



Guide du consommateur avisé

*Faites les meilleurs choix
Décryptez pièges et arnaques
Réussissez tous vos achats*



Sommaire

1. Les grands principes	12
Adopter les bons réflexes et déjouer les pièges	14
Dénicher les vraies affaires et éviter les faux rabais	20
Prendre ses précautions pour les achats à distance	24
Qualité et sécurité : bien s'informer	30
Acheter et consommer autrement	34
Litiges : comment se défendre à peu de frais	36
2. Alimentation	40
Alimentation en grande distribution : apprendre à s'y repérer	42
Produits transformés : comment décrypter les étiquettes ?	45
Manger bio : un plus pour la santé ?	50
Promesses nutritionnelles : distinguer le vrai du faux	52
Bien manger sans trop dépenser	54
Fruits et légumes : bien les choisir en faisant des économies	57
Comment bien choisir sa viande sans se ruiner ?	60
Œufs : faire les bons choix	64
Lait : acheter en connaissance de cause	66
Poissons et produits de la mer : acheter à bon escient	68
Pain, viennoiseries, pâtisseries : les signes de qualité	71
Vin : déjouer les pièges d'une offre complexe	74
Boissons : éviter les dépenses inutiles	77

3. **Électroménager** 80

Électroménager : ce qu'il faut savoir avant d'acheter 82

Pour la vaisselle : allier efficacité, silence,
sobriété et sécurité. 86

Réfrigérateur et congélateur : bien choisir
ses appareils de froid. 88

Pour la cuisson : l'équipement qu'il vous faut 91

Petit électroménager de cuisine :
des auxiliaires à choisir avec soin 98

Pour le linge : bien laver, bien sécher et bien repasser 102

Pour le ménage : chasser poussière, taches et crasse 106

4. **Télé, hi-fi, vidéo, photo** 110

Télévision, hi-fi, vidéo, photo : acheter au meilleur prix 112

Téléviseurs : les éléments qui comptent 115

Le cinéma à la maison : des outils à adapter
à vos attentes. 118

Tout pour écouter la musique 122

Caméscopes et action cams : l'image qui vous ressemble 125

Matériel photo : s'équiper selon ses besoins et son budget. 128

5. **Informatique, téléphonie et Internet** 132

Ordinateurs et tablettes : un choix qui réponde
à vos attentes. 134

Bien compléter son équipement informatique 140

Bien choisir son téléphone ou smartphone 144

Téléphone mobile : trouver l'abonnement
adapté à vos besoins 148

Les différents modes d'accès à Internet.....	153
Choisir une offre d'abonnement à Internet.....	156
Téléphone et Internet : maîtriser la facture.....	160
Téléphone mobile et Internet : comment résilier.....	162

6. Divers produits de consommation courante..... 164

Réussir ses achats de mobilier et de décoration.....	166
Literie et linge de maison : faites de vraies bonnes affaires.....	170
S'habiller sans se ruiner.....	174
Puériculture : le nécessaire au juste prix.....	180
Jouets : acheter moins cher et plus sûr.....	183
Livres, musique et vidéo : les voies de l'économie.....	186
Animaux domestiques : limiter les frais et les risques.....	190
Bricolage et jardinage : réussir ses achats.....	193

7. Produits d'entretien..... 196

Produits d'entretien : point trop n'en faut.....	198
Lessives pour le linge : acheter à bon escient.....	202
Produits pour la vaisselle : faire les bons choix.....	204

8. Hygiène, soins et beauté..... 206

Hygiène bucco-dentaire : n'acheter que le nécessaire.....	208
Gel douche ou savon : quel produit pour se laver ?.....	210
Shampooings : y voir plus clair dans les promesses.....	212
Soins du visage, des mains et du corps : acheter à bon escient.....	214

Épilation et rasage : comment faire le bon choix	218
Parfums de marque : où trouver de bonnes affaires	220
Antimoustiques : faire le tri dans l'offre des produits	222
Crèmes solaires et lunettes de soleil : choisir ses protections	224
Les cosmétiques bio : quelles garanties réelles ?	227

9. Santé 230

Généralistes et spécialistes : bien les choisir	232
Bien se soigner en limitant les frais	236
Médicaments : les bons réflexes	239
Hospitalisation : bien choisir son service et limiter les coûts	244
Complémentaire santé : un contrat adapté à vos besoins	249
Prothèses dentaires : comment limiter les frais	252
Acheter ses lunettes au meilleur prix	254
Prothèses auditives : acheter avec discernement	257

10. Services aux particuliers 260

Services à la personne : frapper à la bonne porte et profiter des aides et des avantages	262
Dépendance : faire les bons choix	266
Obsèques : faire face en payant le juste prix	270
Notaire : se prémunir des dérives et des dépassements de tarifs	272
Huissier de justice : éviter les factures trop élevées	274
Avocat : s'assurer un service de qualité et éviter les frais abusifs	276
Taxi : y voir plus clair dans les tarifs	279
Auto-école : un permis de conduire à prix raisonnable	280

Poste : réduire les coûts... mais pas à n'importe quel prix !	282
Teinturier : le bon rapport qualité/prix	284
Coiffeur : comment faire baisser la note	285
Instituts de beauté et soins esthétiques : jouer la sécurité	286

11. **Tourisme**

Voyages : s'assurer le meilleur choix	290
Transport : trouver le bon au meilleur prix	294
Hébergement en vacances : se loger à moindres frais	298

12. **Voiture**

Acheter une voiture neuve au meilleur prix	304
Acheter une voiture d'occasion en toute sécurité	310
Louer une voiture moins cher et sans risques	314
Entretenir sa voiture au meilleur coût	318
Chausser les bons pneus : où, quand et comment	322
Réduire ses dépenses de carburant	324

13. **Logement**

Bien choisir son agent immobilier	328
Location : le choix des options	331
Fournisseurs d'énergie : y voir plus clair	334
Chauffage : réduire la facture	338
De l'eau à moindre coût	345
Économiser l'électricité sans se priver	348
Travaux d'économies d'énergie : quelles aides ?	352

Travaux : le bon professionnel au juste prix	354
Dépannage à domicile : déjouer les arnaques	356
Déménagement : s'organiser et minimiser les frais	359

14. Banque, argent

Frais bancaires : un puits sans fond	364
Cartes bancaires : bien choisir	370
Changer de banque : pas si simple	372
Placements et investissements : le bon rapport rendement/risque	374
Assurance vie : le contrat qui vous convient	380

15. Crédit

Crédit à la consommation : choisir le bon	384
Prêt immobilier : réduire le coût global	389
Rachat ou regroupement de crédits : attention aux mauvaises surprises	394

16. Assurances

Assurances : faire le tri du nécessaire et du superflu	398
Multirisque habitation : bien évaluer son contrat	402
Assurance auto : être bien protégé et réduire la note	407
Assurance dépendance : les clés pour y voir plus clair	411
Garantie accidents de la vie : bien s'assurer	414

Annexes

L'UFC-Que Choisir et ses associations locales	416
Index	418

Adopter les bons réflexes et déjouer les pièges

Première démarche d'un consommateur averti : se renseigner sur les tarifs, les conditions d'achat et la qualité des produits. D'autres « mesures » vous permettent ensuite d'acheter au mieux. Petit tour d'horizon...

Les réflexes de base

À l'exception de quelques secteurs (taxis, livres...), les prix sont fixés librement par les professionnels. Leur seule obligation est de les afficher clairement. L'affichage doit vous permettre de vous enquêter des prix sans avoir à interroger le vendeur ni à entrer dans le magasin si le produit est visible de l'extérieur.

► **Produits** – Le prix doit apparaître sur l'article lui-même ou à proximité immédiate, de telle sorte qu'il n'existe pas d'ambiguïté.

► **Prestations de services** – Les tarifs doivent figurer de manière lisible dans les lieux d'accueil de la clientèle. Certains professionnels (coiffeurs, teinturiers, cordonniers,



restaurateurs...) ont même l'obligation de les afficher clairement en vitrine, afin qu'ils soient visibles de l'extérieur.

Comparez le prix au kilo, au litre ou à l'unité

Sur les produits alimentaires et d'hygiène préemballés, les professionnels doivent indiquer, outre le prix à l'unité, celui au kilo ou au litre. Une information souvent plus parlante que le prix de la pièce.

