

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai

ROUGES À LÈVRES

Un peu de tenue,
s'il vous plaît !



Enquête

Des ados abusés sur TikTok

Enquête

Environnement,
politique sociale
TROP SECRETS
HYPERMARCHÉS



Essai

PRÉSERVATIFS

La résistance peut laisser à désirer

DES JEANS QUI DURENT



LEVI'S, H&M, ZARA, CELIO...

Essai

✓ Les plus solides
✓ éthiques ✓ sans toxiques

QUI SOMMES-NOUS ?

60 Millions de consommateurs et son site 60millions-mag.com sont édités par l'Institut national de la consommation (INC) ; établissement public à caractère industriel et commercial dont l'une des principales missions est de « regrouper, produire, analyser et diffuser des informations, études, enquêtes et essais » (art L.822-2 du code de la consommation).



NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

Nous n'acceptons aucune publicité et tous les produits testés sont achetés par nos soins, de manière anonyme, comme tout consommateur.

EXPERTISE

Nos journalistes-enquêteurs travaillent en étroite collaboration avec les ingénieurs, juristes, économistes et documentalistes de l'INC pour une information fouillée et experte.

PROXIMITÉ

Le réseau 60, c'est plusieurs milliers de contacts par mois : messages des lecteurs, des abonnés à notre page Facebook, à nos fils Twitter, les contributions au forum. Des échanges qui enrichissent nos contenus en continu.

Essais mode d'emploi

Tous les tests de produits réalisés par notre centre d'essais comparatifs répondent à des cahiers des charges complets, définis par les ingénieurs de l'INC, qui s'appuient sur la norme des essais comparatifs NFX 50-005. Ces essais ont pour but de comparer objectivement les produits (qui ont tous été achetés de manière anonyme) et, le cas échéant, de révéler les risques pour la santé ou la sécurité. Les informations publiées, en particulier essais comparatifs et études, ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire. Toute reproduction, même partielle, est interdite sans l'autorisation de l'INC.

Dans les coulisses de 60



Jeans : tout se mesure !

Préparation des échantillons de nos jeans pour le test de traction (force maximale et allongement à la force maximale). Une fois découpés selon un patron, les échantillons sont insérés entre deux mâchoires (à droite de la photo) qui vont tendre le tissu puis l'étirer jusqu'à la déchirure.

305 000 vues ! C'est ce qu'a totalisé notre info sur le rappel des framboises Picard, contaminées au norovirus. Un record qui en dit long sur notre gourmandise, ou notre peur des gastrôs ?

Linky or not Linky... telle est toujours la question ! Le compteur électrique vert fluo déclenche toujours autant les passions et parmi les questions que l'on nous pose le plus souvent à «60» : avons-nous ou non le droit de le refuser ? Non, mais parfois oui et pas sans conséquences financières. Toutes nos explications sur 60millions-mag.com



RETROUVEZ-NOUS en streaming dans le Morandini live du 22 septembre. L'interview des douze dernières minutes de l'émission était consacrée à notre hors-série « La vérité sur les régimes ». L'occasion d'évoquer tout ce qu'il faut faire ou éviter.



PAUVRES PRÉSERVATIFS
Tests d'éclatement, de traction... Les préservatifs au banc d'essai sont particulièrement malmenés.

ÉDITORIAL



SYLVIE METZELARD
Rédactrice en chef

Que durent les jeans durables !

Le jean est sans doute le premier vêtement durable qui ait été façonné. Son inventeur, Oscar Levi Strauss, eut la géniale idée, en 1853, de recycler de la toile de tente encombrant la quincaillerie familiale pour fabriquer des pantalons robustes pour des chercheurs d'or, des mineurs et des fermiers. Les premiers cow-boys l'ont porté en toile de Gênes, devenue jean, puis, quelque temps plus tard, en toile de Nîmes (le denim).

Les décennies et même les siècles ont filé et le jean est resté. Dans tous les pays et pour toutes les générations. S'il a symbolisé la jeunesse et la libération de la femme, il trouve aujourd'hui sa place chez chacun d'entre nous,

qu'il soit baggy, flare, slim, skinny, boyfriend... Sans question d'âge ou de classe sociale.

Yves Saint Laurent disait que son seul regret était de ne pas avoir inventé ce vêtement qui a du « caractère, de la modestie, du sex-appeal, de la simplicité ». Aujourd'hui, à coup sûr, cet homme de mode, tellement à l'écoute de la société, évoquerait sa durabilité que l'on pourrait pousser bien plus loin encore.

En veillant de plus près à sa composition pour qu'il soit toujours recyclable (c'est loin d'être le cas aujourd'hui) ; en favorisant des fabrications qui impactent le moins possible l'environnement et où les travailleurs profitent de conditions de travail décentes...

L'essai que nous vous présentons a été conçu pour vous donner un maximum d'informations et vous guider vers le jean qui ne vous lâchera pas, ne vous lassera pas et dont vous exigerez encore plus. Ce meilleur ami dans lequel vous vous glisserez longtemps pour marcher sur les chemins d'une consommation toujours plus responsable. Durable.●

Le jean trouve aujourd'hui sa place chez chacun d'entre nous, sans question d'âge ou de classe sociale. Il faut pousser sa durabilité.



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

- Pour puiser davantage d'infos conso au quotidien,
- Un forum pour vous exprimer,
- Les rappels de produits à connaître.



/60millions de consommateurs

Pour suivre, partager les travaux de «60», réagir à des infos insolites, partager une expérience...



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

Pour être prévenu tout de suite des gros rappels de produits.

Photogravure : Key Graphic

Impression : groupe Maury

Imprimé sur papier : Leipa Lux



Origine du papier : Schwedt/Oder, Allemagne

Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées

Certification : PEFC - Eutrophisation : 0,08 kg/tonne

Distribué par : Presstalis

Dépôt légal : octobre 2020

Commission paritaire : 0922 K 89330

ISSN : 1267-8066

Ce numéro comporte un encart d'abonnement sur une partie du tirage.

60
millions
de consommateurs

**MENSUEL ÉDITÉ
PAR L'INSTITUT
NATIONAL DE LA
CONSOMMATION**
(Établissement public
à caractère industriel
et commercial)
18, rue Tiphaine,
75732 Paris Cedex 15
Tél. : 01 45 66 20 20
www.inc-conso.fr

Directeur de la publication :
Philippe Laval
Rédactrice en chef :
Sylvie Metzelard
Rédactrice en chef déléguée (hors-série) : Adeline Trégouët
Rédacteur en chef adjoint (mensuel) :
Benjamin Douriez
Rédactrice en chef adjointe (hors-série) :
Christelle Pangrazzi
Directrice artistique :
Véronique Touraille-Sfeir
Secrétaire générale de la rédaction : Martine Féodor
Rédaction
CHEFS DE RUBRIQUE :
Patricia Chairopoulos, Adrian de San Isidoro, Fanny Guibert, Fabienne Loiseau, Lionel Maugain, Florent Pommier, Adélaïde Robert

SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :
Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandellos (premiers secrétaires de rédaction), Mireille Fenwick
MAQUETTE :
Valérie Lefebvre (première réédactrice graphiste), Guillaume Steudler
RESPONSABLE PHOTO :
Céline Dercieux
SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com
Fabienne Loiseau (coordinatrice), Matthieu Crocq (éditeur Web), Brigitte Glass (relations avec les internautes) redactionweb@inc60.fr
Diffusion :
William Tétrel (responsable), Gilles Tailliandier (adjoint), Valérie Proust (assistante)

Relations presse :
Anne-Juliette Reissier-Algrain, Tél. : 01 45 66 20 35
Chef du centre d'essais comparatifs :
Christian de Thuin
Cheffe du service juridique, économique et de la documentation :
Patricia Foucher
Contact dépositaires, diffuseurs et réassorts : Promévente, Tél. : 01 42 36 80 84
Service abonnements :
4, route de Mouchy, 60438 Noailles Cedex Tél. : 01 55 56 70 40
TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS
11 numéros mensuels + Spécial impôts : 46 € ; étranger : 59,50 €.
11 mensuels + Spécial Impôts + 7 hors-séries : 78 € ; étranger : 103 €

Un ouvrage EXCEPTIONNEL, sans équivalent pour les PARTICULIERS

60
millions
de consommateurs



Achetez-le en priorité !

> Les problèmes de la vie courante,
> les difficultés juridiques,
> la défense de vos intérêts et de vos droits
sont les domaines de compétence reconnus
de *60 Millions de consommateurs* comme
des *Éditions Francis Lefebvre*.

En s'associant, ces deux grands
spécialistes proposent pour la sixième
année consécutive un ouvrage pointu
et à la portée du grand public.

Cette 6^e coédition aborde de nouveaux
thèmes : nouvelle procédure de divorce,
dispositif d'encadrement des loyers,
ouverture du droit au chômage...

BON DE COMMANDE

J'indique mes coordonnées :

Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. :

La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de *60 Millions de consommateurs*, situé au 18, rue Tiphaine à Paris 75015, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@inc60.fr. A tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case

À compléter et à renvoyer dans une enveloppe non affranchie à :
60 Millions de consommateurs - Service Abonnements
Libre réponse 55166 - 60647 Chantilly cedex

EXCLUSIF

AME GVD2020

OUI, je souhaite bénéficier de votre OFFRE EXCLUSIVE pour commander un exemplaire du guide pratique *Vos Droits au quotidien ÉDITION 2020*.

Cet ouvrage de 1800 pages est coédité par les *Éditions Francis Lefebvre* et *60 Millions de consommateurs*.

Ci-joint mon règlement de 46,90 €

(ouvrage : 39,90 € + frais de livraison France métropolitaine : 7 €) par :

chèque bancaire à l'ordre de *60 Millions de consommateurs*

CB

N° de carte

Date d'expiration

Date et signature obligatoires

Je recevrai l'ouvrage sous un délai de 2 semaines à réception de mon bon de commande. Je dispose d'un droit de rétractation de 14 jours (frais de retour à ma charge).

Offre valable jusqu'au 31/12/2020

60
millions
de consommateurs



SOMMAIRE

N° 563 / NOVEMBRE 2020

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
Encore une plainte pour obsolescence programmée	p.6
Factures mobile et Internet :	
Y en a marre des hausses forcées	p. 7
Carte bancaire : toujours plus de fraudes	p.8
Électricité : le mauvais plan des heures creuses	p.9

À la une

Jeans

À la recherche du denim durable	p.10
Environnement et éthique : peu de garanties	p.16

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.18
Essai	
Préservatifs : leur résistance est parfois limite	p.22
Essai	
Rouges à lèvres : tenue correcte exigée	p.27
Zoom	
Sans gluten : attention aux produits non conformes	p.31
Enquête	
Produits transformés : la transparence à petits pas	p.32

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p.36
Zoom	
Animaux : stop aux achats d'impulsion	p.39
Enquête	
TikTok : des influenceurs font raquer des ados	p.40
Essai	
Berlines hybrides, Corolla/Ioniq : un match très serré	p.45
À la réflexion	
Authentique en toc	p.50

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p.54
Enquête	
Éthique : des hypermarchés trop secrets	p.58
Zoom	
Rénovation énergétique : profitez de l'éco-PTZ	p.63
Coaching	
Je suis harcelée d'appels téléphoniques	p.64
Enquête	
Frais, services :	
Les néo-banques valent-elles le coup ?	p.66



Courriers, courriels,

Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses	p. 70
--	-------

La flèche de Madame 60

Un coin pas toujours si bon	p.74
-----------------------------------	------

60 secondes pour retenir l'essentiel

p.75

RETROUVEZ-NOUS CHAQUE SAMEDI DANS

«franceinfo: conso»

à 10 h 24, 12 h 20, 17 h 44, 19 h 14

sur
franceinfo:

Vous voulez vous abonner : voir page 35

Vous recherchez un article ou un ancien numéro :
voir pages 52-53
ou www.60millions-mag.com

Le programme des émissions Consomag diffusées sur France 2, France 3, France 4, France 5 et France Ô : voir page 49

DIRE RÉAGIR REVENIR

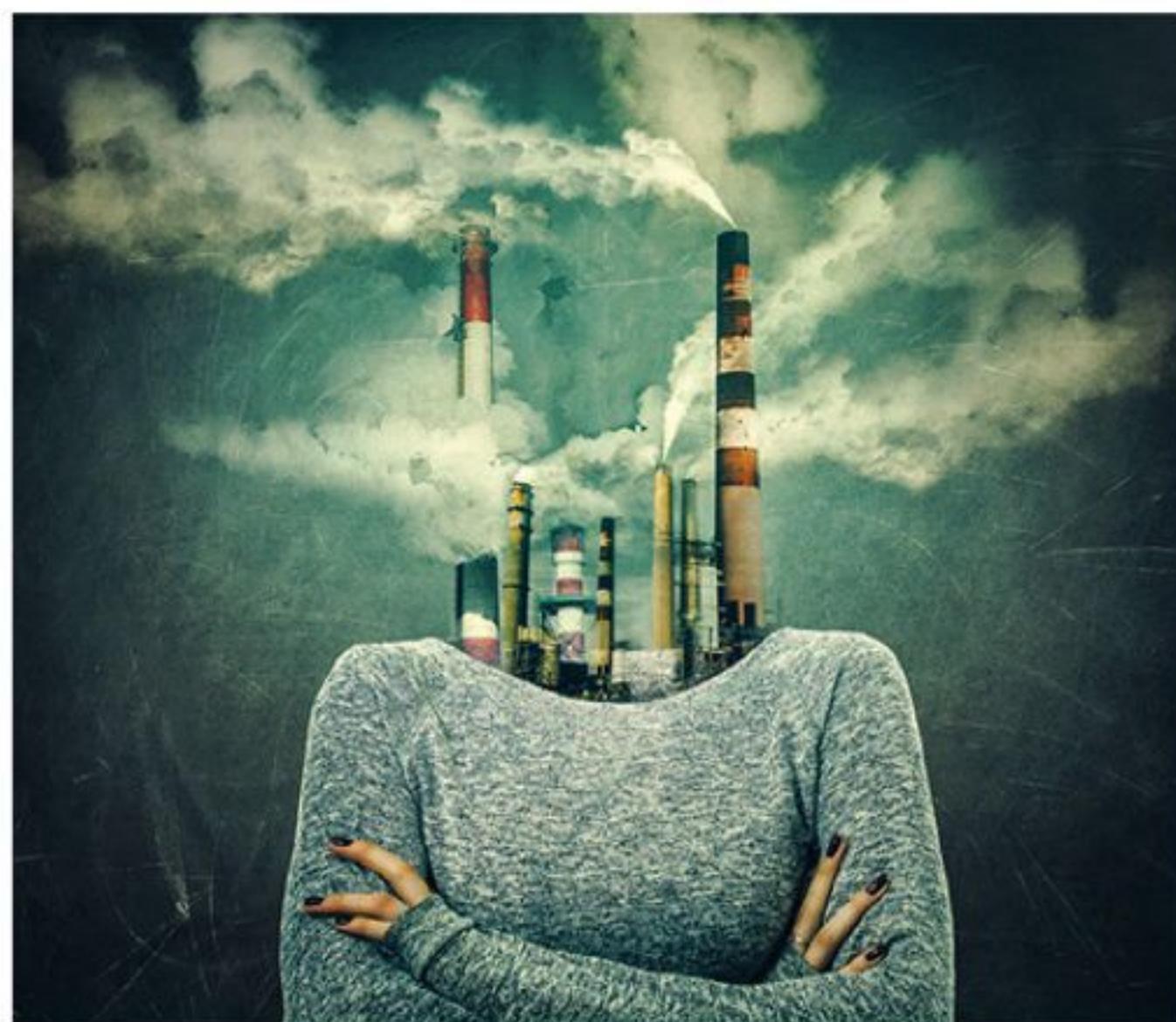
LE REGARD DE «60» SUR L'ACTUALITÉ DE LA CONSOMMATION

PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, BENJAMIN DOURIEZ, FANNY GUIBERT, FABIENNE LOISEAU, LIONEL MAUGAIN, ADRIAN DE SAN ISIDORO

Optimisme mesuré Qualité de l'air : ça s'améliore ?

Bonne nouvelle : selon le dernier bilan présenté par le Commissariat général au développement durable, la qualité globale de l'air s'améliore en France. Il faut toutefois relativiser... Rappelons que l'Hexagone, comme dix autres États membres de l'Union européenne, a été condamné l'an dernier pour avoir dépassé de manière systématique et persistante la valeur limite annuelle pour le dioxyde d'azote (principalement émis par les transports).

Globalement, les concentrations locales en polluants (dioxyde d'azote, particules fines, etc.) demeurent au-dessus des normes européennes dans une quinzaine de territoires, principalement les grandes villes et les axes de transports saturés. Au niveau national, on compte cette année deux épisodes de pollution (fin juin et fin juillet). Bref, il faut encore attendre – et agir – avant de crier victoire. •



Ce n'est qu'un début ! Encore une plainte pour obsolescence programmée

Le fabricant de consoles Nintendo est visé par une plainte pour l'obsolescence programmée. En cause : les manettes de la console Switch, aussi appelées Joy-Con, qui connaîtraient de fréquentes pannes moins d'un an après leur achat, selon l'UFC-Que Choisir à l'origine de l'action. Ce n'est pas le premier fabricant à se voir reprocher ce délit introduit dans la loi française en 2015.

En 2018, l'association Halte à l'obsolescence programmée (HOP) a saisi la justice pour dénoncer les ralentissements de téléphones Apple provoqués par plusieurs mises à jour.

Début février, Apple acceptait de payer une amende de 25 millions d'euros, pour pratique commerciale trompeuse, mais pas pour l'obsolescence programmée, qui a été écartée !

En revanche, trois ans après avoir déposé plainte contre Epson et ses cartouches d'encre aux faibles durées de vie, HOP attend toujours de connaître les suites que la justice donnera... •



Bonne idée Le vrai prix des aliments

En Allemagne, les supermarchés Penny affichent depuis septembre deux prix pour les pommes, bananes, pommes de terre, tomates, pour le gouda, la mozzarella, le lait et la viande hachée. Le prix en rouge est celui dû en caisse, le vert indique son coût environnemental. « Les prix de vente ne reflètent pas ou pas assez les coûts de l'impact de l'azote, des gaz à effet de serre et de la production énergétique », explique le chercheur à l'origine de cette évaluation. En moyenne, la différence atteint 62 %. Ainsi, pour un steak haché de 500 g vendu 2,79 €, le coût environnemental serait de 7,62 €. •

ISTOCK



Factures mobile et Internet Y en a marre des hausses forcées !

Imposer des augmentations de forfait à certains abonnés devient une mauvaise habitude pour les opérateurs. La pratique est agaçante, mais malheureusement légale... dans la plupart des cas !

Ces dernières semaines, ce sont surtout des clients de Bouygues Telecom qui se sont plaints auprès de «60». Au motif de l'ajout de quelques gigas d'Internet mobile dans leur forfait, l'opérateur leur applique une hausse de tarif, parfois supérieure à 50% !

UN ACCORD EXPLICITE ?

Mais il n'a pas l'apanage des augmentations autoritaires – elles sont même de plus en plus en fréquentes : SFR et, dans une moindre mesure Orange et Free, sont aussi coutumiers du fait. La colère des abonnés se heurte souvent à un argument juridique : la loi autorise les « modifications des conditions contractuelles », l'opérateur devant juste prévenir l'abonné un mois à l'avance, et lui permettre de résilier sans frais ensuite pendant quatre mois (article L. 224-33 du code de la consommation).

Pas si simple, estime l'avocate Cécile Bury, dans une analyse publiée en

ligne sur village-justice.com. Dans certains cas, il ne s'agit pas d'une « évolution » de l'offre mais bien de l'ajout d'une option supplémentaire. L'opérateur pourrait alors se rendre coupable de « vente sans commande préalable » – une pratique interdite – s'il ne demande pas l'accord explicite du client au préalable. Et même s'il lui permet de se manifester pour refuser l'option (c'est parfois le cas), cela ne le mettrait pas à l'abri d'une sanction...

UNE DIRECTIVE À SUIVRE

Faut-il mieux surveiller les opérateurs ? La Répression des fraudes assure effectuer des « contrôles réguliers » sur ce point, et ce « sans qu'il soit relevé un niveau anormal d'anomalies », d'après la réponse faite à un sénateur en septembre.

Une directive européenne, applicable courant 2021, prévoit toujours cette possibilité de modifier les forfaits. Les hausses imposées ont encore de beaux jours devant elles... ● B.D.

