son investissement.

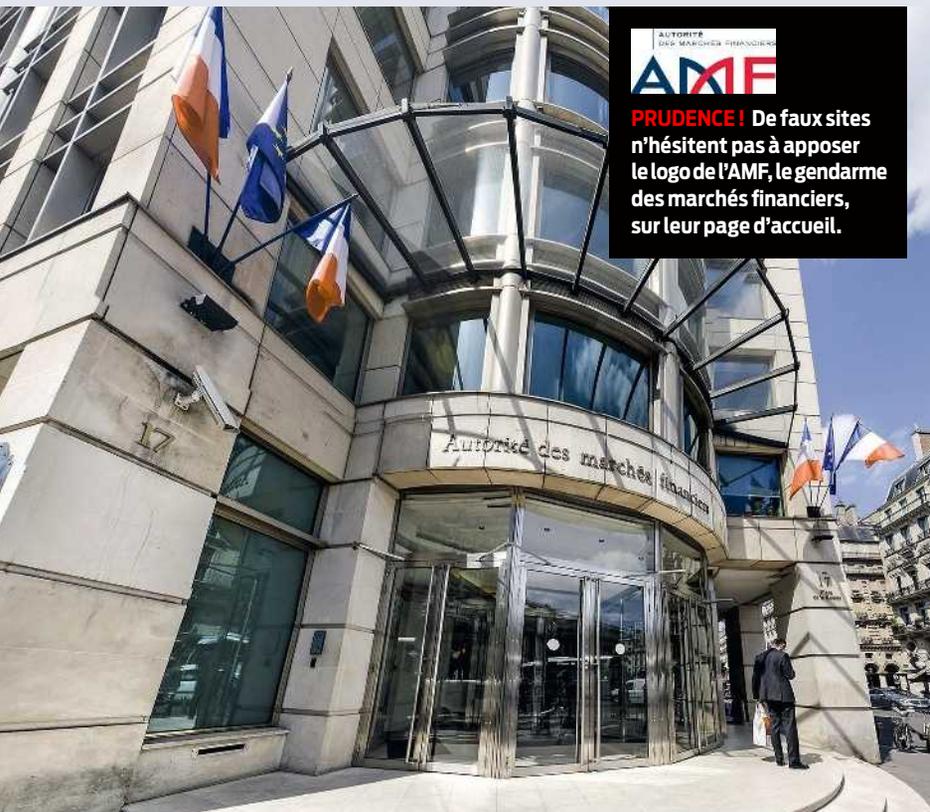
### SOLLICITEZ VOTRE CONSEILLER FINANCIER

Pour éviter les déconvenues, mieux vaut passer un peu de temps avec votre conseiller financier habituel plutôt que de vous lancer seul sur Internet ou de vous adresser à un courtier que vous ne connaissez pas. Et si vous préférez tout de même

la Toile pour faire fructifier vos économies, procédez à des vérifications : l'intermédiaire qui vend des SCPI est obligé d'avoir le statut de conseiller en investissement financier (CIF). Il est également contraint d'adhérer à une organisation professionnelle agréée par l'AMF comme l'Anacofi CIF ou la Chambre nationale en conseil de gestion de patrimoine (CNCGP). De plus, il doit être immatriculé à l'Orias, l'organisme qui tient le registre des intermédiaires en assurance, banque et finance. Renseignez-vous sur [Orias.fr](http://Orias.fr).

### CONSULTEZ LA LISTE NOIRE DE L'AMF

Le site de l'AMF ([Amf-france.org](http://Amf-france.org)) constitue également une source précieuse d'informations : une liste noire de structures n'ayant pas l'autorisation de collecter des fonds est régulièrement mise à jour. Attention, elle n'est pas exhaustive. Dans un communiqué paru en avril 2019, elle indiquait par exemple que les sites [Lascpi.fr](http://Lascpi.fr) et [Scpi-gouv.fr](http://Scpi-gouv.fr) avaient accolé abusivement le logo AMF à un simulateur de placements et à des guides relatifs à l'investissement dans des SCPI. Par ailleurs, la liste publiée le 8 janvier dernier pointait du doigt [Scpi-consulting.com](http://Scpi-consulting.com), [Scpieurope.com](http://Scpieurope.com) ou encore [Scpi-foncières.com](http://Scpi-foncières.com). Ces plateformes ont usurpé les numéros d'enregistrement de sociétés bien réelles. En cas de doute, il est fortement conseillé de contacter AMF – Épargne Info Service au 01 53 45 62 00. Ces arnaqueurs ont tous un point commun, qui doit immédiatement vous alerter : ils proposent des rendements annuels mirobolants, parfois supérieurs à 7% ! ♦



**MADELEINE MASSON** a sollicité une entreprise pour l'installation de sa véranda. Cette dernière a fait faillite après avoir empoché un bel acompte.



## AMÉNAGEMENT

# Véranda en attente et acompte envolé

La construction de vérandas est confiée par une grande enseigne du secteur à des prestataires locaux. Mais lorsque l'un d'eux met la clé sous la porte et abandonne ses clients, elle a vite fait de se défausser !

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

Une maison moderne de plain-pied, cachée au milieu d'un vaste domaine boisé, dans l'arrière-pays varois. C'est là que vit, depuis bien longtemps, Madeleine Masson. Cette retraitée en pleine forme – « *Je suis née en 1940, faites le calcul!* » – s'est lancée dans un combat où la ténacité s'impose ! Elle a cherché, fouillé, rencontré... et fini par entraîner dans son sillage plusieurs consommateurs confrontés au même problème qu'elle. Tous ont eu maille à partir avec Véransun. Installée à Turrettes (83), cette entreprise spécialisée dans l'installation de vérandas représente, pour le Sud-Est, l'enseigne Véranda Rideau (SAS Alu Rideau), l'un des poids lourds du secteur, dont le siège est situé à La Roche-sur-Yon (85). Aujourd'hui, Madeleine se mord les doigts d'avoir poussé la porte de la boutique de ce concessionnaire.

### — Le couperet tombe : liquidation judiciaire

Depuis sa belle villa blanche offrant une superbe vue, elle raconte : « *Je voulais transformer en véranda la tonnelle que j'avais aménagée de mes propres mains. Fin 2018, j'ai accepté le devis de 80 000 € établi par Véransun. Son prix me paraissait intéressant par rapport à la concurrence, au regard de la surface à couvrir.* » Après plusieurs visites de représentants mettant en avant l'affiliation de la société à Véranda Rideau (fourniture du matériel notamment), Madeleine verse un premier acompte de 24 000 € à la commande, puis le même montant au moment du métré, soit 48 000 € au total. Le début du cauchemar. Le concessionnaire ne viendra jamais effectuer les travaux malgré de nombreux courriers et appels, un constat d'huissier... Le 10 septembre dernier, la nouvelle tombe : le prestataire a été mis en liquidation judiciaire. « *La société était immatriculée au nom de Sarah M., alors esthéticienne à Grasse (06), relève Madeleine. En réalité, c'était Aymeric D. qui tenait les commandes en sous-main : il n'avait plus le droit de gérer une entreprise à la suite d'une condamnation judiciaire.* »

Notre retraitée ne lâche pas l'affaire pour autant. Convaincue qu'elle n'a plus rien à espérer de Véransun (« *ses dirigeants se sont évanouis dans la nature* »), elle se tourne naturellement vers Véranda Rideau, afin de lui demander d'honorer la commande au prix convenu – déduction faite, bien sûr, de l'acompte réglé à Véransun. Normal, après tout : c'est bien le nom de Véranda Rideau qui figure en gros sur tous les documents et les plans qui lui ont été présentés lors de la phase préparatoire. Mais là, c'est la douche froide : « *Nous sommes deux entités indépendantes. Véransun était notre concessionnaire, et nous, nous étions son concédant, c'est tout* », lui répond-on.



Pour son projet de véranda, Madeleine a fait appel à Véransun, qui a touché 48 000 € mais n'a jamais honoré la commande.

### NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses.

Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire, 75555 Paris CEDEX 11, et

vos e-mails à [courrierdeslecteurs@quechoisir.org](mailto:courrierdeslecteurs@quechoisir.org) ou sur **Twitter** @UFCquechoisir

C'est bien le nom de Véranda Rideau qui figure en gros sur tous les documents et les plans



Notre retraitée a voulu transformer cette tonnelle, qu'elle avait aménagée de ses propres mains, en véranda.

## LA VOIX DE SON MAÎTRE

La société Véranda Rideau, l'un des leaders du marché de la véranda, a beau déclarer qu'elle n'est pas « juridiquement » responsable de ses « sous-traitants » – en l'occurrence, Véransun –, elle est tout de même très présente ! Détails en images.

### — 1000 km en Twingo

Une fin de non-recevoir que Madeleine, tenace, n'accepte pas. Au volant de sa Renault Twingo, elle n'hésite pas à « monter » au siège de Véranda Rideau – un trajet de 1000 km. Elle est alors reçue par Bernard Cousin, le directeur général. « Il m'a dit que mes 48000 € d'acompte étaient perdus et qu'il n'y pouvait rien ! », se souvient-elle. « La loi nous interdit de le rembourser », justifie Bernard Cousin. Véranda Rideau proposera quand même à Madeleine de lui construire sa véranda « au prix d'usine », auquel s'ajoutent les frais de pose. Elle refuse cette offre, comme plusieurs autres clients de Véransun, qui se sont réunis en collectif, dont les statuts ont été déposés le 28 septembre 2019<sup>(1)</sup>. « Mais une majorité d'anciens clients a accepté de continuer avec nous », assure Bernard Cousin.

Ce 31 janvier, plusieurs adhérents du collectif se retrouvent dans le salon baigné de soleil de Madeleine. Sont présents Philippe Pingrenon, le président, et son épouse. Eux, leur véranda a bien été achevée, « mais elle prend l'eau par le bas », indique Philippe. « Il y en a pour 7200 € de travaux. J'ai essayé de faire jouer la garantie décennale mais Véransun n'en disposait pas ! » À ses côtés, Nicole P., qui a laissé à la société disparue un acompte de 15000 €, sort pourtant de son dossier une attestation d'assurance décennale, établie au nom de Véransun par l'agence Generali de Pont-de-Vaux (01)... Un rapide coup de fil tire l'affaire au clair : « Véransun a très vite cessé de verser les primes. Nous avons donc résilié le contrat et sommes maintenant au contentieux », explique l'assureur. Quant à Gisèle P., qui vient des Alpes-Maritimes, elle a perdu 7200 € dans l'aventure Véransun. Elle n'a pas renoncé à sa véranda mais souhaite s'adresser à « un artisan sérieux ».

### — Action en justice contre la « maison mère »

Tous ces particuliers lésés ne comptent pas abandonner la partie. Ils sont sur le point d'engager une action en justice contre Véranda Rideau, qu'ils considèrent comme « la maison mère » de Véransun, afin de récupérer leurs billes. « Véranda Rideau a beau certifier qu'elle n'a aucun lien juridique avec son ex-« sous-traitant », on verra bien ce qu'en pensent les tribunaux, s'emporte Philippe. Et puis, elle ne pouvait pas ignorer les difficultés que rencontraient Véransun et d'autres de ses concessionnaires (plaintes envoyées directement, déposées sur des forums Internet, etc.). »

Saisie en référé (urgence), la justice a, pour l'heure, débouté Madeleine de ses demandes. Sans que cela préjuge toutefois de la décision qui sera rendue sur le fond du dossier dans plusieurs mois. ♦

(1) Vous pouvez contacter le collectif sur [contact-C3VR@laposte.net](mailto:contact-C3VR@laposte.net).



Sur les documents publicitaires remis aux ex-clients de Véransun, Véranda Rideau figure en bonne place !



Des particuliers laissés sur le carreau par Véransun se sont réunis dans un collectif. Ils envisagent d'attaquer ensemble Véranda Rideau en justice afin, notamment, d'obtenir la construction de leur véranda, sans supplément de prix.

## LITTORAL

## Le port de la colère

À Saint-Cyprien, dans les Pyrénées-Orientales, la côte encore préservée est aujourd'hui partiellement menacée de bétonnage. La justice a provisoirement suspendu les travaux. Un nouvel exemple d'atteinte à la loi Littoral, censée protéger nos bords de mer.

— Par **ÉLISA OUDIN**

**S**auvé des pelleteuses et autres bulldozers... Du moins pour le moment! La décision prise, le 25 juin 2019, par le tribunal administratif (TA) de Montpellier (34) a bloqué temporairement le vaste projet urbanistique de requalification du port de Saint-Cyprien (66) validé par la mairie. Cette dernière l'a, toutefois, contestée devant la cour administrative d'appel de Marseille (13), qui doit rendre un arrêt dans le courant de l'année. Le dossier se retrouve au cœur d'une vaste bataille où se mêlent défenseurs de l'environnement, intérêts privés et pressions politiques.

«*Le front de mer de la commune de Saint-Cyprien est encore relativement préservé, avec très peu de constructions verticales, hormis un immeuble des années 1970*»,

décrit un bon connaisseur du sujet. Jusqu'à présent, seuls 800 mètres linéaires ont été bâtis sur la côte pour aménager la zone portuaire. Une opération réalisée il y a une cinquantaine d'années. Depuis, le littoral côtier (notamment les six kilomètres de plage) est resté épargné dans sa grande majorité. Or, le projet de «*requalification*» inclut un programme immobilier en front de mer.

### Projet pharaonique

Sous ce terme très neutre se prépare en réalité un ambitieux chantier d'aménagement. Dans le secteur du port, sur deux parcelles de 3,9 ha et 9,4 ha chacune, le maire de Saint-Cyprien, Thierry Del Poso, a en effet l'intention de développer plusieurs programmes immobiliers:

commerces, parkings publics en silo (jusqu'à 800 places), casino, hôtel de luxe, passerelle reliant les ports... La construction d'environ 200 logements est également envisagée, avec certains bâtiments de front de mer qui pourraient atteindre 7 étages, soit 26 m de haut!

«*Il s'agit d'une fuite en avant effrénée pour bétonner les derniers espaces non construits*», s'indigne Jean-Claude Montes, conseiller municipal d'opposition à Saint-Cyprien et membre de Frene66, une association de défense de l'environnement. Frene66 a saisi la justice afin d'obtenir l'annulation du plan d'occupation des sols (PLU) concocté par la municipalité. Une association de copropriétaires d'une résidence voisine de deux étages a fait de même. Son recours a abouti à l'invalidation, par le TA de Montpellier, des deux zones constructibles. Selon le tribunal, les projets d'aménagement prévus à ces endroits-là sont en infraction avec la loi Littoral de 1982 (art. L. 121-13 du code de l'urbanisme). «*L'objectif de la mairie est clairement de densifier de façon importante le secteur*

## 20 ANS DE VIE POLITIQUE EN EAUX TROUBLES

**Rémi Bolte, ancien directeur de cabinet de Jacques Bouille, maire de Saint-Cyprien** entre 1989 et 2009, a jeté un pavé dans la mare, le 8 décembre 2019, via un communiqué de presse. Condamné en 2016 à quatre ans de prison, dont deux ans ferme, dans le scandale du «*système Bouille*» où pullulaient malversations et faits de corruption, il fait

savoir qu'il ne peut plus admettre les errements du maire actuel, Thierry Del Poso. Et qu'il «*[s]e tien[t] à la disposition des candidats potentiels aux prochaines élections municipales pour leur transmettre le résultat de ses investigations, comme [il le fera] d'ailleurs [...] auprès du nouveau procureur de la République de Perpignan*»! De la dynamite, surtout

lorsque l'on sait que Jacques Bouille s'est suicidé en prison en 2009 et que son successeur, Pierre Fontvieille, a ensuite lui-même été mis en examen puis condamné à un an de prison dans la même affaire. Or, ce dernier a aussi dénoncé le rôle de Thierry Del Poso dans le processus judiciaire: violation du secret de l'instruction, témoignages mensongers... Ambiance!

JM BRUNET / NATURIMAGES



## Le projet

Ce plan d'aménagement de deux parcelles du port de Saint-Cyprien prévoit un vaste complexe immobilier, avec des commerces, des logements et des parkings.

du port. C'est en totale contradiction avec le principe de la loi Littoral, qui impose une extension limitée de l'urbanisation dans les espaces proches du rivage, même déjà en partie urbanisés», souligne Louis-Jérôme Paloux, l'avocat niçois des plaignants, spécialisé en droit public.

### Un cadeau aux promoteurs ?

L'étendue du chantier d'aménagement et les infractions à la loi Littoral relevées par la justice soulèvent des interrogations sur les motivations de la mairie. D'autant que d'autres points troublants apparaissent dans le dossier, à commencer par le prix de vente. Ce dernier a été fixé de façon forfaitaire à 9,4 millions d'euros dès la présentation du projet en conseil municipal, sans qu'aucune information précise n'ait été fournie aux conseillers de

l'opposition. Qui ont dénoncé un « manque de transparence » et quitté la séance avant le scrutin de délibération.

Un autre élément sème le doute : la composition du comité d'appel à projet. Cette instance est chargée de désigner l'entreprise qui remportera le marché ; outre cinq membres du conseil municipal, elle intègre deux « personnalités qualifiées extérieures chargées d'apporter

## Les conseillers municipaux d'opposition ont dénoncé un manque de transparence

une expertise professionnelle complémentaire ». L'un de ces deux professionnels est Thomas Charlet, patron de la CIEEMA, une SARL spécialisée dans l'ingénierie hydraulique participant déjà à l'aménagement de la ZAC Port Alizés à Canet-en-Roussillon, une commune proche de Saint-Cyprien. Cette vaste réalisation (qui comprend aussi

un important volet immobilier en front de mer) est pilotée par le groupement d'aménageur-promoteur Angelotti/Moreau Invest. Or, heureux hasard (!), c'est justement cette structure qui a été choisie par la commission d'appel à projet pour la requalification du port de Saint-Cyprien, avec l'architecte Rudy Ricciotti... Au regard des liens professionnels et financiers que le gérant de la CIEEMA entretient avec Angelotti/Moreau, son désistement aurait levé tout soupçon de trafic d'influence.

« On nous fait un procès d'intention. La mairie a seulement fixé un cadre avec des limites (en hauteur et en largeur) pour le projet portuaire, que l'architecte devra respecter. Mais cela ne veut pas dire que nous irons au maximum de ces limites », répond le maire de Saint-Cyprien. Qui ajoute : « Nous avons choisi M. Charlet parce qu'il connaît bien le terrain et qu'il est reconnu compétent par l'État. Par ailleurs, dans cette procédure, la mairie n'avait pas l'obligation de lancer un concours pour le choix de l'architecte. Nous l'avons fait par souci de transparence. »

>>>



**Les promoteurs envisagent de construire des immeubles pouvant atteindre sept étages sur le front de mer.**

>>> Le retrait de Thomas Charlet aurait d'autant plus plaidé en faveur de la transparence et de l'équité de l'appel à projet du port de Saint-Cyprien que le patron de la CIEEMA apparaît dans un autre dossier d'aménagement : celui d'Ecologis, un complexe touristique à une centaine de mètres du bord de mer. Le programme a fait l'objet d'une dénonciation au procureur par des opposants au maire. L'opération est en cours actuellement. Le terrain choisi était situé en zone inondable, mais Thierry Del Poso a réussi, à l'issue d'un véritable marathon juridique, à faire déclarer le projet d'intérêt général et à classer la parcelle en terrain constructible!

Le plus étonnant reste l'identité de celui qui fut le porteur du projet Ecologis jusqu'en 2015. Il s'agit de l'avocat Gilles Sanchez, gérant de la SARL Eco-logis, créée en 2014 juste avant le lancement de ce complexe immobilier. Il exerce à Perpignan, à la même adresse et avec le même numéro de téléphone que celui du maire de Saint-Cyprien, lui aussi avocat! L'édile nous avait pourtant affirmé que Gilles Sanchez n'avait pas été porteur de ce projet. Et si Thierry Del Poso ne travaille plus au cabinet depuis quelques mois, un appel au secrétariat nous apprend toutefois que M<sup>e</sup> Sanchez aurait repris, en 2018, tous les dossiers de son confrère... ♦



### **MENACES SUR LA LOI LITTORAL**

#### **Retrouvez notre enquête complète**

sur huit projets d'aménagement en front de mer dans le n° 158 de *Que Choisir Argent*, à paraître le 28 mars (4,95 €).

## **Terrain glissant**

### L'affaire du camping Al Fourty conserve ses mystères

La majorité des anciens locataires des mobile homes installés sur le camping municipal Al Fourty a fini par abandonner. Et pourtant ils avaient bataillé, fondé une association et même obtenu des décisions de justice en leur faveur. À 7 kilomètres de la plage de Saint-Cyprien, le terrain a de quoi susciter les convoitises des investisseurs. Fin 2010, il est cédé par la mairie à une société privée gérée par Serge Ambroise, au prix de 9,5 millions d'euros. Désireux de transformer les lieux en un site haut de gamme pour attirer une population plus aisée, l'homme impose aux locataires en place une augmentation de 28 % des loyers. La majorité d'entre eux n'a pas d'autre choix que de plier bagage. L'affaire vient se corser avec une plainte au pénal, déposée dans les années 2010 contre le maire Thierry Del Poso par Jean Jouandet. Cet ancien préfet, à l'époque principal opposant à l'élu, aujourd'hui décédé, a démontré que l'acte de vente du camping concerne un terrain nu, sans fonds de commerce, comme indiqué sur le document notarié : « *L'acquéreur reconnaît que le bien acquis constitué d'une assiette foncière et, en aucun cas, d'une activité de camping.* »

La mairie a, au même moment, repoussé une offre d'EDF-Nexity, plus élevée de 4 millions d'euros, qui précisait tenir compte de la valeur des parcelles majorée de celle des éléments du fonds de commerce. En guise de justification, l'édile explique que la cession du camping a été précédée d'une « désaffectation ». Sur l'acte de vente, il est bien indiqué que « *l'acquéreur reconnaît s'être rendu sur le site et avoir constaté la réalité de cette désaffectation* ». Mention qui ne correspond pas à la réalité, même si un constat d'huissier la certifie.

#### **Classement sans suite**

La plainte déposée s'est soldée par un classement sans suite. Dès lors, l'affaire conserve ses mystères : pourquoi la mairie a-t-elle préféré une proposition plus basse ? Et pourquoi céder une parcelle comme terrain nu, alors que se trouvaient toujours 450 résidents sur place le jour de la vente ? Thierry Del Poso a affirmé devant les juges que la vente avait reçu un avis conforme du préfet et du trésorier-payeur général. Or, des documents montrent que ces derniers ne se sont pas prononcés sur le dossier à l'époque...



**En 2010, ce camping municipal a été vendu par la mairie de Saint-Cyprien comme un terrain nu alors qu'y résidaient à l'époque 450 locataires.**

# ARNAQUES EN LIGNE

## Beaucoup plus de victimes recensées en 2019

Chantage à la webcam, piratage de compte et *phishing* sont les attaques sur Internet les plus fréquentes de l'année dernière, selon le rapport d'activité du site Cybermalveillance.

— Par **MARIE BOURDELLÈS**

Un « score » de 28 855 en 2018 puis de 90 604 en 2019 : en un an, les demandes d'assistance ont bondi de 214 % sur la plateforme [Cybermalveillance.gouv.fr](http://Cybermalveillance.gouv.fr), dédiée aux victimes de cyberattaques, des particuliers dans 90 % des cas. Si une telle hausse signifie que le dispositif a gagné en visibilité auprès de la population, elle témoigne aussi de l'ampleur d'un nouveau type de menace numérique qui a explosé en 2019 : le chantage à la webcam. Particulièrement important en début d'année (QC n° 579), ce phénomène représente, à lui seul, 38 % des tentatives d'arnaques recensées par le site. Le piratage de compte et le *phishing* (hameçonnage), eux, continuent de faire des ravages. Autant de modes opératoires pour aboutir à un objectif unique : extorquer aux internautes leurs données personnelles et/ou bancaires ou de l'argent.