► **Emballages libres** – Les industriels ont une totale liberté quant au choix du format de conditionnement de leurs produits (sauf pour les alcools). Résultat : votre plaquette de beurre, habituellement vendue par 500 g ou 250 g, peut un beau jour tomber à 465 ou 228 g... sans changement de prix ! Dans ces conditions, le seul véritable indicateur est le prix au kilo ou au litre, qui vous permet aussi de vérifier si le « prix choc » ou la « promo » que l'on vous annonce à cor et à cris sont vraiment intéressants (voir aussi p. 20).

ZOOM

Où faire ses courses ?

Aujourd'hui, vous avez le choix entre commerces de proximité, grandes surfaces, drives ou cybermarchés. Avantages des deux derniers : vous gagnez du temps, en commandant sur Internet avant d'aller chercher vos articles ou d'être livré, et n'êtes pas soumis à la tentation comme dans les rayons. Si les drives affichent des prix similaires à ceux des grandes surfaces, les cybermarchés sont en revanche un peu plus chers, d'autant que s'ajoutent parfois des frais de livraison. En revanche, vous ne pouvez choisir la date limite de consommation la plus éloignée et, en cybermarché, n'avez quasiment pas accès aux rayons frais, risque de rupture de la chaîne du froid oblige. Ce qui vous incite à vous tourner vers les magasins de proximité pour compléter – en payant le prix fort ! Mais il n'est pas interdit de jouer des diverses options selon les circonstances... ◉

LE POINT SUR

Le dépassement de prix

Le professionnel vous facture plus que prévu au devis ? Deux cas se présentent :

- Il a commis une erreur d'évaluation initiale (oubli d'une prestation...) – C'est à lui de prendre en charge le surcoût, il ne peut rien vous demander.
- Ce dépassement résulte d'une hausse des prix (main-d'œuvre...) intervenue entre l'établissement du devis et le règlement – Il peut vous réclamer ce surplus si le devis porte mention d'une clause d'indexation. ●

► **Vente par lot** – Le prix de chaque produit composant un lot doit apparaître clairement. Lorsqu'on vous présente le prix de l'ensemble comme économique par rapport à celui de l'unité, vérifiez que tel est le cas !

► **Vente en vrac** – Jusque-là limitée à quelques supérettes bio, la vente en vrac se développe dans la grande distribution. À la clé – en théorie du moins –, des économies, dues notamment à la suppression de l'emballage et de son transport, mais aussi au fait qu'il est possible de n'acquiescer que la quantité nécessaire. Pour autant, n'achetez pas les yeux fermés : on trouve des produits préemballés premier prix moins chers que les mêmes vendus en vrac.

Services et produits sur mesure : demandez un devis

► **Lorsque le prix d'une prestation de service** ne peut être strictement déterminé à l'avance (travaux à domicile...), il est recommandé de demander un devis détaillé (prix de chaque prestation, produits nécessaires, taux horaire, temps passé, frais de déplacement...). De même pour l'achat d'un produit complexe ou personnalisé (vêtement ou meuble sur mesure...). Depuis la loi Hamon du 17 mars 2014, le professionnel ne peut vous le refuser, quel que soit le montant.

► **Pour certains travaux** (isolation, serrurerie, plomberie...), ce document est obligatoire dès lors que le montant estimé est supérieur à 150 €. Le professionnel est dans son tort s'il ne vous le fournit pas, ce même si vous ne l'avez pas demandé. C'est le cas aussi pour certains actes médicaux et dépassements d'honoraires, avec des montants différents (voir p. 233).

► **L'établissement du devis est gratuit** s'il est obligatoire (déménagement, par exemple). En dehors de ces cas, il peut être payant. Les professionnels proposent parfois d'en déduire le montant de la facture finale si vous acceptez le devis. N'hésitez pas à négocier cette possibilité !

► **Conclusion** : vous avez toujours intérêt à faire établir un devis, qui vous engage sitôt que vous l'avez signé, mais engage également le prestataire : tout dépassement devra être justifié, tout ce qui n'y figure pas ne peut être exécuté sans votre accord, etc. Le devis est donc protecteur.



Alimentation en grande distribution : apprendre à s'y repérer

La crise économique n'est pas étrangère au fait que l'on cherche à s'alimenter au meilleur prix, sinon au moindre.

Bien connaître l'offre des grandes surfaces en la matière peut vous permettre d'optimiser vos achats en alliant économies et qualité.



Des nuances, pour des créneaux différents

Difficile de se repérer parmi les différentes appellations : « premier prix », « MDD », « hard discount »... Ce qu'il faut savoir pour faire le tri.

DÉCRYPTAGE

Dates limites : ce qu'elles signifient

- L'étiquetage des denrées périssables (viandes et charcuteries en barquettes, lait frais...) comporte une date limite de consommation (DLC) au-delà de laquelle leur ingestion peut présenter un danger pour la santé.
- Celui des autres denrées (conserves, surgelés, épicerie sèche, boissons...) mentionne une date de durabilité minimale (DDM), remplaçant l'ancienne date limite d'utilisation optimale (DLUO) : accompagnée de la mention « À consommer de préférence avant... », celle-ci évite toute confusion avec la DLC et prévient ainsi le gaspillage. Car, une fois la DDM passée, le produit peut être consommé sans risque sanitaire s'il a été correctement stocké, même s'il a perdu un peu de ses qualités (texture, goût...). Aucune raison, donc, de jeter une boîte de petits pois dont la DDM serait passée de trois mois !
- Attention, cependant : en cas d'altération évidente (couvercle de conserve bombé, odeur désagréable, couleur anormale...), jetez la marchandise, quelle que soit la DDM. ●

Premiers prix et marques de distributeurs

- Les « premiers prix », que l'on trouve tout en bas des rayons, sont les produits les moins chers (jusqu'à 60 % meilleur marché que les grandes marques, ou marques nationales). Formule : des coûts de publicité et de marketing quasi nuls, des cahiers des charges un peu moins exigeants que pour les MDD ou les marques nationales (voir aussi plus loin) et des distributeurs qui rognent sur leurs marges. Objectif : utiliser ces premiers prix comme des produits d'appel pour ne pas se couper d'une clientèle aux moyens limités... et l'attirer éventuellement ensuite vers des articles plus chers.
- Les produits de marques de distributeurs (MDD), qui portent le nom de l'enseigne (Leclerc, Auchan,

Carrefour...), sont, eux, vendus 20 à 30 % moins cher que ceux des marques nationales. L'équation économique est simple : des dépenses de publicité et de marketing réduites (avec une communication centrée sur la marque du distributeur et non sur le produit, comme pour les marques nationales) et des commandes en grosses quantités, avec une pression importante sur les producteurs. Les MDD représentent plus du tiers des ventes de la grande distribution en volume, soit deux fois plus qu'il y a quinze ans.

Le hard discount

► **Cherchant à rivaliser avec les distributeurs** traditionnels, les enseignes du hard discount font tout pour que leurs produits soient aussi appréciés que possible, à des prix deux à trois fois moins élevés que ceux des marques nationales.

► **Là encore, l'équilibre économique** repose sur des éléments simples : des frais de publicité et de marketing réduits (l'absence de marque permet d'éviter la surenchère), un aménagement sommaire des magasins, un conditionnement des produits tout aussi minimaliste, un nombre de références limité (mais achetées en grandes quantités) et aucun investissement dans la recherche et le développement.

Des performances plutôt honnêtes

Acheter moins cher est a priori une proposition alléchante. Mais, en matière alimentaire, la qualité est un critère majeur.

Le goût au rendez-vous... de la simplicité

► **Les nombreux tests** menés par *Que Choisir* depuis des années sont concluants : la plupart des produits basiques (sucre, farine, lait, beurre, pâtes, riz, mais aussi petits pois, yaourts nature, jambon sous vide...) en premiers prix, hard discount et MDD n'ont pas à rougir face à leurs équivalents

ZOOM

Les étiquettes à la loupe

Soyez vigilant sur la composition des produits. Pour cela aussi (voir p. 45), l'étiquette peut vous aider. Évitez par exemple les huiles de palme ou de coprah (souvent cachées sous l'appellation « huile végétale »), moins chères, qui remplacent le beurre ou l'huile de tournesol. Idem pour le sirop de glucose et/ou fructose, utilisé à la place du sucre, et les trop nombreux additifs. ●



Réfrigérateur et congélateur : bien choisir ses appareils de froid

Réfrigérateur et congélateur constituent un investissement non négligeable qui mérite réflexion, notamment parce qu'il s'inscrit dans la durée. Les progrès technologiques accomplis ces dernières années ont par ailleurs quelque peu changé la donne.