Ça vous est arrivé Le billet à 1,50 € lui coûte 118 €

« Vente flash », indiquait le site de la SNCF début septembre. Habitée à payer 40 € pour ses trajets entre Paris et Tours, Michèle se connecte au site en indiquant son numéro Grand voyageur et son abonnement. Surprise : le site lui propose des billets à 1,50 €, auxquels elle pensait ne pas avoir droit ! « Je m'attendais à un blocage ou à un message d'erreur, mais rien de tout ça », raconte-t-elle. Mais, quinze jours plus tard, dans le TGV, le contrôleur lui inflige 118 € d'amende. « La réduction ne s'applique pas à votre forfait, je constate que vous n'avez pas de billet en règle », s'entend-elle sermonner. C'est le prix pour avoir été victime d'un bug ? Après tout, c'est le site de la SNCF qui lui a présenté ce tarif malgré son identification préalable. Michèle attend la réponse à son courrier de protestation. À nous de vous faire préférer le train, qu'ils disaient... ●

Chiennes de vie Pas de terreau au cacao pour les chiens



Votre chien est attiré par le terreau d'une jardinière ou le paillage d'un potager ? Empêchez-le d'en manger ! Certains produits de jardinage sont constitués de cosses de cacao concassées, plébiscitées pour leurs vertus fertilisantes et décoratives. Or ces cosses contiennent de la théobromine, un alcaloïde très毒ique pour le chien, qui peut provoquer sa mort. « Les concentrations en théobromine des cosses de cacao peuvent être de deux à dix fois plus importantes que dans le chocolat », note Laurence Tavernier, docteure-vétérinaire au Centre national d'informations toxicologiques vétérinaires (CNITV) de Lyon. ●

De quoi parlons-nous ? Carte bancaire, toujours plus de fraudes

Les fraudes à la carte bancaire ont encore augmenté de 7 % en valeur en 2019, selon les chiffres publiés fin septembre par l'Observatoire des fraudes aux moyens de paiement (OFMP). La carte représente 97 % des fraudes en France, avec 1,4 million de cartes ayant servi au moins pour une opération frauduleuse. Des chiffres minorés, puisqu'il s'agit de données déclarées par les banques, lesquelles reconnaissent de moins en moins le caractère frauduleux de certaines opérations, notamment celles qui impliquent une authentification par SMS. Mais l'OFMP a préféré alerter sur les chèques. En valeur, la fraude progresse de 10 % mais elle n'a concerné "que" 183 488 chèques, la plupart du temps perdus ou volés. L'envoi en lettre simple des chéquiers au domicile est une faille persistante dans le dispositif des banques. N'est-ce pas un moyen de discréditer le paiement par chèque, qui reste le seul gratuit ? •



Bonne nouvelle Des rénovations plus ambitieuses

Le gouvernement a décidé d'accroître les aides pour mener à bien la rénovation énergétique globale d'un logement. L'objectif est de réaliser des rénovations qui permettent d'atteindre au moins 55 % d'économie d'énergie pour les maisons et 35 % pour les appartements. Bref, l'accent est enfin mis sur la performance. Les aides prendront la forme de "Coup de pouce économies d'énergie" et les particuliers devraient pouvoir bénéficier d'un accompagnement (plus d'infos sur le site faire.gouv.fr). •

Voyages annulés La fin des avoirs de dix-huit mois

Votre voyagiste a décidé d'annuler votre séjour en raison du Covid-19 après le 15 septembre ? Vous êtes à nouveau en droit d'exiger un remboursement des sommes déjà versées sous quatorze jours. Le dispositif d'exception adopté au début de la crise sanitaire liée au Covid-19 pour limiter les risques de faillites dans le secteur du tourisme a pris fin. L'ordonnance du 25 mars 2020 avait, en effet, autorisé les agences de voyages, les tour-opérateurs, les hôteliers, etc. à imposer à leurs clients des avoirs valables dix-huit mois et remboursables uniquement à la fin de cette période de validité. Retour, donc, aux règles antérieures, plus favorables au consommateur, pour les nouvelles annulations. •

Kiosque International



GRANDE-BRETAGNE Les autos allemandes taclées

« Oubliez la prétendue qualité des voitures allemandes », raille *Which?*. Selon une étude auprès de 47 000 conducteurs, qui ont évalué la fiabilité de leur voiture, aucun constructeur allemand n'arrive dans la première moitié du tableau. Les marques allemandes les mieux classées, Porsche et BMW, se hissent péniblement à la 16^e et 19^e place sur 34. SEPTEMBRE 2020



ÉTATS-UNIS Entendre... et bien manger

Consommer des acides

gras omega-3, des vitamines A, C et E limiterait la perte d'audition liée à l'âge. C'est ce que rapporte *Consumer Reports*, d'après des études réalisées par des chercheurs espagnols en 2020. Dans cette revue, Sharon Curhan, médecin et épidémiologiste, conseille de privilégier les fruits, légumes, céréales complètes, protéines végétales, le poisson et de petites quantités de viande maigre pour ménager ses oreilles. SEPTEMBRE 2020



BELGIQUE L'école à la maison boudée

Dans une enquête de *Test Achats*, sur 600 parents d'élèves de primaire belges interrogés pendant et après le confinement, 55 % déclarent que l'ordinateur a dû être partagé avec les autres membres de la famille. Pour seulement un quart des enfants, les deux parents ont prêté main-forte pendant la classe à distance, sinon c'était souvent la mère seule. SEPTEMBRE 2020

Électricité Le mauvais plan des heures creuses

Le constat

La tarification heures pleines/heures creuses n'est plus aussi avantageuse.

Le problème

Les fournisseurs ne conseillent pas à leurs clients de changer de tarification.

La conséquence

Une grande partie des clients perdent de l'argent tous les ans.

Plusieurs millions de personnes sont abonnées à l'électricité avec une tarification heures pleines/heures creuses. Elle est censée leur permettre de gagner de l'argent. Or nos calculs montrent qu'en réalité, elle en fait souvent perdre. Lorsqu'une personne souscrit un abonnement à l'électricité, elle a le choix entre la tarification "Base" ou la tarification heures pleines/heures creuses (HP/HC). La seconde permet de bénéficier d'un tarif moins élevé pendant les heures creuses, principalement situées la nuit. Pour que ce soit intéressant, le client doit maximiser sa consommation en heures creuses : en faisant fonctionner son ballon d'eau chaude, son lave-vaisselle, sa machine à laver...

NOS NOUVELLES SIMULATIONS

Mais la tarification HP/HC a évolué et le tarif heures creuses a sensiblement augmenté au fil des années. Dès 2009, nous avions signalé qu'elle n'était presque jamais avantageuse pour les petits consommateurs. Surprise, cette année : après avoir refait nos calculs, nous ne trouvons plus de gagnants ! Même pour les gros consommateurs, nos simulations montrent

qu'un client perd entre 30 et 50 € chaque année avec la tarification HP/HC par rapport à la tarification "Base" (voir tableau ci-dessous).

UN CLIENT "MOYEN" EST PERDANT

Nous avons retenu une hypothèse de 40 % de la consommation électrique en heures creuses. C'est la moyenne constatée. Cela signifie donc qu'aujourd'hui un client "moyen" est perdant. Pour être gagnant, il faut déporter encore plus de consommation en heures creuses, de l'ordre de 50 % ! Nos simulations valent pour les 11 millions d'abonnés avec une tarification HP/HC auprès d'EDF au tarif réglementé. Qu'en est-il des offres à prix de marché ? Nous avons découvert qu'elles présentent souvent le même déséquilibre.

FAITES VOS CALCULS !

Au total, beaucoup de clients ont intérêt à vérifier s'ils sont perdants ou gagnants, à l'aide de la calculette disponible sur le site du médiateur national de l'énergie (www.energie-info.fr, rubrique Comparateur et Outils, puis Tous les outils, calculettes et simulateurs, puis Calculette : je compare l'option base et l'option HP/HC). Ceux qui se découvrent perdants demanderont à leur fournisseur de passer à la tarification "Base". Ils peuvent éventuellement solliciter un dédommagement : il nous semble, en effet, que l'on peut reprocher aux fournisseurs d'avoir manqué à leur devoir de conseil. Le succès de la démarche n'est pas garanti mais, en cas de refus, les clients ne devront pas hésiter à saisir le médiateur national de l'énergie qui a déjà retenu le manquement au devoir de conseil dans d'autres affaires. •

FANNY GUIBERT

Factures annuelles selon la tarification

	Base	HP/HC
• Famille de 3 personnes, 100 m ² , 8 000 kWh	1 430 €	1 465 €
• Famille de 5 personnes, 120 m ² , 12 000 kWh	2 069 €	2 112 €

Abonnement puissance 9 kVA. Pour l'offre HP/HC, calcul avec 40 % de la consommation en heures creuses

À LA UNE

Jeans

À la recherche du denim durable

Souvent fabriqué à l'autre bout du monde, avec du coton teinté et additionné d'élasthanne et de polyester, le jean slim a un coût environnemental... Autant le choisir résistant à l'usage, ce qui n'est pas le cas pour tous les vingt modèles de ce test.

Indémodable, le jean fait partie de la garde-robe de la plupart des Français, femmes comme hommes, tous âges confondus. Il est aussi emblématique de l'industrie du textile et de ses conséquences écologiques. Un jean standard, c'est environ 600 grammes de coton, quelques grammes de fibres synthétiques de type élasthanne, des rivets et des boutons en métal.

DE NOMBREUX IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT

Or les matières premières utilisées, sa fabrication, son transport et son entretien ont de nombreux impacts sur l'environnement. Au sein de ce cycle de production du jean, la palme des émissions de gaz à effet de serre (en cause dans le réchauffement climatique) revient à la culture du coton, via la fertilisation des champs, la fabrication des engrains, l'épandage de pesticides, les transports agricoles, etc.

La solution peut être d'opter pour un jean "vert". Encore faut-il s'y retrouver parmi toutes les allégations environnementales. Ainsi, parmi les modèles que nous avons testés, on peine à savoir ce qui se cache derrière la mention « Eco Wash » du jean Kiabi, « Wiser Wash » du modèle Pepe Jeans ou encore « Raw for the planet » du jean G Star Raw. Comme le conseille l'Agence de la transition écologique

Les allégations écologiques foisonnent. Mais peu sont fiables.

(Ademe), partenaire de «60» sur cet essai comparatif, « mieux vaut se fier aux labels environnementaux indépendants, contrôlés par des organismes autonomes ». Dans notre sélection, seul le label GOTS, affiché sur trois jeans (1083, Atelier Tuffery, C&A), offre des garanties suffisamment encadrées,

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Les vingt jeans de notre essai ont été soumis à deux séries d'analyses.

ANALYSES CHIMIQUES :

- **Sur les jeans neufs puis lavés :** détermination du pH de l'extrait aqueux ; recherche d'une série de substances préoccupantes (éthoxylates de nonylphénol et

d'octylphénol, diméthylfumarate, formaldéhyde, etc.).

• Sur les jeans neufs :

amines aromatiques, colorants cancérogènes et allergènes, biocides...

ANALYSES PHYSIQUES :

résistance de la teinture aux frottements ; solidité de la teinture au lavage

industriel et domestique ; variations des dimensions et de l'aspect après lavage ; résistance à l'abrasion des étoffes, à la traction des coutures, au glissement des fils de couture ; caractérisation du tissu ; évaluation de la nature des microfibres dans les eaux de lavage...

par exemple, sur la présence de plus de 70 % de fibres certifiées bio dans le tissu (voir encadré *Un label à suivre, ci-contre*).

Outre ces engagements, on attend d'un jean qu'il soit solide, donc durable : plus la durée de vie d'un vêtement est allongée, moins il devra être remplacé et moindres seront les impacts environnementaux liés à la fabrication. Pour faire le tri, nous avons soumis vingt jeans slim, homme et femme, à de rudes épreuves en laboratoire. Résistent-ils bien aux frottements, aux tractions, aux lavages ? Sont-ils indemnes de substances potentiellement toxiques pour celui ou celle qui le porte ? Surprise : certains modèles de marques prestigieuses et/ou vendus à des prix élevés s'illustrent par leurs contre-performances...

DES TEINTES PLUTÔT RÉSISTANTES

➤ **Rien de plus désagréable que d'avoir son bas de chemise** ou de tee-shirt auréolé de bleu ou de noir à la fin de la journée. Heureusement, la teinte de nos jeans résiste globalement bien aux frottements, en particulier celle des modèles Kaporal Jeans, 1083, Pepe Jeans, Asos et Zara. On obtient également de bons résultats après le passage en machine : excepté le Levi's et surtout le Gémo, qui dégorge sur quatre tissus (coton, nylon, acrylique et laine), les autres jeans ne déteignent quasi-maintenant pas.

ISTOCK



GOTS, UN LABEL À SUIVRE

➤ **Parmi les labels environnementaux spécifiques aux textiles**, le label GOTS (Global organic textile standard) figure sur trois jeans de notre essai. Il assure l'usage de fibres biologiques, une fabrication aux impacts limités sur l'environnement, des limites maximales de certains composés toxiques, des critères d'aptitude à l'usage (maintien des couleurs et de la taille du produit au lavage) ainsi que des critères sociaux (pas de travail des enfants, salaires décents, équipements de protection individuelle appropriés, etc.).

➤ L'abrasion des étoffes finit par user, pelucher, voire trouer le jean, et parfois dégrader le coloris.

Elle a été évaluée après 30 000 cycles de frottements avec un abrasif. Résultat : une douzaine de jeans sont jugés "bons", avec la référence Jules qui sort du lot quant au maintien de sa couleur. À l'inverse, le modèle femme Diesel s'est montré le plus fragile, susceptible de se trouer facilement et de subir une importante dégradation de son coloris.

LES COUTURES MANQUENT SOUVENT DE FINITIONS

➤ **Parmi les modèles femme, les coutures des jeans C&A et Kiabi sont les plus fragiles.** Elles sont les plus susceptibles de se déchirer au niveau de l'entrejambe et de l'exté-

rieur de la jambe ; de plus, la couture extérieure du modèle C&A se décale de quelque 4-5 millimètres sous l'effet de la traction. Au total, cinq jeans femme et un jean homme écopent d'un "très insuffisant" sur la résis-

tance des coutures. C'est le modèle pour homme Replay, lauréat de l'essai, qui remporte la palme de la solidité, suivi de loin par le G Star Raw.

► **La résistance à la déchirure est d'autant plus forte** que le tissu peut s'allonger sans céder, ce qui est le cas des jeans homme Jules et Replay, et des modèles femme Zara et Cache Cache denim. Mais la note globale tient compte également de la force maximale qu'il faut appliquer pour arracher le tissu ; le Zara femme sort vainqueur, talonné par le Jules. Déception en revanche avec les modèles Diesel femme et 1083 homme, les plus chers de l'essai et... les plus enclins à se déchirer.

UNE SOLIDITÉ TRÈS VARIABLE

► **Nous avons évalué la qualité du tissu selon plusieurs critères**, à commencer par la "masse superficielle" (exprimée en g/cm²) qui influe sur le confort et la solidité du vête-

Faire durer son jean

Une série de bons gestes permet de faire durer son jean le plus longtemps possible et, ainsi, de limiter les impacts tant sur le porte-monnaie que sur l'environnement.

- **À l'achat, choisir un jean contenant moins de 5 % d'élasthanne** : au-delà, il ne pourra pas être recyclé. Préférer un modèle comportant peu de "points durs" (rivets, fermeture à glissière, boutons, accessoires...), car ils perturbent également le recyclage.
- **Privilégier un jean avec un label environnemental et/ou en coton biologique ou en matière recyclée.**
- **Le lavage à basse température (30°C) est suffisant**, suivi d'un séchage à l'air libre : outre de consommer de l'énergie, le sèche-linge risque de faire rétrécir le jean.
- **Qu'il soit en bon état, usé ou abîmé**, le jean peut être revendu ou donné (propre et sec) dans les dépôts spécifiques (locaux d'associations, conteneurs, reprise en boutique, etc.). Il pourra ainsi servir de matière première pour fabriquer de nouveaux vêtements ou accessoires.

✓ Les résultats de notre essai

Jeans femme

- +++ Très bon 20 à 17
- ++ Bon 16,5 à 13
- + Acceptable 12,5 à 10
- Insuffisant 9,5 à 7
- Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.



Gémo



Cache Cache denim
Slim fit
taille normale



Zara
Taille haute slim

	Gémo	Cache Cache denim Slim fit taille normale	Zara Taille haute slim
• Prix indicatif	24,99 €	19,99 €	29,95 € ⁽¹⁾
• Couleur	Blue black	Denim stone	Bleu profond
• Composition affichée sur l'étiquette	73 % coton, 23 % polyester, 2 % viscose, 2 % élasthanne,	84 % coton, 15 % polyester, 1 % élasthanne	99 % coton, 1 % élasthanne
• Allégation environnementale	23 % de polyester recyclé	-	50 % de coton écologique
• Origine	Bangladesh	Bangladesh	Turquie
Solidité et qualité (65 %)	++	++	++
• Résistance de la teinte	-	++	++
• Résistance à l'abrasion	++	+	++
• Résistance des coutures	-	+	++
• Résistance à la déchirure	++	++	++
• Qualité du tissu	+++	+++	+
Évolution après lavages (10 %)	++	++	++
• Changement d'aspect	+	++	++
• Variations des dimensions	++	++	++
Relargage de microfibres (5 %)	-	-	-
Toxicologie (15 %)	++	+	+
Respect composition annoncée (5 %)	+++	-	+
NOTE GLOBALE (100 %)	13,5/20	13/20	13/20

(1) Produit en fin de commercialisation, selon le site Web du fabricant. (2) L'étiquette indique aussi "designed in France". (3) NC : non

ment. Les jeans Zara, Jules, Bonobo, H&M et Replay sont les plus lourds de l'essai ; malgré un léger manque de confort, ils ont l'avantage de très bien vieillir. Un tissu plus léger comme celui des modèles C&A ou 1083 est, certes, plus confortable, surtout en été, mais aussi plus fragile.

► **Nos analyses ont également pris en compte la grosseur** (le "titre" en termes techniques) des fils horizontaux (la trame) et verticaux

(la chaîne). Sur ce critère, on trouve cette fois les jeans Bonobo et G Star Raw aux premières places, dont le fil est de bonne qualité. Enfin, troisième élément de qualité, la "ténacité" du tissu. On la calcule d'après le titre des fils, le nombre de fils par centimètre de tissu et l'épreuve de résistance à la traction.

Au final, six jeans seulement sont plébiscités pour la qualité de leur tissu (Gémo, Cache Cache denim,



Levis 312 Shaping slim	Asos Slim taille haute	Atelier Tuffery Slim taille haute, coton bio	Kaporal Jeans Slim standard	Kiabi Denim slim, taille haute, longueur Us 30	C&A The Slim coton bio, jambe étroite taille moyen	Diesel
99 € ¹¹ London nightfall-bleu 84 % coton, 14 % polyester, 2 % élasthanne	32,99 € Bleu pur 99 % coton, 1 % élasthanne	170 € Indigo naturel 98 % coton bio, 2 % élasthanne	89 € Bleu impact 98 % coton bio, 2 % élasthanne	15 € Stone 99 % coton, 1 % élasthanne	29 € ¹¹ Stone 98 % coton, 2 % élasthanne (lycra)	150 € Bleu moyen 94 % coton, 4 % polyester, 2 % élasthanne
Mélange de denim et coton recyclés	GOTS	France	Flirt salt	Eco wash	OCS ou GOTS Cradle to cradle™	-
Turquie	Maurice	Maroc ⁽²⁾	Maroc ⁽²⁾	Pakistan	NC ⁽³⁾	Tunisie
+	+	+	+	+	+	-
++	++	++	++	++	++	++
++	++	+	++	+	++	-
+	-	-	-	-	-	-
+	-	+	-	-	-	-
++	+	+	-	-	+	-
++	++	+	+	+	++	++
++	++	+	+	++	++	++
+	++	-	-	++	-	++
++	++	++	+	++	++	++
-	++	-	-	-	+	-
++	++	++	++	++	++	++
-	++	-	-	-	-	-
++	+	-	-	-	-	-
-	+	-	-	-	-	-
12,5/20	12/20	11/20	11/20	10,5/20	10/20	9/20

communiqué.



Guess, Jules, Replay, Bonobo), et de fait, pour leur solidité.

LES MÉFAITS DE L'ENTRETIEN

Évidemment, un jean passe souvent à la machine et doit pouvoir supporter un certain nombre de lavages sans changer de dimensions ni d'aspect. Est-ce bien le cas ?

Six modèles seulement ont un tissu de très bonne qualité.