### Des escrocs organisés en réseaux

Comme *Que Choisir* l'a révélé tout au long de l'année dernière, les escrocs rivalisent d'imagination et s'organisent en réseaux internationaux, afin de piéger les internautes par e-mail, sur les réseaux sociaux ou encore via de faux sites. En ce début 2020, rançongiciels (demandes de rançon à la suite d'un vol de données) et faux supports techniques, notamment, ne cessent de progresser. La prudence reste

## 9 Français sur 10 déjà confrontés à la cybermalveillance

donc de mise. Surtout lorsque l'on sait que 9 Français sur 10 ont déjà été confrontés à de la cybermalveillance<sup>(1)</sup>. Cédric O, secrétaire d'État chargé du Numérique, a annoncé, lors du Forum international de la cybersécurité (FIC) 2020, qui s'est tenu fin janvier, le lancement du Campus Cyber, à Paris, d'ici au premier semestre 2021. L'ambition ? Réunir pouvoirs publics et structures privées en un même lieu afin de renforcer la sécurité numérique en France mais également en Europe. Si l'alliance public-privé est le nouveau mot d'ordre gouvernemental pour combattre les cyberattaques, celui des consommateurs demeure, pour l'instant, inchangé : vigilance! ♦

(1) Source : étude menée en juin 2019 par Cybermalveillance et l'Institut national de la consommation.



### CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR

#### Le site national fait peau neuve

Cybermalveillance.gouv.fr est né, en 2017, d'une volonté gouvernementale. Cette plateforme assiste les victimes de cyberattaques, mène des actions de prévention et fournit des éléments statistiques. L'UFC-Que Choisir fait partie des 40 partenaires du dispositif. Une version revue et corrigée du site a été lancée le 4 février. Grande nouveauté : la mise en relation avec l'un des spécialistes en sécurité informatique référencés se fait désormais par son intermédiaire.

Il s'agit, pour la plupart, de petites structures, dotées de diverses compétences (applications Web, objets connectés...). Une fois que le consommateur a trouvé l'entreprise ou l'association idoine, il traite en direct avec cet interlocuteur, qui peut lui proposer une solution et lui envoyer un devis (pour désinfecter, réinstaller des logiciels...). Ce service est en phase d'expérimentation. Il reste à parier sur la réactivité des prestataires pour qu'il se pérennise.

# LOGEMENT

## Vers un retour forcé au tout-électrique

D'un côté, le gouvernement allié au puissant lobby électrique, de l'autre, les bureaux d'études et les spécialistes de l'efficacité énergétique. Au centre, un enjeu crucial : va-t-on revenir au tout-électrique dans l'habitat ?

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

Le débat a de quoi rebuter tant il paraît technique. Les parties s'affrontent autour du « coefficient de conversion » de l'électricité. Pourtant, au-delà de ce terme qui ne parle qu'aux initiés, tout le monde est concerné. Le sujet porte en effet sur les modes de chauffage qui seront autorisés dans les logements construits à partir de 2021, autant dire demain. Depuis que les constructions neuves sont soumises à la réglementation thermique 2012 (RT 2012, lire encadré ci-dessous), les consommations d'énergie sont limitées à 50 kilowattheures par mètre carré (kWh/m<sup>2</sup>) par an, contre 130 kWh/m<sup>2</sup> auparavant, voire 250 kWh/m<sup>2</sup> si le chauffage était électrique ! Ces seuils s'expriment en énergie primaire, soit la quantité d'énergie à utiliser pour fournir 1 kWh au compteur de l'utilisateur. Pour la plupart des énergies, c'est simple, elles existent dans la nature. L'électricité, elle, doit être fabriquée à partir de charbon, de fioul, de gaz et, particularisme hexagonal, surtout avec du nucléaire. Ainsi, en France, on consomme en moyenne 2,58 kWh pour produire 1 kWh d'électricité. C'est cela qu'on appelle le coefficient de conversion.

Alors que ce coefficient s'élève à 1 pour le gaz et les énergies renouvelables, celui de l'électricité à 2,58 a lourdement impacté le chauffage dans le neuf. Depuis le lancement du programme nucléaire, dans les années 1970, la part de l'électrique n'avait fait qu'augmenter, jusqu'à représenter 70 % de l'équipement des nouveaux logements en 2010. Rien

d'étonnant : installer des convecteurs ne coûtait quasiment rien aux constructeurs, et la facture prohibitive dont les occupants devaient ensuite s'acquitter était le cadet de leurs soucis. Mais tout a changé avec la RT 2012. Elle a éliminé les radiateurs électriques. Désormais, le marché se partage entre les chaudières à gaz dans le collectif, et le gaz ou les pompes à chaleur (PAC) dans l'individuel – les PAC air-eau performantes n'employant que 1 kWh pour restituer 3 kWh en chaleur.

### EDF et tout le lobby électrique à l'attaque

Évidemment, le lobby électrique a très mal pris cette perte massive de parts de marché. Emmené par EDF et les fabricants de matériels, il a tout tenté pour sauver le chauffage électrique dans la RT 2012, sans succès. Loin d'accepter l'échec, il a créé Équilibre des énergies, une association à l'intitulé fédérateur mais portée par une idée fixe : faire sauter le coefficient de 2,58 pour rendre au chauffage électrique sa place de leader. Avec la réglementation environnementale (RE) 2020 en préparation pour succéder à la RT 2012, il est en passe de réussir... Elle entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Le gouvernement lui fixe trois grands objectifs : réduire les émissions de gaz à effet de serre des constructions, poursuivre la baisse des consommations d'énergie en renforçant l'isolation et garantir le confort en été pendant les épisodes de canicule. À l'instar du label Bâtiments basse consommation (BBC) qui avait préfiguré la RT 2012, des expérimentations ont été menées autour du label Énergie positive et réduction carbone (E+C-), via des bâtiments à énergie positive censés anticiper la nouvelle réglementation. La concertation avec les acteurs de la construction battait son plein quand, récemment, le ministère de la Transition écologique a pris tout le monde de court en se calant sur les positions du



### RÉGLEMENTATION

#### Ce qui risque de changer

**# RT 2012** La réglementation thermique 2012 éliminait des logements neufs les radiateurs électriques au profit des chaudières à gaz (en collectif) et des pompes à chaleur air-eau (en individuel).

**# RE 2020** La réglementation environnementale 2020, appelée à remplacer la RT 2012, envisage de rétablir les radiateurs électriques dans les nouvelles constructions au nom de la « neutralité carbone ».

PICTO: NOU PROJECT

## PASSOIRES THERMIQUES

### Une disparition magique

L'abaissement du coefficient de conversion de l'électricité (lire l'article) va avoir un effet collatéral « cocasse » sur le diagnostic de performance énergétique (DPE), obligatoire en cas de vente ou de location d'un habitat. Comme on multipliera les kWh de chauffage électrique par 2,3 au lieu de 2,58, il fera disparaître ceux

qualifiés de « passoires thermiques », souvent chauffés à l'électricité. Les occupants resteront dans la précarité énergétique et ne gagneront rien en confort, mais ils pourront se consoler avec la note de leur habitation passée de G à F ou de F à E... Un moyen épatant pour réduire les budgets alloués à leur rénovation énergétique.

chaque hiver imposent de recourir aux énergies fossiles. D'autre part, il abaisse le coefficient de conversion de l'électricité à 2,3, bien que ses propres services l'évaluent à 2,74 – donc en hausse par rapport aux 2,58 réglementaires. Cet écart s'explique par le recul des centrales thermiques au profit des nucléaires, qui offrent un moindre rendement : 3 kWh de chaleur sont nécessaires pour produire 1 kWh électrique. Qu'importe, le gouvernement assume de se baser sur « la moyenne anticipée au cours des 50 prochaines années ». Du jamais vu pour une réglementation ! Les thermiciens s'en étranglent. « Si on veut juste généraliser la pompe à chaleur performante, on n'a pas besoin de tricher avec les coefficients de conversion et d'émissions de carbone », rappelle Thierry Rieser, le dirigeant d'Enertech, un bureau d'études spécialisé dans la maîtrise de l'énergie. Il a publié une lettre ouverte appelant à confirmer les avancées majeures du label E+C-, c'est-à-dire à renforcer l'isolation, minimiser les consommations et promouvoir les énergies renouvelables, plutôt qu'à faire marche arrière sur des points essentiels... Signée par 1 700 professionnels du bâtiment performant, elle n'a malheureusement pas suffi.

### Radiateurs électriques, les revoilà !

Les radiateurs électriques s'apprêtent donc à faire leur retour, malgré les dépenses en cascade qu'ils entraînent pour les usagers. L'UFC-Que Choisir l'a démontré : ce type de chauffage impose de surdimensionner les moyens de production et le réseau. Sans oublier les pointes de consommation hivernales « provoquées par le parc important de chauffages électriques », indique le Réseau de transport d'électricité (RTE), précisant que « pour chaque degré de moins, on consomme 2 400 mégawatts en plus », soit l'équivalent de presque trois réacteurs nucléaires ! Cette filiale d'EDF s'était réjouie que la RT 2012 ait freiné le chauffage électrique direct, jugeant que c'était « de nature à modérer la thermosensibilité du pays dans le futur » (l'augmentation de la consommation d'électricité quand il fait froid). C'est raté. Thierry Rieser soupçonne le gouvernement de vouloir ainsi justifier la mise en chantier de nouveaux EPR. Si c'est le cas, compte tenu de la dérive exponentielle des coûts de celui qui est en construction à Flamanville (50) – 12,4 milliards d'euros à ce jour au lieu des 3,3 milliards prévus –, on peut vraiment s'inquiéter... ♦

lobby électrique. « L'électricité est la seule solution pour réussir l'atteinte de la neutralité carbone en 2050 », assure désormais la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC).

### Manipulation de coefficients

Pour que les logements neufs passent en tout-électrique dès l'an prochain, l'exécutif ne recule devant rien. D'une part, il fait « fondre » les émissions de CO<sub>2</sub> du chauffage électrique, ramenant les 210 g/kWh retenus pour le label E+C- à seulement 79 g/kWh, alors que les pics de consommation qu'il provoque

## EAU DE MER

## Des flots de promesses

Un nouveau produit, baptisé Ôdeep, annonce offrir un cocktail régénérant de « 78 éléments marins » et d'acides aminés. Une cascade d'arguments marketing pour vendre de l'eau de mer filtrée et dessalée en bouteille !

— Par ELSA CASALEGNO



**3,75 €  
le litre d'eau  
dessalinisée,  
c'est  
abuser!**

Boire de l'eau pompée à 300 m de profondeur dans la Méditerranée et embouteillée à bord d'un bateau-usine, ça vous tente? Sachez, sceptiques, qu'il s'agit là d'une boisson « régénérante » issue des « eaux profondes les plus pures ». Elle contiendrait « naturellement 78 éléments marins biodisponibles », en « cocktail » avec des acides aminés, assure le site Internet de la marque Ôdeep, qui en lance la commercialisation. Et cette eau est « puisée » – c'est plus élégant que « pompée » – par un « navire pêcheur d'eau », bien plus joliment dit que « bateau-usine »! Allez-vous donc rechigner à payer ce nouveau breuvage 3,75 € le litre ?

La liste des ingrédients de ce mélange réhydraté ne figure pas en ligne? Il suffit de la demander au fabricant, qui vous l'envoie immédiatement. Surprise: les teneurs en minéraux s'avèrent très faibles, inférieures à celles des eaux minérales et même de l'eau du robinet! C'est le cas du magnésium (12,8 mg/l pour Ôdeep, contre 15 à 20 mg/l au robinet). Ce produit est pourtant « littéralement l'eau de la mer sans le sel », grâce à une « filtration sélective du sel, qui ne "modifie" ni la composition de l'eau de mer ni ses bienfaits », argue Ocean Fresh Water, l'entreprise propriétaire de la marque. Et d'ajouter que « la recette » s'appuie sur « la dilution d'un concentrat » (sic). En réalité, la filtration fait chuter les quantités de minéraux de cette boisson à 2% de leur taux habituel dans l'eau de mer. Rien de répréhensible néanmoins, tant que cette eau est potable.

Ce qui pose problème, c'est l'ambiguïté du message commercial. Le site met en avant les minéraux marins et leur bienfaits (antioxydants, bons pour la peau...), tout en vendant une eau qui en est appauvrie. Prudent, il ne spécifie pas si son breuvage est particulièrement riche en l'un ou l'autre de ces éléments. Pour une telle allégation santé, il aurait fallu des études qui, elles, ne sont pas fournies. L'argument des acides aminés est, on doit le reconnaître, novateur! Mais pas très sérieux. Les chercheurs interrogés n'y voient aucune justification scientifique. « Après le traitement de l'eau, qui élimine la majeure partie des particules présentes, les concentrations en acides aminés sont très faibles, presque non mesurables », souligne l'un d'eux. Voyons les choses du bon côté: si ces minuscules molécules ne passent pas à travers les membranes de filtration, alors la plupart des polluants non plus – car même à 300 m de profondeur, la pollution chimique est possible, au gré des courants marins.

### Une hérésie écologique

« Il y a un bon point, nuance un membre du Centre national de la recherche scientifique (CNRS). *Prélever l'eau de mer préserve les réserves d'eau douce du continent, alors que la pression sur ces ressources s'amplifie.* » Hélas, le procédé lui-même – affréter un bateau de 150 m de long, désaliniser l'eau, remplir des bouteilles plastique, même « à 85% biodégradables » – est une « hérésie écologique », frémît un spécialiste du traitement de l'eau. « Sans navire, impossible de procéder à la collecte d'une eau puisée à plus de 200 km des côtes », plaide, de son côté, Ocean Fresh Water. ♦

J.C. MOSCHETTI/REA



Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté **98 produits**, mobilisé **8 laboratoires** et dépensé **287 000 €**.

## POUR VOUS AIDER À CHOISIR

### GRAND TEST DU MOIS

32 **VANILLE**

### TOUS LES AUTRES TESTS

37 **PERCEUSES SANS FIL AVEC ET SANS PERCUSSION**

38 **LAVE-LINGE SÉCHANTS**

40 **KITS CPL**

42 **SMARTPHONES**

43 **ANTIVIRUS**

Lire également les résultats de notre **test sur les audioprothèses** p. 44-51

Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur **WWW.QUECHOISIR.ORG**

ACCÈS LIBRE

### NOTRE EXPERTISE

#### LES PRODUITS TESTÉS

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

#### NOS TESTS DE PRODUITS

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

#### 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.



#### LE MIEUX NOTÉ

C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.



#### BON CHOIX

Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.



#### MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.



#### À ÉVITER

Les résultats de nos tests nous conduisent à déconseiller l'achat du produit.

# VANILLE

## Menace sur la reine des épices

À la fois douce et exotique, la vanille est le parfum préféré des becs sucrés. Mais sa production est en péril. Sa gousse a perdu de son éclat, comme le montre notre test de 26 ingrédients culinaires et produits transformés.

— Par **MARIE-NOËLLE DELABY** avec **CÉCILE LELASSEUX**

**N**os résultats montrent que la qualité des sucres vanillés, des arômes naturels ou extrait de vanille et des gousses s'avère très aléatoire et non corrélée à leur coût (lire les tableaux p. 33). Quant aux yaourts et autres glaces, leur faible quantité en vanilline (molécule aromatique principale de la gousse de vanille) interpelle. Elle reflète bien les difficultés des industriels, confrontés depuis 2013 à une crise de la culture de la vanille à Madagascar. Crise dont l'île, qui assure 80% de la production mondiale, peine encore à se relever. À cette période, la demande en gousses de l'industrie agroalimentaire croît fortement, sous la pression des consommateurs, plus friands de produits à base d'ingrédients d'origine naturelle que d'arômes de synthèse. À cela s'ajoutent de nouveaux débouchés commerciaux en Inde et en Chine. Au même moment, Madagascar est frappée par une dizaine de tempêtes tropicales et de cyclones, dont le plus violent, Enawo, ravage en 2017 une partie des champs. Les spéculations vont alors bon train et les cours flambent. Ils ont décuplé : la vanille représente dès lors près de 10% du PIB du pays.

### Vols de gousses immatures

Si son prix galope, sa culture nécessite du temps. « Pour obtenir une bonne vanille, la gousse doit être cueillie à pleine maturité, soit neuf mois environ après la pollinisation de la fleur, et être séchée selon un procédé lent et délicat (environ sept mois). Cela permet notamment d'obtenir un bon taux en vanilline, la molécule principale du bouquet aromatique. Elle est un indicateur de qualité et un conservateur naturel »,

### La vanille de Madagascar a perdu en moyenne 50% de sa teneur en vanilline

détaille Michel Grisoni, chercheur à Madagascar pour le Cirad, un centre de recherche agronomique français. Mais dans un pays rongé par la pauvreté, l'épice suscite bien des convoitises. Les vols de gousses encore immatures se multiplient dans les plantations, poussant les cultivateurs à récolter prématurément la vanille. Mais également à ensacher les gousses avant qu'elles ne soient complètement préparées, ce qui diminue leur qualité et favorise les moisissures. « On estime que la vanille de Madagascar a perdu en moyenne 50% de sa teneur en vanilline en une quinzaine d'années, passant de 2% à moins de 1% », constate Michel Grisoni. Il regrette un « paradoxe entre la demande qui augmente et la qualité qui baisse ».

Il y a trois ans, face aux tensions du marché, les quantités minimales de vanilline dans les gousses, extraits et arômes naturels de vanille sont supprimées, à la faveur de révisions du règlement européen (Arômes n° 1334/2008). Elles avaient été fixées >>>



GOUSSES



Les teneurs en vanilline des gousses analysées sont très variables, car elles dépendent notamment des espèces d'orchidées. *Vanilla tahitensis* en contient naturellement moins que *Vanilla planifolia*. La gousse Monoprix (variété *planifolia*) affiche la proportion la plus élevée (1,19%). Les produits Vahiné et Mohea (*tahitensis*) en présentent respectivement 0,72% et 0,42%. Or, Mohea mentionne sur son emballage une quantité attendue de 1,4 à 1,8% ! Ce qui ne se vérifie donc pas dans les faits (■). Quant à la vanille en poudre Sainte-Lucie, elle comporte 0,66% de vanilline ; un taux faible pour une *planifolia* (★).

	Prix (€/kg)	Note
MONOPRIX GOUSSE DE VANILLE	3 233	★★
VAHINÉ GRAND CRU DE PAPOUASIE	1 430	★★
SAINTE-LUCIE GOUSSES DE VANILLE EN POUDRE	2 490	★
MOHEA GOUSSE DE VANILLE DE TAHITI - TAHAA	937	■

SUCRES VANILLÉS



Quatre sucres vanillés analysés sur cinq respectent la teneur en vanilline recommandée par le code des usages du Syndicat national des transformateurs de poivres, épices, aromates et vanille (SNPE), fixée à 640 mg/kg de produit fini. Ancel dépasse même largement cet objectif avec 952 mg/kg (★★★). En revanche, Leader Price affiche seulement 406 mg (■). Dans le produit Alsa, une part de la vanilline semble ne pas être issue de gousses (★). Là encore, difficile pour le consommateur de faire son choix à partir des étiquetages et des prix, qui ne reflètent pas nécessairement la qualité.

	Prix (€/kg)	Note
ANCEL SUCRE VANILLÉ BOURBON	49	★★★
TABLIER BLANC (MARQUE REPÈRE) SUCRE VANILLÉ	8	★★
ALBONA (ALDI) SUCRE VANILLÉ BOURBON	8	★★
ALSA SUCRE VANILLÉ DES ISLES	43	★
LEADER PRICE SUCRE VANILLÉ	22	■■

LABO QOC

Comment nous avons procédé

- # Un laboratoire indépendant a analysé 26 références dont 13 ingrédients culinaires d'aromatization et 13 produits transformés « à la vanille » (glaces et desserts lactés).
- # Pour évaluer leur qualité aromatique, des dosages de vanilline ont été réalisés.
- # Afin de juger de l'authenticité des aromatisations, la nature de la vanilline présente (issue de gousses, de synthèse chimique ou de biofermentation) a été caractérisée par la mesure de la déviation isotopique du carbone 13 de la vanilline et par le dosage du parahydroxybenzaldéhyde (PHB). Cependant, ces analyses n'ont pas pu être réalisées sur neuf produits car ils ne contenaient pas assez de vanilline.

ARÔMES NATURELS ET EXTRAIT DE VANILLE



Ici aussi, nous pouvons constater de grandes disparités. L'extrait Sainte-Lucie se distingue par un taux en vanilline bien plus important que celui des arômes, le flacon Vahiné présentant tout de même une bonne teneur. Pour ces deux références, l'authenticité de cette substance aromatisante est confirmée. En revanche, le pourcentage de vanilline de l'arôme Culin'Aide se révèle insuffisant (■) alors qu'il coûte cher, même si celle-ci est tirée de gousses. Enfin, Sébalcé cumule les défauts : outre sa toute petite quantité de vanilline, on détecte une part sûrement tirée de la biotechnologie. Il écope donc de ■■.

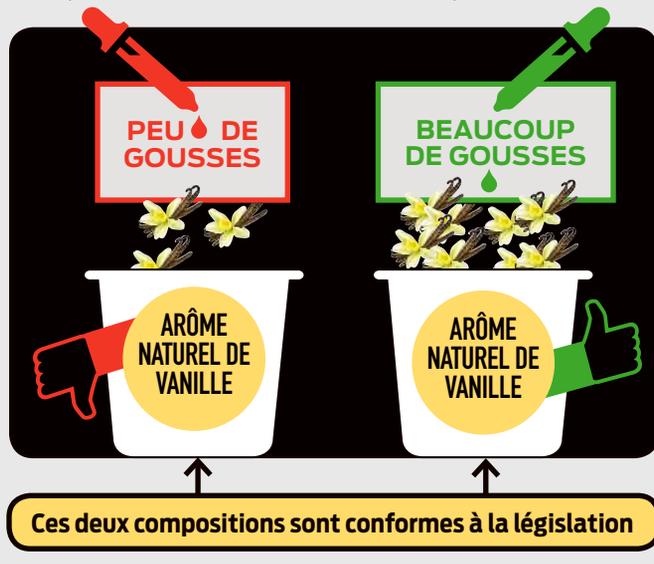
	Prix (€/kg)	Note
SAINTE-LUCIE EXTRAIT LIQUIDE DE VANILLE	244	★★★
VAHINÉ ARÔME NATUREL DE VANILLE BOURBON	96	★★
CULIN'AIDE ARÔME NATUREL VANILLE BOURBON	173	■
SÉBALCÉ ARÔME NATUREL DE VANILLE	42	■■

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

## **FABRICATION** La vanilline de synthèse à la rescousse

Les industriels ont le droit de faire figurer la mention « arôme naturel de vanille » sur leurs produits à deux conditions. Premièrement, ces derniers doivent être fabriqués avec au minimum 95% de « vanille », plus précisément de préparation à base de gousses. Si ce pourcentage est imposé par la loi, celle-ci reste muette quant à **la proportion de gousses à respecter**. Donc, que les fabricants en utilisent beaucoup ou peu, ils sont toujours conformes à la législation... Ensuite, les molécules aromatisantes restantes (5%) doivent être issues de sources naturelles. Elles servent, théoriquement, de variables

d'ajustement pour s'assurer qu'un yaourt a toujours le même goût ou lui conférer une note particulière (crémeuse, épicée...). **Elles ne sont pas supposées reproduire l'intégralité du profil aromatique de la partie 95%**. Or, d'après nos analyses, il semble que certaines marques jouent avec cette souplesse pour camoufler la pauvreté en vanilline ou la piètre qualité des gousses. Elles compensent ces défauts en ajoutant de la vanilline de biosynthèse (qui coûte moins cher), certes d'origine naturelle, en prétendant que celle-ci ne constitue qu'une molécule de la vanille parmi d'autres.



>>> en 2003 par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Hormis des recommandations professionnelles, moins exigeantes, il n'existe plus à ce jour de réelles garanties de qualité pour le consommateur. Impossible, à la lecture de l'étiquetage, de distinguer le bon grain de l'ivraie. Ainsi, aucun des trois flacons d'arômes de notre sélection ne mentionne le grammage de gousses mis en œuvre ni la teneur en vanilline attendue des produits. Et la seule gousse de vanille qui l'indique (Moeha) est bien loin d'atteindre la valeur affichée...

### Elle a quasi disparu des glaces et des yaourts

Malgré cette situation, Madagascar reste leader de la production mondiale, faute de pays capables de reprendre le flambeau (lire l'encadré p. 36). La crise se répercute



C. HUBY / HAYTHAM - REA

**À Madagascar, par crainte des vols, la vanille fraîche est récoltée trop tôt.**

logiquement sur les produits transformés « à la vanille ». De fait, dans les 13 yaourts et glaces analysés, la douce épice fait pâle figure. Les proportions en vanilline relevées sont globalement très faibles (moins de 0,002%). Ces taux s'avèrent même inférieurs au seuil de quantification, à l'exception de cinq d'entre eux (lire p. 35). Et, pour plusieurs des références contenant une quantité de vanilline plus significative, il semble que cette dernière ne provienne pas exclusivement de gousses de vanille, comme le laisse pourtant entendre leur mention « arôme naturel de vanille ». Un tour de passe-passe permis par un règlement Arômes complexe et mal connu du grand public, qui autorise les fabricants à jouer sur les mots et les recettes (lire le lexique p. 35). Ainsi, dans une denrée alimentaire estampillée « arôme naturel de vanille », il est possible que 5% de la fraction aromatisante ne soient pas tirés de gousses de vanille, bien que toujours d'origine naturelle.