Réfrigérateur : les critères à prendre en compte

L'achat d'un réfrigérateur demande toute votre attention. Pour éviter les erreurs et opter pour celui qui vous conviendra le mieux, les critères suivants pourront guider votre choix.

Les éléments de base

Deux points se révèlent décisifs : la configuration générale de l'appareil et l'usage que vous en ferez.

► **Les dimensions extérieures** doivent évidemment correspondre à l'espace dont vous disposez pour accueillir l'appareil. Selon l'emplacement prévu, vérifiez bien dans quel sens s'ouvre la porte. En prévision d'un éventuel déplacement, un modèle à porte réversible peut être une bonne solution.

LE POINT SUR

Le « froid ventilé » ou *no frost*

Ce système récent propulse, grâce à une turbine, de l'air froid qui circule ensuite à l'intérieur du réfrigérateur ou du congélateur, y assurant ainsi une température quasi homogène, contre-porte et bac à légumes exceptés. Il empêche aussi la formation de givre et facilite le nettoyage et la décongélation. Néanmoins, le froid ventilé accélère la déshydratation des denrées alimentaires : il faut donc plus que jamais emballer avec soin les aliments sensibles (fromages, viandes, poissons). Plus onéreux, les modèles *no frost* consomment également plus d'électricité. ●



► Le « volume utile » est fonction de la taille de la famille et de la périodicité des achats. À titre d'exemple, un « table-top » (de 80 à 100 L), qui se glisse sous le plan de travail, peut suffire à un célibataire, de même qu'un modèle de 100 à 150 L, également suffisant pour un couple ; pour une famille de trois à quatre personnes, optez pour un modèle de 250 à 350 L ; au-delà de quatre personnes, un modèle de plus de 350 L est recommandé. Si vous êtes tenté par un réfrigérateur « américain » à deux portes, combinant les fonctions de réfrigérateur, congélateur, distributeur d'eau et de glace, sachez que ces modèles conviennent surtout aux grandes cuisines ; ils sont chers et se montrent très gourmands en énergie, mais ils offrent une grande capacité de stockage.

Avec ou sans congélateur intégré ?

De plus en plus de réfrigérateurs comportent un élément congélation. Selon que vous consommez beaucoup de produits surgelés, que vous congelez vous-même des produits frais, etc., le choix n'est pas le même.

► **La plupart du temps**, cet élément est séparé. Il peut être situé en haut : c'est ce qu'on appelle un « deux-portes ». S'il est placé en bas, on parle de « combiné », le volume de stockage étant alors souvent plus important. Certains appareils comportent deux systèmes de refroidissement distincts (un pour le réfrigérateur, un pour le congélateur), ce qui permet d'éteindre un élément indépendamment de l'autre ; mais ils sont encore rares et d'un prix assez élevé. Dans tous les cas, l'option *no frost* est un plus, car la décongélation s'en trouve nettement facilitée (voir encadré « Le point sur »). Les congélateurs intérieurs (sans porte de séparation) sont quant à eux beaucoup plus restreints en capacité et moins rapides à la congélation, mais peuvent se révéler largement suffisants si vous consommez peu de produits surgelés.

► **Examinez toujours le nombre d'étoiles** figurant sur les étiquettes de la partie congélation : seuls les appareils à quatre étoiles (dont une en blanc sur fond noir) vous permettent de congeler vous-même vos aliments. Une, deux et trois étoiles désignent la seule capacité de conservation de produits surgelés, respectivement jusqu'à trois jours, quatre semaines et un an (voir aussi, plus loin, la vitesse de congélation).

Un modèle économe

Un réfrigérateur fonctionne toute l'année, sans interruption. Analyser sa voracité énergétique est donc une étape indispensable avant l'achat, d'autant que la production de froid en moyenne représente un tiers de la consommation électrique de la maison !

► **L'étiquette énergie** (voir p. 83) vous aide sur ce point. Les modèles A+++ sont ainsi jusqu'à 70 % plus sobres que les A+ (les moins performants). Mais le surcoût est important. Autrement dit, à prix égal, le critère énergétique peut vous permettre de trancher entre deux appareils, mais les économies

ATTENTION !

À ne pas négliger : la classe climatique

Pour assurer le bon fonctionnement de votre réfrigérateur comme de votre congélateur, il est recommandé de prendre en compte la température ambiante, et surtout l'amplitude de ses écarts : selon les cas, choisissez la classe N (tempérée, entre 16 et 32 °C), SN (tempérée élargie, de 10 à 32 °C), ST (subtropicale, de 18 à 38 °C) ou T (tropicale, de 18 à 43 °C). ●

réalisées sur la facture d'électricité n'amortiront pas, même à long terme, la différence de prix entre les plus énergivores et les plus économes.

Congélateur seul : quel modèle pour quel usage ?

Si le « deux-portes » ou le « combiné » ne vous suffisent pas, vous pouvez choisir un congélateur indépendant.

La capacité de congélation

Cette capacité s'exprime en volume, mais aussi en critères de performance quant à la durée de conservation, la rapidité et la qualité de congélation.

► **Pour ce qui est de la contenance**, comptez en général moins de 150 L pour une personne seule, de 150 à 250 L pour deux à trois personnes et plus de 250 L au-delà.

► **La capacité de congélation** à proprement parler est la quantité de denrées qu'un appareil peut congeler à cœur en vingt-quatre heures à -18 °C. Exprimée en kg/24 h, elle est présente sur la plaque signalétique. Un modèle quatre étoiles (le seul qui soit capable de congeler correctement les



Ordinateurs et tablettes : un choix qui répond à vos attentes

Pour vous y retrouver parmi les modèles disponibles et ne pas céder trop vite aux arguments de vendeurs persuasifs, deux questions s'imposent : qu'attendez-vous de votre appareil ? où et comment allez-vous l'utiliser ? Le reste est nuance.



Ordinateur de bureau ou portable ?

Pour « surfer » sur Internet, envoyer et recevoir du courrier électronique, stocker, classer et retoucher occasionnellement des photos... tout ordinateur convient, même ceux d'entrée de gamme (à partir de 250 € pour un portable). En revanche, vous aurez besoin d'un modèle plus puissant (500 à 1 000 € et plus) pour traiter des textes complexes, avec beaucoup d'illustrations, faire des montages vidéo, utiliser un logiciel de traitement de photos performant, créer des graphismes, ou encore jouer en 3D.

Un « vrai » portable

► **Si vous voulez que votre ordinateur vous suive** dans vos déplacements, mieux vaut qu'il ne pèse pas plus de 2 kg et, pour que ses dimensions extérieures demeurent raisonnables, vous contenter d'un clavier simple, sans pavé numérique, et d'un écran de 13 ou 15". Préférez ce dernier mat plutôt que brillant, lequel peut se révéler peu lisible dans certaines conditions d'éclairage.

► **Si, en plus, vous avez besoin de performances élevées**, il vous faudra augmenter votre budget : comptez un minimum de 800 à 1 000 €, tant pour un modèle dit « ultraportable » ou « ultrabook » que pour un « hybride », pouvant se transformer en tablette (voir encadré « Décryptage »).

Un ordinateur pour la maison

► **Un ordinateur portable est facile à installer** et à ranger si vous ne l'utilisez que ponctuellement, ou si vous manquez de place. Vous pouvez dans ce cas choisir un modèle avec

un écran et un clavier de bonne taille (un 17", par exemple), pour gagner en confort d'utilisation – même si c'est au détriment de la portabilité.

► **Pour optimiser tant le confort que les performances**, un ordinateur de bureau s'impose. Il offre de plus la possibilité d'un écran plus grand, avec clavier indépendant. À la configuration traditionnelle avec unité centrale et écran séparés, encombrante et parfois

DÉCRYPTAGE

Les ordinateurs « hybrides »

Aussi appelés convertibles, ou orditables, ce sont des ordinateurs portables équipés d'un écran tactile. Sur certains modèles, le clavier est détachable ; sur d'autres, il se replie sous l'écran, pour une utilisation similaire à celle d'une tablette. Une prise en main avant l'achat vous permettra d'évaluer la maniabilité et la qualité de l'écran tactile, assez variables d'un modèle à l'autre. ●

LE POINT SUR

Les écrans tactiles

Popularisés par les téléphones portables et les tablettes, les écrans tactiles arrivent sur les PC portables ou « tout en un ».