Après un cycle de lavage effectué selon les préconisations du fabricant, les mesures ont été effectuées sur neuf endroits (ceinture, bassin, genou, bas de jambe, etc.). La plupart de nos jeans s'en sortent bien, variant de moins d'un demi-centimètre sur le bas du pantalon ou la largeur de la cuisse, autrement dit quasi-

Les résultats de notre essai

Jeans homme

- Très bon 20 à 17
- Bon 16,5 à 13
- Acceptable 12,5 à 10
- Insuffisant 9,5 à 7
- Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

• Prix indicatif	139 €	• Couleur	Indigo denim	• Composition affichée sur l'étiquette	84 % coton, 15 % polyester, 1 % élasthanne	• Allégation environnementale	-	• Origine	Tunisie
Solidité et qualité (65 %)	++	++	++	++	++	++	++	+	
• Résistance de la teinte	++	++	++	++	++	++	++	++	
• Résistance à l'abrasion	+	++	++	++	++	++	++	+	
• Résistance des coutures	+++	++	++	++	++	++	+	++	
• Résistance à la déchirure	++	+	++	++	++	++	+	-	
• Qualité du tissu	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+	+	
Évolution après lavages (10 %)	++	++	-	-	-	++	+	++	
• Changement d'aspect	-	++	-	-	-	-	-	-	
• Variations des dimensions	+++	++	+	+	+	++	++	+++	
Relargage de microfibres (5 %)	-	++	-	-	-	-	-	-	
Toxicologie (15 %)	+++	++	++	++	++	++	++	++	
Respect composition annoncée (5 %)	+	--	-	-	-	-	+	-	
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	14,5/20	13,5/20	13,5/20	13,5/20	12/20	11,5/20		



Replay Coupe slim Anthass	Guess Slim tapered	Jules Slim Urbanflex denim bleu	Bonobo Slim basic	H&M Slim stretch conscious	G Star Raw 3301 Slim
139 €	109,90 €	49,99 €	39,99 €	29,99 €	129,95 €
Indigo denim	Bleu foncé	Bleu foncé	Denim brut	Bleu foncé	Ultra dark aged
84 % coton, 15 % polyester, 1 % élasthanne	84 % coton, 14 % polyester, 2 % élasthanne	42 % coton, 38 % modal, 16 % polyester, 4 % élasthanne	90 % coton, 8 % polyester, 2 % élasthanne	98 % coton, 2 % élasthanne	91 % coton, 8 % élastomultiester, 1 % élasthanne (lycra)
-	-	In progress coton recyclé	Coton bio	Partiellement en coton recyclé	Raw for the planet
Tunisie	Pakistan	Bangladesh	Bangladesh	Pakistan	Vietnam
Solidité et qualité (65 %)	++	++	++	++	+
• Résistance de la teinte	++	++	++	++	++
• Résistance à l'abrasion	+	++	++	++	+
• Résistance des coutures	+++	++	++	+	++
• Résistance à la déchirure	++	+	++	+	-
• Qualité du tissu	+++	+++	+++	+++	+
Évolution après lavages (10 %)	++	++	-	++	++
• Changement d'aspect	-	++	-	-	-
• Variations des dimensions	+++	++	+	++	+++
Relargage de microfibres (5 %)	-	++	-	-	-
Toxicologie (15 %)	+++	++	++	++	++
Respect composition annoncée (5 %)	+	--	-	-	-
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	14,5/20	13,5/20	13,5/20	12/20
					11,5/20

ment rien... Sauf sur le jean homme 1083, qui rétrécit un peu partout, par exemple de 1,8 cm au niveau de la ceinture et de 8,5 cm sur la longueur (certes sur un jean de grande taille) !

Sur l'aspect, aucun des vingt jeans ne sort indemne du lavage. Ainsi, les références Kaporal Jeans, Atelier Tuffery et Pepe Jeans cumulent des ébouriffages du tissu et une coloration importante des poches (même si cette coloration ne se voit pas) ; on retrouve le même

Tous les jeans testés relarguent des microfibres au lavage.

défaut sur plusieurs autres jeans (H&M, C&A, Replay, Gémo, Hollister). On déplore, par ailleurs, un décalage des tissus d'au moins 1 cm au niveau de la couture du bas de jambes des jeans

homme Jules et 1083. Même constat au niveau des genoux et cuisses pour le jean femme C&A. Bref, après passage à la machine, concernant le changement d'aspect, sept jeans seulement sont jugés "bons".

Des relargages de microfibres dans les eaux de lavage – après un cycle – ont été constatés avec toutes les références en quantités significatives (0,46 gramme, en moyenne). Ainsi, 17 modèles sur 20 n'ont pas la moyenne sur ce critère, sachant que les modèles homme H&M, G Star Raw et Pepe Jeans relarguent même plus d'un gramme de microfibres ! Il s'agit surtout de coton mais aussi, dans une moindre mesure, de microfibres d'élasthanne et de polyester. Or la dégradation de ces deux textiles

			
Hollister Slim straight epic flex 49 € Délavage foncé 95 % coton, 4 % polyester, 1 % élasthanne	Pepe Jeans Hatch slim fit low waist 95 € 000 Denim 98,5 % coton, 1,5 % élasthanne	1083 104 Le Fuselé coupe slim 109 € Bleu foncé 98,6 % coton bio 1,4 % élasthanne	Celio Homme C25 slim fit 39,99 € Stone 99 % coton 1 % élasthanne
Délavage durable wiser wash	GOTS		
Mexico	Turquie	France	Bangladesh
+	+	-	+
++	++	++	++
++	+	++	+
-	-	-	-
+	-	-	-
+	-	-	-
++	++	-	+++
+	-	-	++
+++	+++	-	+++
-	-	-	-
++	+	++	-
-	++	++	-
11/20	10,5/20	10/20	10/20

Le
choix
de
60

13,5/20
Gémo - Blue Black
24,99 €

Voilà un jean de bon rapport qualité/prix, dont on apprécie la qualité du tissu, la résistance à la déchirure et une bonne tenue au lavage.

**POUR
LES FEMMES**

13,5/20
Jules - Slim Urbanflex,
denim bleu - 49,99 €

Notre choix se porte sur le troisième jean du classement, qui offre l'avantage d'un prix modéré pour une bonne solidité. Petit bémol, sa teneur en élasthanne, que l'on alimenterait un peu plus basse pour un meilleur recyclage.

**POUR
LES HOMMES**

synthétiques en milieu naturel peut prendre des centaines d'années et, entre-temps, polluer les océans...

DE BONS RÉSULTATS EN TOXICOLOGIE

Comme le jean se porte à même la peau, nous avons recherché une série de substances préoccupantes, susceptibles de "polluer" le tissu et, notamment, d'irriter la peau. Bonne nouvelle : la grande majorité de ces composés n'a pas été retrouvée.

► **Petit bémol sur le formaldéhyde, une substance irritante et sensibilisante par contact**, que l'on retrouve dans tous les jeans de l'essai. Si les quantités sont très faibles (inférieures à 10 mg/kg de tissu), elles attestent néanmoins de sa présence. Nous avons pénalisé plus fortement les jeans dont les teneurs en formaldéhyde atteignent le dixième du seuil réglementaire (75 mg/kg), soit 7,5 mg/kg : c'est le cas de Celio, Zara et C&A.

► **Une autre mesure consistait à mesurer l'acidité générée** par les jeans neufs puis lavés. Le Celio s'avère le plus acide, ce qui expose la personne à des irritations de contact.

DES ÉTIQUETTES PAS TOUJOURS FIABLES

► **Quid de la composition annoncée ?** Les jeans Hollister et Diesel contiennent de l'élastomulties-ter, une matière synthétique non annoncée sur l'étiquette ! Par ailleurs, les proportions d'élasthanne sont systématiquement supérieures (d'un facteur deux en moyenne) à celles indiquées par le fabricant. Si les jeans Gémo et 1083 sont bien cohérents avec les compositions annoncées, on ne peut pas en dire autant de sept modèles jugés "très insuffisants" tels que le Celio, qui contient au moins trois fois plus d'élasthanne que sur l'étiquette. •

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieur : EMMANUEL CHEVALLIER

Éthique et environnement

Beaucoup d'annonces mais peu de garanties

Enquête

De sa fabrication à son rebut, le circuit d'un jean a des impacts sociaux et environnementaux. Comment sont-ils gérés par les entreprises ? De façon inégale, au vu des cinq réponses à notre questionnaire...

Savez-vous que l'industrie textile émet plus de gaz à effet de serre que les vols internationaux et le trafic maritime réunis ? Sans compter avec les conditions de travail parfois déplorables de ses employés... Face à la prise de conscience générale de ces dérives, les grandes entreprises se sont engagées à améliorer les conditions de production, à intégrer des tissus recyclés ou du coton bio, etc.

CINQ MARQUES SUR VINGT ONT RÉPONDU

Effets d'annonce ou réels engagements ? Difficile à savoir pour le consommateur... «60» a donc sollicité les vingt marques figurant dans notre essai comparatif (voir pages 10 à 15). À chacune, nous avons envoyé, début juillet, un questionnaire comportant 74 questions sur leurs engagements et actions en termes d'environnement et de politique sociale. Au final, seules cinq entreprises ont envoyé leurs réponses, plus ou moins détaillées : Atelier Tuffery, C&A, Celio, Gémo et Kiabi.

► **Les émissions de CO₂**. Le "cycle de vie" (fabrication, transport, distribution, etc.) d'un jean comporte des

étapes très émettrices de dioxyde de carbone (CO₂). Trois enseignes (C&A, Gémo et Kiabi) ont chiffré leurs émissions mondiales de CO₂ ; si Kiabi apparaît la moins polluante, les écarts sont tels (d'un facteur 100 voire 1 000) qu'il nous est difficile de les comparer sur ce critère.

Par ailleurs, les objectifs de réduction manquent de données chiffrées. Seul Gémo s'engage à réduire ses émissions de 30 % d'ici 2030. Sinon, il s'agit, pour Kiabi «d'atteindre 100 % de produits textiles en matière durable en 2025, ce qui doit réduire massivement nos émissions carbone monde» ou pour Celio de «prévoir un plan d'action de réduction pour compenser, à l'horizon 2030, les émissions résiduelles».

LE SORT DES INVENDUS ET DES EMBALLAGES

À l'autre bout de la chaîne, la gestion des déchets est une étape clé pour préserver l'environnement. Hormis Gémo qui ne s'est pas exprimée, les enseignes travaillent sur la gestion des invendus et le tri des déchets

► **Les invendus.** Atelier Tuffery estime avoir réglé le problème en travaillant en flux tendu, donc sans surstock. C&A et Celio en font don

à des associations caritatives, les deux s'engageant à ne jeter ni détruire aucun produit. Kiabi nous assure que les quantités d'invendus sont limitées grâce à un monitoring précis

des stocks ; sinon, leur gestion passe par un partenariat avec des soldeurs et des associations.

► **Les chutes de tissu, cartons d'emballage...** Atelier Tuffery donne les chutes de tissu à des clubs de couture et autres projets d'"upcycling", et recycle les cartons d'emballages à 100 %. Par ailleurs, des milliers de jeans sont réparés en interne chaque année, puis réutilisés par les clients. Pour les pièces irréparables, Atelier Tuffery estime n'avoir trouvé aucun système de collecte satisfaisant, faute de débouchés.

Partenaire de la société de collecte Recygo en France, C&A dit recycler ou revaloriser en Europe environ 15 000 tonnes de papier et carton. Quant aux jeans et autres vêtements usagés, l'enseigne encourage leur retour contre des bons de réduction ; elle les recycle via son programme "We Take It Back", en partenariat avec



Des marques donnent leurs chutes de tissu à des clubs de couture et des projets d'upcycling.

l'entreprise allemande PackMee (un système de dépôt de dons).

Du côté de Kiabi, les cartons sont recyclés à 100 %, les palettes réutilisées et la filière de recyclage des plastiques est en cours d'optimisation. Les magasins collectent deux à trois fois par an les textiles, accessoires et chaussures, qui sont ensuite revendus ou recyclés ; l'enseigne envisage une collecte permanente à partir de 2021.

TISSUS BIO, LABELS ÉCOLOGIQUES

➤ **La part des produits en tissu bio** est assez homogène, comprise entre 16 % (Celio) et 22 % (Atelier Tuffery). C&A déclare un objectif de 100 % de coton biologique d'ici la fin de l'année. Quant aux produits en tissu recyclé, les chiffres sont plus variables, de 1 % des produits (Kiabi) à 19 % (Celio).

Le tissu bio représente encore une faible part de la production.

➤ **Les certifications environnementales.** Atelier Tuffery, C&A et Celio affichent – sur certains vêtements – un label officiel, GOTS ou Oeko-Tex, validé par l'Agence de la

transition écologique (Ademe). Par ailleurs, chaque enseigne déclare une série de mesures environnementales sur la fabri-

cation, telle que l'interdiction du sablage chez Gémo et Atelier Tuffery, ou encore l'emploi de teintures alternatives sans chrome chez C&A.

TRAVAIL DES ENFANTS, TRAVAIL FORCÉ

En accord avec la loi française, quatre des cinq enseignes (sauf Celio) ont mis en place un plan de vigilance. Mais les réponses fournies ne nous permettent pas de certifier une bonne maîtrise des risques. Ainsi, si la signature d'un code de conduite est systématique, rien ne garantit que les

À retenir

- La qualité et la solidité du tissu ne sont pas liées au prix de vente. Marques nationales et marques de distributeurs font jeu égal.
- Près de la moitié des références déçoivent au niveau de la résistance à la déchirure du tissu et de la fragilité des coutures.
- Si le lavage altère peu les jeans, toutes les références testées relarguent des microfibres dans l'environnement.
- Les trois quarts des fabricants n'ont pas voulu détailler leurs engagements sociaux et environnementaux.

clauses interdisant le travail forcé et le travail des enfants soient bien comprises par les signataires, compte-tenu des différents contextes. Quant à connaître les actions mises en place à la suite des audits menés sur le terrain... les réponses sont floues. Seul C&A semble mieux suivre ces actions, avec l'assurance que les enfants détectés en travail forcé aient ensuite accès à l'éducation.

UN MOUVEMENT PLUS LARGE ATTENDU...

Si nous saluons l'effort des cinq enseignes qui ont accepté de nous répondre, nous trouvons dommage que les actions et engagements soient encore bien timides...•

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieur : ANTOINE CHAMPION
Économiste : SOPHIE RÉMOND

RETROUVEZ CE DOSSIER
LE JEUDI 5 NOVEMBRE 2020 DANS



Présentée par MAYA LAUQUÉ et THOMAS ISLE
du lundi au vendredi à 11 h 45 en direct sur

france.5

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT

PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, ADELAÏDE ROBERT, NINA SCHRETR

Cosmétiques : des formules qui bougent

Entre l'achat des cosmétiques pour notre essai et sa publication (n° 561, septembre), des formulations ont changé sans que le packaging ait été modifié. C'est le cas de la crème hydratante Hydrance d'Avène qui ne comporte plus de BHT et de la crème de douche Nutrition intense de Dove qui n'a plus de Lilial. Par ailleurs, le cyclohexasiloxane, présent dans Hydreane de La Roche-Posay, a été ajouté sur une liste européenne de substances extrêmement préoccupantes. •

12 000

tonnes d'aliments ont été saisies par Interpol cette année, avec une nette augmentation de la fraude alimentaire durant la période de confinement. Il s'agit notamment de produits périmés (boissons, fromages...) et de viande illicite.



Les algues pointées du doigt

Utilisées comme légumes ou transformées, les algues sont de plus en plus consommées. Mais certaines variétés affichent des teneurs limites en cadmium...

Une bonne vingtaine d'algues sont autorisées en France en tant qu'aliments, telles que le kombu royal, le wakamé, la dulse, le haricot et la laitue de mer, récoltées sur les côtes françaises. S'ajoutent les algues importées comme le nori, entourant sushis et makis. Leurs atouts ? Une certaine richesse en minéraux, en fibres et en composés antioxydants.

Susceptibles d'être contaminées

Mais certaines macroalgues brunes comme le wakamé et rouges telles que le nori ont tendance à se lier à des contaminants métalliques présents dans l'environnement, en particulier le cadmium, une substance reconnue cancérogène. Sur 180 analyses d'algues non transformées, menées notamment par le Centre d'étude et de valorisation des algues (Ceva), 22 % d'entre elles dépassaient la valeur maximale de 0,5 mg/kg de poids sec recommandée par le Conseil supérieur d'hygiène publique de France.

Les autorités sanitaires appellent à la prudence

Dans un avis publié en juillet dernier, l'Agence de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) préconise donc une « concentration maximale en cadmium aussi basse que possible dans les algues alimentaires, une partie de la population française étant déjà exposée au cadmium au-delà de la dose tolérable à travers son régime alimentaire usuel. » Et ce, principalement par l'eau, le riz, les céréales, la pomme de terre et le pain. Or, comme le rappelle Hélène Marfaing, du Centre d'étude et de valorisation des algues (Ceva), « les algues ne sont qu'un contributeur parmi d'autres en ce qui concerne les métaux lourds dans notre assiette. Le problème vient surtout du fait qu'elles ont été évaluées après tous les autres aliments. » • P.C.



E-cigarette : des toxiques qui ne s'affichent pas

Les ingrédients présents dans les e-liquides peuvent réagir entre eux et former des composés qui ne figurent pas sur l'étiquette. C'est le cas, par exemple, du propylène glycol, utilisé

comme solvant, qui réagit avec des arômes tels que la vanilline pour donner de nouveaux composés. Or certains, comme les acétals, peuvent être toxiques pour le cœur et les poumons, révèle une équipe de l'université Duke à Durham (États-Unis). Ces résultats, présentés début septembre au congrès virtuel de l'European Respiratory Society, rappellent que si la e-cigarette paraît moins nocive que la cigarette, elle n'est pas sans danger.●

Cancer : le droit à l'oubli étendu

Désormais, pour tout cancer diagnostiqué avant l'âge de 21 ans (et non plus 18 ans), le droit à l'oubli s'applique dès cinq ans après la fin des traitements (et sans rechute). En d'autres termes, les personnes concernées n'ont plus à notifier leur cancer, et ne sont donc plus pénalisées par une surprime d'assurance lors de la souscription d'un emprunt.●

NUTRITION

Le Nutri-Score à la cantine

L'un des principaux fournisseurs de repas scolaires, Elior, s'est engagé à afficher le Nutri-Score sur les plats proposés aux élèves. En plus de l'évaluation des ingrédients, sont pris en compte les modes de préparation et de cuisson. Coup de com' ou réel engagement, toujours est-il que les élèves sont gagnants.●



Le sel

C'est quoi ? Ce minéral marin ou minier se compose presque en totalité de chlorure de sodium. Les industriels l'utilisent pour rehausser le goût des aliments, augmenter leur conservation et limiter la multiplication des micro-organismes.●

Où le trouve-t-on ? Les condiments, la charcuterie, le fromage et le pain sont les produits qui en contiennent le plus. Mais il est aussi présent dans les céréales, les biscuits, et même les crèmes dessert.●

Que lui reproche-t-on ? Consommé en excès, et ce

d'autant plus qu'il est "caché" dans les produits transformés, il augmente le risque de maladies cardio-vasculaires. Il favorise aussi la survenue de cancer de l'estomac et d'ostéoporose.●

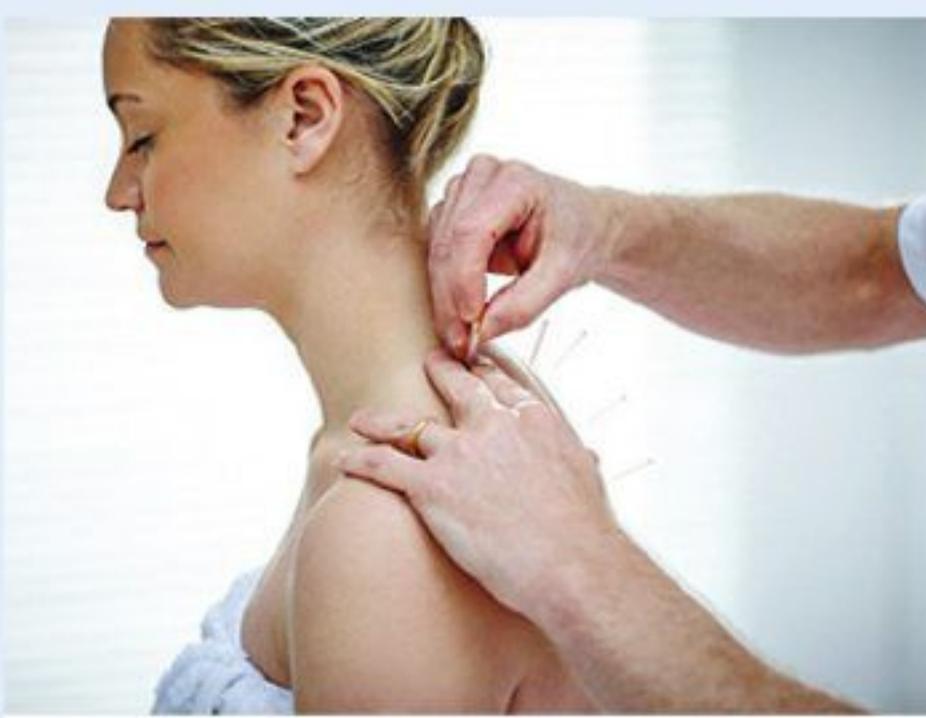
L'Organisation mondiale de la santé préconise une limite

Question santé ?

La réponse de l'expert
Sophie Sergent-Ducherf
Pharmacienne,
membre de la Fédération
des syndicats pharmaceutiques de France

Le miel est-il efficace contre les infections respiratoires ?

OUI et NON. Pris à la cuillère ou en pastille, le miel peut soulager une infection des voies supérieures (rhume, mal de gorge), souvent d'origine virale. La prescription d'antibiotiques n'est alors pas justifiée, évitant ainsi l'antibiorésistance. En revanche, dans le cas d'infections pulmonaires ou chez certains patients (âgés ou obèses, par exemple), le miel doit rester un complément de traitement pour soulager les symptômes, afin d'éviter une éventuelle surinfection. Mieux vaut demander conseil à un professionnel de santé. Quant au choix du miel, misez sur le romarin, l'eucalyptus, le thym ou le châtaignier, qui sont anti-inflammatoires, antibactériens et antiviraux. Évitez le romarin chez les enfants et les épileptiques, car il est riche en camphre, une substance favorisant les convulsions.●



Déremboursements : après l'homéopathie...