## Le règlement européen, complexe et mal connu, autorise les fabricants à jouer sur les mots et les recettes

Cette petite touche ne devrait servir qu'à standardiser ou à apporter une typicité au produit, mais certains aromaticiens s'en servent pour renforcer un goût de vanille trop faible (à cause de la piètre qualité des gousses ou de leur nombre insuffisant). Ils ajoutent de la vanilline généralement produite par biofermentation du son de riz. Nous soupçonnons l'usage de cette pratique douteuse dans deux desserts lactés et deux ingrédients culinaires que nous avons testés (pots de yaourt La Laitière et Danone, arôme naturel de vanille Sébalcé et sucre vanillé Elsa). Pour le yaourt Danone, nos analyses nous font penser que seulement 60% de la vanilline seraient issus de gousses. Et dans celui de La Laitière, celle-ci semble être obtenue exclusivement par biosynthèse... Face à une offre déclinante, il est grand temps que les industriels et les instances de contrôles réagissent et offrent des garanties de qualité minimales au consommateur. Au risque, pour le parfum favori des Français, de ne plus être longtemps en odeur de sainteté. ♦

## Lexique

**# Arôme** Il est constitué d'une fraction aromatisante et d'un solvant permettant de le solubiliser dans la recette à laquelle on veut l'incorporer. Il peut s'agir de n'importe quel type d'arôme, d'origine naturelle ou de synthèse.

### # Extrait naturel de vanille

C'est la forme d'aromatisation la plus noble. Elle est obtenue à partir de toutes les molécules qui composent le bouquet aromatique d'une gousse de vanille et lui donnent sa typicité.

### # Arôme naturel de vanille

Une telle mention garantit que la fraction aromatisante de l'arôme met en œuvre au minimum 95% de vanille (préparation à base de gousses). Les 5% restants intègrent des molécules aromatiques provenant d'autres sources naturelles.

### # Arôme naturel de vanille avec d'autres arômes naturels

La fraction aromatisante est issue de la vanille pour moins de 95%, et d'autres sources naturelles pour plus de 5%. La part de molécules aromatiques tirée de gousses doit cependant rester suffisante pour que son arôme soit reconnaissable.

**# Arôme naturel** Aucune gousse de vanille n'est employée ici. La perception du goût de vanille provient d'un mélange de molécules aromatiques présentes dans la nature, élaborées notamment à partir de son de riz ou de pâte à papier.

### # Vanille épuisée

L'appellation désigne des gousses déjà utilisées et réduites en poudre. Vidée de ses arômes, cette vanille n'a aucun goût. Un subterfuge de fabricant pour donner l'illusion que le produit est réalisé avec de la vanille naturelle.

## CE QUE L'ÉTIQUETTE VOUS DIT... OU NON

### Glace Carte d'Or (Unilever)

La vanille apparaît ici sous trois formes différentes : extrait de vanille, arôme naturel de vanille avec d'autres arômes naturels et gousses de vanille épuisées broyées. Ces dernières ne donnent



**FR** Crème glacée vanille à l'extrait de vanille de Madagascar. Ingrédients : LAIT écrémé réhydraté, CRÈME fraîche<sup>1</sup> (20%), sirop de glucose-fructose, sucre, sirop de glucose, LAIT écrémé, FRUCTOSE et protéines de LAIT, émulsifiant (mono- et diglycérides d'acides gras), stabilisants (farine de graines de caroube, gomme guar), extrait de vanille, arôme naturel de vanille avec d'autres arômes naturels, gousses de vanille épuisées broyées, colorant (caroténoïdes). Peut contenir : gluten, œuf, fruits à coque.

aucun goût, elles sont incorporées pour évoquer l'épice grâce à leurs petits grains noirs. L'association des deux autres formes permet de conférer une saveur plus spécifique au produit, comme une note caramel ou lactée... que l'extrait, seul, n'apporte pas. La dénomination de vente pourrait évoquer l'aromatisation et pas uniquement la présence, plus noble, d'extrait de vanille de Madagascar.

### Spécialité au yaourt et à la vanille Milsa (Aldi)



Selon la liste des ingrédients, seulement 0,02% de gousse broyée est combiné avec de l'arôme naturel, qui n'est pas issu de la vanille. Or, selon

la réglementation, la dénomination de vente

de ce produit devrait donc mentionner

explicitement cette aromatisation,

en indiquant « spécialité au yaourt

et à la vanille, aromatisée vanille ». Par

ailleurs, le dessin de gousse mis en avant

sur le packaging est trompeur au vu

du peu de vanille que contient la recette.

## DESSERTS LACTÉS ET GLACÉS



Nous avons analysé 13 produits transformés parfumés revendiquant l'utilisation de vanille naturelle (arôme ou extrait). Résultat, les teneurs relevées en vanilline (issue de gousse ou biosynthétique) sont globalement très faibles. Seules cinq références dépassent

les seuils de quantification : les yaourts Les 2 Vaches, La Laitière, Milsa, Danone et la glace Carte d'Or. Et certaines présentent un taux de vanilline biosynthétique bien haut pour des desserts lactés ou glacés vantant sur leur emballage la présence de vraie vanille... >>>

## FOCUS SUR SES ORIGINES

## Des variétés aux différents bouquets

D'un point de vue botanique, la vanille est le fruit d'orchidées tropicales du genre *Vanilla*. S'il en existe plus d'une centaine, seules trois espèces sont cultivées à des fins alimentaires.

# **L'espèce la plus répandue, *Vanilla planifolia***, est produite de l'Amérique centrale à la Papouasie en passant par l'océan Indien. Également connue sous le nom de vraie vanille, elle est considérée comme la plus qualitative et affiche, en principe, la teneur la plus élevée en vanilline.

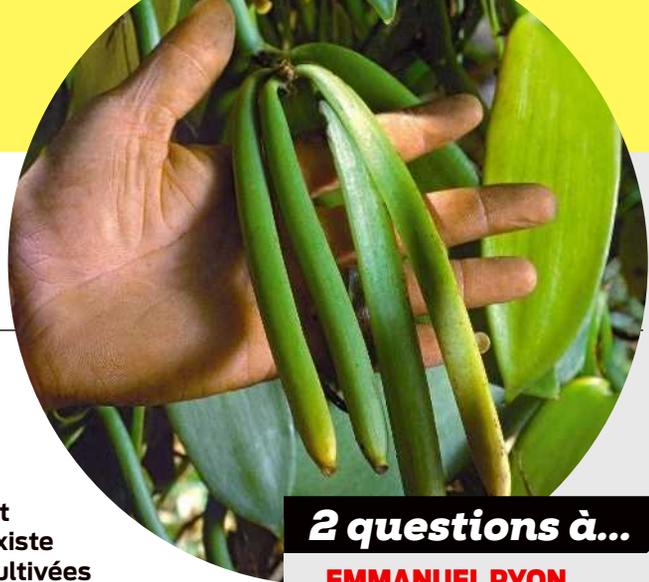
# **De *Vanilla tahitensis* (cultivar dérivé de *planifolia*)** on obtient la vanille de Tahiti, présente surtout en Polynésie. Moins riche en vanilline que la première, elle développe des parfums plus floraux et anisés.

# **Enfin, la *Vanilla pompona*** peut également être cultivée pour la production de la vanille, son fruit

court lui valant aussi l'appellation de vanillon. Elle ne pousse qu'en Amérique et aux Antilles et, en raison de son odeur de coumarine et de ses arômes particuliers aux notes animales et de tabac blond, elle s'exporte très peu.

Au-delà des différences de variétés, l'origine géographique, le terroir et les pratiques culturelles sont déterminants dans la qualité d'une vanille.

**À noter** L'appellation « vanille bourbon » désigne les plantes cultivées dans l'océan Indien (îles de Madagascar et de la Réunion, archipels de Mayotte et des Comores). C'est un gage d'origine, mais pas nécessairement de qualité...



## 2 questions à...

## EMMANUEL RYON

Champion du monde de pâtisserie et fondateur de l'enseigne Une glace à Paris



## « Une gousse doit être souple et odorante »

## Q&amp;C Comment choisir sa vanille ?

**EMMANUEL RYON** Privilégiez une gousse d'aspect brillant, confit, mais aussi souple et odorante. N'hésitez pas à la toucher et à la sentir. Elle ne doit être ni cassante (trop sèche) ni spongieuse, signe d'un produit gorgé d'eau, mal séché, voire frauduleux (injection d'eau) ! En revanche, la taille compte peu. Et si elle est recouverte de cristaux blancs, surtout ne les éliminez pas ! Il s'agit de vanilline cristallisée qui la rend très aromatique.

## Q&amp;C Comment bien la préparer ?

**ER** Aplatissez un peu la gousse en la roulant, puis incisez-la sur toute sa longueur. Grattez les grains, car c'est là que se trouvent les molécules aromatiques. Idéalement, laissez la vanille maturer une journée dans la préparation pour qu'elle diffuse ses arômes. Après l'infusion, récupérez la gousse, passez-la sous l'eau et faites-la sécher au four à 100 °C pendant 20 minutes. Puis placez-la avec du sucre dans un pot fermé pendant un mois afin de la parfumer.

## L'INDÉTRÔNABLE PRODUCTION MALGACHE

Originaire du Mexique, la vanille se cultive tout le long de la ceinture tropicale, de la Papouasie au Mexique en passant par le Congo et le Sri Lanka. Mais depuis 100 ans, Madagascar domine le marché, et malgré ses difficultés actuelles, l'île ne connaît pas de rivaux capables d'atteindre son niveau de production. Certains peinent à pérenniser leurs cultures ou à obtenir une qualité suffisante (Inde, Indonésie). D'autres pâtissent d'une instabilité économique ou politique (Papouasie-Nouvelle-Guinée, Ouganda, Mexique) ou obtiennent une production haut de gamme trop confidentielle (Tahiti, Réunion, Nouvelle-Calédonie,



La vanille représente 10 % du PIB de l'île de Madagascar.

île Maurice). Mais, partout, les prix de la vanille s'effolent ou se stabilisent au plus haut. Quelle que soit son origine, ne vous attendez donc pas à payer votre vanille moins de 400 € le kilo chez un détaillant (Internet ou magasin) !

# PERCEUSES SANS FIL AVEC OU SANS PERCUSSION

— Par YVES MARTIN avec VINCENT ERPELDING

La percussion aide au perçage des matériaux les plus durs mais pas au vissage ni au dévissage, et elle alourdit la machine. Tout dépend de vos travaux, donc.



GOODLUZ / SHUTTERSTOCK



## Metabo

BS 18 LT Compact

260 € | ★★ | 14,9/20

Dotée d'un puissant moteur, cette perceuse, un peu lourde, affiche de très bonnes performances en perçage dans la pierre et dans le bois.

Côté vissage, elle travaille facilement dans le bois ou le métal, bien que le réglage du couple se révèle peu évident pour les plus grosses vis. On apprécie le court délai de charge (45 minutes), mais le changement de batterie est peu commode.



## Ryobi

R18PD7-252S

250 € | ★★ | 13,4/20

Ce modèle perce efficacement dans le bois et excelle dans le métal grâce à sa vitesse de rotation élevée. Dans des matériaux durs, la percussion fonctionne bien pour des trous de petits ou moyens diamètres. En vissage, son couple suffit pour le bois ou le métal. Un peu pesante, elle tient toutefois bien en main. De plus, sa batterie se change facilement.



La plus pratique

## Makita

DF331DWAE

150 € | ★★ | 12,4/20

La seule à recevoir ★★★ sur le critère de la commodité d'emploi ! Légère (0,9 kg) et équilibrée, elle permet une prise en main quasi parfaite. Ses boutons sont bien placés et le changement de batterie est aisé. À l'usage, elle vibre peu et offre un véritable confort. Reste qu'elle manque de puissance pour percer de gros trous ou visser de larges vis.



## 17 PERCEUSES SANS FIL

### SANS PERCUSSION

	Modèle	PERFORMANCES			BATTERIE			ENDURANCE			Système à percussion	COMMODITÉ D'EMPLOI	SÉCURITÉ	APPRECIATION GLOBALE	Tension de la batterie	Capacité de la batterie				
		Perçage	Pierre tendre	Bois	Métal	Vissage	Autonomie	Endurance	Capacité réelle	Temps de charge						Moteur	Note sur 20	€	V	Ah
1	METABO BS 18 LT COMPACT	n.a.	★★★	★★★	★★	★★	★	★	★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	14,9	★★	260	18	2	
2	BOSCH PROFESSIONAL GSR 18V-60 C	n.a.	★★	★	★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	13,8	★★	439	18	4	
3	MAKITA DDF453SFE	n.a.	■	★	★★	★	★★	★★	■	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	12,4	★★	200	18	3	
4	MAKITA DF331DWAE	n.a.	★★★	■	★★	■	■	★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★★	12,4	★★	150	10,8	2	
5	BOSCH ADVANCEDDRILL 18	n.a.	■	★	★	★	★★	★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	12,4	★★	190	18	2,5	
6	BOSCH UNIVERSALDRILL 18	n.a.	■	■	★	★	■	★★★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★	11,6	★	130	18	1,5	
7	BOSCH PSR 18 LI-2 ERGONOMIC	n.a.	★	■	★	★	★	■	★★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	11,3	★	230	18	2,5
8	BOSCH EASYDRILL 1200	n.a.	★	■	★	■	■	★★	★★★	★★	★★★	n.a.	★★	★★	10,4	★	100	12	1,5	
9	BLACK & DECKER BDCDD12K1B	n.a.	■	■	■	■	■	■	■	★★	■	★★★	n.a.	★★	★★	7,4	■	100	10,8	1,5

### AVEC PERCUSSION

1	RYOBI R18PD7-252S	★	★	★★	★★★	★★	★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★	13,4	★★	250	18	2
2	BLACK & DECKER BL188K1B2	★	★★★	★	★★	★★	■	★★	★★	★	★★★	★★★	★★	★★	12,4	★★	200	18	2
3	MAKITA DHP453RFX2	■	★★	★	★	★	★★★	★★	■	★★★	★★★	★★★	★★	★	10,6	★	300	18	3
4	AEG BSB 18 CBL LI-502C	★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★	★★	★★	9,9	★	400	18	5
5	METABO SB 18	■	★	★★	★★★	★	★	★★★	★★	★★★	■	■	★★	★★	6,1	■	200	18	2
6	RYOBI R18PDBL-252S	■	★	★★	★★★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	■	★★	★	5,7	■	235	18	2

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n.a.: non applicable

# LAVE-LINGE SÉCHANTS

Durée des cycles, consommation, niveau sonore... Prêtez-y attention avant d'opter pour un modèle combiné, mi-machine à laver, mi-sèche-linge.

## Sèche qui peut!

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **LAURENT BAUBESTE**



### PERFORMANCES

D'après les résultats de nos tests, les lave-linge séchants se révèlent aussi performants pour le lavage que les machines à laver classiques, à l'exception du Hisense en queue de peloton. Hélas, comme elles, ils rincent mal. Et ils pêchent aussi côté séchage, avec des cycles moins efficaces que ceux d'un sèche-linge et des habits qui sortent souvent très froissés.

### DIMENSIONS

En combinant deux appareils en un seul, les lave-linge séchants offrent un gain de place précieux aux occupants de logements peu spacieux. Attention, si vous souhaitez

encastrer votre modèle sous un plan de travail ou entre deux meubles, vérifiez ses dimensions – y compris la profondeur –, d'autant plus importantes que la capacité de charge s'accroît. À noter: les appareils à chargement frontal s'imposent sur le marché, les top (à remplissage par le haut) ayant totalement disparu depuis la fermeture de la dernière usine française cet été. La plupart d'entre eux sont assemblés en Chine, premier pays fabricant devant l'Europe et la Turquie.

### CAPACITÉ DE CHARGEMENT

Un lave-linge séchant permet d'enchaîner les programmes, vous évitant de transvaser vos affaires d'une machine à l'autre. En contrepartie, vous devez adapter la quantité de

## 13 LAVE-LINGE SÉCHANTS

		LAVAGE				SÉCHAGE				LAVAGE ET SÉCHAGE						
		EFFICACITÉ	RINÇAGE	ESSORAGE	DURÉE PROGRAMME COTON	Électricité	Eau	APPRECIATION	EFFICACITÉ	FROISSAGE DU LINGE	DURÉE PROGRAMME COTON	Électricité	Eau	APPRECIATION	EFFICACITÉ LAVAGE	EFFICACITÉ SÉCHAGE
1	<b>BOSCH</b> WDU28560FF	★★★	★	★★	3h49	★	★★	★★	★★	■	2h22	■	★	★	★★★	★★
2	<b>SIEMENS</b> WD4HU560FF	★★★	■	★★★	3h57	★	★★	★★	★★	■	2h26	■	★	★	★★★	★
3	<b>MIELE</b> WTFI05WCS	★★	■	★★★	2h39	★★	★★★	★★	★	■	1h44	★	★★	★	★★	★
4	<b>ELECTROLUX</b> EW7W3924SP	★★★	■	★★★	3h33	★	★★	★★	★★	■	3h32	■	■	★	★★★	★★★
5	<b>ELECTROLUX</b> EW8W2123RA	★★	■	★★★	3h21	★	★★	★★	★★★	■	4h05	■	■	★	★★	★★★
6	<b>WHIRLPOOL</b> FWDG97168BXFR	★★★	★	★★★	4h07	■	★★	★★	★★	■	6h41	■	★★	★	★★★	★
7	<b>LG</b> F854N51WHSB	★★★	★	★★★	3h50	■	★★	★★	★★	■	3h39	■	■	★	★	★★★
8	<b>SIEMENS</b> WD14H464FF	★★	■	★★★	2h35	★	★★	★★	★★	■	2h20	■	★★	★	★★★	★★
9	<b>BEKO</b> HTV8736XCOM	★★	■	★★	3h24	★	★★	★★	★★	■	3h27	■	★	★	★★	★★★
10	<b>HAIER</b> HWD90-BP14636	★★★	■	★★	3h33	★	★★	★★	■	■	2h08	■	★	■	★★★	★★
11	<b>SAMSUNG</b> WD80K5B100W	★★	■	★★	3h24	★★	★★	★★	★	■	5h32	■	★	■	★★	★
12	<b>CANDY</b> HG5W485DSW/1-S	★	★	★★	3h32	★★	★	★	★★	■	3h09	■	★	★	★	★★★
13	<b>HISENSE</b> WDBLI014V	■	■	★	2h32	★★★	★★★	★	■	■	4h10	■	■	■	■	■

★★★ très bon  
★★ bon ★ moyen  
■ médiocre  
■ mauvais

**PROGRAMME DE LAVAGE** Les performances de lavage restent très honorables par rapport à celles des lave-linge classiques, avec une réelle efficacité de lavage et un rinçage correct pour 4 modèles sur 13.

**FROISSAGE** Dans tous les cas, le linge sortira très froissé et nécessitera un repassage.

linge à la capacité maximale du mode séchage, toujours inférieure à celle du lavage (la différence oscille entre 2 kg et 4 kg pour notre sélection). Sinon, vous serez obligé d'en retirer une partie du tambour avant le séchage – donc de ne pas lancer à l'avance un cycle entier.

## VITESSE D'ESSORAGE

Les machines testées bénéficient de vitesses d'essorage élevées, de 1400 à 1600 tours/minute. Plus le tambour tourne vite, plus l'eau est extraite du linge, diminuant ainsi (en théorie) le temps de séchage – un critère à ne pas négliger compte tenu de la moindre efficacité de cette fonctionnalité. Corollaire : une consommation électrique élevée. Et tenez aussi compte du niveau sonore.

## DURÉE DES PROGRAMMES ET CONSOMMATION

Le séchage est beaucoup plus long avec un lave-linge séchant qu'avec un sèche-linge classique, celui du Whirlpool montant même à 6h41 sur du coton – la durée du cycle lavage + séchage enchaînés atteignant ici 10h32! En outre, ces appareils utilisent paradoxalement beaucoup d'eau pour sécher le linge, en moyenne 6 litres par kilogramme de coton. En effet, ils mettent en œuvre une technologie spécifique qui condense l'humidité extraite du linge avec de l'eau froide plutôt qu'avec de l'air ambiant. ♦



### Bosch WDU28560FF

1299 € | \*\* | 12,7/20

Quel que soit le programme lancé, ce modèle offre un lavage et un essorage très satisfaisants. Le rinçage, lui, s'avère acceptable et le mode séchage, honorable par rapport à des sèche-linge classiques. En revanche, la consommation électrique est élevée et le linge sort beaucoup trop froissé. Les cycles lavage et séchage enchaînés sont efficaces mais énergivores. Le niveau sonore apparaît modéré, y compris pendant l'essorage, et l'appareil est relativement facile à utiliser.



### Electrolux EW7W3924SP

859 € | \* | 12/20

Il lave et essore très bien mais rince mal. Le programme coton nécessite 3h32, ce qui reste correct. Côté séchage, malgré un froissage du linge important, l'efficacité est là. Mais les cycles sont étendus, et gourmands en électricité et en eau. Les modes lavage et séchage enchaînés obtiennent de bons résultats mais durent longtemps (plus de 8 h pour le coton). Le niveau sonore demeure acceptable, sauf à l'essorage. Enfin, l'usage et l'entretien de ce modèle sont acceptables.

ENCHAÎNÉS CONSUMATION	NIVEAU SONORE	DURÉE PROGRAMME COTON	Électricité	Eau	LAVAGE ET ESSORAGE	APPRÉCIATION	D'UTILISATION	SÉCHAGE	FACILITÉ	APPRÉCIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	€	CAPACITÉ MAX. COTON			Dimensions	Origine
														Vitesse d'essorage max.	Lavage	Séchage		
														tours/min	kg	kg	Haut. x larg. x prof. (cm)	
6h20	■	★	★★	★★	★★	★	★	★	★	★	12,7	★★	1299	1400	10	6	84,4 x 59,6 x 66,3	Chine
5h58	■	★	★	★	★	★★	★	★	★	★	12,5	★★	1299	1400	10	6	84,6 x 59,7 x 66	Chine
4h30	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	12,2	★★	1799	1600	7	4	84,7 x 59,6 x 63,8	Allemagne
8h13	■	★	★	★	★	★★	★	★	★	★	12	★	859	1600	9	6	84,8 x 59,7 x 65,8	Italie
8h05	■	★	★	★	■	★★	★	★	★	★	11,8	★	999	1600	10	6	84,8 x 59,7 x 65,9	Italie
10h32	★	★★	★	■	★★	★★	★	★	★	★	11,8	★	699	1600	9	7	84 x 59,6 x 64,6	Italie
5h18	■	★	★	★	★	★★	★	★	★	★	11,8	★	699	1400	8	5	84,8 x 59,6 x 60,6	Pologne
5h06	■	★★	★	★	★	★★	★	★	★	★	11,8	★	1199	1400	7	4	84,3 x 59,6 x 63,6	Chine
6h53	■	★	★	★	★	★★	★	★	★	★	11,6	★	699	1400	8	5	84,2 x 59,6 x 58,1	Turquie
6h57	■	★	★	★	★	★	★	★	★	★	11,4	★	649	1400	9	6	84,4 x 59,6 x 66,9	Chine
9h03	■	★	★	★	★	★★	★	★	★	★	11	★	849	1400	8	6	84,4 x 59,9 x 68,4	Chine
7h19	■	★	★	■	★★	★★	★	★	★	★	10,4	★	429	1400	8	5	84 x 59,9 x 53,2	Chine
5h03	★	★★	■	★	★	★★	★	★	★	★	7,4	■	699	1400	10	7	84,6 x 59,5 x 66,9	Chine

**NIVEAU SONORE** Si les modes lavage et séchage se révèlent silencieux, l'essorage, lui, fait beaucoup plus de bruit. Seuls les Bosch et Miele affichent un résultat convenable.

## KITS CPL

Si le signal wifi est faible chez vous, un kit CPL fait passer Internet par le réseau électrique.