Mais ils se révèlent peu pratiques sur un ordinateur de bureau, et ne remplacent pas la souris. Un écran tactile peut en revanche être un vrai plus sur un portable conçu en conséquence, avec clavier détachable ou repliable (voir encadré « Décryptage »).

plus bruyante, on peut préférer le « tout-en-un », dont les composants sont intégrés derrière l'écran : il prend moins de place et limite le kilométrage de fils... En revanche, il laisse beaucoup moins de latitude pour personnaliser votre ordinateur élément par élément (processeur, carte graphique, écran, disque dur...), ou le faire évoluer ensuite. Si vous recherchez un maximum de puissance, préférez la personnalisation.

Les critères de choix

Une fois défini le type d'ordinateur, reste le choix du modèle. Plusieurs éléments sont à prendre en compte selon vos attentes, sachant que la montée en gamme a un prix.

Processeur et mémoire vive : visez la puissance

► **En gros, plus le processeur a de « cœurs »** (unités de calcul), plus il est puissant. Ce critère est aujourd'hui à privilégier par rapport à la fréquence (exprimée en GHz), qui détermine sa rapidité. Visez au minimum un processeur doté de deux cœurs (sachant qu'il en existe jusqu'à six cœurs).

► **La mémoire vive** est une « zone tampon » temporaire où l'ordinateur met les données traitées à disposition du système. Pour un fonctionnement courant, comptez 4 Go (giga-octets) au minimum ; pour des usages plus voraces (retouche et montage de photos et de vidéos, jeux 3D...), 8 à 16 Go ne seront pas de trop.

► **Par ailleurs**, pour ces mêmes fonctions plus exigeantes, préférez des composants mémoire de type DDR4, plus coûteux mais également plus performants que les DDR3, qui suffisent en revanche pour des usages basiques.

Le disque dur : prévoyez large

► **C'est là que sont stockées les données** de l'utilisateur, les fichiers et les applications. Mieux vaut qu'il soit de bonne taille dès le départ, pour pouvoir accueillir sans problèmes photos, vidéos, fichiers musicaux, etc. Comptez 500 Go ou plus, et n'hésitez pas à vous doter aussi d'un disque dur externe sur lequel réaliser une sauvegarde régulière qui vous protégera, en cas de panne, des pertes de données (voir p. 142).

► **Beaucoup plus coûteux**, les disques durs dits « SSD » (ou disques durs à mémoire flash) permettent un démarrage éclair de l'ordinateur en quelques secondes et un fonctionnement infiniment plus rapide. On ne les trouve encore majoritairement que sur les modèles haut de gamme, seuls ou en complément d'un disque dur « ordinaire », mais leur usage devrait se démocratiser.

La carte graphique : question de fluidité

C'est ce composant qui gère l'affichage à l'écran. Plus il est puissant, mieux il assure la fluidité des images les plus exigeantes.

► **La carte graphique** est parfois intégrée à la carte mère de l'ordinateur et utilise alors une partie de sa mémoire vive : on parle de carte à mémoire « partagée ». Un tel dispositif est suffisant pour les usages courants.



Téléphone et Internet : maîtriser la facture

Une formule d'abonnement soigneusement choisie ne met pas à l'abri d'une surprise désagréable à la réception des factures. La vigilance est de mise.

Le prix bien (ou mal) compris

L'utilisation mal maîtrisée de votre abonnement par vous-même ou vos proches est la principale cause de déconvenues. Si de tels dépassements sont fréquents, envisagez un forfait supérieur ou bloqué (voir p. 151).

Gare aux options payantes

► **Le tarif du forfait lui-même peut augmenter** si vous prenez, en cours d'abonnement, une option payante (chaîne de sports...). Il est facile de souscrire par un simple appel à l'opérateur ou sur son site (quand ce n'est pas lui qui vous démarche). Un membre du foyer peut l'avoir fait sans vous en informer.

► **De plus, ces options** ne sont souvent facturées qu'après une période de gratuité (« trois mois offerts ») – le temps d'oublier qu'elles sont en réalité payantes.

Consommations hors forfait : le piège

► **Forfait dépassé** – S'il n'est pas illimité et si vous allez au-delà du volume d'appels compris, ceux-ci seront facturés à la durée, parfois cher (voir p. 150).

► **Destination hors forfait** – Chaque appel passé vers une destination non incluse dans votre forfait vous sera facturé selon un tarif propre à votre opérateur :

- pour le téléphone mobile, cela peut concerner la totalité des appels vers l'étranger ;
- pour le téléphone par Internet, les appels vers les mobiles en général et vers les fixes des pays non inclus ;
- pour les deux, les appels vers les fixes et/ou les mobiles des DOM-TOM ou des pays du Maghreb, souvent exclus des forfaits.

► **Appels surtaxés** – Les communications vers des numéros dits spéciaux, à quatre ou six chiffres ou commençant par 08,



sont facturés en plus (sauf les 0801 à 0804, gratuits, et les 0805 à 0809, non surtaxés). Les plus chers commencent par 0899 (1,35 €/appel, puis 0,35 €/min, voir encadré « Attention ! »), 0892 (0,34 €/min) ou 0891 (0,22 €/min). De telles informations pouvant être amenées à changer, n'hésitez pas à consulter le site géré par l'Arcep, www.telecom-infoconso.fr.

DÉCRYPTAGE

Combines pour faire appeler un 0899

Il existe nombre de manœuvres destinées à vous faire appeler subrepticement des numéros en 0899 : appels « manqués », SMS ou message vocal d'un inconnu que vous rappelez par réflexe, fausses annonces de gains ou de livraison en cours, faux mail ou faux message sur les réseaux sociaux d'une connaissance, etc. Soyez vigilant, et incitez aussi vos proches à l'être. ●

Très chère itinérance

Si votre abonnement n'inclut pas l'usage de votre téléphone mobile à l'étranger (voir p. 151), recevoir ou émettre des appels ou des données dans ce cadre (mais aussi en zone maritime !) peut vous coûter (très) cher.

► **Un règlement plafonne les prix en Europe :** début 2015, hors TVA, 0,19 €/min pour les appels émis, 0,05 € pour les appels reçus ; 0,06 € pour les SMS envoyés (réception gratuite) ; 0,20 €/Mo de données émises ou reçues. Mais, à compter du 15 décembre 2015, les appels, SMS et usages data en itinérance devront être facturés au même tarif que ceux émis depuis le pays de l'utilisateur.

► **Hors Europe, en revanche,** les tarifs sont libres et peuvent atteindre 2 à 3 €/min pour les appels émis, 0,50 à 1,50 € pour les appels reçus, 0,30 € pour les SMS émis (réception souvent gratuite). Avec un garde-fou : la réglementation européenne oblige votre opérateur à bloquer l'utilisation de votre téléphone depuis l'étranger une fois atteint un plafond de consommation (fixé par défaut à 50 € au plus, ou au niveau que vous demandez expressément) et à vous prévenir dès que votre consommation a atteint 80 % dudit plafond.

► **Pour limiter les frais :**

- avant de partir, demandez à votre opérateur s'il a des offres spécifiques « itinérance », mais vérifiez que celles-ci ne sont pas trop onéreuses et surdimensionnées par rapport à vos besoins (notamment compte tenu des prix « à l'acte » plafonnés en Europe, voir plus haut) ;
- désactivez la connectivité 3G (et la mise à jour automatique de vos applications, le cas échéant), pour prévenir tout échange intempestif de gros volumes de données, et ne l'activez que quand vous vous en servez effectivement ;
- utilisez la connectivité wi-fi de votre appareil, y compris pour passer des appels, en installant une application dédiée (voir p. 150).

Les nouveaux modes d'achat

Il s'agit généralement de musique, de vidéos ou d'applications à télécharger. En principe, chaque achat doit avoir été dûment validé par une réponse

expresse à un message de confirmation. Quant aux abonnements, ils doivent être résiliables à tout moment par simple SMS ou appel à l'opérateur.