Le collectif FakeMed dénonce le remboursement de soins non conventionnels (chiropraxie, acupuncture, hypnose...) par des complémentaires santé. Après avoir œuvré pour le déremboursement de l'homéopathie (total à partir du 1^{er} janvier 2021) par la solidarité nationale, il s'attaque aux forfaits de médecine douce proposés dans des contrats obligatoires, payés en partie par l'entreprise et dont le choix ne relève pas de l'assuré.●



Des poulets mieux élevés

De plus en plus de grandes enseignes s'engagent à respecter, d'ici 2026, l'*« European Chicken Commitment »*, un programme d'amélioration des conditions d'élevage des poulets. Initié par une trentaine d'associations européennes de protection des animaux, il comporte plusieurs critères tels qu'une densité d'élevage plus faible (30 kg/m² maximum), de la lumière naturelle, des perchoirs et des substrats à piquer, un abattage plus respectueux, etc.●

C'EST NOUVEAU

Les cosmétiques au cannabidiol

Crèmes et laits pour le corps, sticks à lèvres... le marché des cosmétiques au cannabidiol (CBD) explose. Cette molécule, qui n'est pas classée psychotrope, possède des propriétés relaxantes.

➤ Leur efficacité est-elle prouvée ?

Surfant sur la mode du naturel, les fabricants n'hésitent pas à attribuer au CBD une action anti-inflammatoire et antioxydante qui réduirait les affections de la peau comme l'acné ou l'eczéma. « Ces allégations ne sont fondées sur aucune preuve scientifique, éventuellement des éléments précliniques », précise Nicolas Authier, chef du service de pharmacologie médicale du CHU de Clermont-Ferrand et président du Comité scientifique sur le cannabis thérapeutique. En effet, il n'existe pas d'études d'ampleur sur l'homme, seulement sur des cellules ou des animaux. De plus, « c'est souvent la conjonction de plusieurs substances du cannabis qui est efficace », souligne-t-il. Notons que, pour soulager des contractions musculaires, un bon massage fera aussi bien l'affaire et coûtera moins cher.

➤ Qu'en est-il de la composition ?

En France, est légal un produit au CBD extrait de plantes s'il est exempt de THC (le composé psychoactif) et issu de graines ou de fibres de variétés de chanvre autorisées par la loi. Or, ce sont les parties de la plante ayant le moins de principe actif. Ainsi, soit votre crème respecte la loi mais contient très peu de CBD, soit elle est concentrée mais probablement illégale. Sauf si le CBD utilisé est synthétique.●



Avec le Covid-19, l'accès au chômage partiel est limité

L'État a restreint l'accès au chômage partiel pour se protéger du risque de Covid-19. Insuffisances respiratoire ou cardiaque, cirrhose décompensée... n'y donnent plus droit. Les patients diabétiques avec complication restent sur la liste mais seulement s'ils ont dépassé 65 ans !●

Décoder le code-barres

Lancé au début des années 1970, d'abord sur les produits alimentaires, le code EAN (*European Article Number*), ou code-barres, comprend le plus souvent treize chiffres. Il rassemble les informations nécessaires aux commandes, à la gestion et à la planification des stocks et au passage en caisse. D'autres informations sont également accessibles à tous, via les smartphones. Sans outil numérique, seule l'origine du produit est accessible à l'œil nu : elle est désignée par les deux ou trois chiffres situés à gauche de la séquence chiffrée



(300 à 379 pour la France, 690 à 695 pour la Chine...). En poursuivant la lecture de gauche à droite, se trouve la zone utile de codage à dix caractères dont les quatre premiers indiquent le fabricant et les six derniers, le produit. Le dernier caractère est le code de contrôle servant à valider le code-barres.●

ISTOCK

>>>

Préservatifs Leur résistance est parfois limite

CENTRE D'ESSAIS
18 produits
testés



ISTOCK

Le préservatif reste indispensable pour se protéger des infections sexuellement transmissibles comme des grossesses non désirées. Mais sa résistance n'est pas toujours à la hauteur.

La capote est à la fois un bon moyen de contraception et la seule façon de limiter le risque d'infections sexuellement transmissibles (IST). Or celles-ci sont loin d'être éradiquées : elles ont même triplé entre 2012 et 2016 – l'amélioration du dépistage aidant.

Toutes les raisons demeurent donc de se familiariser avec le préservatif et y rester fidèle, quel que soit son âge. Mais pour cela, il faut qu'il soit facile à mettre et agréable à utiliser. Les marques l'ont bien compris et ont multiplié les modèles pour en faire un accessoire ludique ou érotique (voir encadré page 24). Mais les

plus basiques restent en tête des ventes. C'est donc parmi eux que nous avons sélectionné 18 modèles pour les tester.

DE SIMPLES DÉFAUTS D'ÉTIQUETAGE...

➤ **Avec un taux de non-conformité de 82 %** révélé dans une enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en 2017, il était nécessaire d'en réévaluer quelques-uns. Notre essai est plus rassurant mais il subsiste quelques trous dans la raquette ! Les moins graves concernent la non-conformité des dimensions

et l'étiquetage. Le modèle Contact de Manix ne peut, par exemple, se revendiquer « ultra-fin » puisqu'il est aussi épais que les fins, tout comme Soft invisible, qui est loin du « must de la finesse » affiché.

➤ **Pour l'étiquetage, tous sont conformes à la norme** harmonisée de 2002. Mais certains gagneraient à s'aligner sur les exigences de celle de 2015, qui impose, par exemple, de mettre davantage en garde contre le risque d'allergie au latex ou sur la nécessité de prendre un avis médi-



✓ Les résultats de notre essai

- +++ Très bon 20 à 17
- ++ Bon 16,5 à 13
- + Acceptable 12,5 à 10
- Insuffisant 9,5 à 7
- /- Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

	Protex condoms Classic naturel	Ceylor Blauband	Intimy Classic	Durex Classic jeans	Durex Extra safe	Eden ⁽¹⁾ Fins	Lelo Hex Original	Vitalis Premium Comfort plus
LATEX								
• Présentation	12	6	14	18	20	12	12	12
• Prix indicatif	6,84 €	6,90 €	6,93 €	11,30 €	12,10 €	2,60 €	19,90 €	4,68 €
• Prix unitaire	0,57 €	1,15 €	0,49 €	0,63 €	0,60 €	0,22 €	1,66 €	0,39 €
• Marque NF	Oui ⁽²⁾	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
• Forme	Droite avec réservoir	Droite avec réservoir	Droite avec réservoir	Profilée avec réservoir	Profilée avec réservoir	Droite avec réservoir	Droite avec réservoir	Profilée avec réservoir
• Largeur moyenne mesurée	51,7 mm	51,4 mm	51,8 mm	55,1 mm	55,1 mm	53,5 mm	53,7 mm	53,7 mm
• Épaisseur moyenne mesurée	69 µm	68 µm	83 µm	73 µm	83 µm	62 µm	73 µm	77 µm
Résistance (45 %)	++	++	+++	+	++	+	+	+
Trous et défauts visibles (35 %)	+++	+++	+	+++	+	+++	+++	+++
Étiquetage (10 %)	++	++	++	++	++	+++	+	-
Dimensions (10 %)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE	16,5/20	16/20	12,5/20⁽³⁾	12,5/20⁽⁴⁾	12,5/20⁽³⁾	12,5/20⁽⁴⁾	12,5/20⁽⁴⁾	12,5/20⁽⁴⁾

(1) Remboursable par l'Assurance maladie sur prescription médicale. (2) Les nouvelles boîtes ne seront plus certifiées NF. (3) La note globale ne peut pas être supérieure à l'appréciation sur les trous et défauts.



Le sachet, discret, est le modèle d'emballage majoritaire. Les dentelures aident à l'ouverture (à gauche). La capsule, encombrante, évite, avec son opercule, tout risque de déchirure (à droite).

cal dans les 72 heures en cas de rupture du préservatif. Autre regret : la précision sur la nature du lubrifiant n'est toujours pas requise, donc peu affichée.

... MAIS ÉGALEMENT DES PERFORATIONS

➤ **Plus problématiques, et pénalisés**, un manque de résistance et des trous ont été parfois constatés. Seul un modèle s'est vu disqualifié pour présenter les deux : Contact, de Manix. Les modèles Invisible de Soft,

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Nous avons comparé quinze préservatifs en latex et trois sans latex.** Il s'agissait de modèles avec réservoir, lubrifiés, de taille classique, plus ou moins fins, parmi les plus représentatifs du marché.
- **Les dix-huit modèles avaient le marquage CE,** obligatoire pour les dispositifs médicaux.

comparés aux exigences des normes des préservatifs synthétiques et en latex.

- **La qualité de l'étiquetage, la véracité des allégations, la conformité de leurs dimensions, la présence de trous, de défauts... ont également été vérifiées.**

Classiques de Pharmactiv ainsi que les préservatifs Sortez couverts, remboursables par l'Assurance maladie, ont, quant à eux, été pénalisés essentiellement parce que leur résistance est apparue inférieure dans nos tests à ce qu'exige la norme internationale. Ce qui n'empêche pas le modèle de Pharmactiv d'être marqué NF.

➤ **C'est une surprise de cette étude** : nous pensions valider le fait que la marque NF était un gage de qualité. L'enquête de la DGCCRF ne concernait que des préservatifs sans marque NF. Or cette marque est plus exigeante que le marquage européen (CE) et elle n'est pas obligatoire : les fabricants se soumettent de manière

SYNTHÉTIQUES									
Manix Super	Durex Feeling	Intimy Fins	Soft Invisible	Pharmactiv Classiques	Sortez couverts ! ⁽¹⁾	Manix Contact	Durex Natural sensation	Skyn (Manix) Original	Protex condoms Original 0.02
14	20	14	10	12	12	28	10	10	12
6,50 €	11,60 €	9,86 €	7,70 €	4,90 €	2 €	13,90 €	9,90 €	9,50 €	17 €
0,46 €	0,58 €	0,70 €	0,77 €	0,41 €	0,16 €	0,49 €	0,99 €	0,95 €	1,42 €
Non	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Droite avec réservoir	Droite avec réservoir	Droite avec réservoir	Droite avec réservoir	Droite avec réservoir	Droite avec réservoir	Profilée avec réservoir	Profilée avec réservoir	Droite avec réservoir	Droite avec réservoir
51,4 mm	51,8 mm	53 mm	52 mm	52,1 mm	52,6 mm	52 mm	55 mm	52,7 mm	58,1 mm
66 µm	50 µm	71 µm	61 µm	82 µm	72 µm	66 µm	76 µm	68 µm	26 µm
12,5/20⁽³⁾	12,5/20⁽⁴⁾	12,5/20⁽⁴⁾	9,5/20⁽⁴⁾	9,5/20⁽⁴⁾	9,5/20⁽⁴⁾	Disqualifié	15,5/20	12,5/20⁽⁴⁾	12,5/20⁽⁴⁾

(4) La note globale ne peut pas être supérieure à l'appréciation sur la résistance.

volontaire aux tests. Mais hasard d'échantillonnage ou impact d'un mauvais stockage, les préservatifs marqués NF dans notre sélection ne sortent pas tous en tête.

LES POINTS À VÉRIFIER AVANT L'ACHAT

➤ **Nous conseillons toujours le choix de préservatifs portant le marquage CE**, obligatoire pour tous les dispositifs médicaux en France, préférentiellement aussi NF ou OK (une marque suisse) et non périmés (!). Mais il serait bon que les procédés de vérification qui assurent la qualité de ces dispositifs soient plus fiables... par respect du consommateur et pour être à la hauteur de l'enjeu. Pour le reste, il existe bien des différences à prendre en compte mais qui relèvent de choix plus personnels.

➤ **La taille, la forme droite ou profilée, impactent le confort.** « Un préservatif "trop serré" n'est pas moins résistant », explique Jihenne Tliba, chargée de projets éducation pour la santé au Centre régional d'information et de prévention du sida et pour la santé des jeunes (Crips). En revanche, un préservatif trop large

Un choix qui érotise et dédramatise la capote

- Pour (s')inciter à porter un préservatif, il faut intégrer une dimension de jeu et oublier (un peu) pourquoi il est là. Les marques l'ont bien compris et le panel est vaste.
- Goût cola, fraise, banane, chocolat, menthe ou même cocktails... : parce que le risque d'IST ne se limite pas aux rapports génitaux ! À noter : les digues dentaires (carreau de tissu avec ou sans latex) vendues pour des cunnilingus ou anulingus peuvent également être utilisées pour les fellations.
- Rose, vert, bleu ou même phosphorescent, à condition de l'exposer quelques instants sous une lampe avant de briller dans la nuit... Pour les fans de Star Wars ?
- Texture perlée et/ou nervurée, avec ou sans gel chauffant, ou à effet retardant... pour « plus de sensations ».
- Les utilisateurs ne sont pas tous enthousiastes, mais... 100 % des satisfaits ont essayé. Avant de les acheter par boîte de 12, optez pour un kit découverte. Ces produits n'existent pas toujours avec la taille, la finesse, la forme, la lubrification... adéquates. Et ils peuvent contenir des produits irritants, voire allergisants.

peut glisser et compromettre son efficacité. Mieux vaut le choisir avec réservoir... sauf s'il est destiné à recouvrir un sextoy.

➤ **La finesse influence les sensations, sans compromettre la résistance.** Certes, dans ce test, la résistance des préservatifs très fins est plus faible que celle des autres, mais elle reste acceptable. Or l'enjeu est que le préservatif soit porté. Juste une précision : les préservatifs très fins peuvent être plus difficiles à dérouler. Quant à ceux qui sont épais, il est

amusant de constater que soit ils ne se présentent pas comme tels (Sortez couverts, par exemple), soit ils adoptent une dénomination positive (Extra Safe, pour Durex). Mais si elle s'avère méritée, elle fait un raccourci rapide entre l'épaisseur et la sécurité.

➤ **Avec ou sans latex, la résistance est, là aussi, au rendez-vous dans les deux cas.** Les modèles en latex, plus nombreux et souvent moins chers, peuvent susciter des allergies, d'où les alternatives, souvent en polyisoprène. Bon à savoir : il est possible (mais c'est très rare) d'être allergique non pas au latex mais aux agents de vulcanisation – non mentionnés sur l'emballage – comme les thiurames, utilisés dans la fabrication de certains préservatifs, avec ou sans latex. Enfin, pour les végans, il existe aussi des préservatifs en latex 100 % végétal (sans caséine de lait).

➤ **Attention à l'odeur : elle est parfois très forte pour les préservatifs en latex.** Des agents masquants ou des parfums contenus dans le lubrifiant couvrent parfois l'odeur naturelle du latex. C'est généralement un argument de vente inscrit sur l'emballage, type « odeur discrète et agréable », comme pour le modèle Super de Manix, ceux de Durex ou encore Eden – premier modèle à être remboursé. Les laboratoires

Le choix de
60



**16,5/20 - Protex condoms
Classic naturel - 0,57 €**

C'est le préservatif le mieux noté du test, à un prix médian. Ses atouts : il est facile à ouvrir, bien lubrifié, facile à dérouler, sans odeur dérangeante...



**15,5/20 - Durex -
Natural sensation - 0,99 €**

Plus cher que le modèle avec latex, le Durex est le mieux noté dans sa catégorie. Il est facile à ouvrir, bien lubrifié, facile à dérouler...



Majorelle avaient choisi de le démarquer par sa couleur (rose) et son parfum (poudré). Pas question, ici, de vous inciter à préférer des préservatifs avec colorants, parfums... potentiellement allergisants, mais si vous bloquez sur l'odeur, sachez que vous pouvez en trouver sans.

► **Le prix est un dernier critère.** Le coût unitaire des préservatifs achetés par boîte de 12 à 20 en grandes surfaces n'est pas exagérément élevé (autour de 50 centimes, en moyenne). Il est possible de le faire baisser en commandant en quantité, en pharmacie ou sur Internet, mais attention aux dates de péremption ! Autre possibilité : opter pour un modèle remboursé sur prescription (Eden ou Sortez couverts) et en profiter pour bénéficier de conseils sur la prévention des IST, la contraception, etc. Une option qui fait sourire Sandrine Fournier, de Sidaction. « Passer par la case médecin, c'est très bien mais les rapports, surtout chez l'adolescent, c'est aussi une question d'opportunité, on ne peut pas toujours anticiper. »

TESTEZ DES MODÈLES DIFFÉRENTS

► **Il ne faut pas hésiter à acheter** des modèles différents pour essayer de trouver celui dont la forme, la taille, la finesse, le parfum... rendront le rapport agréable.

► **Tous vous protègeront, à condition de bien les utiliser.** C'est-à-dire, ne pas les laisser traîner au fond d'un sac pendant des semaines, ne pas les ouvrir avec les dents ni avec des ongles coupants, les positionner dans le bon sens, les dérouler en pinçant le réservoir, ne pas les superposer avec un autre préservatif (externe ou interne), les lubrifier au moindre inconfort, avec un gel adapté (pas de corps gras sur du latex, cela le rend poreux !) et les mettre dès la pénétration, même si ce n'est qu'à visée contraceptive ! ●

ADÉLAÏDE ROBERT

Ingénierie : JUSTINE BERTEAU

3 questions à



DELPHINE RAHIB
Chargée d'études
en santé sexuelle
à Santé Publique
France

Quarante ans après l'émergence du sida, continue-t-on à se sentir concernés par le préservatif ?

DELPHINE RAHIB : Chez les jeunes, la fréquence d'utilisation du préservatif lors du premier rapport reste bonne (85 %). L'enjeu est qu'ils continuent de le porter tant qu'ils n'ont pas réalisé de dépistage d'infections sexuellement transmissibles (IST) et organisé le relais contraceptif. Les seniors sont, en revanche, un public à remobiliser.

Pourquoi faut-il sensibiliser les plus de 50 ans au port de la capote ?

D.R. : Parce que leur part dans les diagnostics d'IST et, en particulier, de séropositivité au VIH augmente. Pour faire écho à ces chiffres, ils sont désormais systématiquement incarnés dans les campagnes de prévention à destination du grand public...

De quoi doit-on surtout se méfier aujourd'hui ?

D.R. : Des IST qui évoluent sans donner de symptômes avant de provoquer des complications graves, comme une infertilité chez la femme. C'est le cas de l'infection par Chlamydia trachomatis, aujourd'hui la plus répandue. Les préservatifs sont le seul moyen de s'en protéger. Et on peut facilement se faire dépister dans des centres spécialisés et anonymes, les centres gratuits d'information, de dépistage et de diagnostic (CeGIDD).

Préservatif féminin Méconnu et dur d'accès

Zoom

La norme du préservatif, c'est le modèle externe, dit masculin. Lancé en 1999, son homologue interne peine à s'imposer, même si ses ventes progressent.

Chaque année, en France, plus de cent millions de préservatifs masculins sont vendus contre deux millions de préservatifs féminins. Pourquoi ? D'abord parce que le préservatif interne ne se trouve pas dans les distributeurs, ni en grandes surfaces mais est vendu en pharmacie, souvent seulement sur commande, ou sur Internet. Aucun modèle n'est remboursé et son prix est quatre fois plus élevé que le préservatif masculin (environ 2 € l'unité). Son premier fabricant en Europe, le laboratoire Terpan, le justifie par « des coûts de recherche et de développement à amortir et des frais de fabrication plus coûteux ».

PAS TRÈS ESTHÉTIQUE MAIS PAS SANS ATOUTS

Peu accessible, il souffre aussi d'un problème d'image. « Il n'est pas très esthétique, avoue ce fabricant, il a même été longtemps qualifié de tente Quechua ». Une nouvelle génération est apparue, en polyuréthane ou en nitrile. Moins bruyante, elle conduit mieux la chaleur, atténuant l'impression d'avoir un sac en plastique dans le vagin.

Mais le préservatif féminin n'est toujours pas érotisé comme a pu l'être son homologue masculin. Et il est aussi moins facile d'emploi. « Il faut au moins 3-4 utilisations avant de prendre le coup de main », admet le fabricant. Pourtant, il a sa place. « On entend parfois des hommes refuser le préservatif masculin. Ça me fait



débander », « Ça me serre », « Je n'en trouve pas à ma taille ». Dans ces cas-là on a une solution à proposer », illustre Delphine Rahib, chargée d'études à l'unité Santé sexuelle à Santé publique France. Autre atout : il peut être enfilé jusqu'à huit heures avant un rapport intime. « On ne peut donc pas lui reprocher de « casser » le moment. Il peut même être excitant pour les hommes (certains ont avoué que le frottement de leur pénis sur l'anneau situé au fond du vagin leur procurait du plaisir) », ajoute encore le laboratoire Terpan.