— Par **CAMILLE GRUHIER**  
avec **VINCENT ERPELDING**



# Internet dans la prise

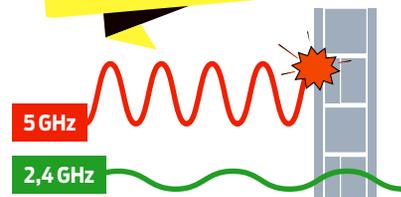
Une fois la box installée, le wifi diffuse Internet dans toute la maison pour que vous puissiez vous y connecter depuis n'importe où. Mais la puissance du signal est souvent diminuée par les murs, surtout s'ils sont épais. En conséquence, la connexion se révèle difficile. Avec la technologie CPL (pour courant porteur en ligne), on contourne le problème en faisant passer Internet par le réseau électrique. Il suffit d'acheter un kit CPL, c'est-à-dire deux boîtiers – au minimum. Le premier doit être relié à la box et à une prise murale, le second se branche là où vous le désirez. Si nécessaire, complétez votre installation en ajoutant des adaptateurs, de n'importe quelle marque (grâce à la norme HomePlug AV2), dans d'autres pièces. En théorie, on pose autant de blocs CPL qu'on le souhaite. Mais attention, le débit se partage entre eux. Avec trois ou quatre boîtiers, vous devriez bien couvrir votre habitation. Pour connecter

votre ordinateur à Internet, il suffira de le relier à un port Ethernet de l'adaptateur CPL. Certains kits intègrent, en plus, le wifi. Vous pourrez vous connecter sans fil autour d'eux. Nous avons testé les deux types d'appareils.

### Avec prise femelle, c'est mieux

Choisissez un bloc CPL avec une prise femelle (gigogne), sinon il monopolisera une prise électrique. Branchez-le directement sur secteur puis connectez-y une multiprise. Surtout, ne faites pas l'inverse. Par ailleurs, sachez que les débits annoncés sur les emballages cumulent les débits ascendants et descendants, ainsi que les débits cumulés des ports Ethernet (s'il y en a plusieurs). Ainsi, TP-Link annonce 2000 Mb/s (mégabit par seconde) sur son kit TL-PA9020 mais vous n'obtiendrez jamais plus de 1000 Mb/s. Si Strong affiche 500 Mb/s, sa vitesse de transmission n'excédera pas 100 Mb/s. Et encore, il s'agit là de débits théoriques!

### Le saviez-vous ?



Les ondes plus courtes (5 GHz) se heurtent aux murs, alors que les ondes plus longues (2,4 GHz) passent mieux.

En plus de connecter tous vos appareils à Internet, un boîtier CPL crée un réseau informatique entre eux. Par exemple, vous aurez la possibilité de relier votre imprimante, qui deviendra alors accessible à tous les utilisateurs du réseau. La condition pour bien profiter de la technologie CPL? Votre installation électrique doit être aux normes! Dans le cas contraire ou si elle est vieillissante, vous ne bénéficierez pas des débits que nous avons mesurés lors de nos essais. ♦

## Du wifi dans le jardin

Le printemps arrive! Et, justement, annoncé étanche aux poussières et à l'eau (indice de protection IP65), le **Devo Wifi Outdoor** est conçu pour offrir une connexion wifi en extérieur (terrasse, balcon, jardin). D'après nos tests, il remplit correctement

sa mission. À 45 m de distance sans obstacle, la vitesse de transmission atteint 22 Mb/s (mégabit par seconde) pour de petits fichiers et 40 Mb/s pour des gros. Si l'on s'éloigne encore, à 85 m, la connexion demeure bonne: il est possible de télécharger

à 14 et 17 Mb/s! Notez que cet accessoire, vendu seul, doit être couplé à un premier adaptateur relié à la box (ou au routeur). Il complète donc un réseau CPL existant ou doit être acheté avec un autre boîtier simultanément. Bien sûr, il faut aussi le brancher sur secteur.



DEVOLO

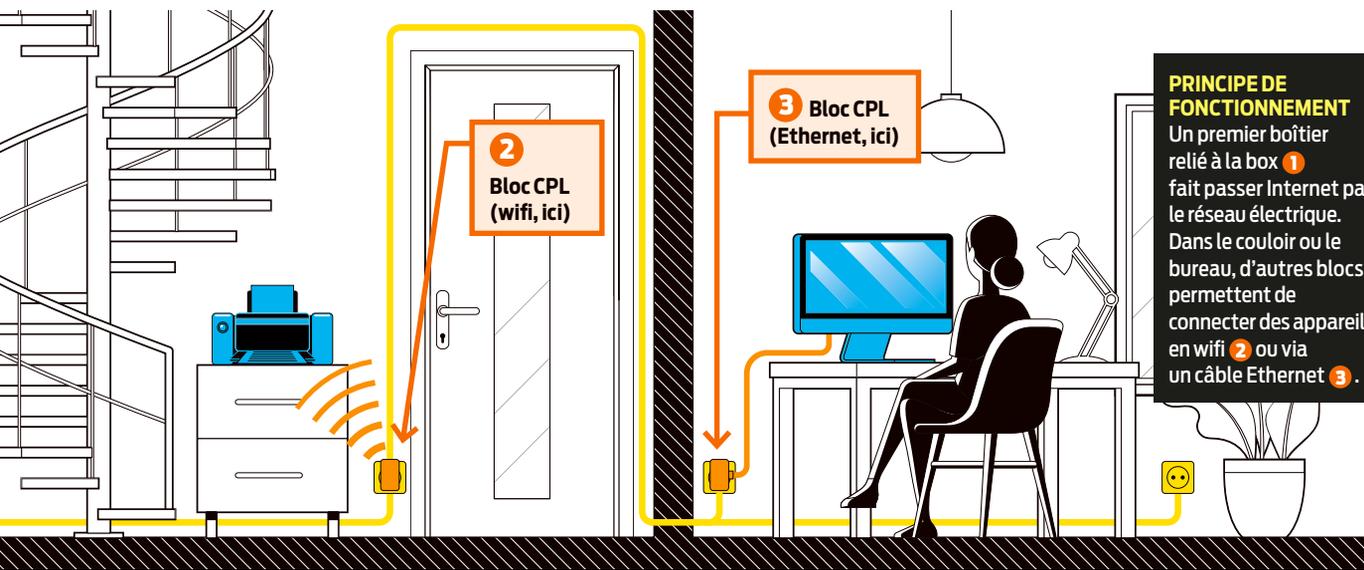


ILLUSTRATION : ANTOINE LEVESQUE

**KIT CPL****TP-Link TL-PA8015P KIT**

75 €

★★ | 15,1/20

Sa facilité d'installation est un atout. Il suffit de relier ce kit à la box pour qu'il devienne opérationnel ; au besoin, la notice est très claire. Par ailleurs, sa vitesse de transmission s'avère excellente ; dans les meilleures conditions, elle peut dépasser 380 Mb/s pour les gros fichiers



et plus de 55 Mb/s pour les petits. Et la connexion reste bonne dans une pièce éloignée (100 et 150 m de câble électrique). En plus, ce modèle ne consomme pas trop : 2,66 W lors d'un transfert, 2,27 W en absence de transfert et 0,5 W sans appareil connecté.

**KIT CPL WIFI****Devolo MAGIC 2 WIFI STARTER KIT**

200 €

★★ | 15,5/20

Ce kit se compose d'un bloc CPL et d'un boîtier avec connexion wifi AC. Aucun souci d'installation, il est prêt à l'emploi. Il dispose, en outre, de ports Ethernet gigabit et du wifi 2,4 et 5 GHz. Ce modèle offre les vitesses de transfert les plus élevées du test avec presque



500 Mb/s dans de bonnes conditions, en Ethernet, pour de gros fichiers. Pour les petits, elles avoisinent 30 Mb/s. Les débits de la connexion wifi, eux, atteignent 300 Mb/s avec le wifi 5 GHz. Domage que la consommation soit élevée (6 W en veille).

**12 KITS CPL****CPL 2 BOÎTIERS CPL IDENTIQUES (1)**

	PERFORMANCES	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	BOÎTIER CPL		BOÎTIER CPL WIFI		Gestion wifi 5 GHz	Prise femelle de courant (gigabit)	Prise femelle de courant (Ethernet)	Débit port Ethernet			
							Nombre de boîtiers	Kit pré-appairé	Nombre ports Ethernet courant (gigabit)	Nombre ports Ethernet							
1	TP-LINK TL-PA8015P KIT	★★	★★★	n.a.	★★	★★★	15,1	★★	75	2	●	1	●	n.a.	n.a.	n.a.	Gigabit
2	TP-LINK PA9020 KIT	★★★	★	n.a.	★	★★	13,8	★★	85	2	●	2	-	n.a.	n.a.	n.a.	Gigabit
3	DEVELO MAGIC 2 LAN TRIPLE STARTER KIT	★★	★★	n.a.	★	★★	13,7	★★	140	2	-	3	●	n.a.	n.a.	n.a.	Gigabit
4	D-LINK DHP-601AV	★★	■	n.a.	★★	★	11,9	★	45	2	●	1	●	n.a.	n.a.	n.a.	Gigabit

**CPL WI-FI 1 BOÎTIER CPL + 1 BOÎTIER CPL WIFI**

1	DEVELO MAGIC 2 WIFI STARTER KIT	★★	★★	★★★	■	★★★	15,5	★★	200	2	●	1	●	2	●	●	Gigabit
2	D-LINK DHP-W611AV	★★	■	★★★	■	★★	13,6	★★	90	2	●	1	●	1	-	●	Gigabit
3	NETGEAR PLPW1000T-100PES	★	★	★★★	■	★	13	★★	70	2	●	1	-	1	-	●	Gigabit
4	ESSENTIELB(2) CPL WIFI 1200+	★★	■	★★	■	★	12	★	160	2	●	1	●	3	-	●	Gigabit
5	TP-LINK TL-WPA7510 KIT	★★	■	★★	■	★★	11,6	★	70	2	●	1	-	1	-	●	Gigabit
6	STRONG CPL WI-FI 500 (PACK DE 2)	★	★★★	★	★★	★	9,8	★	45	2	●	1	●	2	-	-	10/100
7	DEVELO MAGIC 1 WIFI STARTER KIT	★	★★★	■	■	★★	9	★	150	2	-	1	●	2	-	●	10/100
8	DEVELO MAGIC 1 WIFI MINI MULTIRoom KIT	★	★★★	■	★	★★	8,7	★	100	3	-	1	●	1	-	-	10/100

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● : oui - : non n.a. : non applicable (1) Au minimum. (2) Marque Boulanger.

# SMARTPHONES

Notre nouveau bilan montre que les fabricants font des efforts pour mettre à jour plus souvent leurs téléphones. Toutefois, certaines marques restent à éviter.

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **VINCENT ERPELDING**

## Du mieux dans les mises à jour

P our rester pleinement opérationnel et protégé des pirates, un smartphone doit être régulièrement mis à jour. Ces évolutions logicielles sont de deux types : les mises à jour du système d'exploitation (Android ou iOS) optimisent les fonctionnalités du téléphone et en proposent parfois de nouvelles ; celles dites de sécurité, elles, corrigent les failles liées aux virus informatiques. Ces améliorations coûtent très cher aux fabricants, car ils doivent développer des versions pour chacun de leurs modèles. De ce fait, ils ne jouent pas tous le jeu, les appareils d'entrée de gamme n'en bénéficiant que très rarement.

Au Labo QC, nous testons les nouveaux smartphones au fur et à mesure de leur mise sur le marché. Et parce que la disponibilité des mises à jour nous semble essentielle, notre protocole d'essai prévoit que tous les deux mois, nous rallumons chaque portable (déjà 377 testés!) afin de vérifier que le constructeur en propose. À la longue, cette méthode nous permet d'observer la politique de chaque marque (ici, pour les mobiles commercialisés depuis 2016). ♦

Évitez les modèles d'entrée de gamme



### MENTION BIEN

#### Apple, Google, OnePlus, Motorola, Nokia, Samsung

Apple réalise un sans-faute. Tous les iPhone lancés depuis 2016 sont compatibles avec son nouveau système iOS (13.1.3). Google, dont tous les Pixel ont migré vers Android 10 avec un patch de sécurité récent, se distingue aussi. OnePlus, qui a effectué les mises à jour sur la quasi-totalité de ses appareils, apparaît également au tableau d'honneur. Motorola

et Nokia, eux aussi, font figure de bons élèves : ils n'ont laissé que 1 ou 2 références sur le carreau (sur 12 pour le premier, sur 19 pour le second). Enfin, Samsung est en progrès. À part les J3 2016 et J5 2018, les Galaxy sous Android 6 sont passés à Android 7 ou 8, ceux sous Android 8, à la version supérieure.

### MENTION ASSEZ BIEN

#### Honor, Huawei, Sony, Xiaomi

Si Honor met régulièrement à disposition des patchs de sécurité, il ne fait pas assez souvent migrer ses smartphones vendus depuis 2016 vers des versions plus récentes d'Android. Il délaisse aussi ses entrées de gamme (6A, 6C Pro, 7A, 7C) : seule la moitié fonctionne avec Android 9. Un défaut partagé par Huawei, qui abandonne

systématiquement les téléphones à moins de 200 €. Sony, lui, ne propose des mises à jour que sur 16 de ses 26 appareils, négligeant certains mobiles récents (Xperia L3, L2 ou XA2). Quant à Xiaomi, 19 de ses 25 portables tournent sous Android 9, mais plusieurs modèles d'entrée de gamme sont tombés aux oubliettes (Redmi 6A et 5).

### MENTION PASSABLE

#### Asus, LG, Lenovo

Avec des modèles Android 6 passés à Android 7 ou de 7 à 8, Asus traîne des pieds pour déployer la dernière version du système : seuls les Zenfone 5 et 5 Lite en bénéficient. Le coréen LG est défaillant sur les mises à jour de sécurité. Elles datent

de plus d'un an sur certains appareils (Xcam, K10, X Power 2). Lenovo, qui possède Motorola, ne relève pas le niveau car les siennes remontent à 2017 (K6, par exemple). Notez que le fabricant chinois ne vend plus de téléphones sous sa marque.

### BONNETS D'ÂNE

#### Alcatel, Wiko, ZTE

Patchs de sécurité obsolètes, 1 seul smartphone qui a migré sur 15... Alcatel est un cancre. Avec 2 modèles mis à jour sur 19 pour Wiko ou, carrément, aucun pour ZTE et des patchs de sécurité anciens qui rendent leurs appareils vulnérables aux attaques, ces constructeurs ne font pas mieux. À éviter.

# ANTIVIRUS

## Ils assurent



DENIS / REA

Tous les logiciels de sécurité de notre sélection protègent suffisamment appareils et données contre les menaces qui rôdent sur le Web.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **NEIL MCPHERSON**

Plus nous testons les antivirus, plus il nous semble que leurs performances se rapprochent les unes des autres. Ainsi, cette année, aucune des suites que nous avons sélectionnées n'affiche une note globale inférieure à 14/20. Du jamais vu ! Nous avons eu beau les soumettre à plus de 10000 logiciels malveillants et leur faire visiter chacune 100 sites infectés et 200 sites d'hameçonnage (*phishing*), toutes ont rempli leur mission. Certes, une poignée de *malwares* est parvenue à passer à travers les mailles du filet, et plusieurs antivirus n'ont pas vu que certains sites étaient frauduleux ou ont lancé des alertes qui n'avaient pas lieu d'être (faux positifs). En outre, dans l'incapacité de communiquer avec leur base de données dans le *cloud* (espace de stockage en ligne), quelques-uns d'entre eux ont eu plus de mal que d'autres à repérer les *malwares* lorsque l'ordinateur n'était pas connecté à Internet. Mais, en fin de compte, même si on ne peut jamais être sûr à 100% de ne pas être infecté, toutes les solutions de ce banc d'essai offrent une protection suffisante pour la majorité des foyers. Y compris les versions gratuites.

### Pourquoi payer ?

Avec les logiciels gratuits, toutefois, on ne bénéficie pas forcément d'un anti-spam ou d'un anti-*phishing*. Heureusement, ce n'est pas très grave, tous les navigateurs (Chrome, Firefox, Edge...) bloquant désormais l'accès aux sites identifiés comme frauduleux. Généralement, ces versions ne proposent pas non plus de contrôle parental, de *cloud*, de coffre-fort numérique ou de gestionnaire de mots de passe. Et, dans un sens, tant mieux. Tout le monde n'a pas besoin de ces outils imposés au prix fort dans les suites payantes. ♦

## 19 ANTIVIRUS

		FACILITÉ D'EMPLOI				APPRECIATION GLOBALE	PRIX (1)	
		PROTECTION	performances de désinstallation/ installation	Impact sur les performances du PC	Utilisation			
					Note sur 20		€	
1	<b>NORTON</b> 360 DELUXE	★★★	★★	★★	★★★	16,6	★★★	90 (3)
2	<b>BITDEFENDER</b> INTERNET SECURITY	★★★	★	★★	★★	16	★★	60
3	<b>TREND MICRO</b> INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★	★★	15,9	★★	60
4	<b>BULLGUARD</b> INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★	★★	15,5	★★	60
5	<b>AVAST</b> ANTIVIRUS GRATUIT	★★★	★★	★★	★★	15,5	★★	Gratuit
6	<b>AVAST</b> PREMIUM SECURITY	★★★	★★	★★	★★	15,5	★★	90 (4)
7	<b>KASPERSKY</b> INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★	★★	15,5	★★	70
8	<b>KASPERSKY</b> SECURITY CLOUD - FREE	★★	★★	★★	★★	15,5	★★	Gratuit
9	<b>AVIRA</b> FREE SECURITY SUITE	★★★	★	★★	★★	15,4	★★	Gratuit
10	<b>ESET</b> INTERNET SECURITY	★★	★★	★★	★★	15,3	★★	65
11	<b>AVG</b> INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★	★★	15,3	★★	90 (4)
12	<b>AVG</b> ANTIVIRUS GRATUIT	★★★	★★	★★	★★	15,3	★★	Gratuit
13	<b>AVIRA</b> ANTIVIRUS PRO	★★★	★	★★	★★	15,3	★★	59
14	<b>MCAFEE</b> LIVESAFE	★★	★★	★★	★★	15,1	★★	90
15	<b>MICROSOFT</b> WINDOWS DEFENDER (2)	★★	★★★	★★	★★	14,9	★★	Gratuit
16	<b>F-SECURE</b> SAFE	★★	★★	★★	★★	14,8	★★	60
17	<b>G DATA</b> INTERNET SECURITY	★★	★	★★	★★	14,6	★★	56
18	<b>SOPHOS</b> HOME	★★	★★	★	★★	14,1	★★	Gratuit
19	<b>PANDA</b> DOME ADVANCED	★★	★★	★★★	★	14	★★	59

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais (1) Téléchargé sur le site de l'éditeur: licence 1 an/ 3 appareils. (2) Intégré à Windows 10. (3) Licence 5 appareils. (4) Licence 10 appareils.

Notre sélection

### Avast ANTIVIRUS GRATUIT



Il n'inclut pas autant de fonctionnalités que les suites du commerce, et ses messages alarmistes, dont l'unique but est d'inciter à basculer vers sa version payante, sont assez fatigants à la longue. Mais cet antivirus reste une valeur sûre pour qui veut protéger ses données sans dépenser d'argent. D'autres gratuits font quasiment aussi bien.

### Norton 360 DELUXE



Chère mais efficace. Avec cette solution payante, vous bénéficiez de nombreux outils (contrôle parental, réseau privé virtuel, 10 Go de stockage en ligne...) et de la meilleure protection possible. Son antivirus a repéré tous les sites malveillants et les *malwares* lorsque l'ordinateur était connecté. Un regret: Norton ne propose pas de version d'essai.

### Microsoft

#### WINDOWS DEFENDER



L'antivirus gratuit intégré d'office à Windows 10 remplit parfaitement son rôle. À tel point que l'on peut se demander s'il est utile d'installer un autre antivirus quand on dispose de ce système d'exploitation. S'il est moins bien noté que d'autres, c'est surtout parce qu'il ne comporte pas d'anti-*phishing*. Un manque qui n'est, cependant, plus réhibitoire.



## PROTHÈSES AUDITIVES

# 100 % remboursées et de bon ton

Le coût élevé des audioprothèses empêche trop de malentendants de s'équiper. Une réforme prévoit d'y remédier grâce à des appareils totalement remboursés en 2021. Que valent-ils ? Que faut-il savoir avant l'achat ? Notre test et nos réponses.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec GRÉGORY CARET et GABRIELLE THÉRY

L'équipement en aides auditives demeure le parent pauvre de la santé publique en France. Historiquement mal remboursé par l'Assurance maladie et les complémentaires santé, vendu cher dans les enseignes spécialisées, il occasionne un reste à charge (le Rac) très important pour quiconque se décide à franchir le pas. D'ailleurs, l'enquête que nous avons réalisée auprès de notre lectorat le confirme. Quel que soit le niveau de perte auditive, il faut déboursier en moyenne, après intervention de la Sécu et de la mutuelle, près de 1 400 € pour appareiller deux oreilles, un peu plus de 700 € pour un seul côté. Des chiffres qui rejoignent le constat du ministère de la Santé. D'après les statistiques officielles, les ménages couvrent la moitié du prix des prothèses, pour un reste à charge moyen situé aux alentours de 800 € par oreille. Ce coût exorbitant explique en grande partie le faible recours aux audioprothèses chez les malentendants. Sur les 6 millions de personnes souffrant de troubles d'audition dans l'Hexagone, soit 9,3 % de la population, 2,5 à 3 millions auraient besoin de s'équiper mais y renoncent, si l'on en croit l'Inspection générale des affaires sociales (Igas). Or, mal entendre constitue un facteur bien connu d'isolement social et de déclin des facultés cognitives. Voilà qui situe parfaitement l'enjeu d'une prise en charge totale, promesse du candidat Emmanuel Macron, concrétisée par la ministre de la Santé, Agnès Buzyn, sous le nom

**Beaucoup craignent que les prothèses auditives entièrement prises en charge ne soient de piètre qualité**

### SOMMAIRE

TEST LABO	p. 47
ENQUÊTE SATISFACTION	p. 49
GUIDE D'ACHAT	p. 50

de « 100 % Santé ». L'audiologie est, avec l'optique et le dentaire, l'un des trois axes de la réforme. Interrogés, nos lecteurs ont manifesté tout leur intérêt pour les évolutions en cours : ils en ont non seulement entendu parler (62 %) mais se déclarent intéressés. Toutefois, la principale réticence concerne la qualité des audioprothèses sélectionnées pour le 100 % Santé. Malgré les 12 canaux de réglages, les 3 options et les 2 programmes (calme et bruyant) imposés par le cahier des charges, la conviction qu'elles seraient forcément bas de gamme demeure bien ancrée ! C'est pourquoi, pour notre test, nous avons pris soin de confronter sept



## CALENDRIER ET PRISES EN CHARGE DU 100 % SANTÉ



Prix maximum	Remboursement Assurance maladie	Couverture complémentaire	Reste à charge
<b>JANVIER 2020</b>			
1100 €	210 €	140 € MINI.	750 € MAX.
<b>JANVIER 2021</b>			
950 €	240 €	710 €	<b>0 €</b>

**D**epuis 2019, la réforme 100 % Santé se met progressivement en place en audiologie, avec des prix plafonds et une augmentation de la base de remboursement par l'Assurance maladie. Dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021, des audioprothèses de qualité correcte seront accessibles sans reste à charge. Une offre à prix libres, dite de « classe 2 », subsistera avec un remboursement plafonné à 1700 € l'appareil par la complémentaire santé.

PICTO: NOUIN PROJECT

Côté tarifs, les changements sont également sensibles, mais le remboursement intégral ne sera effectif qu'en 2021. Pour le moment, dans le cadre du 100 % Santé, les prix des audioprothèses de classe 1 ne peuvent pas excéder 1100 € par oreille. Les enseignes sont, bien entendu, libres de les vendre moins cher... La couverture de l'Assurance maladie passe de 180 € à 210 €, et celle des complémentaires santé ne doit pas être inférieure à 140 € (lire tableau ci-dessus). Cette part augmentera fortement l'année prochaine, quand la réforme atteindra son régime de croisière, pour s'élever à 710 €, en plus d'une revalorisation de la prise en charge par la Sécurité sociale et d'un plafonnement du coût de l'appareil auditif à 950 €. À terme, l'équipement ne pourra être renouvelé qu'après un délai de quatre ans. Une tolérance est appliquée jusqu'au 31 décembre 2020: si celui-ci se révèle hors d'usage ou inadapté, un nouvel appareillage pourra être délivré deux ans après son achat.