Paielement par téléphone ou Internet

► **Vos factures peuvent s'alourdir** lorsque le vendeur a choisi d'être payé :

- par SMS+, dans la limite de 4,50 € (hors coût éventuel du SMS) pour un achat ponctuel, de 3 € pour un abonnement ;
- par Internet+, c'est-à-dire imputation de l'achat soit sur votre facture de téléphone mobile (au prix maximal de 10 €/achat ponctuel, de 5 €/semaine ou 10 €/mois pour un abonnement), soit sur celle de votre FAI (dans la limite de 30 €/achat ponctuel, de 30 €/mois pour un abonnement).

► **Veillez à informer** de ces modalités toute personne (et notamment les enfants) ayant accès à votre connexion Internet, voire à votre mobile, et à garder un œil sur l'utilisation qu'elle en fait. Le cas échéant, utilisez les fonctionnalités qui bloquent ou restreignent les achats de ce type. À noter : chez certains opérateurs, le service Internet+ ne fonctionne que si vous l'avez activé dans votre espace client (pour plus de détails, voir le site de l'Association française du multimédia mobile, AFMM, www.infoconso-multimedia.fr).

► **Si vous découvrez** néanmoins des facturations Internet+ ou SMS+ excessives et que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à vous tourner vers l'opérateur ou l'éditeur du service (sous réserve d'en trouver les coordonnées...) : il se peut que, convaincu de votre bonne foi, il vous donne gain de cause.

ATTENTION !

Les plafonds ne sont pas universels

Les plafonds d'achats « Internet+ » ne concernent pas ceux que vous effectuez auprès d'un site commercial dont vous êtes un client régulier et auquel, pour cette raison, vous avez communiqué vos coordonnées bancaires pour prélèvement direct sur votre compte. ●

Gel douche ou savon : quel produit pour se laver ?

Le plus ancien des cosmétiques, le savon, souffre d'une image un peu désuète, surtout auprès des jeunes générations. Depuis trente ans, son usage a considérablement régressé au profit du gel douche. Pourtant, à service comparable, les mérites de ce dernier ne sont pas supérieurs, loin de là...

Gel douche : ce que cache la mousse

Pratiques et très agréables d'utilisation, les gels douche remportent un franc succès : plus de 186 millions de flacons sont vendus chaque année en France. Ils se déclinent en une large gamme de parfums, couleurs et textures pour satisfaire tous les goûts... mais pas tous les épidermes.

Des tensioactifs plus ou moins irritants

Tout comme dans le shampoing ou le liquide vaisselle, les agents nettoyants qui font mousser le gel douche sont des tensioactifs. Surveillez les étiquettes !

► **Le sodium lauryl sulfate**, le *sodium laureth sulfate* et, dans une moindre mesure, l'*ammonium lauryl sulfate* constituent les plus courants. Sans être à proprement parler nocives, ces substances s'avèrent plus ou moins irritantes.

► **Les acylglutamates**, plus doux, sont préférables, mais aussi plus rares et bien plus chers (voir p. 229).

► Les alkylphénols

(composés se terminant par « phénol » : propylphénol, amyphénol...) sont à éviter. Non seulement ce sont des tensioactifs très persistants dans l'environnement et nocifs pour les organismes aquatiques, mais certains, dont le nonylphénol – substance que l'Union européenne a interdite



à des concentrations supérieures à 0,1 % dans les cosmétiques –, sont des perturbateurs endocriniens notoires (voir aussi p. 31).

Beaucoup d'ingrédients problématiques

Les gels douche contiennent un grand nombre d'additifs fâcheux. Si le danger est moindre pour des produits à rincer que pour ceux que l'on garde sur la peau (voir p. 215), prenez cependant le temps de déchiffrer la composition pour éviter les substances suivantes :

LE POINT SUR

Point de miracle sous la douche...

Gel douche « relaxant », « tonifiant », « nourrissant », et même « détoxifiant »... De telles promesses ne riment à rien. Pas plus que les prétendus bienfaits des formulations à l'ilang-ilang ou à la vanille, par exemple. Dans la majorité des cas, les ingrédients d'origine naturelle figurent en quantité infime dans le produit et ne sauraient donc avoir le moindre effet. Pire : ils sont parfois artificiels. Quant aux allégations « naturel », « doux », « pour peau sensible » qualifiant les savons, elles ne sont pas réglementées. ●

- les conservateurs de la famille des parabens (voir p. 215) ;
- l'iodopropyl, un autre conservateur, qui libère de l'iode, substance allergisante ;
- les antioxydants BHA et BHT (voir p. 215) ;
- L'EDTA (éthylène diamine tétra-acétique), qui participe à la stabilité du produit et réduit un peu la dureté de l'eau (ce qui facilite le rinçage). Cette substance polluante irrite les yeux, mais pourrait également favoriser la pénétration transcutanée d'autres composés.

Savon : choisir le bon

En France, on consomme en moyenne, pour la toilette, 655 g de savon/habitant/an. C'est peu. Pourtant, le savon est un bon nettoyant, rarement allergisant, biodégradable et non polluant. Mais à utiliser avec modération, car ce détergent ôte une part du film gras (sébum) protégeant la peau et, même après rinçage, ses résidus favorisent sécheresse cutanée, sensation de tiraillement, démangeaisons, voire rougeurs...

Une gamme diversement active

- ▶ **Les savons classiques**, aussi appelés savons de toilette, sont élaborés avec du suif de bœuf (*sodium tallowate*), de l'huile d'olive (*sodium olivate*), de l'huile de coco (*sodium cocate*) ou de l'huile de palme (*sodium palmate* ou *sodium palm kernelate*). Les performances détergentes sont identiques quelle que soit la graisse ; seul le pouvoir moussant varie. Un point commun : ils assèchent l'épiderme. S'ils vont aux peaux normales, ils ne sont pas indiqués pour les plus sèches ou fragiles (bébés, personnes âgées...), et sont à bannir pour la toilette du visage.
- ▶ **Les savons surgras** sont riches en glycérine, qui est un actif hydratant légèrement émollient, et supplémentés en agents graissants – huile d'amande douce (*Prunus amygdalus*, ou *dulcis oil*), d'amande amère (*Prunus persica*), beurre de karité (*Butyrospermum parkii*)... Ils sont donc moins agressifs que les savons classiques.
- ▶ **Les savons liquides**, que l'on saponifie avec de la potasse (hydroxyde de potassium), sont très décapants : à réserver au lavage des mains.

ATTENTION !

Savons de Marseille et d'Alep : gare aux contrefaçons

▶ Le très célèbre savon de Marseille, dont la recette authentique était élaborée avec 70 à 80 % d'huile d'olive, n'est pas protégé par une AOC. De ce fait, des fabricants du monde entier profitent de sa notoriété pour inonder sans scrupules le marché de tonnes de « savons de Marseille » parfaitement fantaisistes. En réalité, les savonneries ont quasi disparu de la cité phocéenne ; le véritable savon de Marseille devient difficile à trouver.

▶ Le vrai savon d'Alep, dont la recette n'a pas changé depuis le VIII^e siècle, est élaboré avec de l'huile d'olive et des baies de laurier lui conférant des propriétés antiseptiques. Il est fabriqué en Syrie, mais la guerre qui y sévit en rend l'exportation de plus en plus ardue et en accroît le prix, ce qui explique sans doute les nombreuses contrefaçons. Pour l'achat, privilégiez les magasins bio de bonne réputation, qui en garantissent l'origine. ●

▶ **Les pains dermatologiques**, ou syndets (*synthetic detergents*), n'ont de savon que l'aspect. On les appelle également « savons sans savon ». Ils sont réputés moins desséchants. Fabriqués, comme les gels douche, avec des tensioactifs de synthèse et des agents graissants, ils peuvent présenter les mêmes composés potentiellement toxiques. À savoir : les plus moussants se révèlent généralement les plus agressifs pour la peau.

Pour un bon savon, faites le choix de la tradition

Plus la formulation est simple, meilleur est en fait le produit. Privilégiez les savons traditionnels ou surgras contenant exclusivement des agents lavants naturels qui soient de préférence d'origine végétale (huiles d'olive, de coco, d'amande douce), et des glycérines elles aussi naturelles. Vérifiez surtout qu'ils ne contiennent ni conservateurs, ni tensioactifs, ni colorants, ni parfum (voir p. 229).