IL SERAIT TEMPS D'EN FACILITER L'ACHAT

La capote féminine gagnerait donc à être connue. D'après Jihenne Tliba, chargée de projets éducation pour la santé au Centre régional d'information et de prévention du sida et

pour la santé des jeunes (Crips), cela commence à être le cas, les lycéens étant de plus en plus nombreux à en avoir déjà vue. Mais si l'accès n'est pas amélioré, le déficit de notoriété des préservatifs féminins risque de perdurer. •

À retenir

- Utilisez des préservatifs marqués CE et, préférentiellement, NF, et non périmés.
- Prenez-le à la bonne taille : il en existe de différentes largeurs, longueurs, avec un bout plus ou moins élargi, etc. Et même des préservatifs féminins !
- Les préservatifs sont fragilisés par les frottements : ne les superposez pas, ajoutez, si nécessaire, un lubrifiant.
- N'arrêtez leur utilisation qu'après un dépistage d'IST (anonyme et gratuit dans un centre CeGIDD).

ROUGES À LÈVRES Tenue correcte exigée !

CENTRE D'ESSAIS
12 produits
testés



ISTOCK



En cette période où le masque se superpose au maquillage, le choix d'un rouge à lèvres doit être encore plus réfléchi, car il a souvent tendance à transférer et ne durer que de façon éphémère.

Le marché du rouge à lèvres est l'une des victimes collatérales du Covid-19. D'après le cabinet Nielsen, les ventes françaises se sont effondrées de 75 % pendant le confinement, et continuent de reculer de 30 % à 40 % depuis le déconfinement, par rapport à 2019.

TROUVER UN PRODUIT RÉSISTANT AU TRANSFERT

Il faut dire que le port du masque a rendu le rouge à lèvres invisible, donc quasi-inutile et s'il est encore appliqué, il est soumis à rude épreuve à cause des frottements et de l'humidité qu'il génère. D'où l'importance de trouver un produit à la tenue impeccable et résistant aux transferts.

Pour vous aider dans votre choix, nous avons testé douze rouges à

✓ Les résultats de notre essai

- +++ Très bon 20 à 17
- ++ Bon 16,5 à 13
- + Acceptable 12,5 à 10
- Insuffisant 9,5 à 7
- /- Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.



MATS	Yves Rocher Grand rouge mat	Chanel Le Rouge liquide mat	Sephora Color Lip Last	Mac Retro matte
• Teinte	156	164 Entusiasta	29	706 Relentlessly red
• Label bio/FSC/PEFC	Non	Non	Non	Non
• Poids annoncé	3,7 g	6 ml	1,7 g	3 g
• Poids utile	2,4 g	5,2 ml	1,4 g	2,6 g
• Prix indicatif	21,90 €	38 €	11,99 €	20 €
• Nombre moyen d'applications	378	259	127	335
• Coût moyen à l'application	0,06 €	0,15 €	0,09 €	0,06 €
• Allégation Longue tenue	Oui	Oui	Oui	Non
Maquillage (60 %)	+	++	++	+
• Transfert	+	++	+++	++
• Tenue	+	+	++	+
• Commodité d'emploi	++	++	+	++
• Acceptabilité cosmétique	++	++	+	+
Dosage aluminium (15 %)	+	+	+	-
Composition (25 %)				
• Appréciation pour la santé	B	C	D	C
• Appréciation pour l'environnement	A	C	E	B
COSMÉTO'SCORE	B	C	D	C
NOTE GÉNÉRALE	12,5/20	12/20	10,5/20	9,5/20⁰

(1) La note globale ne peut pas être supérieure à 9,5/20 si l'appréciation pour le dosage de l'aluminium est « très insatisfaisant ». (2) La note globale

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Après avoir mesuré la quantité de produit disponible, notre laboratoire a testé la tenue et le transfert des rouges à lèvres. Chaque référence a été portée pendant huit heures par quinze personnes. Elles ont pris une boisson et un repas, afin de reproduire les conditions réelles d'usage.
- À l'issue de ce test d'usage, les testeuses

ont partagé leurs impressions : commodité d'emploi (facilité d'application et de correction, couvrance) et acceptabilité du produit (odeur, texture, confort). • Comme pour notre précédent essai, nous avons dosé la présence d'aluminium qui peut provenir de différents ingrédients comme l'alumine, la silice, le kaolin. Cette substance

est suspectée de présenter des risques pour la santé. • À partir de la composition affichée sur l'étiquette, nous avons attribué son Cosmétoscore à chaque référence. Développée au sein de l'INC, cette note prend en compte les risques pour la santé de l'utilisateur (70 % du calcul) et ceux pour l'environnement (30 %).

lèvres, vendus à tous les prix et dans tous les circuits de distribution : en grandes surfaces, en parfumerie et dans les enseignes de cosmétiques.

DES MATS QUI ONT UNE MEILLEURE TENUE

➤ Nous avons évalué cinq mats et sept brillants, choisis dans la mesure du possible dans une teinte rouge, qui reste la plus populaire. Nous avons notamment sélectionné des produits revendiqués « longue tenue » afin de vérifier la véracité de cette allégation. On peut légitimement attendre de meilleures

BRILLANTS							
Nars Inappropriat	Bourjois Rouge fabuleux satiné intense	LaVera Beautiful lips color intense	H&M Electroclash	So'Bio Etic Rouge baiser	Dior Addict Stellar Shine	Gemey Maybelline Color Sensational	L'Oréal Paris Color riche
Red matte 2977	06 Sleepink beauty	Wild cherry 14	Pink	01	536 Lucky	Pleasure Me Red 547	115 Rouge corail
Non	Non	Bio organic/Natrue	Non	Cosmebio	Non	Non	Non
3,5 g	2,3 g	4,5 g	3,5 g	4,5 g	3,2 g	4,1 g	4,2 g
2,6 g	1,7 g	2,7 g	2,5 g	2,2 g	2 g	2,6 g	2,6 g
26 €	12,20 €	8,99 €	9,99 €	9,90 €	38 €	5,85 €	11,65 €
366	204	291	169	187	220	327	311
0,07 €	0,06 €	0,03 €	0,06 €	0,05 €	0,17 €	0,02 €	0,04 €
Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Non	Non
+	++	+	+	+	+	+	+
-	++	-	+	-	++	-	+
++	-	-	+	-	-	+	-
++	++	++	++	++	++	++	++
++	++	++	++	++	++	++	++
-	++	++	+	+	+	+	-

E	C	B	A	C	E	E	E
E	C	A	C	A	E	E	E
E	C	B	B	B	E	E	E
9,5/20	13/20	12,5/20 ⁽²⁾	12,5/20 ⁽²⁾	10,5/20	9,5/20	9/20	9/20

ne peut pas être supérieure à la note pour le "Maquillage".

performances pour ces références. Pourtant, après huit heures de pose, l'Electroclash d'H&M et le Color Sensational de Gemey Maybelline, qui n'ont pas cette revendication, sont plus visibles que le Stellar Shine de Dior Addict ou le Rouge fabuleux satiné de Bourjois, qui se contentent d'un « Insuffisant ».

Grâce à leur formule plus riche en cire, les mats se révèlent plus performants que les brillants, malgré l'existence de disparités au sein d'une même catégorie. Le Rouge Baiser de So'Bio Étic affiche le transfert et la tenue les plus décevants. Notons

que pour prolonger la tenue de votre couleur, vous pouvez, comme le conseillent les maquilleuses professionnelles, pincer un mouchoir entre vos lèvres puis ajouter un peu de poudre au pinceau.

UN PRIX ET UNE QUANTITÉ TRÈS VARIABLES

En revanche, les brillants se démarquent pour leur commodité d'emploi et le confort qu'ils procurent. Grâce à leur texture crémeuse, les rouges à lèvres Bourjois, Dior Addict et H&M sont les plus faciles à appliquer. Si l'on ajoute

des critères tels que la couvrance, le rendu général ou encore l'odeur, LaVera et Dior Addict ont le plus convaincu et remportent les meilleures intentions d'achat. Les mats ont l'inconvénient d'être plus rigides et de marquer davantage la peau, donc d'être plus difficiles à corriger. Ils ont aussi tendance à assécher les lèvres – un désagrément qui peut être corrigé en appliquant du baume hydratant une heure avant la pose. Autre critère de choix, le prix, qui reste difficilement comparable entre les références. D'abord, parce que la contenance des flacons

diffère et que l'affichage du prix au kilogramme ou au litre n'est pas obligatoire. Ensuite, la quantité de produit effectivement utilisable est variable : elle ne représente en moyenne que 65 % du produit total ! Rapporté au nombre d'applications, Yves Rocher et Mac sont les moins chers des mats, avec 6 centimes d'euro par application, et Lavera le plus économique des brillants – seulement 3 centimes. Ainsi, les produits biologiques ne sont pas toujours les plus chers.

ÉVITER L'ALUMINIUM DANS LE PRODUIT FINI

➤ **Il nous a importé de tester l'innocuité** des produits. Pour chacun, nous avons dosé la concentration en aluminium qui, de l'avis du Comité scientifique pour la sécurité des consommateurs (CSSC) émis en mars 2020, ne devrait pas excéder 0,77 % dans les rouges à lèvres. Compte tenu des potentiels risques pour le système nerveux et le tissu osseux que présente cette substance, cette limite garantirait une utilisation sûre.

➤ **Avec environ 3,5 % d'aluminium**, Mac est largement au-dessus, tandis que les références Bourjois et Lavera

Des rouges à lèvres plus verts

• **La beauté bio et naturelle continue de s'imposer en France.** En 2019, elle représentait plus de 10 % du chiffre d'affaires du secteur hygiène et beauté. Le rouge à lèvres n'échappe pas à cette tendance, et des labels tels que Cosmébio ou Ecocert sont de plus en plus présents sur les étiquettes.

• **Mais les marques vont plus loin et rivalisent**

d'inventivité pour se démarquer. D'abord dans la formulation, qui atteint le 100 % naturel revendiqué chez Avril, Boho Green ou Zao (pigments minéraux) et Le Rouge français (pigments végétaux). La touche écolo atteint même la conception de l'écrin – de façon plus ou moins aboutie. Kure Bazaar utilise, par exemple, des chutes de jean

pour habiller ses étuis. De son côté, Le Rouge français propose de récupérer les écrins vides, conçus à partir d'huile de ricin, pour les recycler. Ces deux marques utilisent aussi un système de recharges de bâtonnets, à l'instar de La Bouche rouge et d'Hermès. À noter toutefois qu'aussi "vertes" soient-elles, ces innovations ont un prix...



Le
choix
de
60

LE MEILLEUR
MAT

Yves Rocher
Grand Rouge mat
12,5/20 - 21,90 €

Ce rouge à lèvres mat, économique à l'usage, présente des performances et une composition satisfaisantes. Sa texture a été appréciée par nos testeuses.



LE MEILLEUR
BRILLANT

H&M
Electroclash
12,5/20 - 9,99 €

Le seul rouge à lèvres brillant ayant une bonne tenue et un Cosmétoscore acceptable. Sa facilité d'application, son côté hydratant et confortable ont convaincu notre panel d'utilisatrices.



✓ À retenir

- Il est possible de trouver un rouge à lèvres performant et à la composition relativement satisfaisante, le tout à un prix raisonnable.
- En termes de tenue et de transfert, les produits mats sont plus performants que les brillants. Ces derniers sont en revanche plus appréciés pour leur texture et le confort sur les lèvres.
- L'efficacité des références « longue tenue » est très variable. Certaines font même moins bien que des produits sans cette allégation.

Sans gluten Attention aux produits non conformes

Zoom

Avant d'acheter les produits qui leur sont destinés, les personnes intolérantes au gluten doivent prendre le temps de bien lire les étiquettes et se méfier des mentions ambiguës.



La maladie cœliaque est une maladie auto-immune due à une intolérance permanente au gluten. Le seul remède est donc l'éviction stricte et à vie de cet ensemble de protéines contenues notamment dans le blé. Or d'après une enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), « certains commerces généralistes (les restaurants traditionnels ou les boulangeries, par exemple) semblent parfois proposer quelques produits "sans gluten" en réponse à la mode ou à la demande de certains clients, sans pour autant connaître la réglementation applicable ou les conséquences éventuelles d'une information

erronée sur la santé des consommateurs ». Près de 10 % des prélèvements effectués lors de cette enquête se sont avérés être non conformes à la réglementation, qui stipule que les produits « sans gluten » doivent contenir au maximum 20 milligrammes de gluten par kilogramme (ppm), contre un maximum de 100 ppm de gluten pour les produits « à très faible teneur en gluten ».

VIGILANCE DANS CERTAINS ÉTABLISSEMENTS BIO

Pour autant, la situation n'est pas alarmante. Selon la DGCCRF, « la réglementation semble maîtrisée par les opérateurs d'une certaine importance et/ou spécialisés dans la fabrication de pro-

duits sans gluten ». C'est en revanche dans la grande distribution bio et les établissements non spécialisés ne proposant que quelques produits « sans gluten » qu'il faut être vigilant. Mieux vaut vérifier la liste d'ingrédients, et l'absence de mentions telles que « Peut contenir des traces de gluten » ou « Déconseillé aux cœliaques sévères ».

DES MENTIONS À ÉCARTER DÉFINITIVEMENT

Des mentions sont particulièrement ambiguës – « Je réduis mon gluten », « Libre de gluten »... Les produits sur lesquels elles figurent ne sont pas adaptés aux cœliaques en raison de l'absence de contrôles des contaminations croisées. La DGCCRF a donc demandé à ce que certaines d'entre elles soient définitivement écartées, car « elles entrent en conflit avec celles réservées aux produits destinés aux malades cœliaques ». • LAURA HENDRIKX

Intolérance ou allergie ?

Diarrhées chroniques, modification de la courbe de poids, ballonnements abdominaux... Chez l'enfant, les symptômes de l'allergie au blé et de l'intolérance au gluten peuvent se ressembler. Or il est primordial de distinguer ces deux pathologies, car bien qu'elles aient le même traitement, elles évoluent différemment : dans la plupart des cas, l'allergie guérit spontanément avec le temps et ne nécessite donc pas une éviction à vie.

Produits transformés

La transparence, à petits pas

Enquête

D'où viennent les ingrédients servant à la fabrication des produits alimentaires ? La mention de l'origine trouve progressivement une place sur les étiquettes. Même si elle se résume encore souvent à un « made in France » insuffisant, voire trompeur...

Les signes tricolores, hexagones et autres logos figurant le « made in France » fleurissent sur les paquets. L'industrie agroalimentaire met, en effet, volontiers en avant le caractère français de ses produits. Quitte à jouer sur la confusion en affichant une fabrication locale ou un ingrédient d'origine française alors que les principaux ingrédients viennent d'ailleurs. Pas besoin de se promener longtemps dans les rayons des supermarchés pour trouver des exemples (voir ci-contre).

La crise du Covid-19 n'a pas arrangé les choses : « Carrefour, Auchan et d'autres ont teinté leur plan promo post-Covid d'une bonne dose de patriottisme. Partout ou presque, c'est "Achetez français". Mais, partout ou presque, règne encore une certaine hypocrisie sur l'origine », épingle l'expert de la grande distribution, Olivier Dauvers. Pourtant, si la réglementation ne prévoit pas une transparence totale, elle interdit de tromper le consomma-

teur. En effet, l'étiquetage de nos aliments (régis par le règlement européen n° 1169/2011, dit Inco) n'impose pas d'afficher l'origine des ingrédients entrant dans la composition des aliments transformés. Le gouvernement français a néanmoins négocié deux exceptions : la mention de l'origine de la viande est obligatoire lorsque la part de viande est supérieure à 8 % du poids de la denrée ; pour le lait, la part monte à 50 %. Pour le reste, c'est au bon vouloir du fabricant.

DES RÈGLES PLUS STRICTES

Le règlement européen Inco précise cependant que l'indication de l'origine est obligatoire si son omission peut induire le consommateur en erreur. Un encadrement renforcé depuis le 1^{er} avril, avec une obligation concernant l'origine de l'ingrédient dit « primaire ». Désormais, lorsque le produit mentionne une origine

L'origine de l'ingrédient dit primaire est parfois obligatoire.

(Fabriqué en France, par exemple), celle de son ingrédient primaire doit être indiquée si elle est différente. Ainsi un hachis Parmentier qui s'affiche « français » devra préciser, le cas échéant, qu'il est préparé avec des pommes de terre allemandes. Par ingrédients primaires, il faut comprendre les ingrédients qui entrent pour au moins 50 % dans la composition ou qui sont associés au produit. Comme la saucisse dans le cassoulet. Mais l'application



Notre avis

Des signes « made in France » dans tous les rayons. Garanties ou leurre ?



CHARLES ET ALICE COMPOTE POMMES-PÊCHES

Sur l'emballage, la pomme tricolore annonce une origine française. Mais rien n'indique d'où vient l'ingrédient principal de cette compote, qui est la pêche (60 %).



CARREFOUR BIO JUS D'ORANGE

Le logo fabrication française (en bas de la brique) peut attirer l'œil mais, à y regarder de plus près, les oranges sont de « diverses origines ».



PANZANI BOÎTE DE RAVIOLIS BOLOGNAISE

Le logo "viande bovine française" (en bas) peut faire oublier que ces raviolis utilisent aussi du porc, dont la provenance est très vague (« origine UE »).



DANETTE SAVEUR VANILLE/CHOCOLAT/CARAMEL

Sur ce pack, le cœur tricolore met en avant la fabrication dans l'Hexagone. Mais le lait utilisé n'est qu'en partie de chez nous. Deux des trois parfums font aussi apparaître du lait écrémé en poudre « d'origine UE ».



MONIQUE RANOU (INTERMARCHÉ) JAMBON CUIT

Intermarché joue la transparence en indiquant l'origine du jambon et le lieu de fabrication, placé sur l'Hexagone. Notons que si « notre charcuterie à St-Évarzec » peut évoquer une image bucolique, il s'agit en fait de hangars dans une zone d'activité de Quimper...

de cette loi laisse encore quelques marges aux fabricants. Déjà parce que l'indication de l'origine peut se cacher sous un astérisque. Mais aussi parce que certaines mentions sont exemptées de cette obligation d'affichage, comme celles de type « à la », « recette de... ». Ainsi, des Saint-Jacques « à la bretonne » peuvent être cuisinées avec des coquillages d'Amérique du Sud ! L'exemple n'est pas que théorique. À Noël dernier, dans son « calendrier du vent », l'ONG Foodwatch avait notamment épingle les « Saint-Jacques à la

bretonne » de chez Tipiak, « qui rassure avec sa Bigoudène et son phare breton sur l'emballage », mais où les coquilles pouvaient provenir de

France, d'Argentine, du Chili... Dans ce cas, l'information figurait sur l'emballage, en tout petit.

Pour l'association, ces pratiques aux frontières de la légalité ne sont pas suffisamment réprimées. « En réalité, cela fait des années que nous demandons à la Répression des fraudes (DGCCRF) d'intervenir sur ces faux « made in France » vendus parfois plus cher à grands coups de marketing, drapeau

tricolore, etc. », regrette Ingrid Kragl, responsable de campagnes chez Foodwatch France.

#BALANCETONORIGINE POUR DÉNONCER LES ABUS

Pour épingle les pratiques les plus contestables, Olivier Dauvers a lancé le hashtag #balance ton origine. Crée en août 2019, il réunit des tweets sur de nombreux abus d'affichage. Six mois plus tard, avec le député LREM Jean-Baptiste Moreau, il propose un manifeste appelant les professionnels à améliorer l'étiquetage sur l'origine. Objectif : aider les agriculteurs français. « Si les industriels affichent

lapin chinois à la moutarde, ils n'en vendront plus et devront se retourner vers des producteurs français. Cela permettra de relancer une filière qui a disparu », nous explique Olivier Dauvers.

LA GRANDE DISTRIBUTION S'ENGAGE

Il se félicite d'avoir réuni 100 signatures dont toutes les enseignes de la grande distribution, qui s'engagent pour leurs marques de distributeurs. En revanche, les marques de l'industrie agroalimentaire avec en fer de lance leur syndicat, l'Ania, n'ont pas signé. « Ils ne comprennent pas que l'hypocrisie sur l'origine ne va pas tenir », pointe le lobbyiste.

Plusieurs enseignes de la distribution ont annoncé de nouveaux engagements. Le premier est Intermarché avec son Franco-Score, qui indique le pourcentage d'ingrédients français dans le produit. S'il ne figurera pas sur les étiquettes avant 2021, il est déjà consultable pour 150 références sur le site e-commerce. Mais pour l'instant, ils concernent uniquement les charcuteries Monique Ranou et les produits laitiers Pâturages, affichant tous un Franco-Score supérieur à 90 % parce qu'ils utilisent de la viande ou du lait français.

NE PAS RÉDUIRE L'ORIGINE À LA FRANCE

De son côté, E.Leclerc a annoncé le lancement de Savoir d'achat qui devrait préciser l'origine des ingrédients de ses produits. Idem pour Lidl avec le Veriscore qui s'engage à remplacer la vague mention « UE » par l'indication des pays. Pour Michel Biero, directeur exécutif des achats de Lidl, « la transparence ne coûte pas grand-chose même si elle demande un gros travail avec les fournisseurs. On a déjà supprimé la mention UE sur des charcuteries. Vous pouvez, par exemple, lire sur un emballage de jambon "Origine : Allemagne, Pays-Bas, France, Danemark". » Une transparence notable en effet,



Des dérogations dues au Covid

Face aux difficultés d'approvisionnement pendant la crise sanitaire, les fabricants ont bénéficié de dérogations temporaires sur leurs étiquetages. Ils n'ont donc pas été obligés de changer les étiquettes sur les produits, même si les origines d'approvisionnement ont changé.