Pour profiter du 100 % Santé, il est indispensable d'avoir souscrit une assurance complémentaire santé, individuelle ou collective, mais pas n'importe laquelle: elle doit être reconnue « responsable ». Concrètement, aujourd'hui, la quasi-totalité des contrats commercialisés remplissent les critères d'éligibilité fixés par la loi et relèvent de cette catégorie. Mais certaines offres d'entrée de gamme ne couvrant que l'hospitalisation, par exemple, risquent de ne pas entrer dans le cadre réglementaire. Dans ce cas, ou faute de mutuelle, vous ne bénéficiez pas du reste à charge >>>

appareils relevant du nouveau dispositif (dits de classe 1) à six autres n'en faisant pas partie (de classe 2), afin de comparer leurs performances (lire tableau p. 47).

### Complémentaire santé indispensable

Quasiment aboutie en optique et en dentaire, la réforme 100 % Santé est entrée le 1<sup>er</sup> janvier dernier, pour son volet audiologie, dans une phase intermédiaire. Conséquence, le devis obligatoirement délivré avant la vente d'un équipement doit désormais comprendre une offre 100 % Santé, en regard de l'éventuelle offre à prix libre.

# Le 100 % Santé

Notre test montre que les audioprothèses 100 % remboursées offrent une efficacité équivalente à celle des appareils haut de gamme.

Mettre à l'épreuve des audioprothèses est un exercice compliqué, car il faut imposer à chacune un réglage standard, à partir d'un schéma de perte auditive moyenne, là où l'audioprothésiste travaille à partir de mesures individuelles, en fonction des potentialités d'un produit précis. L'avantage est de placer sur un pied d'égalité les 13 « contours d'oreilles » sélectionnés, réglés pour une presbycusie classique (vieillesse naturelle de l'oreille). Nous pouvons ainsi comparer les performances en mode automatique des aides auditives 100 % Santé et celles des appareils haut de gamme qui n'entrent pas dans ce dispositif. Nos critères reposent sur l'intelligibilité, c'est-à-dire la compréhension des mots, et la qualité de la parole, laquelle tient compte du confort d'écoute. L'évaluation n'inclut pas les fonctions additionnelles, ni les programmes manuels.



## AU CALME DANS UNE CUISINE

Première ambiance dans laquelle nous avons évalué les 13 audioprothèses, une cuisine où trois personnes discutent : un mannequin équipé d'un appareil à l'oreille gauche bavarde avec un homme et une femme dont les paroles sont émises par un haut-parleur. Personne ne fait la vaisselle ou ne cuisine. Il s'agit d'une situation calme, sans bruit environnant, sans doute la plus courante. C'est celle qui a pesé le plus dans notre évaluation. Pour la plupart des aides auditives, l'intelligibilité se révèle satisfaisante, sauf avec la Widex Evoke 440 Fashion, une prothèse pourtant vendue comme haut de gamme. Sa restitution est tout juste moyenne, comme celle des deux modèles Phonak, l'un de classe 2, l'autre 100 % Santé. La qualité d'écoute de l'ensemble de notre sélection déçoit.



## DANS UNE VOITURE, MOTEUR TOURNANT

Les conditions d'écoute sont plus difficiles dans l'habitacle d'une auto. Ronronnement du moteur, frottement des pneus sur le revêtement de la route... contribuent à brouiller la parole. Nous avons installé notre mannequin sur le siège passager d'une Ford Focus break. Il est engagé dans une discussion avec une conductrice et un homme assis à l'arrière. Les deux forment des phrases tour à tour. Le moteur tourne, les fenêtres sont fermées. Nous avons décidé de ne pas faire rouler la



N. TAVERNIER/REA

**La ministre de la Santé, Agnès Buzyn, doit mettre en œuvre la prise en charge totale, dite 100 % Santé, promise par Emmanuel Macron.**

>>> zéro pour une audioprothèse de classe 1 mais uniquement de l'encadrement des prix et de la meilleure prise en charge par l'Assurance maladie.

### Le confort à l'usage a beaucoup d'importance

L'offre classique, hors panier 100 % Santé et avec reste à charge, continuera d'être proposée en magasin, telle qu'elle existe, sous la terminologie « classe 2 ». Les prix des audioprothèses de cette catégorie sont libres mais la prise en charge par l'Assurance maladie s'améliore légèrement grâce à la hausse de la base de remboursement. La complémentaire santé participera en fonction des garanties du contrat souscrit et dans la limite de 1 700 €.

Les aides auditives de classe 2 appartiennent au haut de gamme. Elles comportent en effet davantage d'options, d'accessoires et de canaux de réglages que les prothèses de

classe 1. Et surtout, c'est dans cette catégorie que l'on trouve le plus souvent les modèles pourvus d'une batterie rechargeable. Cette fonctionnalité est naturellement très prisée des patients qui cherchent à s'équiper. Elle dispense d'utiliser des piles, en dépit de l'investissement :

### La présence ou non d'une batterie rechargeable : un critère qui compte

le chargeur, considéré comme un accessoire, coûte environ 150 €. Une batterie rechargeable représente une dépense en moins à l'usage et un confort quotidien, car les piles ne sont pas toujours faciles à manipuler et à installer. Parmi les lecteurs qui ont répondu à notre questionnaire, les audioprothèses rechargeables sont plébiscitées : en 2019, elles constituaient 60 % des achats, contre 20 % seulement deux ans plus tôt. Dommage que la batterie ne fasse pas partie de la liste d'options applicables aux équipements auditifs de classe 1, car elle fait sans nul doute partie des critères de choix. Il est dès lors possible que, pour cette simple raison, les candidats à l'appareillage se détournent du panier 100 % Santé et se reportent sur celui à prix libres. ♦

# fait jeu égal avec le haut de gamme

## 13 AUDIOPROTHÈSES

(CONTOUR CLASSIQUE)



Modèle Widex Dream 330 Fashion.



Modèle Resound Linx 3D 967-DW.

	PERCEPTION DE LA PAROLE						QUALITÉ D'ÉCOUTE		APPRECIATION GLOBALE	PRIX (2019)	Rechargeable	Connectée
	Cuisine	Voiture	Restaurant	Salle anéchoïque	INTELLIGIBILITÉ DE LA PAROLE	NOTE SUR 20	€					
<b>CLASSE 1 (100% REMBOURSÉES)</b>												
1	WIDEX DREAM 330 FASHION	★★	★★	■	★★	★★★	■	12,2	★★	1090	-	-
2	RESOUND LINX <sup>2</sup> 567 DW	★★	★★	■	★★	★★★	■	12,1	★★	945	-	●
3	OTICON SIYAI BTE	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,6	★	1195	-	●
4	STARKEY MUSE IQ I1200 BTE 312	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,6	★	795	-	●
5	SIVANTOS/SIGNIA MOTION 2S 2PX	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,4	★	950	-	●
6	REXTON MOSAIC M30 E1	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,4	★	950	-	-
7	PHONAK BOLERO B30-M	★	★★	■	★★	★★	■	10,5	★	966	-	●
<b>CLASSE 2 (HAUT DE GAMME)</b>												
1	RESOUND LINX 3D 967-DW	★★	★★	■	★★★	★★★	■	11,8	★	1495	-	●
2	SIVANTOS/SIGNIA MOTION 5NX CHARGE&GO	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,3	★	1095	●	●
3	SIVANTOS/SIGNIA MOTION 13 7NX	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,3	★	1190	-	●
4	STARKEY LIVIO AI 2400	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,3	★	1495	●	●
5	WIDEX EVOKE 440 FASHION	★	★★	■	★	★★	■	9,8	★	1190	-	●
6	PHONAK BOLERO B70-P	★	★★	■	★★	★★	■	9,6	★	1400	-	●

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais ● : oui ; - : non

voiture, car le signal auditif produit n'était pas suffisamment stable. Notre test se situe donc un cran en deçà d'une situation réelle. Il est probable que les prothèses auraient obtenu des résultats moins bons dans la configuration complète. Comme ce contexte est assez fréquent, nous lui avons attribué un coefficient intermédiaire dans notre évaluation.

Tous les appareils auditifs de notre sélection se sont montrés à la hauteur sur le critère d'intelligibilité. La qualité, elle, n'est pas au rendez-vous. L'ambiance bruyante donne du fil à retordre aux prothèses, et rend manifestement la conversation difficile à restituer sans lui donner un tour désagréable. C'est typiquement dans ces circonstances que des réglages par l'audioprothésiste seront nécessaires pour tenter de limiter les nuisances environnantes.



### AU RESTAURANT DANS LE BROUHAHA

Voilà la situation que redoute tout patient doté d'un appareil auditif : l'épreuve d'un repas au restaurant, où, en plus de la réverbération habituelle des sons sur les vitres ou le carrelage, les rires et les conversations des

### L'AVIS DE L'EXPERT

**GABRIELLE THÉRY**, notre spécialiste appareils auditifs  
**« Les réglages font la différence »**



« Aucun modèle de notre sélection n'a obtenu trois étoiles. Pourtant, les audioprothèses sont vraiment utiles pour les malentendants, un panel d'utilisateurs l'aurait certainement mis en évidence. Sans pour autant retrouver la même audition qu'à 20 ans, elles permettent de mieux percevoir l'environnement. Ainsi, elles améliorent la compréhension de la parole et les messages deviennent intelligibles. Toutefois, les sons, dont les voix, peuvent être déformés. Une bonne adaptation nécessite un port régulier et des rendez-vous périodiques chez l'audioprothésiste pour affiner les réglages. »

tables voisines résonnent fortement, les couverts s'entrechoquent et les chaises sont poussées bruyamment. Peu de restaurateurs prêtent attention à l'aménagement de leur établissement pour préserver les tympans de leur clientèle ! Et pourtant... Le repas peut devenir vraiment désagréable dans le brouhaha, et même pour une personne à l'audition intacte, y suivre une conversation n'est pas toujours évident. Ce cas de figure étant cependant plus rare que les deux autres, les résultats ont moins compté dans la note finale.

>>>



**BATTERIE RECHARGEABLE**

**Elle a le vent en poupe**

Depuis trois ans, la possibilité de recharger ses audioprothèses comme un téléphone fait recette ! Le chargeur, un support branché à une prise sur lequel on place les deux appareils, renchérit le coût de l'équipement, mais dispense de l'achat régulier des piles (qui sont en partie couvertes par l'Assurance maladie). Hélas, la batterie rechargeable ne figure pas dans la liste des options du 100 % Santé.



# Les porteurs

Selon notre enquête auprès de 3452 patients s'étant appareillés ces dix dernières années, le prix, jugé trop élevé, est le point de mécontentement le plus saillant. Le portrait-robot du répondant ? Un homme de plus de 65 ans accusant une perte auditive.

## L'AUDIOPROTHÉSISTE

Les avis sont plutôt favorables. Quelle que soit l'enseigne, les personnes nous ayant répondu se montrent positives sur leur expérience d'équipement. Les audioprothésistes affichent de bons scores, aussi bien pour la qualité de leurs conseils et leur capacité d'écoute que pour le suivi indispensable à la maintenance et aux réglages de l'audioprothèse. AuditionSanté, Audilab et les magasins indépendants obtiennent les meilleures appréciations. En revanche, chez Optical Center, les candidats à l'appareillage ont trouvé la palette des modèles quelque peu restreinte. Le plus souvent, l'audioprothésiste a été conseillé par le médecin qui a prescrit l'équipement. Ou le choix s'est fait après la visite de plusieurs points de vente. La proximité avec le domicile s'est également révélée un critère de sélection important. Un sondé sur deux a consulté plusieurs audioprothésistes avant d'en sélectionner un. Après l'achat, les rendez-vous chez ce professionnel sont nécessaires deux fois par an pour 36 % des répondants, tous les trois ou quatre mois pour 31 % d'entre eux.

## LE CHOIX DE L'APPAREIL

Rares sont ceux qui essaient plusieurs appareils avant de se décider. Il faut dire que les essais peuvent prendre du temps, et demandent implication et assiduité ! Nos chiffres confirment la prédominance du contour d'oreille : ce type de produit occupe encore une place importante puisque la



**On dispose d'un mois d'essai gratuit pour tester l'appareil avant l'achat. Il faut vraiment en profiter !**

M. NASCIMENTO/REA

BURGER/PHANIE

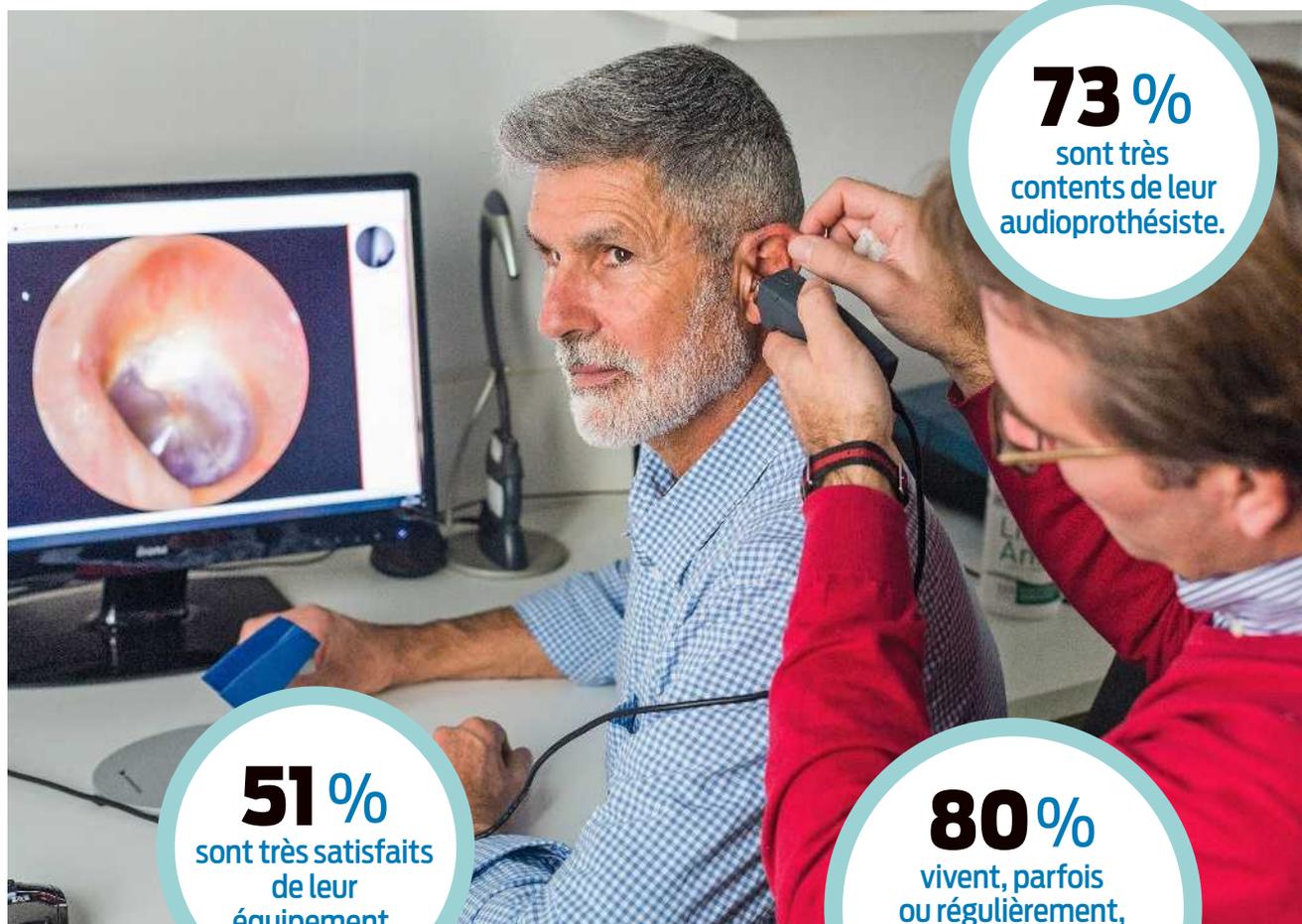
>>> Nous avons reconstitué en laboratoire un espace avec cinq tables où mangent et conversent deux à trois personnes. Notre mannequin occupe bien sûr l'une d'elles. Il est accompagné de ses deux acolytes habituels. Ici, les audioprothèses ne font pas du tout leur travail. Même l'intelligibilité est compromise par le bruit ambiant. Quelques appareils auditifs parviennent à la maintenir à un niveau tout juste moyen mais dans des conditions particulières : la personne qui parle doit être assise à proximité immédiate du mannequin et du côté le plus calme de la salle. La qualité d'écoute, elle, se révèle très mauvaise, surtout avec la voix féminine, émise de la place face au mannequin et du côté le plus bruyant de la pièce. Là encore, l'audioprothésiste devra effectuer des ajustements pour améliorer des performances qui, de base, ne suffisent pas. Les candidats à l'équipement demandent justement l'amélioration du confort d'écoute dans ce genre d'environnement, surtout aux prix où sont commercialisés ces dispositifs médicaux.



## EN SALLE ANÉCHOÏQUE DE LABORATOIRE

Ici, aucun son ne résonne. Sol, murs, plafond, porte d'accès : la salle est complètement isolée phoniquement. Les bruits ne peuvent pas rebondir ni se propager. Même si la configuration n'est nullement représentative de la vie quotidienne, il s'agit de la plus facile à gérer pour les équipements auditifs. Notre test montre pourtant qu'ils ont du mal à s'adapter. L'intelligibilité laisse à désirer avec la Widex Evoke 440 Fashion, décidément à la traîne pour une audioprothèse de classe 2. La qualité du son restitué est nettement en retrait. En conclusion, notons le bon niveau des deux modèles de la marque Resound. Le Linx<sup>2</sup>, qui relève du dispositif 100 % Santé, assure même un confort d'écoute supérieur à celui de ses concurrents. ♦

# d'audioprothèses donnent leur avis



**73%**  
sont très  
contents de leur  
audioprothésiste.

**51%**  
sont très satisfaits  
de leur  
équipement.

**80%**  
vivent, parfois  
ou régulièrement,  
des situations  
où ils n'entendent  
pas bien.

moitié des personnes ayant participé à notre enquête en est équipée. Mais les achats les plus récents montrent la forte progression du microcontour, qui se hisse au même niveau que le modèle classique depuis 2018. Cette aide auditive, tout en se logeant derrière l'oreille, présente l'avantage d'être très discrète. Les intra-auriculaires, eux, sont délaissés par notre lectorat, sans doute en raison de leurs inconvénients (lire guide d'achat p. 50-51).

## LES PERFORMANCES DES PROTHÈSES

Les appareils s'avèrent faciles à utiliser et plutôt confortables. Quelle que soit leur marque, ils recueillent des appréciations assez homogènes sur ces deux critères. Le prix met aussi tout le monde d'accord mais dans un sens négatif : les audioprothèses coûtent beaucoup trop cher ! Globalement, les porteurs d'aides auditives estiment que si elles améliorent leur audition, le résultat n'est pas à la hauteur. Les

avis sont mitigés, et 80 % des répondants vivent, parfois ou fréquemment, des situations d'écoute difficiles, surtout en cas de déficience sévère. Sans surprise, les environnements bruyants posent le plus de problèmes, même si les équipements les plus récents semblent plus réactifs. Enfin, l'autonomie déçoit. Dans les trois quarts des cas, les piles doivent être changées toutes les semaines, les modèles avec batterie, rechargés tous les jours.

## LES PANNES

Dans notre échantillon, 35 % des sondés déclarent n'avoir jamais eu à déplorer de panne. À l'inverse, 28 % y sont confrontés régulièrement ou de temps en temps. Le plus souvent, l'écouteur est bouché par du cérumen. Logiquement, les intra-auriculaires sont davantage touchés. >>>

**Témoignage**



**SYLVIE BODIN,**  
Bourges (18)

T. MARTROU/ANDIA

« Je me suis acheté un petit bijou »

Sylvie Bodin savait qu'il lui faudrait, un jour, équiper son oreille gauche d'une audioprothèse. « Plus jeune, j'ai été opérée de l'étrier, l'un des os de l'oreille. L'ORL m'avait avertie que mon audition finirait par s'en ressentir », explique-t-elle. La baisse auditive ayant été révélée lors d'un contrôle pour une activité sportive, elle a franchi le pas en octobre dernier, juste avant son départ en retraite, afin de bénéficier de la couverture de sa complémentaire santé d'entreprise. Malgré tout, elle a dû s'acquitter d'un reste à charge de 900 €, soit la moitié du prix de l'équipement.

**Modèle rechargeable**

Son choix s'est porté sur un minicontour rechargeable, qui la dispense d'acheter des piles. « Bien sûr, il vaut mieux que je n'oublie pas mon chargeur quand je ne dors pas chez moi ! » Quatre mois plus tard, elle n'a aucun regret. « Je me suis acheté un petit bijou, s'amuse Sylvie. L'impression du début d'avoir une oreille

bionique s'est atténuée. Je trouve l'appareil très utile. » Sans le mettre tous les jours, elle s'attache à le porter quand elle reçoit du monde chez elle ou qu'elle sort. Le bénéfice est indéniable. Elle poursuit : « J'ai immédiatement distingué des bruits que je n'entendais plus, tels que les mobylettes dans la rue. Sur le coup, c'est étrange, puis le cerveau se réhabitue. Maintenant, je n'ai plus besoin de me tourner de mon bon côté. J'arrive même à téléphoner dans la rue, avec les nuisances environnantes. Jusqu'à récemment, j'utilisais le haut-parleur. C'est confortable et discret, aussi. » Avec l'audioprothésiste, recommandé par son ORL, le travail d'ajustement se poursuit encore aujourd'hui. Les rendez-vous successifs servent à affiner les réglages. « Il y a des sons, raconte Sylvie, que j'aimerais percevoir, comme la conversation de gens qui sont loin de moi, et des bruits que j'entends trop, qu'il faudrait atténuer, par exemple celui du papier froissé ou des sacs en plastique. »

**GUIDE D'ACHAT**

La taille, ça compte !

Selon vos exigences esthétiques, vous aurez le choix entre des appareils intra-auriculaires ou des contours d'oreilles. Ne négligez pas le mois d'essai !

COMMENT FONCTIONNE UNE AUDIOPROTHÈSE ?

Les audioprothèses captent les sons grâce à un micro et les restituent via l'écouteur. Aujourd'hui assez perfectionnées, elles isolent les niveaux de fréquences (grave, médium ou aigu) et les amplifient différemment selon le besoin : ces réglages sont réalisés par l'audioprothésiste, et leur subtilité dépend du nombre de canaux de l'appareil. Grâce à des programmes préenregistrés, ces appareils analysent également l'environnement sonore et sélectionnent automatiquement le meilleur équilibre de restitution du son. Attention, ils ne restaurent pas totalement les capacités auditives. Ils compensent en partie seulement quand l'oreille a perdu une partie de sa sensibilité.

QUAND DOIT-ON S'APPAREILLER ?

Il vaut mieux s'équiper tant que le cerveau est encore en mesure d'interpréter les sons transmis par l'oreille. On recommande l'appareillage à partir d'une perte auditive



HALFDARK/AGE

Les réglages de l'appareil se font avec l'audioprothésiste.



F. MULLER/HH-REA

**Un médecin doit prescrire l'appareillage, sinon, pas de prise en charge.**

de 30 dB, en cas de grande déficience dans les aigus ou si la compréhension est manifestement affectée.

## QUI PRESCRIT ?

Pour bénéficier d'une prise en charge, l'appareillage est obligatoirement prescrit par un médecin. Il s'agit en général d'un otorhinolaryngologiste (ORL), mais un généraliste peut le faire s'il a suivi une formation spécifique. Ensuite, choisissez un audioprothésiste à proximité de votre domicile, en raison des multiples rendez-vous dédiés à la phase d'adaptation de l'appareil et au suivi, qui vous imposera d'y aller au minimum deux à trois fois par an. Faites-vous recommander un nom par un proche content de son équipement ou, à défaut, par le praticien qui a rédigé la prescription. N'hésitez pas, surtout quand il s'agit d'un premier achat, à vous rendre chez plusieurs audioprothésistes, afin de trouver celui avec lequel vous vous sentirez le plus en confiance.