Acheter ses lunettes au meilleur prix

La France détient la palme européenne des lunettes de vue les plus chères ! Dès lors, comment procéder pour ne pas payer le prix fort ?

Des lunettes qui coûtent les yeux de la tête

Selon une récente enquête de *Que Choisir*, il faut compter en moyenne 470 € pour une paire de lunettes (290 € pour des verres unifocaux, le double pour des verres progressifs). Des tarifs prohibitifs pour bien des Français, qui seraient plus de 2 millions chaque année à renoncer à l'achat de lunettes de vue (voir aussi encadré « Le point sur »).

Les raisons de cette exception française

► **Un manque de concurrence** explique en partie le triste phénomène. Sur le marché français, la fourniture des verres dépend en grande majorité d'un seul fabricant, et celle des montures de marque essentiellement de deux négociants. Quant à la vente de détail, elle est pour plus de 60 % de son chiffre d'affaires le fait de boutiques sous enseignes,

LE POINT SUR

Des surcoûts inacceptables

Depuis des années, l'UFC-Que Choisir dénonce la dérive des tarifs de l'optique en France. Un récent rapport de la Cour des comptes entérine ce constat : absence de régulation du secteur, surenchère du nombre de points de vente (près de 50 % de plus en une douzaine d'années) encourageant la hausse des prix (à raison de seulement 2,8 paires de lunettes/jour vendues en moyenne dans une boutique, mieux vaut que ce soient des produits très onéreux !), frais de distribution et de marketing exorbitants... Le tout engendrerait pour les consommateurs un surcoût évalué à plus de 500 millions d'euros par an. ●



pratiquant des prix similaires d'autant plus élevés que les produits sont bien remboursés par les complémentaires santé.

► **Les complémentaires** sont en effet indirectement responsables de la cherté de l'optique. L'Assurance maladie ne participant que très marginalement au remboursement des verres, elles ont fait de la prise en charge des lunettes un « produit d'appel ». Bien remboursés, leurs adhérents sont devenus moins attentifs aux coûts, ce qui a provoqué une hausse très sensible des tarifs (voir aussi encadré « Attention ! »).

Du changement en vue ?

Toutefois, cette situation pourrait bien évoluer à moyen terme.

► **Un décret du 19 novembre 2014** plafonne, à compter du 1^{er} avril 2015 (et au plus tard au 31 décembre 2017 pour ce qui est des contrats collectifs), le remboursement des lunettes par les complémentaires, du moins dans le cadre des contrats « responsables » (96 % du marché, voir p. 250), ce qui devrait permettre de limiter certaines dérives. En résumé :

– les lunettes de vue ne sont plus prises en charge qu’une fois tous les deux ans, sauf pour les mineurs ou si l’évolution de la vue le justifie ;

– trois planchers (de 50 à 200 €) et six plafonds (de 470 à 850 €) de remboursement sont définis en fonction du degré de correction nécessaire ;

– la prise en charge des montures est limitée à 150 €.

► **Par ailleurs**, de plus en plus de complémentaires négocient des tarifs (jusqu’à 40 % inférieurs à la moyenne) avec des opticiens, puis orientent leurs adhérents vers ces réseaux partenaires – dont, quoi qu’en disent les syndicats professionnels hostiles à de telles initiatives, rien ne permet de mettre en doute les qualités de prestation.

► **Enfin**, le marché est housculé par la vente de lunettes sur Internet (voir plus loin).

Réduire la dépense

Comment s’y retrouver dans cet univers où promotions alléchantes et autres pratiques douteuses brouillent les pistes (voir encadré « Attention ! ») ? Quelques conseils.



ATTENTION !

Sales petites (fausses) affaires

Les lunettes reviennent cher ? On va vous arranger ça...

► « Pour tout achat d’une paire, vos lunettes de soleil à 1 €. » Bien entendu, il n’en est rien. Le prix de cette paire de lunettes de soleil qui ne serait pas (sauf exception) remboursée par votre couverture santé est en fait compris dans celui, gonflé, de la première qui, prise en charge (elle), permet à l’opticien de vous « offrir » la seconde.

► Pire, en mai 2014, une enquête de l’UFC-Que Choisir chez 1 188 opticiens, soit environ 10 % des magasins, a abouti à un résultat désolant : près d’une fois sur cinq, le professionnel propose un arrangement permettant d’approcher le montant maximal pris en charge par la complémentaire santé. L’astuce la plus courante consiste à surévaluer le prix des verres, mieux remboursés, pour absorber partiellement celui de la monture. Rappelons qu’il s’agit là d’une falsification de facture, parfaitement illégale.

► Dans les deux cas, fausse bonne affaire pour le consommateur : non seulement l’opticien le guide vers les articles les plus onéreux, mais, à terme, mutuelles comme assureurs augmentent en conséquence les primes individuelles. ●

Devis : lisez, comparez, vérifiez

► Pour jouer autant qu’il est possible de la concurrence, faites établir plusieurs devis. Tous les opticiens sont tenus de vous en remettre un. Chaque devis doit notamment indiquer, outre le rappel de la prescription :

- les références détaillées des verres (fabricant, marque, traitement, etc.), leur prix (qui peut varier de l’un à l’autre si la correction n’est pas la même, les verres progressifs étant les plus chers) et celui des options éventuelles (amincis, anti-reflet, anti-rayures, anti-UV, anti-salissures, polarisants, etc.) ;
- les références détaillées de la monture et son prix ;
- le prix total TTC et les éventuelles réductions qui vous sont consenties ;

Entretenir sa voiture au meilleur coût

Entretenir sa voiture est une charge lourde, mais incontournable. Néanmoins, en faisant jouer la concurrence, en utilisant Internet ou en entreprenant de mettre vous-même la main à la pâte, vous pouvez réaliser de substantielles économies.

Qui veut aller loin ménage sa monture

La fiabilité des voitures actuelles est certes élevée, mais faire l'impasse sur l'entretien ne procure qu'une économie à court terme, et peut au contraire coûter cher à moyen et long terme.

Un investissement judicieux

► On estime qu'un entretien régulier supprime 80 % des causes de panne et qu'une voiture mal entretenue peut consommer jusqu'à 25 % de plus. En outre, en cas de panne grave pendant ou après la garantie commerciale, vos recours contre le constructeur et le vendeur seront plus aisés si vous disposez de factures d'entretien régulier de votre véhicule. Cela facilitera également la revente de ce dernier.

ATTENTION !

Les contrats d'entretien

Avec l'achat d'une voiture neuve, voire d'une occasion récente, on vous proposera bien souvent un contrat prévoyant la prise en charge de l'entretien de votre voiture dans le réseau du constructeur, moyennant une somme forfaitaire mensuelle. Ce qui est censé donner une visibilité totale sur ce poste de votre budget. Cependant, ces contrats sont assez chers et ne couvrent pas tout : le remplacement des pneus, par exemple, est en général exclu. À envisager plutôt, donc, si vous roulez beaucoup ou dans le cadre d'une utilisation professionnelle de votre voiture, à moins que ce contrat ne vous soit « offert » à l'issue d'une négociation sur le prix de la voiture. ●



► Les principales interventions d'entretien préventif à respecter sont la vidange et le remplacement du filtre à huile tous les 20 000 km pour un moteur essence, tous les 30 000 km pour un diesel, celui du filtre à air tous les 60 000 km, des liquides de refroidissement et de freins tous les 120 000 km ou tous les quatre ans, la recharge et le nettoyage du circuit de climatisation tous les deux ans, et le changement de la courroie de distribution tous les 120 000 km ou tous les six ans (ces échéances, données à titre indicatif, étant susceptibles de variations selon les marques et l'utilisation qui est faite du véhicule).

► Ne tardez jamais à effectuer les opérations qui s'imposent : un changement de plaquettes de freins réalisé « à temps » vous coûtera autour de 100 €, quand celui des disques résultant d'une intervention tardive triplerait la facture...

Où s'adresser ?

En dix ans, les prix à la consommation ont augmenté de 16 %, mais ceux de la réparation automobile ont renchéri de 47 %, de 39 % pour l'entretien. Pourquoi ? D'une part, nos voitures requièrent du personnel de plus en plus qualifié et des outils sans cesse renouvelés ; de l'autre, les constructeurs et leurs réseaux font en sorte de réaliser sur ces prestations une part des profits qu'ils ne font plus sur la vente de voitures neuves. Néanmoins, l'augmentation sans fin ni frein des factures de garagiste n'est pas une fatalité.