• **Ainsi, par exemple**, le groupe Lesieur qui, en avril, faute de disponibilité de l'huile de tournesol française, a utilisé des graines d'origine UE et non UE pour de l'huile affichée française. Et l'enseigne U a utilisé des poires espagnoles dans certaines de ses poires au sirop étiquetées « Origine France » jusqu'en juin.

• **Pour ceux qui veulent en avoir le cœur net**, la liste des quelque 70 dérogations est disponible sur le site de la Répression des fraudes (DGCCRF) ainsi qu'auprès du service consommateurs figurant sur l'emballage.

parce qu'elle donne les pays d'où vient la viande mais aussi parce qu'elle rappelle qu'une tranche de jambon n'est pas découpée dans la cuisse d'un cochon mais agglomère de la viande de différents animaux... potentiel-

L'information sur l'origine est parfois le critère de choix déterminant.

lement de pays différents ! La mention UE avait, d'ailleurs, justement vocation à simplifier le travail des fabricants.

Ces engagements ont le mérite de ne pas

réduire la mention de l'origine à la France, et de jouer la transparence, quelle que soit la provenance des ingrédients. Une demande forte des consommateurs, comme le rappelle une étude publiée en juin par l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Pour les 1 000 personnes interrogées, l'origine arrive dans les trois premières informations qu'elles veulent connaître avant d'acheter (sur vingt proposées). Et 20 % la placent en premier avant le prix et la nutrition.

« L'origine est une information concise et tangible », relève Laurent Muller, auteur de l'étude : elle devient un moyen simple et synthétique de s'informer sur un produit. On comprend

donc bien l'intérêt pour les fabricants d'agiter le drapeau français pour emballer les consommateurs.

ACHETER FRANÇAIS, EST-CE LA SOLUTION ?

Ce nationalisme alimentaire est-il toujours dans leur intérêt ? Certains bénéfices sont indéniables comme le soutien de l'agriculture française et dans une certaine mesure la sécurité alimentaire – une nécessité remise en lumière par les fermetures de frontières liées au Covid. L'entretien du paysage peut également être avancé, l'agriculture et l'élevage façonnant les campagnes. Mais sur la qualité des produits, la responsabilité sociale et environnementale, la France fait-elle toujours mieux ?

Recours à une main-d'œuvre agricole étrangère mal payée, utilisation de produits phytosanitaires qui posent des problèmes de pollutions graves... Notre agriculture est loin d'être toujours exemplaire. Comme le défendent certains experts, raccourcir les circuits alimentaires permet d'améliorer la connaissance des pratiques. Relocaliser la production devient alors une étape vers une agriculture répondant mieux aux attentes de la société. •

MAGALI REINERT

Prenez votre consommation en main

**ABONNEZ-VOUS
POUR 1 AN
et réalisez jusqu'à
28 % D'ÉCONOMIE**



LE MENSUEL

Des essais comparatifs de produits et de services, des enquêtes fouillées, des informations juridiques, des conseils pratiques...

LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

Des guides pratiques complets autour de l'alimentation, la santé, l'environnement, l'argent, le logement...

LE HORS-SÉRIE SPÉCIAL IMPÔTS

L'ACCÈS AUX SERVICES

NUMÉRIQUES DE « 60 »

(Ordinateur, tablette et smartphone)

- Accès illimité aux versions numériques des anciens numéros
- Accès aux versions numériques des mensuels et hors-série compris dans votre abonnement

LE SERVICE « 60 RÉPOND »

Service téléphonique d'information juridique. Nos experts répondent en direct à toutes vos questions.



**DÉCOUVREZ NOS FORMULES
100 % NUMÉRIQUES**
sur www.60millions-mag.com



BULLETIN D'ABONNEMENT

563

À compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à : 60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Libre réponse 55166 - 60647 Chantilly cedex

OUI, je m'abonne à 60 Millions de consommateurs. Je choisis l'abonnement suivant :

ABONNEMENT ÉCLAIRÉ 46 € au lieu de ~~59,70 €~~
soit **23 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts
+ Accès aux services numériques de « 60 »

ABONNEMENT EXPERT 78 € au lieu de ~~108 €~~
soit **28 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts
+ 7 hors-séries thématiques + Service « 60 RÉPOND » + Accès aux services numériques de « 60 »

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/12/2020. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1^{er} numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisées par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs au 18, rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case (Délais de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone

Email _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR BENJAMIN DOURIEZ, AVEC PASCAL NGUYËN ET ADRIAN DE SAN ISIDORO



41 millions

C'est le nombre d'internautes ayant effectué des achats en ligne pendant le deuxième trimestre de cette année (baromètre Fevad, Médiamétrie) – une période recouvrant en partie celle du confinement. Environ 24 % estiment avoir davantage commandé que d'habitude pendant le confinement.

Question de droit ?



La réponse de la juriste
Françoise Hébert-Wimart
Institut national de la consommation (INC)

Ma tondeuse à gazon est restée trois mois en réparation. Puis-je faire prolonger la garantie commerciale ?

OUI vous pouvez le faire, d'autant que ce cas de figure a été expressément prévu par la loi ! Selon l'article L. 217-16 du code de la consommation, lorsque vous demandez au vendeur la réparation d'un article couvert par une garantie commerciale en cours de validité, « toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir ». Notre conseil : pour ménager vos droits, pensez à adresser au vendeur un courrier en recommandé avec avis de réception (ou, à minima, un mail), dans lequel vous préciserez clairement le nombre de jours d'immobilisation, la durée de prolongation demandée ainsi que la nouvelle date de fin de la garantie. ●

BAROMÈTRE DU SAV

Satisfecit à Apple pour la durabilité de ses produits

Ce n'est pas si fréquent qu'Apple récolte des compliments pour la durabilité de ses produits... Dans son baromètre du SAV, publié en septembre, le groupe Fnac-Darty désigne les meilleures marques dans chaque famille de produits, en fonction de leur fiabilité, de leur réparabilité et de la disponibilité des pièces détachées.

C'est notamment cet aspect (des pièces disponibles cinq ans) qui lui permet de devancer ses concurrents. Apple sort en tête pour les ordinateurs portables (devant Lenovo), pour les ordinateurs de bureau (devant Acer) et pour les montres connectées (devant Samsung). Pour les smartphones, la marque est devancée par le seul Huawei. ●

Telefoot, un contrat qui manque de fair-play

Depuis cet été, les fans de ballon rond sont nombreux à s'être abonnés à Telefoot, qui a raflé l'essentiel des droits de diffusion de la Ligue 1. Pas sûr que tous aient repéré le piège dans le contrat de la nouvelle chaîne. Si les offres (hormis celle dédiée à l'accès depuis mobiles et tablettes) sont soumises à un engagement de douze mois, elles ont surtout le défaut de se reconduire, ensuite, par périodes indivisibles de la même durée. Autrement dit, si l'on veut résilier, il ne faudra pas rater la fenêtre de tir, à savoir avant la date anniversaire du contrat. L'artifice est utilisé de longue date par le concurrent Canal+, chez qui il génère d'innombrables litiges avec les abonnés s'estimant, à juste titre, ligotés... ●





Voyages : la protection anti-faillites à l'épreuve

La crise du coronavirus et les retards dans le remboursement des clients de l'ex-Thomas Cook interrogent sur la solidité du dispositif.

Les consommateurs sont-ils correctement protégés contre les risques de faillite de leur agence de voyages ? Sur le papier, ils bénéficient d'une sorte de bouclier prévu par la loi. Si l'agence (en ligne ou pas) met la clé sous la porte, sa garantie financière prend le relais : elle prendra en charge les forfaits de voyage (incluant, par exemple, un vol et un hébergement) payés mais non effectués.

Risques de faillites en cascade

Problème : la crise du coronavirus pourrait engendrer des faillites en cascade. L'Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST), principal garant du secteur, pourra-t-elle faire face ? Selon une étude qu'elle a commandée, la facture à rembourser aux consommateurs pourrait s'élever, dans le pire des scénarios, à plus de 130 millions d'euros.

Parmi les solutions, l'APST espère une garantie de l'État pour un prêt de 150 millions d'euros. Et elle plaide pour la mise en

place d'une ponction de 0,5 % sur chaque achat de voyage. Si le projet aboutit, les consommateurs seraient donc mis à contribution... pour leur propre protection !

S'armer de patience

Par ailleurs, lorsque le système fonctionne, la patience est requise. Ainsi, la faillite du voyagiste Thomas Cook, en septembre 2019, est encore loin d'être réglée. Un an plus tard, plus de 9 000 clients sont encore dans l'attente d'un remboursement par l'APST. L'organisme doit vérifier scrupuleusement chaque dossier, d'où des délais à rallonge. De nombreux justificatifs sont demandés.

Néanmoins, cette protection anti-faillites reste appréciable pour les consommateurs, qui aimeraient en profiter dans d'autres situations. Ainsi, elle ne s'applique pas en cas d'achat d'un billet d'avion seul (sans autre prestation associée). Lors de la faillite d'une compagnie aérienne, le client n'a quasiment aucune chance de récupérer sa mise. • B. D.

Moins de voiture, plus de marche

Tout doucement, les Français réduisent leur utilisation de la voiture individuelle. En dix ans, la part des déplacements en auto a baissé de deux points. Elle reste néanmoins très majoritaire : 63 % en 2019, contre 64,8 % en 2008, selon une étude récente publiée par le ministère de la Transition écologique. À l'inverse, les déplacements en transports en commun progressent, à 23,5 % (+1,2 point). La marche à pied également (9,1 %, +0,8 point). •



Trop de pubs faussement écolos

Pour réaliser le bilan « Publicité et environnement », l'Agence de la transition écologique (Ademe) et l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP) analysent les publicités liées à la thématique environnementale. Or, elles ont relevé une nette augmentation du taux de non-conformité aux règles déontologiques. Sur 833 pubs environnementales, 97 sont hors des clous, soit 11,6 %, le plus fort taux depuis dix ans. Diffusée sur Facebook, la publicité de Coyote, par exemple, indique que la Mercedes EQC 400 est « garantie 0 émission », sans préciser que c'est durant sa phase de roulage. Or, sa fabrication a généré des émissions de gaz à effet de serre... De quoi induire le consommateur en erreur. •



N'achetez pas de gigoteuse sur les marketplaces

Le magazine britannique *Which?* a testé quinze gigoteuses achetées sur des marketplaces, dans des grands magasins et sur les sites en ligne



de grandes marques. Douze de ces sacs de couchage pour bébé, également appelés turbulettes, ont échoué aux tests de sécurité ! Les neuf gigoteuses acquises auprès des marketplaces AliExpress, Amazon Marketplace, Ebay, Etsy et Wish n'ont réussi aucun des tests ! Parmi les éléments qui se sont révélés défaillants, citons les encolures trop larges ou des capuches qui augmentent le risque de suffocation, les indications erronées de TOG (l'unité de mesure d'isolation thermique) – ce qui peut conduire à une surchauffe grave pour le bébé –, ou encore l'absence des instructions essentielles de sécurité.●

Billets TGV : vive la souplesse !

Pour convaincre les Français de (re)prendre le train malgré la situation sanitaire actuelle, la SNCF a rendu tous ses billets échangeables et remboursables. Dommage que la décision soit temporaire (il est prévu qu'elle prenne fin début janvier). Au fil des années, la SNCF n'a cessé de rendre plus coûteux l'échange et le remboursement des billets TGV. Une évolution qui a participé à l'insatisfaction croissante des voyageurs à son égard... Et si on gardait la souplesse ?●

STATIONNEMENT

Il n'est plus obligatoire de payer pour contester

C'était une cause de mécontentement depuis son instauration début 2018 : contester une "amende" de stationnement nécessitait d'abord... de payer ladite "amende" – qui s'appelle en réalité « *forfait de post-stationnement* » (FPS). Le Conseil constitutionnel a jugé cette obligation

inconstitutionnelle. Depuis le 10 septembre, les automobilistes qui estiment la sanction injustifiée n'ont plus à s'en acquitter préalablement s'ils la contestent dans les formes. Il convient d'engager d'abord, auprès de la commune, un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) par lettre recommandée dans un délai d'un mois suivant la date de notification de l'avis de paiement du FPS.●



Des autocuiseurs potentiellement dangereux

On ne plaisante pas avec les appareils fonctionnant sous pression. Deux autocuiseurs vendus sous la marque Berlinger Haus font l'objet d'un rappel. Bien qu'arborant un marquage CE, ils n'avaient pas été certifiés par un organisme compétent. Il s'agit des modèles Turbo (BH-1081) et Turbo granit diamond line (BH-1438). Retournez-les au vendeur pour être remboursé. Les rappels de produits sont à retrouver sur notre site, à l'adresse www.60m.fr/rappel.●



Fortnite affronte les géants Apple et Google

Depuis août, le jeu vidéo *Fortnite*, qui totalise 350 millions de joueurs dans le monde, n'est plus téléchargeable sur les boutiques Apple Store et Google Play Store. Un embargo virtuel imposé pour protester contre la mise en place d'une nouvelle solution de paiement... contournant la taxe de 30 % perçue sur chaque achat dématérialisé par les deux géants du Web ! L'éditeur de *Fortnite*, Epic Games, qui reproche à Apple sa décision et son monopole dans la distribution d'applications, a dans la foulée porté plainte contre la firme à la pomme. Verdict provisoire de la justice américaine : *Fortnite*, qui a enfreint les règles de l'Apple Store, peut être banni de la boutique. Sur Android (Google), *Fortnite* est toujours téléchargeable via l'application Epic Games ou la boutique Samsung Galaxy Store.●

Animaux Stop aux achats d'impulsion !

Zoom

L'acquisition d'un chaton ou d'un chiot est un acte qui doit être mûrement réfléchi. Pour cela, mieux vaut vous tourner vers un professionnel qui vous conseillera et évitera l'achat "coup de tête" qui peut mener à des désillusions, voire à l'abandon de l'animal.

Qui ne craquerait pas devant la frimousse d'un chiot ou d'un chaton ? C'est sur cet attendrissement que misent des animaleries ou des petites annonces en ligne pour vendre les jeunes animaux. De véritables achats d'impulsion. Et les histoires commencées sur un coup de tête finissent souvent par un abandon. « Ce mode

d'acquisition répond, en effet, à une demande impulsive, sans imposer à l'acheteur les conditions essentielles dans l'intérêt des animaux », alerte Jacques-Charles Fombonne, président bénévole de la Société protectrice des animaux (SPA). L'organisme évalue entre 100 000 et 300 000 le nombre d'animaux récupérés par des refuges chaque année, lui-même en accueillant 60 000 par an.

lés à la chambre d'agriculture avant toute vente ; les établissements, au registre du commerce et des sociétés. Des règles concernant l'animal s'appliquent aussi (voir Bon à savoir).

PRENDRE CONSCIENCE DES BESOINS DE L'ANIMAL

Différents projets visant à renforcer la réglementation pour éviter les achats d'impulsion sont à l'étude. Ainsi, une proposition de loi sur le bien-être animal, déposée cet été à l'Assemblée nationale, suggère, entre autres, d'interdire la vente par les animaleries et les sites généralistes de vente en ligne. Aujourd'hui, un commerçant, mal formé ou peu scrupuleux, peut tout à fait vendre un chiot à n'importe quel client qui n'aurait pas conscience des besoins de l'animal. Acheter ou adopter un animal à quatre pattes nécessite donc une sérieuse réflexion de la part des aspirants-maîtres. Vous prenez la responsabilité d'un chat ou d'un chien qui vivra à vos côtés pendant des années. •

PASCAL NGUYÊN

LA VENTE D'ANIMAUX EST RÉGLEMENTÉE

Seuls les éleveurs et les établissements autorisés, comme les animaleries, ont le droit de vendre des animaux. Un particulier est considéré comme éleveur s'il vend un chiot ou un chaton issu d'une femelle lui appartenant. À ce titre, il répond aux mêmes obligations que les éleveurs professionnels. Ainsi, les éleveurs doivent être immatricu-

BON À SAVOIR

Que ce soit en ligne ou en magasin, les animaux vendus doivent être âgés de plus de huit semaines, être identifiés par puce ou tatouage et inscrits au Fichier national d'identification des carnivores domestiques (I-cad). Le vendeur doit préciser son inscription ou non au Livre des origines français (LOF) ou au Livre officiel des origines félines (LOOF). Il doit remettre à l'acheteur une attestation de cession, un document d'information sur les caractéristiques et les besoins de l'animal ainsi que des conseils d'éducation, et un certificat vétérinaire.



TikTok

Des influenceurs

font raquer des ados

Enquête

Des vedettes du célèbre réseau social profitent de leur réputation pour demander de l'argent à des mineurs. Qui se retrouvent parfois à leur verser des centaines d'euros. Des victimes témoignent...

La parole se libère sur TikTok, le réseau social chinois aux 800 millions d'utilisateurs actifs, populaire chez les plus jeunes. Dans une vidéo publiée fin août, les deux "tiktokeuses" du compte *elles_sassument_off* appellent leurs 268 000 abonnés à témoigner contre des influenceurs de la plateforme à qui il est reproché de demander de l'argent à des mineurs. « De nombreux utilisateurs de l'application [TikTok] n'ont pas la majorité, rappelle Mélanie, qui copilote ce compte. À titre d'exemple, la moyenne d'âge de nos followers est d'environ 14 ans. Bien souvent, demander de l'argent à ses abonnés sur TikTok, c'est donc demander indirectement à des mineurs de mettre la main au portefeuille. » Quelques jours après leur appel à témoignages, elles reçoivent 150 réponses d'internautes victimes ou témoins de pratiques douteuses observées sur TikTok.

LES ICÔNES DES "CADEAUX" SONT SI MIGNONNES...

Mais de quelles pratiques douteuses s'agit-il ? Certains "tiktokeurs" exigent une rétribution dépassant parfois les 100 €, en échange d'une

recommandation publique censée doper la popularité du donateur sur le réseau social, ou simplement contre... de l'attention.

Faciles à réaliser, les transactions s'effectuent à l'aide d'un bouton cliquable symbolisé par un cadeau placé en bas à droite de l'écran pendant les live – des vidéos diffusées en direct. Si les coordonnées bancaires sont mémorisées par le magasin virtuel du smartphone (Google Play Store ou App Store), un enfant n'a même pas besoin d'emprunter la carte de ses parents pour effectuer un virement. En quelques secondes, des sommes importantes peuvent être dilapidées, via ces icônes aux apparences ludiques.

BON À SAVOIR

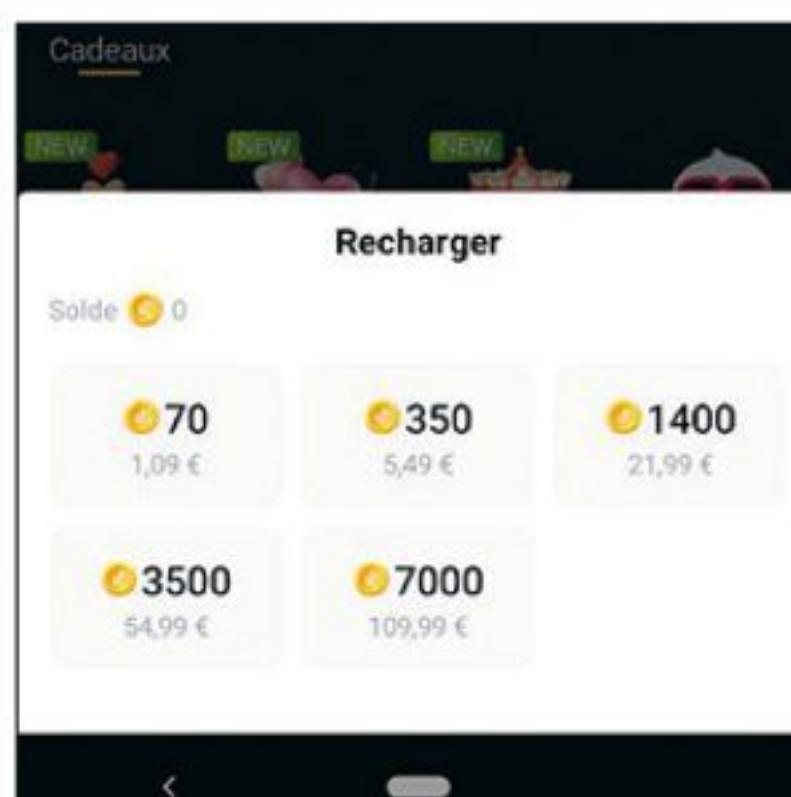
C'EST QUOI, TIKTOK ?
Il s'agit d'un réseau social qui permet le partage de courtes vidéos. Crée en 2016 en Chine, il est vite devenu très populaire auprès des ados du monde entier, qui s'y filment sur leur mobile en train de danser ou de faire des blagues. Par ailleurs, aux États-Unis, depuis cet été, il est dans le collimateur de l'administration Trump, qui a mis en avant des raisons de sécurité nationale.