## QUELS SONT LES DIFFÉRENTS TYPES D'APPAREILS AUDITIFS ?

**Contours d'oreilles.** Ces modèles classiques, à installer derrière le pavillon, sont constitués d'un boîtier accueillant l'ensemble du système : le micro, l'amplificateur et l'écouteur. Un tube mince en plastique dirige le son à votre oreille. Réputés peu discrets, ils se sont beaucoup améliorés ces dernières années. « Ils sont fiables, robustes et disponibles avec piles ou

chargeur », détaille Salomé Chemla, audioprothésiste au sein du réseau mutualiste Écouter Voir. Elle les préconise aux personnes souffrant de déficiences auditives importantes, « car ils acceptent plus de puissance », ou qui ont perdu leur dextérité manuelle car la manipulation est simplifiée. Assez semblables d'aspect mais plus petits, les microcontours se distinguent par l'écouteur : il n'est pas intégré au boîtier mais à l'embout qui se positionne dans l'oreille, raison pour laquelle il est dit « déporté ». Ces deux types d'appareils ne sont dotés que d'une seule commande accessible : elle sert à monter ou baisser le son rapidement, ou à changer de programme.

**Intra-auriculaires.** Ces prothèses se glissent entièrement dans l'oreille. Elles sont créées à partir d'un moulage du conduit auditif. Si celui-ci est trop petit, ces aides ne seront pas adaptées. « Elles sont indiquées pour des pertes légères à moyennes », précise Salomé Chemla. Attention, le canal de l'oreille étant complètement bouché, la voix peut résonner. Les intra obligent aussi à utiliser des piles très petites. Les patients dont la mobilité des doigts s'est réduite (arthrose) risquent de vite s'agacer. Enfin, l'humidité du conduit et la production de cérumen risquent de perturber le fonctionnement de l'électronique.

## FAUT-IL CHOISIR UN MODÈLE À PILES OU RECHARGEABLE ?

Le chargeur a le vent en poupe, car il évite d'être tributaire des piles. Toutefois, il représente un investissement à l'achat (150 €) qui n'est jamais couvert par l'Assurance maladie car il est considéré comme un accessoire, contrairement aux piles, qui sont partiellement remboursées.

## EXISTE-T-IL DIFFÉRENTS TYPES D'EMBOUTS ?

L'embout obture plus ou moins le conduit auditif selon le niveau de perte auditive. « Ceux qui entendent encore bien

les basses fréquences seront orientés vers un embout aéré qui les laisse passer », souligne Salomé Chemla.

## QUELLES OPTIONS PRIVILÉGIER ?

La gamme détermine le nombre d'options disponibles sur l'appareil. Choisissez-les en fonction de votre mode de vie. Ainsi, un cycliste enfourchant son vélo quotidiennement appréciera un réducteur de bruit du vent. Autre exemple, la connexion en Bluetooth au téléphone permet de recevoir les appels directement dans l'oreille ou d'écouter confortablement de la musique. Enfin, la bobine T est un dispositif méconnu mais qui présente des avantages : au cinéma ou au concert, vous pouvez recevoir le son via la prothèse.



ARK ADIJ/SHUTTERSTOCK

**Changer la pile est parfois difficile.**

## QUE RECOUVRE L'ESSAI GRATUIT PENDANT UN MOIS ?

Vous avez le droit d'hésiter, voire de refuser l'appareil que vous avez testé. Le délai d'essai s'élève à un mois. Il est gratuit, en contrepartie d'une caution. Cette période doit être mise à profit pour déterminer si la prothèse vous convient au quotidien. Il est donc capital de vous astreindre à la porter lors de vos sorties, au restaurant, en plein air... Plusieurs rendez-vous sont proposés pour modifier les réglages en fonction de votre ressenti, ne les manquez pas !

## QUE COMPREND LE PRIX ?

Il couvre l'appareillage mais également un « service après vente » au long cours : l'audioprothésiste est tenu d'effectuer les ajustements tant que vous les demandez.

# GARANTIE

## Le vendeur en première ligne !

Quand un produit présente un défaut dans les deux ans suivant son achat, c'est au distributeur, non au fabricant, d'appliquer la garantie de conformité.

— Par **ELSA CASALEGNO**



Léa a raconté sa mésaventure sur les réseaux sociaux. Au matin du 6 novembre, elle a découvert son lave-linge avec le hublot brisé. Ce dernier avait littéralement explosé lors de l'essorage, projetant des bris de verre dans sa cuisine. Ce type d'incident est rare mais pas exceptionnel <sup>(1)</sup>. La jeune femme avait commandé cette machine à laver de marque Candy sur le site de vente en ligne Pixmania, le 5 août 2019, tout juste trois mois auparavant. La garantie légale de conformité s'applique donc (lire l'encadré p. 53). Grâce à cette disposition européenne, très protectrice, l'acheteur d'un produit défectueux peut demander sa réparation, son échange ou son remboursement dans les deux ans à compter de sa livraison. Pour refuser le bénéfice de cette garantie, le vendeur doit prouver, sous 30 jours, une utilisation anormale de l'appareil par une expertise à ses frais. Passé ce délai, il doit restituer à son client la somme versée.

Mais entre la théorie et la pratique, le fossé peut être grand. Le cas de Léa en est une parfaite illustration. Huit semaines après la panne, le lave-linge hors service trônait toujours dans la cuisine, hublot béant, et notre consommatrice

ignorait toujours qui devait prendre en charge son problème. Pourtant, elle l'avait signalé le jour même à Pixmania, sur sa plateforme, via l'espace client. Elle avait également contacté le fabricant. Mais les deux entreprises s'étaient renvoyé la balle pendant plus d'un mois : Pixmania certifiait qu'elle devait « faire fonctionner la garantie constructeur » – donc celle de Candy – tandis que Candy affirmait que la garantie était « assurée par [son] revendeur » – en l'occurrence, Pixmania. Une situation courante, qui décourage plus d'un particulier d'aller jusqu'au bout de sa démarche. Alors, comment s'en sortir ?

### Marketplace ou site de e-commerce

En premier lieu, identifiez le vendeur « légal ». Vérifiez son identité sur la confirmation de votre commande ou votre facture. La loi est explicite : le vendeur est présumé responsable de tout défaut de conformité du bien qu'il a vendu pendant deux ans, à charge pour lui de se retourner ensuite vers le constructeur. Ce qui peut être moins clair, c'est le statut du site Internet sur lequel un appareil a été acheté : est-ce une marketplace (place de marché) qui « héberge » des marchands,

ou un site de commerce en ligne qui commercialise des produits (lire l'encadré ci-contre) ? La facture de Léa, elle, ne laisse planer aucun doute, Pixmania était bien le vendeur.

Une fois le vendeur déterminé, signifiez-lui que vous souhaitez faire jouer la garantie légale contre les défauts de conformité (art. L. 217-10 du code de la consommation), sur son site Internet, par e-mail ou lettre recommandée avec accusé de réception. Enfin, n'hésitez pas à alerter les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). En effet, un produit peut présenter un défaut ou un risque récurrent, que les déclarations des utilisateurs permettront de mettre en évidence. Un formulaire est disponible en ligne ([economie.gouv.fr/contact/contacter-la-dgccrf](http://economie.gouv.fr/contact/contacter-la-dgccrf)).



### QUI EST RESPONSABLE ?

**# Une marketplace** (place de marché) se définit comme une plateforme qui met en relation vendeurs et acheteurs, qu'ils soient professionnels ou particuliers, moyennant une commission. Autrement dit, c'est comme une galerie marchande mais sur Internet. Elle ne facture pas et n'est pas tenue responsable d'éventuels défauts du produit. En général, le nom du vendeur est indiqué, plus ou moins discrètement.

**# Un site de vente en ligne** est le (re)vendeur du produit. C'est à lui d'appliquer la garantie légale de conformité. La plupart des géants du e-commerce, tels que Fnac Darty ou Cdiscount, ont aussi ouvert une place de marché, ce qui leur permet de booster leur offre, donc leur trafic, en attirant vendeurs et acheteurs. Certains, comme Amazon, proposent même des articles sous leur marque propre. D'autres sont exclusivement des marketplaces, comme Rakuten.



**Léa n'a obtenu un arrangement pour son lave-linge endommagé qu'au bout de deux mois. Un délai beaucoup trop long pour un cas où la garantie légale de conformité s'appliquait sans ambiguïté.**

Si vous rencontrez des difficultés à obtenir le remplacement ou le remboursement de votre appareil, contactez d'abord le médiateur de la consommation dont relève le vendeur. Il peut être saisi par lettre, e-mail ou en ligne. Les professionnels ont l'obligation d'adhérer à un tel dispositif et d'en informer leurs clients, a minima dans leurs conditions générales de vente. Si la société se situe dans un autre pays de l'Union européenne, déposez une demande de médiation sur la plateforme de règlement des litiges gérée par la Commission de Bruxelles. En cas de litige non résolu, mettez-vous alors en rapport avec un conciliateur de justice (une personne volontaire et indépendante des entreprises), afin de trouver un accord à l'amiable.

**Pour refuser le remplacement d'un appareil, le professionnel doit prouver, à ses frais, que le client est fautif**

## TROIS GARANTIES

**À ne pas confondre**

**1 La garantie légale de conformité (obligatoire) :** valable deux ans pour un bien neuf à compter de sa date de livraison, elle couvre tous ses défauts de conformité. Ce n'est pas à vous de prouver que le produit était défectueux avant l'achat. Le professionnel doit démontrer une éventuelle mauvaise utilisation de votre part.

**2 La garantie légale des vices cachés (obligatoire) :** elle s'applique pour les défauts non apparents du produit antérieurs à la vente. Vous avez deux ans à partir de la découverte du vice caché, dans la limite du délai de prescription de cinq ans, pour la mettre en œuvre. Vous devez apporter la preuve de l'existence de l'anomalie (attestations, devis de

réparation...). Cette garantie peut avoir un intérêt entre deux et cinq ans après l'achat de l'appareil, quand la garantie de conformité ne joue plus (attention aux frais d'expertise).

**3 La garantie commerciale (contractuelle, constructeur, fabricant...) :** celle-ci, de durée variable, est facultative, gratuite ou payante. Elle doit faire l'objet d'un contrat écrit et s'ajoute aux garanties légales mais ne les remplace pas. Attention, elle fourmille souvent d'exclusions qui la rendent inintéressante. Par ailleurs, la « garantie » panne, casse ou vol, proposée par certaines enseignes ou marques, est en réalité une assurance.

### Saisir la justice, le dernier recours

N'hésitez pas, non plus, à faire appel à une association locale de l'UFC-Que Choisir, qui propose un appui juridique et des lettres types, ou à consulter son site Internet : [ufcqc.link/garantie589](http://ufcqc.link/garantie589). Autre solution, faites jouer la protection juridique généralement incluse dans votre assurance habitation. Elle permet de prendre en charge la gestion du dossier (courriers, appui juridique, financement de l'expertise et d'un avocat...). Enfin, si les précédentes démarches sont restées vaines, saisissez la justice en vous adressant à votre tribunal judiciaire. ♦

*(1) Que Choisir s'était fait l'écho, en 2016, d'une enquête de nos confrères britanniques du magazine Which, qui avaient relevé près de 300 explosions au Royaume-Uni entre 2010 et 2016. En France, seuls quelques cas nous ont été remontés.*

# FIABILITÉ AUTO

Tous les deux ans, en collaboration avec ses confrères européens, *Que Choisir* interroge ses lecteurs sur la fiabilité de leur véhicule. Cette fois, ils ont jugé 373 modèles.

— Par **YVES MARTIN**  
avec **ISABELLE BOURCIER**  
et **LORENZO ZUCCHI**



## Pleins phares sur 373 voitures

Notre enquête sur la fiabilité automobile a été réalisée, en 2019, en partenariat avec nos homologues des associations de consommateurs belge, espagnole, italienne et portugaise. En avril et mai dernier, les questionnaires « papier » et online ont été envoyés à une partie des abonnés. Au total, 43 756 avis exploitables de conducteurs ont été reçus, dont 16% issus de l'Hexagone. Ces données nous ont permis de classer 373 modèles et 33 marques. En France, nous avons comptabilisé 42% de véhicules diesels, 49% à essence (dont 2% répartis équitablement entre l'E85 et le GPL) et seulement 1% de motorisations 100% électriques. Quant aux hybrides, elles prennent de l'ampleur: 8% des propriétaires de notre panel en possèdent une, contre 3,3% en 2017. D'autre part, 68% des voitures évaluées étaient équipées d'une boîte manuelle. Une répartition tendant à s'équilibrer sur les autos récentes et qui atteint 52% sur celles de moins de trois ans.

### Un indice avec 16 critères

Nous avons établi un indice de fiabilité sur 100 par marque (lire tableau ci-contre) et, pour chaque catégorie de véhicules (citadines, monospaces...), par modèle (lire tableaux p. 55-59). Celui-ci prend en compte le nombre et l'importance des pannes déclarées, l'âge de la voiture ainsi que son kilométrage. Seize critères sont retenus pour le calcul de la note finale: moteur, alimentation en carburant, électronique du moteur, refroidissement, embrayage/transmission/boîte de vitesses, freins, direction/roues/roulement/essieux, échappement, système électrique (hors moteur), chauffage/ventilation/air conditionné, équipements intérieurs, extérieurs, de sécurité, high-tech, autres équipements et spécificité des voitures électriques. Nous indiquons parfois la place que ces modèles occupaient dans le classement publié lors de notre précédente enquête fiabilité (*QC* n° 566). Enfin, nous signalons les rappels constructeurs auxquels ont dû se soumettre les voitures classées dans des fiches. ♦

### LA FIABILITÉ PAR MARQUE

Rang sur 33 marques

LE TOP 10		LES FRANÇAISES SONT EN RÉTRAIT	
Rang	Marque	Indice de fiabilité (base 100)	Appréciation
1	LEXUS	97,4	★★★
2	TOYOTA	95,1	★★★
3	HONDA	93,8	★★
4	AUDI	93,7	★★
5	SUBARU	93,6	★★
6	SUZUKI	93,4	★★
7	BMW	93,4	★★
8	MITSUBISHI	93	★★
9	KIA	92,6	★★
10	MAZDA	92,4	★★
20	DS AUTOMOBILES	90,7	★★
23	PEUGEOT	90	★★
24	CITROËN	90	★★
26	RENAULT	89,8	★

**Indice de fiabilité**

- ★★★ très bon (de 95 à 100)
- ★★ bon (de 90 à 94,9)
- ★ moyen (de 85 à 89,9)
- médiocre (de 80 à 84,9)
- mauvais (de 0 à 79,9)

**COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ**

Les 373 voitures évaluées sont classées en 5 catégories: 106 citadines, 93 SUV et 4x4, 68 compactes, 40 routières et 66 monospaces. Nous avons retenu les 35 meilleurs modèles et les 5 moins bons de chaque catégorie. Pour chacun, nous précisons la cylindrée du moteur suivie d'une lettre « E » pour essence ou « D » pour diesel et la période de commercialisation. Nous donnons un indice de fiabilité basé sur une échelle de 0 à 100 (par exemple, 98 indique que 2% des exemplaires de notre échantillon ont eu au moins une panne). **Les résultats complets de cette enquête (soit 373 véhicules classés) sont disponibles sur [quechoisir.org](http://quechoisir.org).**

# Les citadines

## TOYOTA IQ 1000 E

Ça roule !

Commercialisation : 2008 à 2014  
Indice de fiabilité : 97,3 | ★★★

Très bien née, la petite Toyota brille en matière de fiabilité. Peu de gros soucis sont répertoriés. Certes, les versions diesels ont rencontré quelques pépins, mais aucun défaut majeur n'est à signaler sur le bloc à trois cylindres essence. Seule ombre au tableau : les premiers modèles ont connu des problèmes de butée d'embrayage et des difficultés de passage des deuxième et troisième



rapports. Le vieillissement général de la citadine, lui, affiche un bon niveau même si on peut regretter l'apparition de quelques vibrations et autres craquements dans l'habitacle et le coffre. Pour ce dernier, un réglage des charnières et des butées peut les réduire.

## VOLKSWAGEN POLO 1000 E

Démarrage catastrophique

Commercialisation : depuis 2017  
Indice de fiabilité : 72,5 | ■■■

La Polo de 2017 fait une entrée plutôt remarquée mais pas remarquable dans notre classement. Elle écope en effet de la plus mauvaise note, toutes catégories de véhicules confondues. Il faut dire que plus de 200 000 exemplaires sont retournés au garage car ils étaient dotés de ceintures de sécurité arrière défectueuses, rendant inutilisable



la place centrale. La citadine a dû se soumettre à un autre rappel en raison du dysfonctionnement du système de tension des câbles du frein de stationnement. Toutefois, après ces débuts chaotiques, les modèles les plus récents disposent d'un bien meilleur niveau de fiabilité.

## PEUGEOT 208 1200 E

À l'épreuve du temps

Commercialisation : 2012 à 2018  
Indice de fiabilité : 96,7 | ★★★

Première voiture la plus vendue en France en 2019, la 208 se hisse dans le peloton de tête de notre enquête fiabilité. Preuve supplémentaire de la solidité de sa mécanique : sa cousine, la Citroën C3 1200 E, arrive quatrième. Le constructeur français PSA place même trois de ses modèles dans le top 10 de notre



tableau alors qu'un seul s'y positionnait en 2017. Néanmoins, quelques soucis de boîte de vitesses automatique EAT6 et de mauvais serrage de certains composants du train avant ont subsisté jusqu'en 2017.

## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rang sur 106 citadines

### LES PLUS FIABLES

	Motorisation (cm³)	Période de mise sur le marché	Indice de fiabilité (base 100)	Appréciation
1	TOYOTA IQ	1000 E 2008 à 2014	97,3	★★★
2	PEUGEOT 208	1200 E 2012 à 2018	96,7	★★★
3	FORD FIESTA	1000 E 2008 à 2017	96,5	★★★
4	CITROËN C3	1200 E Depuis 2016	96,4	★★★
5	PEUGEOT 108	1000 E Depuis 2014	96,4	★★★
6	VOLKSWAGEN POLO	1000 E 2009 à 2017	96,3	★★★
7	TOYOTA AYGO	1000 E Depuis 2014	96,3	★★★
8	SKODA FABIA	1200 E Depuis 2015	96,2	★★★
9	OPEL KARL	1000 E Depuis 2015	96,2	★★★
10	DACIA SANDERO	1000 E Depuis 2013	95,9	★★★
11	HONDA JAZZ	1300 E Depuis 2015	95,9	★★★
12	SKODA CITIGO	1000 E Depuis 2012	95,9	★★★
13	TOYOTA YARIS	1500 Hybride Depuis 2011	95,7	★★★
14	SMART FORTWO	1000 E Depuis 2014	95,7	★★★
15	TOYOTA YARIS	1300 E Depuis 2011	95,7	★★★
16	OPEL CORSA	1400 E Depuis 2015	95,3	★★★
17	TOYOTA AYGO	1000 E 2009 à 2014	95,2	★★★
18	RENAULT TWINGO	1000 E Depuis 2014	95,2	★★★
19	TOYOTA YARIS	1000 E Depuis 2011	95,2	★★★
20	CITROËN C1	1000 E Depuis 2014	95,1	★★★
21	KIA RIO	1200 E 2011 à 2017	95,1	★★★
22	AUDI A1	1200 E 2010 à 2018	94,8	★★
23	KIA PICANTO	1000 E 2011 à 2018	94,6	★★
24	PEUGEOT 208	1000 E 2012 à 2019	94,5	★★
25	DACIA SANDERO	900 E Depuis 2013	94,3	★★
26	HONDA JAZZ	1300 E 2008 à 2015	94,3	★★
27	HYUNDAI I20	1200 E Depuis 2017	94,2	★★
28	VOLKSWAGEN UP!	1000 E Depuis 2011	94,2	★★
29	HONDA JAZZ	1200 E 2008 à 2015	94,1	★★
30	RENAULT TWINGO	1200 E 2007 à 2014	94	★★
31	SUZUKI SWIFT	1200 E 2010 à 2017	93,9	★★
32	FIAT PANDA	1200 E Depuis 2012	93,9	★★
33	HONDA JAZZ	1500 E 2008 à 2015	93,8	★★
34	RENAULT CLIO	900 E 2012 à 2018	93,8	★★
35	FORD FIESTA	1200 E 2008 à 2017	93,8	★★

### LES MOINS FIABLES

102	PEUGEOT 206+	1400 E 2009 à 2012	84	■
103	FIAT PUNTO EVO	1400 E 2009 à 2011	83,9	■
104	FIAT PANDA	1000 E Depuis 2012	82,9	■
105	FIAT PUNTO EVO	1300 D 2009 à 2011	81,2	■
106	VOLKSWAGEN POLO	1000 E Depuis 2017	72,5	■■■

>>>

# Les SUV et 4x4

## KIA NIRO 1600 HYBRIDE

### Tranquillité assurée

Commercialisation : **depuis 2016**

Indice de fiabilité : **98,8** | ★★★

Le Kia Niro connaît une carrière honorable avec plus de 6 700 exemplaires écoulés l'an dernier en France. Et si ce SUV a un peu péché sur le système de gestion électronique de l'hybridation ou sur la commande hydraulique d'embrayage, aucune défaillance majeure n'est à déplorer. Le fabricant propose d'ailleurs une garantie de sept ans, un argument qui pèse dans la décision d'achat. Les principaux



Le plus fiable

reproches que l'on peut adresser à ce modèle concernent surtout sa finition, parfois en dessous de la concurrence, et l'utilisation de matériaux durs et peu valorisants. Autre grief : un manque de puissance sur autoroute, notamment lorsque les batteries sont vides.

## NISSAN QASHQAI 1500 D

### Un moteur fragile

Commercialisation : **2007 à 2014**

Indice de fiabilité : **84,2** | ■

Remplacée en 2014, la première génération de Nissan Qashqai n'obtient pas de bons résultats en matière de fiabilité. Le SUV souffre d'encrassement récurrent de son moteur diesel et de fragilité des coussinets de bielle pouvant engendrer sa destruction. Des anomalies sur la direction, l'alimentation en carburant et même les freins complètent la liste des ennuis mécaniques qui gênent



Le moins fiable

fréquemment les conducteurs. On constate aussi un défaut de maintien dans la trajectoire à cause du berceau moteur mal positionné sur de nombreux modèles. Il faudra donc s'assurer d'un entretien correct du véhicule au moment de l'achat pour éviter les déconvenues.