Les différents réseaux

Dès l'achat de votre voiture, vous pouvez aller où vous le souhaitez, même sous garantie, sans perdre vos droits. Le constructeur ne peut refuser d'appliquer sa garantie commerciale, ni exclure sa responsabilité au-delà, sous le seul prétexte que la voiture n'a pas été entretenue dans son réseau (règlement n° 461/2010 du 27 mai 2010 de la Commission européenne). Mais il peut le faire si la panne est due à une erreur du garagiste indépendant (Cass. civ. 1, 14 novembre 2006). De votre côté, vous devez prouver, par des factures notamment, que vous avez respecté toutes les préconisations du constructeur sur la périodicité et la nature des opérations d'entretien, le type de pièces et d'ingrédients, etc.

► **Le réseau constructeur** – Globalement, les garagistes concessionnaires sont plus chers que les autres, pour la main-d'œuvre comme pour les pièces (parfois du simple au double et même au-delà pour certaines opérations). Ce surcoût peut néanmoins se justifier pour des interventions importantes excédant l'entretien courant, ou pour une voiture d'un modèle récent ou techniquement « pointu », car vous êtes assuré d'avoir affaire à un professionnel doté des outils, électroniques notamment, et des informations complètes sur l'entretien des véhicules de la marque, dont le détail ne figure pas dans le carnet d'entretien, ainsi que sur les mises à niveau des modèles déjà en circulation (remplacement de pièces posant problème, reprogrammations électroniques, etc.) à réaliser gratuitement à l'occasion d'un simple passage en atelier.

EN PRATIQUE

Contre les factures excessives, jouez la prévention

Les prix de la main-d'œuvre et des pièces sont libres ; pour éviter les mauvaises surprises, mieux vaut donc vous armer. Avant toute intervention, demandez au garagiste que soit établi au minimum un « ordre de réparation » (mais attention, le coût des réparations mentionné n'y est qu'indicatif), au mieux un devis (lequel est en principe gratuit), détaillant bien le temps passé sur chaque opération, le taux horaire applicable, le prix individuel des pièces et ingrédients. Pour ce qui est des pièces, référez-vous aux prix pratiqués par les sites de vente sur Internet pour déceler d'éventuels abus (voir p. 321). Le professionnel ne pourra s'écarter de ces documents sans votre accord, ce qui prévient les litiges relatifs à d'éventuelles réparations supplémentaires... La facture qu'il est tenu de vous remettre ensuite aura toutes les chances de correspondre à ce que vous attendiez. À défaut, vous pourrez demander une révision du prix. ●



Chauffage : réduire la facture

Le chauffage représentant en moyenne 65 % de la consommation d'énergie des logements (hors constructions récentes, bien isolées), il est légitime de chercher à faire baisser la facture (en plus des aides, voir p. 352).

Bien isoler son logement

Pour réduire vos besoins en énergie, la première solution est d'éviter autant que possible les déperditions de chaleur. La toiture, les combles, les fenêtres et même les murs doivent être soigneusement passés en revue.

Le toit : la priorité

► Dans une maison mal isolée, le toit est un vrai gouffre énergétique : il représente 30 % des pertes de chaleur. L'air chaud étant plus léger, il monte et, si l'on n'y fait barrage, se trouve immédiatement évacué à l'extérieur. Pour conserver la chaleur, isoler directement sous la toiture ou dans les combles, selon la configuration des lieux, est la première chose à faire.

ATTENTION !

Les isolants à éviter

- Certains matériaux sont à éviter, notamment à l'intérieur :
 - le polystyrène et le polyuréthane – En cas d'incendie, ils vont dégager des fumées toxiques qui tuent très vite. En outre, ce sont de médiocres isolants acoustiques ;
 - la laine de mouton brute – Très sensible aux mites, elle dégage de plus une forte odeur ;
 - les produits minces réfléchissants (PMR) – Ce ne sont que des compléments : leur résistance thermique propre est insuffisante.
- Privilégiez plutôt une laine de verre à faible conductivité (λ de 0,003, voir encadré « Le point sur »), qui a un très bon rapport encombrement/performances thermiques, mais au bilan écologique et sanitaire médiocre, ou, mieux, les isolants naturels combinant efficacité et faible impact environnemental. Les plus recommandés sont la ouate de cellulose (sans les sels d'ammonium, désormais interdits) et le métisse, commercialisé par Le Relais (filiale d'Emmaüs), issu du traitement de fibres de tissus provenant de vêtements collectés et triés. ●



► Si vous n'habitez pas les combles, inutile de les chauffer. Le plus simple consiste à dérouler des panneaux, des rouleaux ou des matériaux isolants déversés en vrac sur le plancher (ou entre ses solives). Dans les combles habitables, l'isolation se fait sous la charpente, en ménageant une couche d'air entre l'isolant et la toiture, à moins que celle-ci ne doive être refaite : il est alors possible de poser l'isolant entre la charpente et la couverture.

► Que vous fassiez appel à un spécialiste ou procédez vous-même, ne lésinez pas sur l'épaisseur ni sur la densité de l'isolant (voir encadré « Le point sur »).

Les murs : coûteux, mais vraiment utiles

► Les murs d'une maison individuelle sont responsables de 25 % des pertes de chaleur en moyenne. Le coût élevé de leur isolation peut rebuter, car l'amortissement est plus long que pour la toiture. Mais, en plus des économies d'énergie qu'ils vous font faire, ces travaux accroissent aussi la valeur de votre bien.

► **Le choix se fait en fonction de vos contraintes et de votre budget :**

– isoler par l'intérieur est moins coûteux, mais plus invasif, et « mord » sur la surface habitable. Les panneaux isolants sous vide sont nettement plus chers, mais beaucoup plus fins (ils prennent donc moins de place) que de l'isolant courant (3 cm au lieu de 18) ;

– isoler par l'extérieur est plus efficace (jusqu'à 30 % de réduction des consommations) et n'a aucun impact sur la taille des pièces. Revers de la médaille : c'est plus technique et donc plus cher. Profitez par exemple de la nécessité d'un ravalement de façade pour effectuer les travaux d'isolation en même temps. Vous pouvez aussi procéder par étapes, en commençant par les murs situés au nord ou exposés aux vents dominants.

Les fenêtres : pour le confort

► **Le remplacement des vieilles fenêtres**

procure des économies d'énergie plus limitées (en moyenne, un peu moins de 15 % de la déperdition de chaleur passe par les vitres), mais ne plus sentir le froid, ne plus avoir de buée sur les vitres améliore nettement la sensation de confort.

► **Si le triple vitrage est intéressant en**

orientation nord, le double vitrage dit « peu émissif » suffit le plus souvent aux autres façades et laisse mieux passer le soleil. Selon la taille des



LE POINT SUR

Les erreurs à ne pas commettre

Pour réaliser des économies ensuite, il faut savoir dépenser avant. Et procéder avec méthode.

- Ne lésinez pas sur la qualité de l'isolant, déterminante pour l'efficacité du dispositif. En cas de budget serré, mieux vaut opter pour un isolant économique mais en bonne épaisseur, plutôt que de réduire l'épaisseur d'un isolant plus coûteux.
- À épaisseur égale (autour de 40 cm pour les combles, de 20 cm pour les murs), préférez un matériau dont la résistance thermique (symbole R sur l'étiquette) soit élevée et la conductivité (symbole λ) faible (0,003 ou 0,004).
- N'oubliez pas qu'une bonne isolation entrave le renouvellement de l'air. Un système de ventilation évite l'apparition de moisissures. La VMC (ventilation mécanique contrôlée) régule le débit d'air en fonction de l'humidité du logement et le réduit pendant vos absences.
- Enfin, ne changez pas de chauffage avant d'isoler votre logement : il aurait un mauvais rendement. ●

ouvertures et la qualité des huisseries (PVC, bois, aluminium...), tablez sur 500 à plus de 2 000 € par fenêtre.

- **En attendant d'investir** dans un double vitrage performant, vous pouvez coller un film plastique sur des fenêtres à simple vitrage.
- **Dans tous les cas**, fermez les volets et tirez les rideaux dès que la nuit tombe.

Les petits détails glaçants

L'étanchéité de l'ensemble est la clé du succès : ne négligez pas ces mini-courants d'air insidieux qui réduisent la portée de vos efforts.