Julie (le prénom a été modifié), 16 ans, témoigne avoir dépensé un total de 600 € pour une "tiktokeuse" suivie par trois millions d'abonnés.

UNE "CONFIDENTE" TRÈS SENSIBLE AUX DONS

La vedette s'appelle *aanxfly* sur le réseau social, alias Oriane Farib dans la vraie vie. Julie l'a découverte un an plus tôt. Elle est rapidement devenue fan de ses vidéos, dans lesquelles la jeune femme d'une vingtaine d'années se confie ou met en scène sa bande d'amis.

Au début, Julie donne quelques centimes pendant des vidéos diffusées en direct. Puis, pour essayer d'attirer l'attention de son idole, elle décide d'envoyer des cadeaux d'une valeur de 10 €. Une stratégie qui fonctionne : en retour, *aanxfly* s'abonne à son compte et l'ajoute à un groupe privé constitué de quelques personnes. Une étrange relation débute alors. Pour conserver l'attention de l'influenceuse, Julie continue à lui envoyer de l'argent via TikTok. « Je la considérais un peu comme une grande sœur », raconte l'adolescente, qui avait perdu un proche et subi du harcèlement au collège. « Je pensais



Les "cadeaux" que l'on peut envoyer pendant un direct (à gauche) s'achètent avec de vrais euros (à droite).

qu'échanger avec *aanxfly* m'aiderait à surmonter mon chagrin. » Mais Julie se trompe : plus les dons se raréfient, plus les discussions s'espacent dans le temps. Après plusieurs mois, la jeune fille a l'impression qu'Oriane Farib tarifie son accessibilité. « C'est l'appel à témoins du compte *elles_sassument_off* qui m'a convaincue de prendre mes distances », confie-t-elle. Aujourd'hui, l'adolescente n'a pourtant toujours pas coupé les ponts avec son ancienne « confidente » et continue à suivre ses live.

PAYER DANS L'ESPOIR DE GAGNER DES ABONNÉS

D'autres internautes pointent du doigt la "tiktokeuse" aux trois millions d'abonnés, qui n'hésite pas à proposer de faire de la pub à ses fans contre de l'argent. Le principe est simple : plus le montant du cadeau

est élevé, plus longtemps *aanxfly* recommande à ses followers de suivre le donateur.

Ces propositions, qu'atteste une vidéo que «60» s'est procuré, pose à nouveau question, quand on sait que l'application chinoise est utilisée par un nombre important de mineurs, parfois aveuglés par leur quête de popularité. Contactée au cours de notre enquête pour répondre aux critiques,

Oriane Farib n'a pas donné suite.

Les gains perçus par les utilisateurs populaires de la plateforme peuvent être substantiels. Julie Lubreaneau, qui gérait le compte *aitana_nails* sur TikTok, témoigne : « Un influenceur du réseau social, avec qui j'échange régulièrement, dit gagner au moins 500 €

Les mineurs sont parfois aveuglés par leur quête de popularité.

à chaque live. Et il est loin de totaliser autant d'abonnés qu'*aanxfly*. » Cette Bordelaise de 42 ans pense que les "tiktokeurs" suivis par des millions de personnes peuvent recevoir « plusieurs milliers d'euros après chaque direct ». L'estimation est jugée crédible par les lanceuses d'alerte du compte *elles_sassument_off* qui, depuis la révélation de l'affaire sur notre site, *60millions-mag.com* en septembre, ont décidé de boycotter la plateforme en raison de toutes ces pratiques.

Pour optimiser leurs revenus, certains "tiktokeurs" demanderaient également à leurs abonnés, par message privé, de transférer la somme souhaitée par PayPal plutôt que par l'appli. PayPal n'empêche en effet qu'une faible commission sur chaque transaction. Alors que les cadeaux envoyés via TikTok subissent une ponction – qui pourrait dépasser 50 % du total – de la part du réseau social et du magasin virtuel (App Store ou Google Play Store).

DES MENACES VIOLENTES, PUIS DES EXCUSES...

Âgé d'à peine 13 ans, Hugo (le prénom a été modifié) confirme l'existence de cette pratique. « Pour obtenir des publicités et gagner des abonnés, j'ai viré plusieurs centaines d'euros à Benoît Chevalier via PayPal, en utilisant la carte bancaire de mon père », regrette-t-il.

Avec 3,6 millions de suiveurs sur TikTok, Benoît Chevalier est l'une des personnalités francophones les plus influentes du réseau social. « Quand mes parents ont constaté les sommes débitées, ils ont alerté PayPal, qui leur a rendu l'argent, poursuit Hugo. Benoît Chevalier m'a alors menacé via les réseaux sociaux de me bannir et de ruiner ma réputation. »

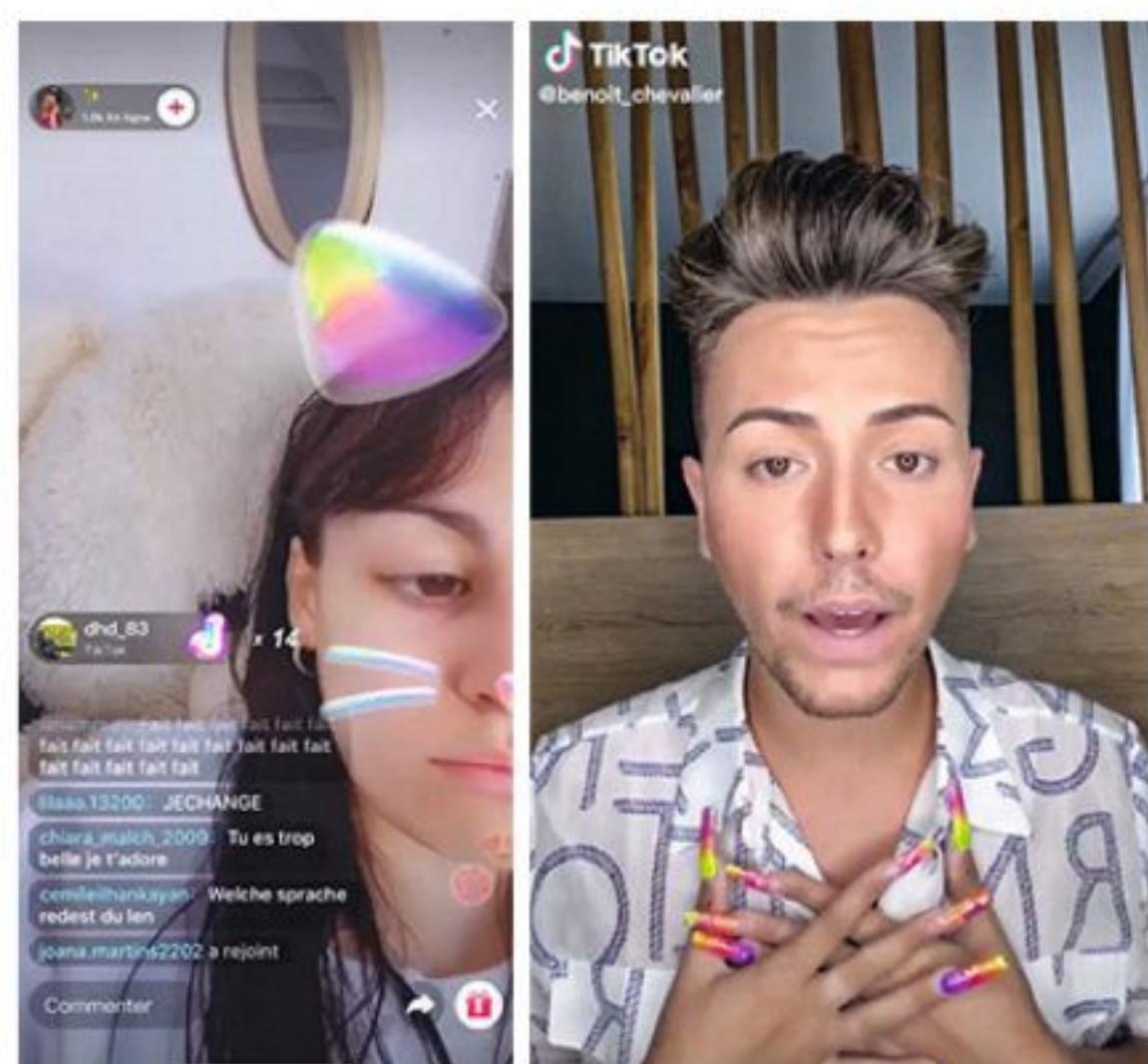
Pire : selon l'adolescent, le "tiktokeur", qui habite la même ville que lui, a débarqué en voiture avec une bande d'amis, le 13 mai 2020,

pour réclamer son dû et proférer des menaces. Hugo et sa mère, présente lors de l'incident, ont déposé une main courante au commissariat de police.

Contacté par mail, Benoît Chevalier n'a pas répondu à nos questions. Mais quelques jours après l'envoi de notre message, fin août, il a publié trois vidéos d'excuses sur le réseau social, dans lesquelles il appelle ses followers à cesser de lui envoyer de l'argent. « J'espère qu'en regardant ces vidéos, certains "tiktokeurs" prendront conscience que c'est mal, parce qu'il y a des mineurs qui peuvent prendre la carte bancaire de leurs parents et mentir sur leur âge », précise-t-il.

ET LA RESPONSABILITÉ DE TIKTOK DANS TOUT ÇA ?

Ironie de l'histoire : après son *mea culpa*, Benoît Chevalier continue à recevoir des cadeaux pendant ses live. Il ne peut techniquement pas refuser : en l'état, TikTok ne permet pas à ses utilisateurs de supprimer ou de paramétriser la fonction cadeau. Et de toute évidence, le réseau social n'a pas non plus mis en place de garde-fous efficaces pour empêcher les plus jeunes de casser leur tirelire ou d'utiliser le compte de leurs parents.



"Tiktokeurs" très influents, aanxfly et Benoît Chevalier sont suivis chacun par environ trois millions d'abonnés.

Parents, ne restez pas extérieurs aux réseaux sociaux !

Le risque de se faire soutirer de l'argent par d'autres utilisateurs s'ajoute aux autres dérives qui guettent les ados sur les réseaux sociaux : harcèlement, chantage... Nos conseils pour les parents.

« Il est primordial d'accompagner votre enfant dans la découverte des réseaux sociaux, et notamment de paramétrier son compte avec lui », conseille Justine Atlan de l'association e-Enfance.

DISCUTEZ, ÉCHANGEZ avec votre ado

Vous pourrez, le plus souvent, limiter le dépôt de commentaires sous ces posts à ses seuls abonnés ou encore bloquer la possibilité d'échanger des messages privés. « Questionnez-le aussi sur ce qui l'attire, ce qui l'amuse dans les réseaux sociaux », ajoute Justine Atlan. Cela peut permettre d'ouvrir la

discussion sur la recherche de popularité numérique (qui n'épargne pas les adultes...), susceptible d'être exploitée par d'autres internautes en quête d'argent facile. Au besoin, sollicitez la ligne gratuite Net Ecoute, ouverte aux parents comme aux ados, soit par chat sur netecoute.fr, soit par Messenger, soit par téléphone au 0800 200 000.

VERROUILLEZ les moyens de paiement

Il est également utile de bien contrôler les possibilités de paiement. Vérifiez que le numéro de carte bancaire n'est pas

associé avec le compte de votre enfant sur l'App Store ou le Google Play Store. Généralement, la possibilité de réaliser des achats intégrés dans les applications peut aussi être bloquée. Enfin, certains achats réalisés en quelques clics peuvent se retrouver facturés directement par l'opérateur de téléphonie mobile, en sus du forfait mensuel. Ils figurent dans une rubrique de la facture généralement appelée « Achats multimédia ». Cette possibilité peut généralement être désactivée via l'espace client de la ligne de votre opérateur. • B. D.

TikTok, c'est 456 millions de dollars entre janvier et mars 2020.

18 ans peuvent acheter des « pièces de monnaie », l'argent virtuel de l'application.

Mais le réseau social se donne-t-il vraiment les moyens d'encadrer ces versements, sur lesquels il prélève sa dîme au passage ? Sollicitée par «60», la plateforme estime faire le nécessaire... sans illustrer concrè-

Dans sa politique régissant les articles virtuels, TikTok annonce pourtant que seules les personnes de plus de

tement son action. « L'application pourrait, par exemple, invisibiliser l'accès à la fonctionnalité "cadeau" pour les mineurs, suggère Justine Atlan, directrice générale d'e-Enfance, une association qui œuvre pour la protection des moins de 18 ans sur la Toile. Elle pourrait aussi permettre aux parents d'avoir le dernier mot en cas d'opération financière initiée par l'enfant, via un système de double validation. » Mais ces évolutions baissent mécaniquement les revenus de TikTok, évalués à 456 millions de dollars rien que pour le premier trimestre 2020... •

ADRIAN DE SAN ISIDORO



L'innovation au service des consommateurs

Depuis 50 ans, l'Institut national de la consommation est l'établissement public de référence pour tous les sujets liés à la consommation.



NOS ÉQUIPES

L'INC s'appuie sur **l'expertise d'ingénieurs, de juristes, d'économistes, de documentalistes et de journalistes indépendants** pour vous aider à mieux consommer.

NOS MISSIONS

- 1 **Déchiffrer** les nouvelles réglementations
- 2 **Tester** des produits et des services
- 3 **Informier et protéger** les consommateurs
- 4 **Accompagner** les associations de consommateurs

NOS MÉDIAS



Le magazine
60 Millions de consommateurs
www.60millions-mag.com



L'émission TV
de tous les
consommateurs



Le site sur la consommation
responsable et le
développement durable
www.jeconsommeresponsable.fr

QUAND VOUS
REFERMEZ 
UNE NOUVELLE VIE
S'OUVRE À LUI.

EN TRIANT VOS JOURNAUX,
MAGAZINES, CARNETS, ENVELOPPES,
PROSPECTUS ET TOUS VOS AUTRES
PAPIERS, VOUS AGISSEZ POUR UN MONDE PLUS
DURABLE. PLUS D'INFORMATIONS SUR
LE RECYCLAGE SUR
TRIERCESTDONNER.FR

CITÉO

Donnons ensemble une nouvelle vie à nos produits

»»»

Berlines hybrides Corolla/Ioniq : un match très serré

CENTRE D'ESSAIS
**2 voitures
testées**





Dans un marché en forte évolution, les voitures hybrides occupent une place croissante, représentant plus de 12 % des ventes totales. Pour ceux qui songent à les adopter, nous avons testé les berlines compactes de Toyota et de Hyundai.

Les voitures hybrides ne connaissent pas la crise. Sur les huit premiers mois de l'année, les ventes ont progressé de 60 %, alors que celles des voitures neuves ont régressé de 32 % (source : Comité français des constructeurs automobile/AAA-Data).

UN PEU CHÈRES À L'ACHAT, MAIS PEU GOURMANDES

La grande majorité sont des hybrides intégrales (voir encadré « Trois familles d'hybrides », p. 48), qui n'ont pas besoin d'être branchées et dont l'emblème est la Toyota Prius. La marque japonaise est suivie de près par le groupe coréen Hyundai-Kia.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• Nous avons testé une Hyundai Ioniq de finition haut de gamme, équivalente Executive, seule disponible pour cause de Covid-19 au moment de nos essais. La Toyota Corolla disposait d'une finition milieu de gamme, équivalente Dynamic, mais nous l'avons équipée d'un « Pack Business » pour rapprocher les deux voitures.

• Les consommations sont mesurées sur un parcours de 89 km répondant aux exigences fixées pour déterminer les émissions de CO₂ en conduite réelle (*Real Driving Emission*). Les conditions sont rendues un peu plus sévères : radio enclenchée, phares sur position automatique et climatisation réglée à 22 °C. Le niveau de charge de la batterie

se situe entre 50 % et 60 % au démarrage. • Une série de mesures complémentaires sont réalisées (capacité du coffre, rayon de braquage, visibilité à partir du véhicule...). Les distances de freinage, accélérations et reprises sont relevées sur un circuit. Chaque voiture fait enfin l'objet d'une évaluation par deux pilotes d'essai.



Le design arrière de la Hyundai (à gauche) nuit beaucoup à la visibilité.

Nous avons réalisé, l'an dernier, un match entre leurs deux petits SUV, Toyota C-HR et Kia Niro (voir n° 546, mars 2019). Nous poursuivons la confrontation avec leurs berlines compactes, récemment renouvelées : la Toyota Corolla et la nouvelle Hyundai Ioniq.

► **Les prix catalogue des deux voitures** débutent à près de 28 000 €. Des concurrentes non hybrides (Peugeot 308, Renault Mégane, Ford Focus...) sont moins chères. Mais si l'on veut une boîte automatique, comme sur les hybrides, les tarifs sont du même ordre de grandeur.

La Corolla de Toyota souffre d'un coffre de capacité réduite.

► **Leur consommation permet de faire des économies.** Nos deux modèles affichent une moyenne de 4,5 l/100 km (norme WLTP). On est donc bien en dessous des plus de 6 litres consommés par des berlines équivalentes en version essence. En fait, les hybrides se révèlent aussi sobres que les versions diesels. Si l'on

retient une économie en carburant de 1,6 l/100 km par rapport à une berline essence classique, nos deux hybrides permettent une économie annuelle moyenne de 220 € pour un conducteur qui parcourt 10 000 km par an.

UN MODE ÉLECTRIQUE ADAPTÉ À LA VILLE

► **Si l'on conduit surtout en ville**, l'économie sera beaucoup plus importante. Sur notre parcours, la Toyota Corolla s'est contentée d'une moyenne de 2,4 l/100 km, et la Hyundai Ioniq de 3 l/100 km. Les deux modèles peuvent être conduits en mode purement électrique si l'on reste à une vitesse basse avec de faibles demandes en puissance.

► **En revanche, elles sont nettement plus gloutonnes sur autoroute.** Mais rien de catastrophique, elles sont dans la moyenne des berlines compactes. Précisions utiles, nos données ne sont pas compa-

✓ Les résultats de notre essai



	Toyota Corolla 1.8 HSD Hybrid	Hyundai Ioniq 1.6 GDi Hybrid
• Prix catalogue	À partir de 27 950 €	À partir de 27 750 €
Caractéristiques⁽¹⁾		
• Cylindre/disposition	4/Ligne	4/Ligne
• Puissance	90 kW/122 ch	104 kW/141 ch
• Puissance fiscale	4 CV	5 CV
• Boîte de vitesses	Automatique 6 rapports	Automatique 6 rapports
• Poids à vide mesuré	1435 kg	1515 kg
• Places assises	5	5
• Norme réglementaire	Euro 6	Euro 6
• Capacité du coffre minimum/maximum	361 l/1004 l	563 l/1518 l
• Nombre de bagages acceptés	4	5
Performances mesurées		
• Accélération de 0 à 100 km/h	11,9 s	11,3 s
• Freinage de 100 à 0 km/h	36,9 m	38,1 m
• Bruit intérieur à 120 km/h	68 dB(A)	70 dB(A)
• Visibilité créneau avant ⁽²⁾	1,35 m	2,3 m
• Visibilité créneau arrière ⁽²⁾	3,6 m	6,4 m
Consommation : données constructeur⁽³⁾		
• Consommation mixte	4,4 l/100 km	4,6 l/100 km
• Émissions CO ₂	101 g/km	105 g/km
Consommation : nos mesures sur parcours mixte (l/100 km)		
• Moyenne	3,9 l	4,1 l
• Zone urbaine	2,4 l	3 l
• Route	3,9 l	4 l
• Autoroute	5,7 l	5,4 l
Autonomie électrique	3,4 km	7,3 km
Avis de nos experts (note sur 100)		
• Carrosserie	62/100	68/100
• Habacle	71/100	77/100
• Confort	73/100	76/100
• Comportement routier	68/100	68/100
• Moteur et transmission	61/100	59/100
• Consommation	95/100	94/100
• Sécurité	66/100	69/100
NOTE GLOBALE	71/100	74/100

(1) Nos essais ont été réalisés avec un modèle Toyota Corolla 1.8 HSD Hybrid finition équivalente Dynamic (Jante de 195/65R15) et Hyundai Ioniq 1.6 GDi Hybrid finition équivalente Executive (Jante 225/45R17). (2) Distance à partir de laquelle le conducteur voit un objet de 50 cm posé au sol. (3) Norme WLTP.

rables à celles indiquées par les constructeurs. Elles sont mesurées en conditions réelles, et non en laboratoire, et sur un parcours beaucoup plus long qui réduit l'impact du démarrage à froid et comporte plus de trajet à vitesse constante. Ajoutons enfin qu'il ne faut pas attacher trop d'importance au léger écart entre les consommations de la Corolla et de la Ioniq dans notre tableau. Les jantes 17 pouces de la Ioniq dans la version Executive, qui était disponible pour notre essai, expliquent sans doute le décalage avec la Corolla, équipée de jantes 15 pouces.