## CITROËN C4 CACTUS 1200 E

### Des erreurs de jeunesse

Commercialisation : **depuis 2014**

Indice de fiabilité : **95,7** | ★★★

Côté fiabilité, le C4 Cactus de Citroën souffle le chaud et le froid. Bien classé en version essence (12<sup>e</sup> position), il occupe seulement la 60<sup>e</sup> place avec son moteur 1.6 diesel, qui ne reçoit qu'un indice de 90,7 (★★). Mais ce sont surtout les premiers modèles qui font chuter la moyenne, et on recense une dizaine de rappels



Zoom sur

(passages des rapports difficiles, dysfonctionnement de l'ABS...) sur les véhicules antérieurs au lifting de 2018. Heureusement, depuis, les soucis de jeunesse ne représentent plus qu'un lointain souvenir.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rang sur 93 SUV et 4x4

### LES PLUS FIABLES

	Motorisation (cm <sup>3</sup> )	Période de mise sur le marché	Indice de fiabilité (base 100)	Appréciation
1	KIA NIRO	1600 Hybride Depuis 2016	98,8	★★★
2	SUZUKI VITARA	1600 E Depuis 2015	98,5	★★★
3	AUDI Q3	1400 E 2011 à 2018	98,4	★★★
4	TOYOTA RAV-4	2500 Hybride 2013 à 2018	98,3	★★★
5	LEXUS NX	2500 Hybride Depuis 2014	97,9	★★★
6	RENAULT KADJAR	1600 D Depuis 2015	97,6	★★★
7	KIA SPORTAGE	1600 E Depuis 2016	97,3	★★★
8	TOYOTA C-HR	1800 Hybride Depuis 2016	96,4	★★★
9	HYUNDAI TUCSON	1700 D Depuis 2015	96,1	★★★
10	SUZUKI JIMNY	1300 E 2005 à 2018	96	★★★
11	HONDA CR-V	2000 D 2012 à 2018	96	★★★
12	CITROËN C4 CACTUS	1200 E Depuis 2014	95,7	★★★
13	TOYOTA RAV-4	2200 D 2013 à 2018	95,6	★★★
14	VOLKSWAGEN TIGUAN	1400 E 2007 à 2016	95,5	★★★
15	RENAULT CAPTUR	1200 E Depuis 2013	95,4	★★★
16	MITSUBISHI ASX	1600 E Depuis 2010	95,3	★★★
17	VOLKSWAGEN TIGUAN	1400 E Depuis 2016	95,1	★★★
18	FORD ECOSPORT	1000 E Depuis 2013	95	★★★
19	AUDI Q3	2000 D 2011 à 2018	94,8	★★
20	JEEP RENEGADE	1600 D Depuis 2014	94,7	★★
21	BMW X1	2000 D 2009 à 2015	94,4	★★
22	HONDA HR-V	1500 E Depuis 2015	94,4	★★
23	HYUNDAI TUCSON	1600 E Depuis 2015	94,3	★★
24	BMW X1	2000 D Depuis 2015	94	★★
25	RENAULT KADJAR	1200 E Depuis 2015	93,7	★★
26	NISSAN JUKE	1600 E Depuis 2010	93,7	★★
27	KIA SPORTAGE	1600 E 2010 à 2016	93,7	★★
28	FIAT 500X	1400 E Depuis 2014	93,5	★★
29	NISSAN X-TRAIL	1600 D Depuis 2014	93,5	★★
30	DACIA DUSTER	1200 E 2010 à 2018	93,5	★★
31	PEUGEOT 3008	1200 E Depuis 2016	93,5	★★
32	AUDI Q5	2000 D 2008 à 2016	93,2	★★
33	FORD KUGA	1500 E Depuis 2012	93,1	★★
34	SKODA YETI	1600 D 2009 à 2018	93	★★
35	MITSUBISHI ASX	1800 D Depuis 2010	93	★★

### LES MOINS FIABLES

89	LAND ROVER DISCOVERY SPORT	2000 D Depuis 2015	85,9	★
90	PEUGEOT 2008	1600 D Depuis 2013	85,6	★
91	LAND ROVER RANGE ROVER EVOQUE	2000 D 2011 à 2018	84,8	■
92	PEUGEOT 3008	1600 D 2009 à 2016	84,8	■
93	NISSAN QASHQAI	1500 D 2007 à 2014	84,2	■

# Les compactes

## TOYOTA AURIS 1200 E Exemple à suivre

Commercialisation : 2013 à 2018  
Indice de fiabilité : 99,5 | ★★★

Proche de la perfection, son indice de fiabilité témoigne de la solidité de cette deuxième génération de Toyota Auris. En dehors de rappels en début de commercialisation, plus rien de dramatique n'est à signaler depuis 2014. Cette voiture bénéficie d'une excellente mécanique, et on ne constate qu'une fragilité d'un roulement de la boîte de vitesses sur quelques véhicules.



On relève, en outre, peu d'incidents d'ordre électronique et seulement des dysfonctionnements du GPS ou de l'autoradio. Ces petits tracas se résolvent, cependant, par de simples mises à jour. La finition s'avère de bonne facture, assurant un vieillissement correct.

## LANCIA DELTA 1600 D Ça dérape pour le diesel

Commercialisation : 2008 à 2014  
Indice de fiabilité : 84 | ■

Que de pannes à répétition pour la Delta, ce qui génère un fort taux d'insatisfaction des conducteurs ! Sur les versions dotées d'un filtre à particules, le niveau d'huile peut en effet monter anormalement, car la phase de régénération démarre juste avant l'arrêt du moteur. Le carburant se dilue alors dans l'huile et le moteur risque



de s'emballer pour finir par casser. De même, la boîte robotisée souffre d'un fonctionnement parfois saccadé, rendant les passages de rapports inconfortables. Cette série d'accrocs sur ces modèles diesels explique son mauvais score.

## PEUGEOT 308 1200 E Sur la bonne voie

Commercialisation : depuis 2013  
Indice de fiabilité : 94,2 | ★★

Cette déclinaison de la 308 est la première française à se classer dans le tableau dédié aux compactes. Elle n'arrive pourtant que 16° sur 68, derrière des marques principalement allemandes et japonaises. Malheureusement, elle ne peut prétendre à une meilleure place car les soucis perdurent, et quelques rappels sont toujours d'actualité



(nous en avons compté une dizaine). Mais ce qui nous rassure tout de même, et qui limite les dégâts, c'est qu'ils ne concernent généralement qu'une période de fabrication assez courte. Le nombre de modèles touchés reste donc faible.

## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rang sur 68 compactes

### LES PLUS FIABLES

				Indice de fiabilité (base 100)	Appréciation
1	TOYOTA AURIS	1200 E	2013 à 2018	99,5	★★★
2	TOYOTA AURIS	1800 Hybride	2013 à 2018	97,5	★★★
3	MERCEDES CLASSE A	1600 E	2012 à 2018	97,3	★★★
4	AUDI A3	1400 E	Depuis 2012	97,1	★★★
5	TOYOTA AURIS	1800 Hybride	2010 à 2012	96,8	★★★
6	LEXUS CT 200H	1800 Hybride	Depuis 2010	96,7	★★★
7	TOYOTA PRIUS	1800 Hybride	Depuis 2016	96	★★★
8	AUDI A3	1600 D	Depuis 2012	96	★★★
9	VOLKSWAGEN GOLF	1200 E	Depuis 2012	95,8	★★★
10	HONDA CIVIC	1400 E	2009 à 2012	95,8	★★★
11	TOYOTA AURIS	1400 D	2013 à 2018	95,6	★★★
12	TOYOTA PRIUS	1800 Hybride	2009 à 2016	95,6	★★★
13	HONDA INSIGHT	1300 Hybride	2009 à 2013	95	★★★
14	FIAT TIPO	1400 E	Depuis 2016	94,8	★★
15	VOLKSWAGEN GOLF	1400 E	Depuis 2012	94,5	★★
16	PEUGEOT 308	1200 E	Depuis 2013	94,2	★★
17	BMW SÉRIE 1	2000 D	Depuis 2011	94,2	★★
18	AUDI A3	2000 D	Depuis 2012	94	★★
19	HONDA CIVIC	1600 D	2012 à 2015	93,9	★★
20	RENAULT MEGANE	1200 E	2008 à 2015	92,6	★★
21	MAZDA 3	1600 D	2009 à 2013	92,5	★★
22	SEAT LEON	1600 D	Depuis 2012	92,5	★★
23	FORD FOCUS	1000 E	2011 à 2018	92,3	★★
24	KIA CEED	1400 E	2012 à 2018	92,1	★★
25	SEAT LEON	1400 E	Depuis 2012	92	★★
26	TOYOTA AURIS	1400 D	2009 à 2012	91,9	★★
27	KIA CEED	1600 D	2012 à 2018	91,9	★★
28	HONDA CIVIC	1600 D	Depuis 2015	91,8	★★
29	VOLKSWAGEN GOLF	1400 E	2008 à 2012	91,7	★★
30	VOLKSWAGEN GOLF PLUS	1400 E	2009 à 2013	91,7	★★
31	OPEL ASTRA	1400 E	2009 à 2015	91,5	★★
32	VOLKSWAGEN GOLF	1600 D	Depuis 2012	91,3	★★
33	MERCEDES CLA	2100 D	Depuis 2013	91,2	★★
34	VOLKSWAGEN GOLF	2000 D	Depuis 2012	90,9	★★
35	MERCEDES CLASSE A	1500 E	2008 à 2012	90,9	★★

### LES MOINS FIABLES

64	FIAT BRAVO	1600 D	2007 à 2015	86	★
65	PEUGEOT 308	1600 D	2007 à 2013	85,9	★
66	OPEL ASTRA	1300 D	2009 à 2015	84,5	■
67	PEUGEOT 308	2000 D	Depuis 2013	84,5	■
68	LANCIA DELTA	1600 D	2008 à 2014	84	■

>>>

# Les routières

## LEXUS IS 2 500 HYBRIDE

Sûre mais perfectible

Commercialisation : depuis 2013  
Indice de fiabilité : **98,4** | ★★★

L'indice de fiabilité de cette voiture, restylée en 2017, se détache de celui de ses rivales avec presque trois points d'avance sur la deuxième de ce classement, la Toyota Avensis. La Lexus IS ne tombe que rarement en panne, et sa qualité de fabrication lui permet de résister aux assauts des années. Les reproches exprimés par ses propriétaires concernent plus des désagréments liés à son

usage qu'à des ennuis mécaniques. Par exemple, sa boîte de vitesses à variation continue s'avère peu agréable, son autonomie, limitée en mode tout-électrique, et son GPS, pas toujours pertinent. On regrette aussi l'indisponibilité d'un moteur diesel, apprécié pour une routière.



## OPEL INSIGNIA 2 000 D

Trop-plein de pannes

Commercialisation : 2008 à 2017  
Indice de fiabilité : **83,9** | ■

Régulièrement reconduite au garage, l'Opel Insignia n'est pas un modèle de fiabilité. Par exemple, sur le moteur TDCi (toutes puissances confondues), les défaillances récurrentes de turbocompresseur, de vanne EGR et même de filtre à particules occasionnent des pertes de puissance et la mise en « mode dégradé » du moteur. Notons aussi des fuites chroniques de liquide de

refroidissement sur le 2.0 CDTi des premiers millésimes. Autres points faibles : l'embrayage et le volant moteur. Sur d'autres véhicules, le collecteur d'admission doit être remplacé. En plus, jusqu'à fin 2017, la routière a subi une dizaine de rappels.



## MERCEDES CLASSE C 2 200 D

Mauvaise élève

Commercialisation : depuis 2014  
Indice de fiabilité : **86,4** | ★

Nous sommes un peu déçus par cette quatrième génération de Mercedes Classe C à cause de son degré de fiabilité plus que moyen. En cause, un moteur diesel à la chaîne de distribution fragile en début de carrière, des fuites d'huile au niveau de la boîte de vitesses 7G-Tronic et même des bruits provenant de la direction.

L'électronique n'est pas non plus à la hauteur, et le système multimédia connaît des avaries comme le capteur de présence du siège passager ou de cache-bagage électrique (sur le break). Des rappels ont même été diligentés jusqu'à son restylage de 2018.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rang sur 40 routières

### LES PLUS FIABLES

	Motorisation (cm³)	Période de mise sur le marché	Indice de fiabilité (base 100)	Appréciation
1	LEXUS IS 2500 Hybride	Depuis 2013	98,4	★★★
2	TOYOTA AVENSIS 1800 D	2009 à 2018	95,7	★★★
3	AUDI A4 2000 D	Depuis 2015	95,4	★★★
4	BMW SÉRIE 3 2000 D	2012 à 2019	94,5	★★
5	BMW SÉRIE 4 2000 D	2013 à 2017	94,3	★★
6	AUDI A6 2000 D	2010 à 2018	94	★★
7	AUDI A5 2000 D	2007 à 2016	93,2	★★
8	TOYOTA AVENSIS 2000 D	2009 à 2018	93	★★
9	VOLKSWAGEN PASSAT 1600 D	2010 à 2014	92,7	★★
10	SKODA OCTAVIA 2000 D	Depuis 2013	92,5	★★
11	AUDI A4 2000 D	2008 à 2015	92,2	★★
12	SKODA SUPERB 1600 D	2008 à 2015	91,8	★★
13	SKODA OCTAVIA 1600 D	Depuis 2013	91,6	★★
14	VOLKSWAGEN PASSAT 2000 D	Depuis 2014	91,6	★★
15	FORD MONDEO 2000 D	Depuis 2010	91,4	★★
16	SKODA OCTAVIA 1400 E	Depuis 2013	91	★★
17	SKODA OCTAVIA 1900 D	2008 à 2013	91	★★
18	PEUGEOT 508 2000 D	2011 à 2018	91	★★
19	MERCEDES CLASSE C 2100 D	2007 à 2014	91	★★
20	VOLKSWAGEN PASSAT 1600 D	Depuis 2014	90,8	★★
21	VOLKSWAGEN PASSAT 2000 D	2010 à 2014	90,8	★★
22	BMW SÉRIE 3 2000 D	2008 à 2011	90,6	★★
23	SEAT EXEO 2000 D	2009 à 2013	90,4	★★
24	RENAULT LAGUNA 2000 D	2007 à 2015	90,3	★★
25	BMW SÉRIE 5 2000 D	2010 à 2016	90	★★
26	SKODA SUPERB 2000 D	2008 à 2015	89,7	★
27	FORD MONDEO 2000 D	2007 à 2010	89,4	★
28	MAZDA 6 2200 D	Depuis 2013	88,5	★
29	SKODA OCTAVIA 1600 D	2008 à 2013	88,4	★
30	MAZDA 6 2200 D	2008 à 2012	88,4	★
31	VOLVO V60 2000 D	2010 à 2018	88,1	★
32	VOLVO V60 2000 D	Depuis 2012	88	★
33	CITROËN C5 2000 D	2012 à 2017	88	★
34	VOLKSWAGEN PASSAT 2000 D	2005 à 2010	87,9	★
35	MERCEDES CLASSE E 2100 D	2009 à 2016	87,9	★

### LES MOINS FIABLES

36	TOYOTA AVENSIS 2200 D	2009 à 2018	86,4	★
37	MERCEDES CLASSE C 2200 D	Depuis 2014	86,4	★
38	VOLVO V50 1600 D	2007 à 2013	85	★
39	HYUNDAI I40 1700 D	Depuis 2011	84	■
40	OPEL INSIGNIA 2000 D	2008 à 2017	83,9	■

# Les monospaces

## TOYOTA PRIUS+ 1800 HYBRIDE

### Un achat serein

Commercialisation : **depuis 2012**  
Indice de fiabilité : **97,8** | ★★★

Question fiabilité, la Toyota Prius+ ne réserve aucune mauvaise surprise, ce qui permet d'envisager un achat les yeux fermés. La preuve, nous n'avons comptabilisé qu'un rappel, en début de carrière, pour une simple mise à jour de la gestion électronique du système d'hybridation. Cependant, deux réserves : sa qualité de fabrication et sa finition restent perfectibles.



En effet, les matériaux, rigides pour la plupart, ne sont pas toujours très bien assemblés et les grincements deviennent fréquents au fil des ans. Et toutes les parties de l'habitacle sont concernées : portes, planche de bord, plage arrière...

## RENAULT ESPACE 1600 D

### Départ difficile

Commercialisation : **depuis 2015**  
Indice de fiabilité : **78,6** | ■■■

Cette quatrième mouture de l'Espace a donné du fil à retordre à Renault. Ce dernier a même dû faire revenir son monospace huit fois au garage lors des neuf premiers mois de sa mise sur le marché. Le pire, c'est qu'aucune partie du véhicule n'est épargnée par cette hécatombe : alimentation électrique, chauffage, freinage, toit panoramique, train avant... À cela



s'ajoutent d'autres couacs, moins graves et ne nécessitant pas de rappel. Heureusement, les gros organes mécaniques (moteur et boîte de vitesses) ne semblent pas directement touchés. Les problèmes sont toutefois devenus plus rares.

## FORD B-MAX 1000 E

### Des progrès appréciables

Commercialisation : **2012 à 2018**  
Indice de fiabilité : **96,6** | ★★★

Sixième il y a deux ans, le Ford B-Max progresse en fiabilité : il gagne plus de trois points, pour finir 4<sup>e</sup> du classement. Il s'intercale ainsi entre les marques japonaises qui, dans ce segment comme dans d'autres, trustent les meilleures places. Ce monospace est bien né, et les pannes récurrentes se révèlent assez peu fréquentes, tout comme



les rappels constructeur. Seule l'électronique se montre parfois capricieuse avec des dysfonctionnements de la connexion Bluetooth, un autoradio défaillant ou une commande d'ouverture à distance inopérante.

## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rang sur 66 monospaces

### LES PLUS FIABLES

				Appréciation (base 100)
1	TOYOTA PRIUS+	1800 Hybride	Depuis 2012	97,8 ★★★
2	TOYOTA VERSO	1600 E	2010 à 2018	97,8 ★★★
3	TOYOTA VERSO	1800 E	2010 à 2018	97,3 ★★★
4	FORD B-MAX	1000 E	2012 à 2018	96,6 ★★★
5	NISSAN NOTE	1200 E	2013 à 2017	95,9 ★★★
6	TOYOTA VERSO-S	1300 E	2011 à 2018	95,4 ★★★
7	MERCEDES CLASSE B	1600 E	2011 à 2019	95,4 ★★★
8	FORD C-MAX	1000 E	Depuis 2010	95,3 ★★★
9	FORD C-MAX	2000 D	Depuis 2010	94,8 ★★
10	NISSAN NOTE	1400 E	2008 à 2013	94,2 ★★
11	HYUNDAI IX20	1400 E	2010 à 2018	94 ★★
12	FIAT 500L	1300 D	Depuis 2012	93,2 ★★
13	VOLKSWAGEN TOURAN	1600 D	Depuis 2015	93 ★★
14	KIA CARENS	1700 D	Depuis 2013	92,8 ★★
15	MERCEDES CLASSE B	1800 D	2011 à 2019	92,6 ★★
16	OPEL ZAFIRA TOURER	1400 E	2011 à 2018	92,3 ★★
17	TOYOTA VERSO	2000 D	2010 à 2018	91,8 ★★
18	RENAULT SCENIC	1200 E	2009 à 2016	91,7 ★★
19	FIAT QUBO	1400 E	Depuis 2008	91,6 ★★
20	CITROËN C4 PICASSO	1600 D	2013 à 2018	91,2 ★★
21	FIAT DOBLÒ	1600 D	Depuis 2009	91,2 ★★
22	OPEL MERIVA	1300 D	2010 à 2018	90,8 ★★
23	CITROËN C3 PICASSO	1600 D	2008 à 2018	90,5 ★★
24	SEAT ALHAMBRA	2000 D	2010 à 2017	90,4 ★★
25	RENAULT KANGOO	1500 D	Depuis 2013	90,4 ★★
26	FIAT 500L	1400 E	Depuis 2012	90,4 ★★
27	FORD S-MAX	2000 D	2006 à 2015	90,4 ★★
28	FIAT 500L	1600 D	Depuis 2012	90,3 ★★
29	VOLKSWAGEN TOURAN	1400 E	2010 à 2015	90 ★★
30	KIA VENGA	1400 E	Depuis 2010	90 ★★
31	VOLKSWAGEN TOURAN	2000 D	2010 à 2015	89,8 ★
32	RENAULT SCENIC	1900 D	2009 à 2016	89,5 ★
33	SKODA ROOMSTER	1600 D	2006 à 2015	89,4 ★
34	MERCEDES CLASSE B	1500 D	2011 à 2019	89,3 ★
35	FORD C-MAX	1600 D	Depuis 2010	89,3 ★

### LES MOINS FIABLES

62	CITROËN C4 GRAND PICASSO	1600 D	2006 à 2013	82,8 ■
63	RENAULT GRAND SCENIC	1900 D	2009 à 2016	82,2 ■
64	CITROËN C4 PICASSO	1600 D	2007 à 2013	80,6 ■
65	FIAT QUBO	1300 D	Depuis 2008	78,9 ■■
66	RENAULT ESPACE	1600 D	Depuis 2015	78,6 ■■

LOCATION

### Transformer une baignoire en douche

Mon amie loue un appartement où est installée une baignoire. Or, âgée de 86 ans et vivant seule, elle a de plus en plus de mal à l'enjamber, d'autant qu'elle s'est fracturé le fémur il y a quelques mois. Peut-elle demander à son bailleur privé son remplacement par une douche classique ? ♦

A. R., Perpignan (66)

LA RÉPONSE DE Q.C.

Oui, en cas de perte d'autonomie ou en situation de handicap, justifiée par exemple avec un certificat médical, votre amie a le droit de solliciter une adaptation de son logement (art. 7 f de la loi du 06/07/1989). Le remplacement d'une baignoire par une douche entre dans le champ d'application de cette mesure (art. 1 du décret n° 2016-1282 du 29/09/2016). Ces travaux seront toutefois à ses frais. Avant de les réaliser, elle est tenue d'adresser une demande au bailleur par lettre recommandée avec AR. Ce courrier doit respecter un certain formalisme: il décrira les transformations envisagées, reproduira les textes légaux et alertera sur les conséquences de l'absence de réponse du loueur (art. 2 du décret n° 2016-1282 du 29/09/2016). En cas de refus du propriétaire, les travaux pourront quand même être effectués, mais une remise en état, au départ de votre amie, est susceptible d'être exigée. En revanche, l'absence de réponse, dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de la requête, vaut décision d'acceptation du bailleur. Dans cette hypothèse, aucune réhabilitation ne peut être imposée.

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,  
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

WWW.QUECHOISIR.ORG/  
NOUS-CONTACTER-N42652

## De quoi en faire tout un plat !

ÉTIQUETAGE

### Ça donne la chair de poule

Récemment, nous avons acheté un bocal Coq au vin de Cahors de la marque Jean Larnaudie. La liste des ingrédients de cette conserve était écrite en tout petits caractères. En l'examinant (à l'aide d'une loupe !), nous avons constaté qu'à la place du coq, il s'agissait de morceaux de viande de poule. Et lorsque nous avons mangé ce plat préparé, nous ne sommes tombés que sur des pattes (ce qu'a contesté le fabricant dans un courrier adressé à nos lecteurs, ndlr) ! Quand on pense que la réglementation tolère des étiquetages aussi imprécis... ♦

M. et M<sup>me</sup> Ferré, Châtelailon-Plage (17)



ÉLECTRICITÉ

### Vive le compteur Linky !

Ça m'étonnerait que vous publiiez ce courrier au regard de toutes les « réserves » que vous avez émises à propos de Linky (lire notamment le QC n° 585). Eh bien, moi, j'en suis très satisfait ! Le boîtier a été posé chez moi il y a maintenant 18 mois. Après une prise de rendez-vous, un technicien est venu à mon domicile. L'installation a duré une bonne trentaine de minutes. On est loin des 10 poses par heure que vous évoquiez dans vos récents articles sur le sujet ! Ensuite, je n'ai été confronté à aucune panne : je n'ai pas subi de coupure de courant, et mes appareils électriques ont fonctionné normalement. Ce compteur m'a même permis, grâce au suivi journalier de mes consommations, d'adapter la puissance souscrite, trop faible, ce qui faisait sauter auparavant mon disjoncteur. Bref, voilà mon retour d'expérience positif avec Linky ! ♦

Jean-François Roger, par courrier électronique



## GRÈVE DES TRAINS

### Bon d'achat imposé

J'avais acheté un aller-retour Paris-Lausanne avec un départ prévu le 13 décembre. Or, pendant la grève, mon train a été supprimé. Les solutions de rechange ne me convenant pas, j'ai préféré annuler mon voyage et demander le remboursement de mes billets sur le site de la SNCF. En réponse, elle m'indemnise sous la forme d'un bon d'achat valable un an. Est-ce normal ? ♦

Laure S., Fontainebleau (77)

### LA RÉPONSE DE Q C

En cas de train supprimé, la SNCF, dans le cadre de sa Garantie voyage, s'engage à vous indemniser ou à vous présenter une solution de substitution ([sncf.com/fr/service-client/garantie-voyage](http://sncf.com/fr/service-client/garantie-voyage)). Si vous avez opté pour le dédommagement, la SNCF propose d'abord, effectivement, qu'il se fasse sous forme de bon d'achat ou d'avoir. Toutefois, vous pouvez refuser et exiger d'être recreditée de la somme versée sur la carte ayant servi au paiement de la réservation (art. 16 et 17 du règlement UE n° 1371/2007 du 23 octobre 2007, art. L. 2151-1 du code des transports). Pour ce faire, adressez votre demande sur le site Internet de la société ferroviaire ou par courrier, à son Centre relation client. Faute de réponse ou si celle-ci ne vous satisfait pas, saisissez le Médiateur de la SNCF avec une copie de toutes les pièces justificatives. N'hésitez pas, non plus, à vous faire aider par une association locale UFC-Que Choisir.