- **Attention aux encadrements de fenêtres** et aux seuils de portes : posez des joints (pensez aussi à les remplacer) si l'air s'y faufile.
- **Les passages de gaines**, de prises électriques, les trappes d'accès, les conduits d'évacuation, etc., sont autant de sources possibles de courants d'air. Équipez par exemple votre cheminée d'un volet d'obturation pour empêcher l'air extérieur de venir s'engouffrer dans le conduit quand elle n'est pas en service.

Assurances : faire le tri du nécessaire et du superflu

S'assurer coûte cher, et les exclusions vous éloignent trop souvent de l'indemnisation... Or tout n'est pas utile, notamment quand on est couvert deux fois pour un risque donné. Savoir de quoi il retourne change la donne.

Des assurances obligatoires ou recommandées

Contrairement à ce que l'on croit souvent – et à ce que vous susurrent les professionnels du secteur –, peu d'assurances sont imposées. Même parmi les plus courantes, toutes ne sont pas obligatoires. Ce qui n'est pas forcément une raison pour y renoncer... Petite mise au point.

L'assurance multirisque habitation (MRH)

- ▶ **Le locataire est légalement tenu de s'assurer** pour les risques qu'il causerait à ses voisins ou aux murs du logement qu'il loue. Depuis la loi Alur de 2014, si le locataire ne fournit pas l'attestation d'assurance au propriétaire, ce dernier peut en souscrire une à sa place et en ajouter le prix au loyer.
- ▶ **En outre**, désormais, les copropriétaires, occupants ou non, sont tenus de souscrire une assurance en responsabilité civile. Si ce n'est pas une obligation hors copropriété, c'est conseillé :

DÉCRYPTAGE

L'assurance de protection juridique

L'assurance de protection juridique vise à vous donner les moyens de vous défendre ou de faire valoir vos droits contre un tiers (à l'amiable ou en justice). Les contrats de multirisque habitation ou « dommages » auto incluent parfois une garantie PJ, gratuite ou très peu chère, mais généralement assez limitée (le plus souvent, elle ne couvre pas les désordres immobiliers, notamment). Les contrats spécifiques, plus onéreux, proposent une couverture beaucoup plus étendue (voir p. 38). ●



à défaut, vous risquez en effet de devoir beaucoup à vos voisins.

- ▶ **Au-delà, pour tous**, il est vivement recommandé de s'assurer aussi pour les dommages aux biens, afin d'éviter de perdre trop gros en cas de sinistre important (incendie, dégât des eaux...) sans tiers responsable (voir p. 402).

L'assurance automobile

Seule l'assurance de responsabilité civile est obligatoire, afin de couvrir les dommages corporels et matériels que vous pourriez causer aux tiers en conduisant. Mais la garantie conducteur, qui vous indemnise si vous subissez des dommages corporels dans un accident dont vous êtes responsable ou en présence d'un tiers non identifié (voir p. 408), est plus que conseillée.

L'assurance scolaire

L'assurance scolaire n'est pas imposée pour les activités obligatoires, fixées par le programme, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. Elle

l'est en revanche pour ce qui est « extrascolaire » : visites de musées, sorties de fin d'année et, à ne pas négliger, cantine.

► **Elle couvre les dommages** que votre enfant pourrait causer à autrui (garantie de responsabilité civile), comme des lunettes cassées, ainsi que les dommages corporels dont il pourrait être victime.

► **Avant de souscrire un produit sur mesure**, vérifiez toujours que votre MRH, qui couvre déjà la responsabilité civile, ou, le cas échéant, votre garantie accidents de la vie (GAV, voir p. 414) n'inclut pas une assurance scolaire : c'est assez fréquent.

► **Les assurances spécifiques comprennent** d'emblée la responsabilité civile et l'individuelle accident, et leur champ est généralement plus large ; il en existe à partir de 10 €/an, les prix montant jusqu'à 40 ou 60 € pour une couverture plus complète englobant les vacances.

► **Conseil** : évaluez l'étendue des garanties que vous détenez déjà à l'aune de la vie de votre enfant (trajet jusqu'à l'école, activités sportives, voyages, etc.), en n'hésitant pas à interroger votre assureur sur des exemples précis. Vous jugerez alors de l'utilité d'une assurance spécifique.

L'assurance emprunteur

En matière d'emprunt immobilier, il n'y a aucune obligation légale, mais vous avez peu de chance d'y échapper : la quasi-totalité des établissements de crédit conditionnent la délivrance d'un prêt à la souscription d'une assurance décès (voir p. 391).

L'assistance médicale

Si elle n'est pas obligatoire, une assistance médicale spécifique est vivement conseillée pour certains voyages à l'étranger, notamment dans les pays ne relevant pas de la carte européenne d'Assurance maladie (CEAM, liste sur www.ameli.fr).

► **Un problème peut vite se révéler ruineux** : jusqu'à 650 000 € pour une opération d'urgence aux États-Unis, 100 000 € pour une hospitalisation en soins intensifs en Chine, par exemple.

► **Or la garantie incluse dans vos contrats auto ou MRH**, ou encore via votre carte bancaire (voir p. 371), est loin de couvrir de telles sommes. Il est donc judicieux de souscrire une assistance à hauteur des ambitions du voyage (selon sa durée,

ZOOM

Se prémunir contre les risques locatifs

► Une garantie des loyers impayés (GLI), souscrite auprès d'un assureur privé, couvre les impayés proprement dits, charges comprises, ainsi que les frais de procédure et certains dégâts causés au logement. Mais elle est presque toujours plafonnée et/ou assortie d'une durée de validité. Avant de souscrire, comparez donc les offres de façon à trouver le meilleur rapport qualité/prix, et vérifiez surtout que la durée d'indemnisation est assez longue : pour réussir à expulser un locataire indélicat, il faut en moyenne quinze mois. À savoir : sauf exception, vous ne pouvez pas cumuler la GLI avec le système de la caution (une personne, souvent un proche du locataire, qui se porte garant).

► Le système mis en place par l'État et Action logement, la garantie des risques locatifs (GRL), disparaît à compter de fin 2015. Il devrait être remplacé par un autre dispositif. Tous renseignements sur le site de l'Association pour l'accès aux garanties locatives (Apagl) : www.apagl.fr/ ●

le niveau d'équipement du pays, etc.), en scrutant notamment les plafonds de garantie, les modalités de prise en charge, de transfert et de rapatriement sanitaire, d'hébergement d'un tiers qui viendrait en « renfort », la fourniture éventuelle de remèdes introuvables sur place, etc.

► **Ces contrats spécifiques proposent généralement**, conjointement, une assurance responsabilité civile à l'étranger et une assistance véhicule (entre autres). Comme toujours, étudiez scrupuleusement les exclusions (pathologiques, mais également géographiques, sachant que certains pays ne sont pas couverts, ou encore de circonstances – émeutes, faits de guerre, terrorisme...). Enfin, conservez en permanence sur vous le document attestant votre affiliation, au moins le numéro de téléphone de l'assisteuseur : pouvoir le contacter est la condition sine qua non de votre prise en charge.

Guide du consommateur avisé

- ✓ *Quelles astuces employer pour dépenser moins et mieux en grandes surfaces ?*
- ✓ *En cas de dépannage en urgence (plombier, serrurier...), comment éviter les factures faramineuses ?*
- ✓ *Comment acheter vos lunettes au meilleur prix et en toute sécurité ?*
- ✓ *Quel forfait de téléphonie mobile privilégier pour répondre à vos besoins ?*
- ✓ *Quels bons réflexes adopter lors d'un achat à distance, par correspondance ou sur Internet ?*
- ✓ *Par quels moyens obtenir une ristourne chez un commerçant ?*

Un ouvrage incontournable

Alimentation, équipement de la maison, énergie, santé, banque, assurances, services... Dans toutes les situations de consommation, cet ouvrage riche de multiples conseils et informations pratiques immédiatement exploitables vous permet d'optimiser tous vos achats. Grâce à lui, vous pourrez :

- **Obtenir le meilleur rapport qualité-prix**
- **Choisir le produit le mieux adapté à vos besoins**
- **Repérer immédiatement les arnaques**
- **Réaliser des économies dès que possible**

La référence Que Choisir en matière de consommation !



PRIX : 40 €

ISBN 979-10-93588-00-1



9 791093 588001