## HOMÉOPATHIE

### Déremboursement scandaleux

Le décret du 30 août 2019 relatif à l'exclusion de préparations homéopathiques de la prise en charge par l'Assurance maladie (le taux de remboursement s'élève désormais à 15%, contre 30% en 2019) est scandaleux. Comme 7 millions de Français, ma famille et moi avons opté pour ce type de traitements pour nous soigner. Je regrette que la Haute autorité de santé (HAS) et le gouvernement dénigrent une méthode thérapeutique dont les bienfaits sont connus depuis l'Antiquité. Or, l'État a la responsabilité de garantir la liberté de choix des patients et l'égalité de remboursement de tous les médicaments « dignes de ce nom ». Il est inadmissible que les cotisations versées par les adeptes de l'homéopathie servent à financer des produits allopathiques qui s'avèrent, pour certains, inutiles ou présentant des risques à cause de leurs effets secondaires. Il serait souhaitable que l'opinion publique se mobilise pour mettre fin à cette injustice sociale ! ♦ **Monique Soulière**, Émagny (25)

## CHEMINÉES

### Ramonage et assurance

Je souhaite connaître la réglementation sur le ramonage des cheminées. La résidence secondaire est-elle soumise aux mêmes obligations que la principale ? Et suis-je obligé de fournir un justificatif à mon assureur ? ♦ **V.M.**, Wattignies (59)

### LA RÉPONSE DE Q C

La loi ne fait aucune distinction entre les résidences principale et secondaire. Les cheminées doivent être ramonnées au moins une fois par an (art. L. 2213-26 du code général des collectivités territoriales). Certains départements prévoient néanmoins des dispositions spécifiques (deux fois par an à Paris, par exemple). Adressez-vous à votre mairie ou à votre préfecture pour connaître les

mesures qui vous sont applicables. La réglementation ne vous oblige pas à délivrer à votre assureur un certificat de ramonage établi par un professionnel, mais votre contrat peut inclure cette formalité. En cas d'incendie, votre sinistre ne sera pas intégralement pris en charge sans la fourniture de ce justificatif. Demandez un duplicata à votre ramoneur si ce document est parti en fumée.



**SALONS DE COIFFURE**

**Prestation sans devis**

Une coiffeuse m'a proposé une coloration, avec une patine et des mèches, sans établir de devis. En plus, je n'ai pas pu obtenir une facture détaillée. Est-ce légal ? ♦

**Anne-Valérie Lhuile**, Paris (75)

**LA RÉPONSE DE Q C**

Le devis n'est pas obligatoire, mais si vous le réclamez, il doit vous être remis (art. R. 111-31<sup>o</sup> du code de la consommation). Par ailleurs, un coiffeur est tenu de renseigner les clients sur ses prix par affichage en vitrine et à l'intérieur du salon. Une carte des tarifs doit aussi être mise à leur disposition. Ces modalités ont été définies par un arrêté du 27 mars 1987 relatif à la publicité des tarifs de coiffure. Certaines prestations complexes ou particulières s'établissent sur devis lorsqu'il n'est pas possible de déterminer avec exactitude leur coût. En cas de contestation, il appartient au professionnel de démontrer qu'il a informé le consommateur. Enfin, avant le paiement, celui-ci est dans l'obligation de lui fournir une note détaillée (art. 3 de l'arrêté n° 83-50/A du 3/10/1983). Si cela n'a pas été votre cas, n'hésitez pas à alerter la DDPP (Direction départementale de la protection des populations).

**Complètement timbré**

**LA POSTE**

**Clôture de comptes coûteuse**

Notre mère est décédée. Ma sœur et moi avons demandé à La Poste de clôturer les comptes qu'elle y avait ouverts. Le décompte a fait apparaître un solde positif de 1368,62 €. Sur ce total, nous avons subi une retenue, au titre des « frais de traitement », de 336,84 €, soit près de 25% de la somme qui nous était due. C'est cher payé pour une opération qui doit être assez simple ! ♦

**Hubert Kleinhentz**, Nilvange (57)

**ASSURANCES**

**La Macif veut tout savoir sur nous**

Mon épouse et moi avons souscrit une assurance vie à la Macif. Dernièrement, elle nous a demandé de lui communiquer des informations personnelles: nos revenus, le patrimoine du foyer ainsi qu'une photocopie de nos cartes d'identité. Sommes-nous tenus d'y répondre ou s'agit-il d'une démarche commerciale ? ♦

**Robert Bernard**, Corbeil-Essonnes (91)

**LA RÉPONSE DE Q C**

Cette demande d'information est légale. Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les assurances ont en effet une obligation de vigilance (art. L. 561-2 et R. 561-12 du code monétaire et financier). À ce titre, elles sont en droit de recueillir, au moment de la souscription d'une assurance vie mais également tout au long d'une relation contractuelle, des informations personnelles pour actualiser leurs fichiers

(code monétaire et financier). Ici, les éléments financiers et les justificatifs d'identité que souhaite obtenir votre assureur sont réglementaires (arrêté du 02/09/2009 et art. R. 561-6 du code monétaire et financier). Toutefois, ils ne doivent pas être exploités à des fins commerciales. Dans ce cas, vous pourriez alors faire valoir votre droit d'accès et d'effacement auprès de la Macif, puis saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (art. 17 d du RGPD et art. 51 de la loi du 6/01/1978).





## REDEVANCE TÉLÉ

### Souçons du fisc

Je ne paie pas la redevance audiovisuelle car je ne possède pas de téléviseur. Mais j'ai souscrit une offre Internet auprès d'Orange. Par courrier, l'administration fiscale m'indique que, si cet abonnement permet de recevoir les programmes de télévision avec une box TV reliée à un écran, je devrai payer cet impôt. Que dit la loi ? ♦

**Benoît Theret**, Montpellier (34)

## LA RÉPONSE DE Q C

Votre contrat incluant l'accès aux programmes télévisés ne suffit pas à vous rendre imposable à la contribution à l'audiovisuel public (CAP). Pour cela, vous devez être redevable de la taxe d'habitation et détenir un téléviseur ou un dispositif assimilé associé à un écran comme un lecteur-enregistreur de DVD (art. 1605 du code général des impôts). Actuellement, l'ordinateur n'entre pas dans le champ d'application de la CAP (BOI-PAT-CAP-10-20140226 n° 30 et réponse ministérielle n° 06845, JO du Sénat du 6/12/2018). Si l'exécutif a envisagé d'étendre la redevance télé à tous les foyers disposant d'un abonnement Internet pour tenir compte de l'évolution de la lecture des contenus audiovisuels (tablette, smartphone...), aucun projet n'a abouti à ce jour. Mais malgré la suppression définitive de la taxe d'habitation en 2022, la CAP devrait être maintenue, selon des modalités qui restent à fixer.

## CRÉDIT

### Femmes enceintes indésirables

Enceinte et en arrêt de travail depuis deux mois, je me suis vu refuser un crédit. Selon ma banque, il existe un risque que je demande un congé parental à temps complet ou partiel après mon accouchement. N'est-ce pas un cas de discrimination ? ♦

**Géraldine B.**, Autun (71)

## LA RÉPONSE DE Q C

Votre banquier peut légalement vous refuser un crédit sans avoir à se justifier. Mais il ne doit pas opérer de distinction entre ses clients en prenant une telle décision uniquement en fonction de l'état de santé ou de grossesse. À défaut, il risque une peine de trois ans d'emprisonnement et une amende de 45 000 € (art. 225-2 du code

pénal). Essayez de réunir les preuves (courriers, e-mails...) établissant que vous êtes victime de discrimination. Si votre demande d'emprunt a fait l'objet d'un traitement informatique, exigez, par recommandé avec AR, l'accès à votre dossier (art. 119, II, 5° de la loi du 06/01/1978). Avec ces éléments, saisissez le Défenseur des droits, voire déposez plainte.



## IMPRIMANTES

### Toujours des problèmes

Dans vos colonnes, vous évoquez régulièrement les soucis que les consommateurs rencontrent avec leurs imprimantes. Voilà quelques semaines, mon Epson Expression Premium XP-6005, achetée en 2018 et garantie trois ans, a brutalement cessé de fonctionner. Le message suivant est apparu: « Boîtier de maintenance en fin de vie, veuillez procéder à son remplacement. » J'ai fait le tour de nombreuses enseignes pour le trouver (référence T3661). Aucune d'entre elles ne l'avait en stock ou ne pouvait le commander. J'ai dû me débrouiller seul. J'ai fini par le dénicher sur un site allemand (Toner24) au prix de 10 €, auxquels se sont ajoutés les frais de port. Il est inadmissible que le constructeur n'avertisse pas ses clients de ce type de problème et que ce kit, introuvable, soit considéré comme un consommable (comme indiqué sur la notice) disponible uniquement en ligne. ♦

**Noël Geeraert**, Orsay (91)

## INTERNET FIXE //

# Un bon débit grâce à la 4G

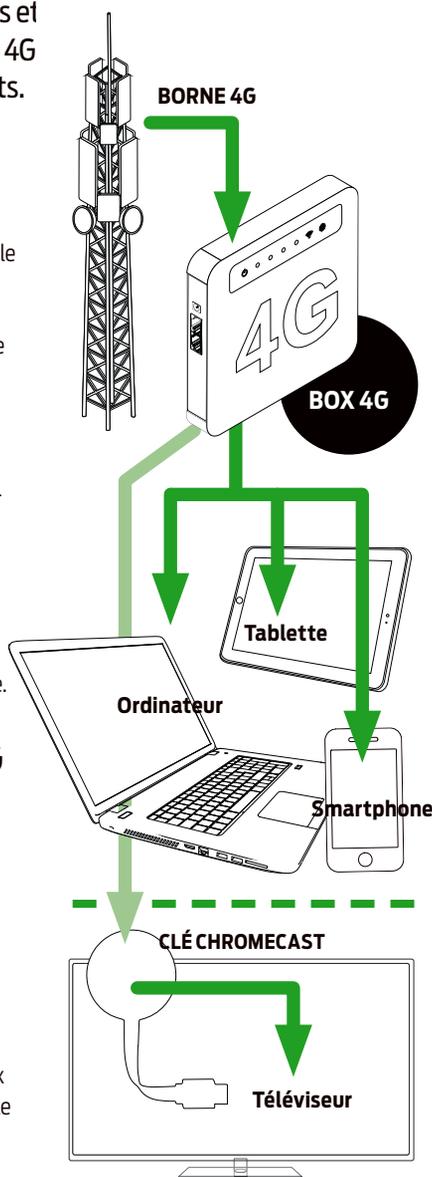
Si la fibre n'est pas installée chez vous et que votre connexion ADSL est faible, la 4G fixe vous apportera des débits décents.

### 1 Internet fixe par le réseau mobile

Votre domicile est mieux desservi par le réseau mobile que le fixe (ADSL, VDSL ou fibre optique) si vous surfez plus rapidement sur votre smartphone que sur votre ordinateur. Dès lors, utilisez-le comme connexion principale. Il suffit de vous équiper d'un routeur 4G et de disposer d'un forfait adapté. Vous pouvez, au choix, bénéficier d'une solution packagée chez Bouygues Telecom, Orange, SFR ou NRJ Mobile, ou acheter un routeur 4G et y insérer une carte SIM avec un forfait data. Sachez que les fournisseurs d'accès réservent ces offres aux consommateurs mal couverts en ADSL (débit inférieur à 10 Mb/s chez SFR) et habitant une zone très bien couverte en 4G. Les débits théoriques atteignent jusqu'à 150 Mb/s, soit autant que la fibre.

### 2 Le rôle du routeur 4G

Le routeur (ou box) 4G se connecte au réseau 4G de l'opérateur et le distribue, via ses ports Ethernet ou en wifi, aux ordinateurs, tablettes et autres smartphones du foyer. Le nombre d'appareils pouvant simultanément être reliés à Internet, les ports Ethernet et les normes wifi compatibles constituent autant de critères à prendre en compte au moment de l'achat. Si vous avez souscrit une offre opérateur, le modèle de routeur vous sera imposé. Bouygues, Orange et SFR ont opté pour ceux de Huawei, et NRJ Mobile, pour celui d'Alcatel. Quelle qu'en soit la marque, il est théoriquement possible de connecter plus de 30 appareils en même temps.



**Bon à savoir**

### Jusqu'à 150 € d'aide de l'État

Le gouvernement subventionne les solutions alternatives d'accès à Internet dans le cadre du dispositif Cohésion numérique des territoires. L'aide peut atteindre 150 € sur le coût d'équipement, d'installation ou de mise en service. ➤ [Renseignements sur aménagement-numerique.gouv.fr](http://Renseignements-sur-amenagement-numerique.gouv.fr)

### 3 Une clé pour la télévision

Contrairement aux abonnements Triple Play par ADSL ou fibre, les box 4G n'incluent pas la télévision. Pour bénéficier d'un bouquet ou du replay (télévision de rattrapage), vous devrez passer par les applications des opérateurs (B.tv de Bouygues, TV d'Orange ou SFR TV). Téléchargez-les dans l'App Store (Apple) ou le Google Play Store (Android), puis installez-les sur votre tablette ou votre smartphone. Il vous faudra aussi acheter une clé Chromecast (39 €), à brancher sur un des ports HDMI de votre téléviseur. Une fois votre téléphone et la clé Chromecast reliés en wifi à votre routeur 4G, les programmes lus depuis l'application mobile pourront être diffusés sur votre écran de télé. Seul NRJ Mobile ne propose pas ce type d'applis. Vous accédez aux chaînes en connectant une box Android TV, qui coûte 30 €, à votre téléviseur et au wifi de votre box 4G. Notez que les applications TV et la box Android vous permettent aussi de profiter des offres de vidéo à la demande.

### Les offres des opérateurs décryptées

OPÉRATEURS	Volume de données	Prix du routeur	Prix mensuel	Frais de mise en service/ résiliation	Notre avis
<b>Bouygues Telecom</b> 4G Box	Illimité	Location incluse	<b>32,99 €</b> pendant 1an puis <b>42,99 €</b>	19 € / 19 €	Vous avez 30 jours pour tester l'offre et résilier sans frais
<b>Orange</b> 4G Home	200 Go	97 € *	<b>36,99 €</b>	0 €	Orange est le plus cher, mais le premier mois est offert et il n'y a pas de faux frais
<b>SFR</b> Box 4G+	200 Go	Location incluse	<b>35 €</b>	19 € / 19 €	Une fois les 200 Go consommés, SFR coupe le réseau. Les autres le brident
<b>NRJ Mobile</b> Box Internet 4G	250 Go	99,99 €	<b>29,99 €</b>	0 €	NRJ Mobile est le seul à imposer une période d'engagement (12 mois)

\*Ou 1 € initial puis 4 € par mois pendant deux ans.

ADOBE STOCK

## DROIT DE LA CONSOMMATION //

### Quand y a-t-il tromperie ?

Lorsque le vendeur ne fournit pas une information loyale et vraie, il peut être poursuivi pour tromperie. Encore faut-il réunir divers éléments pour prouver le délit.

#### MENSONGES ET FRAUDES

Le délit de tromperie est défini par l'article L. 441-1 du code de la consommation. Tombe sous le coup de cette infraction « toute personne, partie ou non au contrat » qui trompe le contractant sur « la nature, l'origine » ou « les qualités substantielles » d'une marchandise. Le vendeur contrevient aussi à la réglementation si, à la livraison, les quantités fournies ou l'identité de l'article ne correspondent pas à ce qui avait été initialement prévu. Autre cas de figure, des omissions ou des mensonges sur l'aptitude à l'emploi du produit, les risques inhérents à son utilisation et les contrôles effectués. Si la tromperie s'applique surtout aux marchandises, les dispositions qui l'encadrent valent aussi pour la prestation de services. La vente de biens immobiliers, elle, n'est pas visée. En revanche, commercialiser des listes d'annonces de logements déjà loués ou inexistantes peut être sanctionné.

#### L'APPRÉCIATION DES TRIBUNAUX

Cette sanction est d'ordre pénal. Son niveau, qui varie selon la nature des faits, atteint jusqu'à sept ans de prison et 750 000 € d'amende « si le délit ou la tentative de délit a eu pour conséquence de rendre l'utilisation de la marchandise dangereuse pour la santé de l'homme ou de l'animal ». En la matière, les tribunaux ont une grande marge de manœuvre. Vente de



Une fausse mention de conformité sur un jouet constitue une tromperie.

P. STILLER / REA

poulets présentés comme fermiers provenant d'un élevage industriel (fausse origine), d'une voiture avec minoration de son kilométrage (mensonge sur les qualités substantielles du véhicule), de jouets affichant une fausse mention de conformité aux normes de sécurité (risques inhérents à l'usage du produit), gonflement du temps passé pour une intervention par un dépanneur à domicile... ces quelques exemples concrets permettent de mieux cerner la tromperie. Pour la condamner, les juges doivent toutefois déterminer que l'auteur des faits avait l'intention de duper le client. Le vendeur d'un article ne devrait pas être inquiété s'il produit des documents de certification du fabricant qui semblaient authentiques.

## COPROPRIÉTÉ //

### Gardien : s'en passer est devenu plus simple

Une récente ordonnance facilite le vote de la suppression du poste de concierge via l'abaissement de la majorité.

#### SUJET DE FRICTION

Il y a les « pour » et les « contre ». La suppression du poste de gardien suscite généralement des tensions au sein des copropriétés. L'ordonnance du 30 octobre 2019, portant réforme du droit de la copropriété des immeubles bâtis, est venue favoriser ceux qui la souhaitent.

#### VOTE À L'UNANIMITÉ

Jusqu'à présent, il était compliqué de supprimer le poste de gardien. Les articles 24 à 26 de la loi sur la copropriété du 10 juillet 1965, définissant les modalités de majorité dans les assemblées générales, sont longtemps restés muets sur ce point. De ce fait, ce sont les tribunaux qui statuaient. Ils estimaient que cette décision



N. TAVERNIER / REA

« essentielle » pour le standing de l'immeuble devait être prise à l'unanimité des membres de la copropriété. Les minoritaires avaient bien du mal à l'obtenir. La situation a commencé à évoluer avec les lois Boutin (2009) et Alur (2014). La suppression du poste de concierge pouvait être votée non plus à l'unanimité mais à la majorité qualifiée (ou double majorité) de l'article 26. Si cette dernière semble un peu moins difficile à

atteindre, en pratique, elle est souvent impossible à réunir. Elle consiste en effet à ce que la décision recueille la moitié des voix des copropriétaires (présents et absents) et les deux tiers des suffrages exprimés (présents).

#### UNE DÉCISION À DEUX TOURS

L'ordonnance du 30 octobre 2019, prise en application de la loi Elan de novembre 2018, facilite la tâche des copropriétaires désirant se passer de gardien. Le texte instaure un dispositif reposant sur un double vote. Premier vote : si l'assemblée générale n'a pas adopté la résolution à la majorité qualifiée, mais que le projet a recueilli l'approbation de la moitié des copropriétaires présents, représentés ou ayant voté par correspondance et constituant au moins le tiers des suffrages, un second vote est immédiatement organisé. La décision de supprimer le poste de gardien peut alors être prise seulement à la majorité des voix de tous les copropriétaires (présents et absents).

Quand il s'agit de respecter les droits du consommateur, Darty ne figure pas toujours au tableau d'honneur. Notamment en ce qui concerne la garantie légale de deux ans...

— Par **FABIENNE MALEYSSON**



J.-C.S.D. PRATT/PHOTONONSTOP

## Élève Darty, révissez la loi !

C'est une petite mésaventure comme il nous en arrive à tous chaque jour. Mais elle m'a permis de faire un constat surprenant : presque trois ans après l'entrée en vigueur d'une loi renforçant les droits des consommateurs, Darty, le leader de l'électroménager, s'assoit toujours allègrement sur ses dispositions. En mars 2019, j'achète une machine à expresso de marque De'Longhi dans l'un des points de vente de l'enseigne. Celle-ci est dotée d'un porte-filtre dans lequel un fil métallique sert à maintenir le filtre en place. En décembre, lors d'une utilisation normale, ce fil se casse, et la cafetière se retrouve hors service. Je me rends en boutique, pensant que la fourniture d'un porte-filtre neuf ou sa réparation sera une formalité. Car, en mars 2016, la garantie légale a été portée à deux ans après l'achat d'un produit. Désormais, selon l'article L. 217-7 du code de la consommation, « les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois après la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire ». Concrètement, si un problème survient dans les deux ans après l'acquisition d'un appareil, le vendeur doit le réparer ou le remplacer, ou bien rembourser le client, sauf s'il peut prouver que ce dernier est fautif. Malheureusement, cette mesure semble largement ignorée chez Darty, où la vendeuse commence par m'assurer que les accessoires ne sont pas pris en compte. Comme je lui explique qu'elle confond garantie légale et garantie commerciale (celle que tout fabricant ou distributeur peut accorder à sa guise, en plus de la première), elle m'accuse de « jouer sur les mots ». Puis elle m'affirme que la casse n'est pas, non plus, garantie, avant d'aller chercher confirmation auprès du directeur du magasin. Qui la conforte dans sa méprise. De guerre lasse, j'accepte de commander via Internet un nouveau porte-filtre en me disant que le service après-vente, lui,

**Le distributeur devrait envisager de former son personnel**

connaîtra la réglementation et ordonnera un remboursement. Hélas, même des salariés supposés savoir gérer ce type de situation se fourvoient ! « Dans votre cas, la garantie ne fonctionne pas. Elle s'applique à toute panne d'ordre technique. Elle exclut les dommages tels qu'un choc, la casse ou l'oxydation », me répond-on par e-mail. Là encore, on confond le « contrat de confiance », garantie commerciale de Darty, et le texte de loi. De fait, la casse est un argument facile à manier pour les professionnels : « Vous imaginez, si vous faites tomber votre téléphone et qu'il se casse, on ne va pas vous le remplacer ! », m'avait déjà lancé l'employée de Darty. Certes, mais là, la responsabilité du client semble évidente. En revanche, lorsqu'un élément inséré à l'intérieur d'une machine se rompt, il est fort probable que celui-ci ne soit tout simplement pas assez solide ! De toute façon, si le vendeur veut invoquer la faute du consommateur, encore une fois, il doit en apporter la preuve.

### Le coup du bon d'achat

Finalement, devant mon insistance, mon interlocuteur propose de m'envoyer un bon d'achat correspondant au montant payé (moins les frais de livraison), en soulignant que c'est « à titre commercial ». Pragmatique, j'accepte la proposition. Mais ne nous y trompons pas : ce n'est pas un cadeau que l'entreprise me fait là. Contacté, le service communication l'a reconnu, précisant : « Darty veille à respecter rigoureusement les contours de l'application de la garantie légale de conformité, dont nous sommes les premiers défenseurs. » Dans ce cas, le groupe devrait envisager sérieusement de former son personnel ou s'inspirer de notre article p. 52-53. Faute de quoi, nombre de clients moins aguerris que moi se feront avoir à longueur d'année par un distributeur qui a officiellement fait de la réparabilité son nouveau cheval de bataille. ♦

# Complétez votre collection



## QUE CHOISIR



N° 588



N° 587



N° 586



N° 585

## QUE CHOISIR ARGENT



N° 157



N° 156



N° 155



N° 154

## QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 123



N° 122



N° 121



N° 120

## QUE CHOISIR SANTÉ



N° 146



N° 145



N° 144



N° 143

## Pour conserver tous vos numéros



10 €



9,50 €

La reliure  
QUE CHOISIR

La reliure  
QUE CHOISIR  
SANTÉ

# Pour commander

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

## QUE CHOISIR

Service Abonnements - 4, rue de Mouchy  
60438 NOAILLES CEDEX

## BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés	Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
<b>QUE CHOISIR</b>			
N° 585 <input type="checkbox"/>	N° 586 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
N° 587 <input type="checkbox"/>	N° 588 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
<b>QUE CHOISIR ARGENT</b>			
N° 154 <input type="checkbox"/>	N° 155 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
N° 156 <input type="checkbox"/>	N° 157 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
<b>QUE CHOISIR PRATIQUE</b>			
N° 120 <input type="checkbox"/>	N° 121 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
N° 122 <input type="checkbox"/>	N° 123 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
<b>QUE CHOISIR SANTÉ</b>			
N° 143 <input type="checkbox"/>	N° 144 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
N° 145 <input type="checkbox"/>	N° 146 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
<b>LES RELIURES</b>			
Reliure Que Choisir	10 €		
Reliure Que Choisir Santé	9,50 €		
Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception de 3 semaines) ..... 1 article :			1,50 €
..... 2 articles et plus :			2 €

**MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE**

M.  M<sup>me</sup>

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.

À découvrir en kiosque  
à partir du 29 février

**QUE**

*pratique*

Numéro 123 • Mars 2020 • 6,95 € • ISSN 1773-9713

**CHOISIR**

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

# HÉRITAGE

**Donnez de votre vivant**

**Mariés,  
pacsés,  
concubins**  
QUELLES  
DIFFÉRENCES?

**International**  
LES RÈGLES POUR  
VOS HÉRITIERS

**+ Notre guide**  
LES DÉMARCHES  
APRÈS UN DÉCÈS

**Moins de droits  
de succession  
en toute légalité**

WWW.QUECHOISIR.ORG