UN ESPACE RÉDUIT À L'ARRIÈRE POUR LES DEUX

► **Le plaisir de conduite est limité avec les deux voitures.** Avec la Ioniq, en adoptant une conduite un peu sportive, on s'aperçoit vite que ce n'est pas sa discipline préférée. La Corolla ne brille pas, mais elle est davantage dans la moyenne grâce à sa direction directe et précise et à son châssis bien réglé. Elle maintient une bonne trajectoire, même dans les virages rapides et ne nécessite pas de corrections. L'ajout du moteur électrique lui confère une bonne reprise à grande vitesse. Le changement de vitesse de la transmission e-CVT a été amélioré. Il est plus silencieux à des régimes plus faibles.

► **Côté sécurité**, l'équipement de la Ioniq est très complet. Mais sa note pâtit d'une distance de freinage un peu au-dessus de la moyenne. À l'inverse, la Corolla présente une distance de freinage correcte mais son équipement est jugé seulement bon. L'assistant d'angle mort fait notamment défaut à l'équipement en série quelle que soit la version choisie pour notre motorisation 1,8 l.

► **À l'intérieur des deux véhicules**, les dimensions de l'habitacle sont correctes à l'avant mais l'espace est réduit à l'arrière. Nos testeurs

ont particulièrement eu la sensation d'être à l'étroit dans la Corolla, sans doute à cause de la petite taille des fenêtres. Les suspensions sont bonnes et dans les deux véhicules, on a de bons amortissements et les voyages sont agréables.

PRESQUE SILENCIEUSES EN MODE ÉLECTRIQUE

➤ **Le niveau sonore dans l'habitacle** est correct pour les deux modèles, avec un léger avantage à la Corolla. Le bruit est particulièrement faible lors de la conduite en mode électrique.

S'agissant des accessoires de confort, l'équipement est complet sur nos modèles haut de gamme (déTECTeur de pluie, climatisation automatique, volant chauffant...). La Ioniq est un peu mieux notée mais cela tient sans doute au fait que nous n'avons pas pu tester exactement le même niveau de finition.

➤ **L'allure générale de la Ioniq est sage, celle de la Corolla est plus sportive** avec, notamment,

des phares qui lui donnent un air agressif. Le design arrière est très différent. La forme et la position de la lunette arrière de la Corolla limitent la visibilité, qui reste toutefois correcte pour une berline. Pour la Ioniq, Hyundai a privilégié l'aérodynamisme avec une lunette arrière en pente douce complétée par une deuxième petite lunette. Cela donne une forme particulière au véhicule et nuit fortement à la visibilité. Le conducteur ne voit pas un obstacle de 50 cm au sol sur une distance de 2,3 m à l'avant et de 6,4 m à l'arrière.

La Hyundai souffre d'une visibilité plus réduite à l'arrière.

On comprend mieux pourquoi Hyundai a équipé en série la Ioniq d'une caméra de recul dès le premier niveau de finition...

➤ **La taille du coffre peut également être impactée par le design.** Nous l'avions signalé pour le C-HR de Toyota l'an dernier et la Corolla souffre du même mal avec une capacité très réduite de 361 litres. Sur ce critère important pour de nombreuses personnes, la Ioniq prend l'avantage avec une capacité tout à fait correcte

À retenir

- Les deux berlines hybrides de cet essai sont aussi sobres que des diesels, permettant de réaliser des économies de carburant importantes, surtout en ville.
- La Toyota Corolla a un aspect plus sportif, est agréable à conduire mais la capacité du coffre est réduite.
- La Hyundai Ioniq constitue une rivale sérieuse, susceptible de l'emporter pour ceux qui souhaitent un habitacle plus accueillant avec un bon niveau d'équipement.

de 563 litres accueillant cinq bagages standards (58,5 x 38,5 x 19 cm).

Finalement, notre essai incite à s'intéresser de près à la Ioniq qui constitue une sérieuse rivale à la Corolla. Notre précédent essai sur les petits SUV des deux groupes Toyota et Hyundai-Kia penchait aussi en faveur du coréen. Toyota l'emporte pour ceux qui veulent du look, mais le design futuriste de la marque nipponne a contribué à rendre ses voitures moins accueillantes.●

FANNY GUIBERT
Ingénieur : CHARLES BABIN



Trois familles d'hybrides

La motorisation hybride combine un moteur électrique et un moteur thermique (le plus souvent essence). Mais la manière de les combiner varie.

• **L'hybride intégral (ou hybride classique, ou « full hybrid »)** C'est la famille la plus souvent représentée sur le marché. Un petit moteur électrique vient en appui du moteur thermique, notamment dans les accélérations et permet de parcourir de courtes distances en mode tout électrique. La batterie se recharge en roulant. Cette famille ne bénéficie d'aucune aide financière à l'achat.

→ Secteur dominé par Toyota, précurseur avec la Prius.

Principal challenger, le groupe coréen Hyundai-Kia.

Autres modèles récents : Renault Clio E-Tech, Honda Jazz et CR-V avec le moteur i-MMD.

• **Les hybrides légères (ou micro hybrides ou « light hybrid »)**

Il s'agit d'une sous-famille de la première. Leur petite batterie se recharge toute seule et alimente un moteur électrique qui n'intervient qu'en appui. Le gain sur

la consommation est plus faible qu'avec une hybride intégrale. Le prix limité du dispositif permet de l'installer sur de petites voitures sans trop grever leur prix.

→ Modèles Suzuki Swift ; Volkswagen Golf ; Fiat 500 ; Ford Puma.

• **Les hybrides rechargeables** Elles ont deux vrais moteurs.

L'électrique permet de réaliser la majorité des parcours du quotidien en tout électrique, sous réserve de raccorder

réguilièrement la voiture à une prise. Pour des trajets longue distance, le moteur thermique prend le relais. Cette famille connaît un fort développement. Dans le cadre du plan de relance de l'automobile, les hybrides rechargeables ont bénéficié d'un nouveau bonus de 2 000 €. Pas énorme, par rapport à leur prix élevé mais visiblement suffisant pour doper les ventes. → Disponible sur Renault Mégane et Captur ; Peugeot 508 et 3008.



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS



- **LA MENTION « PRODUITS FRAIS »**
Avec Familles rurales
Première diffusion le mardi 10 novembre
- **QU'EST-CE QU'UN LIVRET D'ÉPARGNE POPULAIRE (LEP)**
Avec la Banque de France et l'Institut national de la consommation (INC)
Première diffusion le mercredi 11 novembre

SPÉCIAL CONSOMMATION ÉLECTRIQUE

- Avec Enedis et l'Institut national de la consommation (INC)
- **COMMENT CONNAÎTRE ET SUIVRE SA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ**
Première diffusion le jeudi 12 novembre
- **LES ÉCOGESTES POUR ÉCONOMISER SA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ**
Première diffusion le vendredi 13 novembre
- **MIEUX GÉRER SON CONTRAT D'ÉLECTRICITÉ AU QUOTIDIEN**
Première diffusion le samedi 14 novembre

SPÉCIAL RECYCLAGE

- Avec Citeo
- **BIEN TRIER POUR DÉVELOPPER LE RECYCLAGE**
Première diffusion le lundi 16 novembre
- **BIEN TRIER DANS LA SALLE DE BAINS**
Première diffusion le mardi 17 novembre

- **LE RECYCLAGE DES EMBALLAGES HORS DE FRANCE**
Première diffusion le mercredi 18 novembre

- **LE DÉVELOPPEMENT DU RECYCLAGE DES EMBALLAGES EN PLASTIQUE**
Première diffusion le jeudi 19 novembre

- **LES BÉNÉFICES ENVIRONNEMENTAUX DU RECYCLAGE**
Première diffusion le vendredi 20 novembre

SPÉCIAL ÉNERGIE

Avec le médiateur national de l'énergie (MNE) et l'Institut national de la consommation (INC)

- **LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DU GAZ**
Première diffusion le lundi 23 novembre
- **TROUVER L'OFFRE D'ÉNERGIE ADAPTÉE À SES BESOINS**
Première diffusion le mardi 24 novembre
- **À QUOI ÊTRE ATTENTIF LORS DE LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DU GAZ ?**
Première diffusion le mercredi 25 novembre

- **LE RÔLE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE**
Première diffusion le jeudi 26 novembre

- **ATTENTION AU DÉMARCHAGE DANS LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE**
Première diffusion le vendredi 27 novembre

- **COMMENT FONCTIONNE LE STREAMING EN LIGNE**
Avec Familles de France
Première diffusion le lundi 30 novembre

• **2** Lundi au vendredi à **9h25**
samedi à **9h50**

• **3** Lundi au vendredi à **10h45**
samedi à **10h15**

• **4** Samedi et dimanche à **13h30**

• **5** Mardi, mercredi, vendredi à **8h55**
mercredi à **22h20**
samedi à **9h50**

franceinfo:

Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi à **12h51** et **16h47**
samedi et dimanche à **9h15, 15h47** et **19h56**



Près de 500 émissions ConsoMag à revoir sur le site

www.inc-conso.fr



Coffee shops, Airbnb, mode vintage... Pour le journaliste Jean-Laurent Cassely, si notre quête d'authenticité s'est construite en réaction à la mondialisation commerciale des Trente Glorieuses, elle n'échappe pas à une nouvelle

forme de standardisation de la consommation.

À la réflexion

Authentique en toc



Journaliste à Slate.fr, Jean-Laurent Cassely a publié en 2019 un essai sur les habitudes de consommation des classes supérieures urbaines : *No Fake. Contre-histoire de notre quête d'authenticité**. À la lumière de la situation actuelle, il revient pour nous sur son analyse de cette course à l'authenticité qui retrace l'évolution de nos manières de consommer.

En quoi la crise sanitaire a-t-elle eu un impact sur notre quête d'authenticité ?

Jean-Laurent Cassely : Le Covid-19 a révélé et accéléré des phénomènes qui étaient déjà enclenchés, à savoir l'envie de partir à la campagne, la folie autour du pain maison, le retour des commerces de proximité, l'explosion du e-commerce... Il y a eu de nouvelles attentes des consommateurs très paradoxales, avec à la fois une montée des circuits courts, les drives fermiers par exemple, mais aussi un retour à la normale très rapide avec les fameuses files d'attente devant le McDo. Je pense que la quête d'authenticité sort renforcée de cette crise mais que son envers – le désintérêt vis-à-vis de l'authenticité au profit d'une consommation plutôt orientée vers le confort, la satisfaction et le plaisir immédiat – aura aussi le vent en poupe.

Quand les consommateurs disent vouloir de l'authenticité, qu'est-ce que cela signifie ?

J.-L. C. : C'est quelque chose qui semble échapper au monde de la consommation et à l'univers marchand. Le plus important dans la notion d'authenticité, c'est d'euphémiser la relation commerciale, cette nouvelle façon de faire du commerce sans avoir l'air d'y toucher. Le paradoxe, c'est qu'aujourd'hui l'authenticité est un marché : Airbnb dans l'hôtellerie, les offres de produits de grands-mères dans la restauration... Les dimensions culturelles et sociales sont également importantes : sur le marché de la mode, par exemple, ce qui est présenté comme « authentique » ce sont souvent des produits issus soit d'une culture non occidentale, soit d'un milieu assez populaire. Enfin, l'authenticité est assimilée à un décalage temporel avec l'acheteur. Par exemple, un disque vinyle est « authentique », alors qu'un fichier numérique ne l'est pas.

Dans votre ouvrage, vous dites que « tout ce qui est vieux est à la mode ». Est-ce que les bistrots, par exemple, sont fidèles à la réalité historique ?

J.-L. C. : Non, ce que les gens appellent de l'authenticité, ce sont des reconstitutions historiques adaptées à nos normes. Dans un restaurant, par exemple, il y a une inspiration de plats traditionnels mais avec des portions





beaucoup moins importantes qu'à l'époque, des saveurs retravaillées au goût du jour, des menus en anglais et le Wi-Fi. C'est en fait une version augmentée de ce que les gens imaginent être de l'authenticité.

Les consommateurs en quête d'authenticité sont surtout urbains et diplômés. D'où leur vient cette obsession pour le « vrai » ?

J.-L. C. : Cette nostalgie est ressentie par ceux qui se sont éloignés de ce qu'ils pensent être les « vraies valeurs », comme le local ou le terroir. Ce sont surtout les générations nées à partir des années 1980, qui ont grandi dans une modernité générique : les premières grandes marques multinationales, l'homogénéisation du territoire, des manières de vivre et de se vêtir, la musique pop, la radio, la télé, Internet... C'est la société de consommation des Trente Glorieuses qui a généré les conditions de cette nostalgie. Le contre-modèle, c'est la proximité et l'authenticité. C'est cette carte-là que les marques jouent désormais.

Et cette quête d'authenticité laisse aussi place à une certaine forme d'homogénéisation...

J.-L. C. : Tout à fait. Cet été, il suffisait d'ouvrir Instagram pour voir que chacun se félicitait d'être là où les autres n'étaient pas, mais que tout le monde y était. La course à l'authenticité est aussi une compétition assez narcis-

sique entre les consommateurs. Avant, on marchait à la consommation statutaire, ostentatoire, au fait d'étaler sa richesse et de se conformer à une mode. Aujourd'hui, ce qui est valorisé, c'est de sortir des sentiers battus, partir en vacances dans une petite destination sans touristes. Mais comme les moyens de communication sont désormais instantanés, il est très difficile de maintenir cette authenticité qui repose sur une certaine exclusivité.

La consommation lors des Trente Glorieuses a été marquée par des objets emblématiques comme la télévision. Que consomme-t-on aujourd'hui ?

J.-L. C. : On consomme deux types de choses, qui sont liées : les informations et les expériences. Par exemple, aller au restaurant implique un service, des matières premières, mais aussi de l'information, avec tout un système de guides, de commentaires, d'étoiles... La consommation « authentique » est très chargée en informations. S'ils ont toujours besoin d'objets, ce n'est plus dans ces derniers que les millénials projettent leur réussite sociale. Ce sont plutôt les réseaux sociaux, les sorties et les voyages qui sont valorisés. Ce qui ne marque pas la fin de la société de consommation, au contraire : nous sommes en train de bifurquer vers d'autres manières de consommer, que curieusement les gens n'assimilent pas à de la consommation.

Est-ce qu'à l'image du retour vers le passé, on pourrait imaginer dans un futur proche une consommation qui reprenne paradoxalement les codes des Trente Glorieuses ?

J.-L. C. : C'est déjà le cas. L'univers de la grande distribution commence à être investi par les milieux artistiques, avec des friches commerciales qui se transforment en lieux de sorties, des noms de marques comme Super Marché ou La Superette... Les marques des Trente Glorieuses, comme Courtepaille, ont un capital de marque très fort qui, à mon avis, pourra servir de levier pour créer quelque chose derrière. Ce n'est pas nouveau, il y a déjà eu des repositionnements de marques comme K-way ou Polaroid. Plus récemment, il y a eu le cas des baskets Lidl : même le low cost des années 1990 peut faire l'objet d'un repositionnement ! Une fois que la marque est connue et qu'elle est dans l'imaginaire de toute une génération qui a grandi avec, c'est assez puissant. ●

PROPOS RECUEILLIS PAR LAURA HENDRIKX

* Éditions Arkhê, collection Vox'. 2019. 190 pages, 18 €.

60
millions
de consommateurs

Complétez votre

Découvrez nos anciens numéros

Une mine d'informations utiles pour consommer juste et en parfaite connaissance de cause



N° 562 (Octobre 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Couches pour bébé
- Aides culinaires (bouillons, fonds, fumets...)
- Sèche-linge
- Albums photo



N° 561 (Septembre 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Toxiques dans les produits d'hygiène et de beauté
- Téléviseurs et vidéoprojecteurs
- Jambons
- Tondeuses à barbe



N° 560
(Juillet-Août 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Antimoustiques
- Eaux en bouteille
- Glaces et sorbets
- Liseuses



N° 559
(Mai-Juin 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Huiles
- Sièges auto
- Perceuses-visseuses



N° 558 (Avril 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Produits alimentaires bio : où les acheter ?
- Robots cuiseurs
- Tondeuses robots
- Assurance-vie



N° 557 (Mars 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Tarifs SNCF
- Lunettes anti-lumière bleue
- Steaks hachés
- Fournisseurs Internet et mobiles



N° 556 (Février 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Lessives
- Écouteurs sans fil
- Vins de Bordeaux bio



N° 555 (Janvier 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Sticks à lèvres, crèmes pour les mains
- Matelas
- Soupes



N° 554 (Déc. 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Champagnes
- Parfums
- Chocolats
- Téléviseurs
- Coquilles St Jacques et crevettes



N° 553 (Nov. 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Doudounes
- Gants démaquillants
- Assistants vocaux



N° 552 (Octobre 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Biscuits
- Radiateurs électriques
- Services consommateurs

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE



Passez votre commande en ligne
sur <https://www.60millions-mag.com>
ou sur l'appli 60 Millions



60
millions
de consommateurs

collection

Et aussi...

Découvrez nos hors-séries

Des guides pratiques et complets sur les sujets de la vie quotidienne



HS 132S
(Septembre 2020)
6,90 €



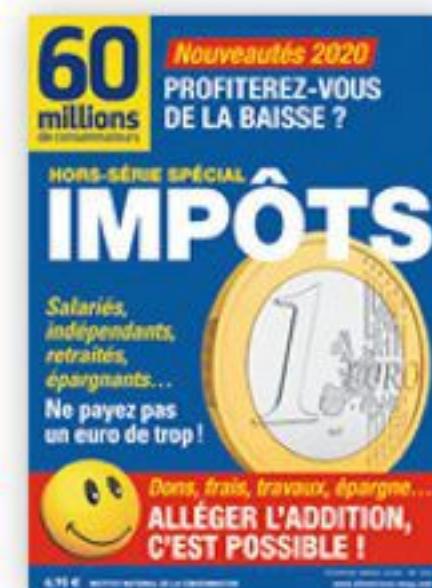
HS 204
(Juin 2020)
6,90 €



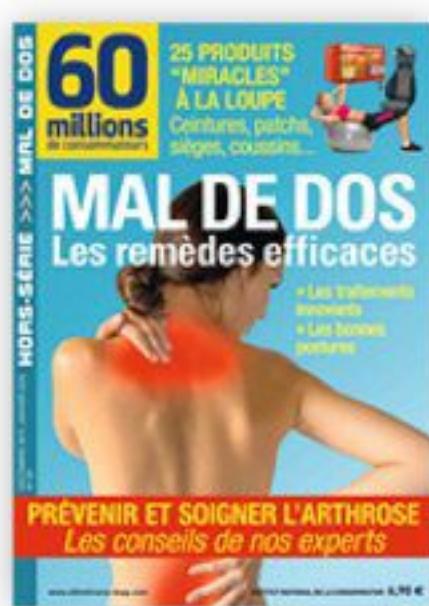
HS 131S
(Mai 2020)
6,90 €



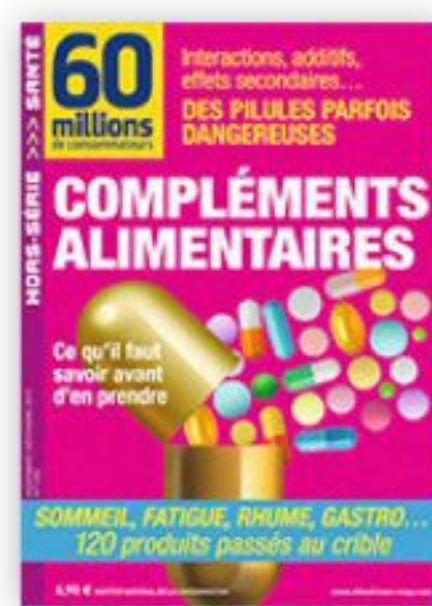
HS 203
(Avril 2020)
6,90 €



HS 202
(Février 2020)
6,90 €



HS 201
(Décembre 2019)
6,90 €



HS 130S
(Novembre 2019)
6,90 €



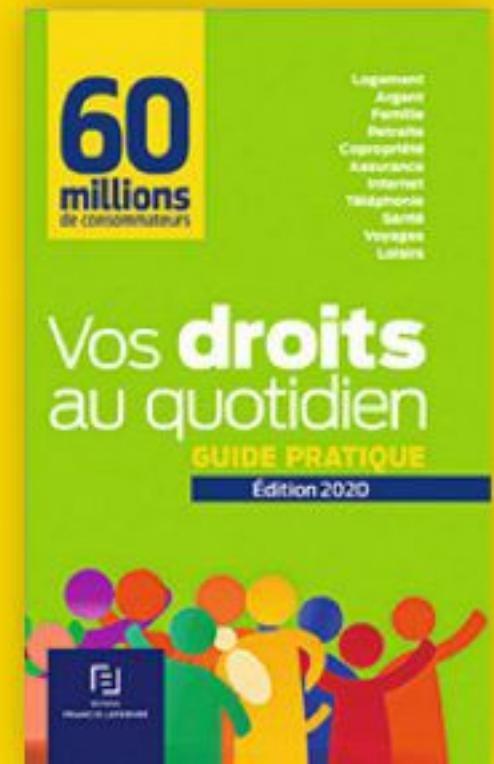
HS 200
(Octobre 2019)
6,90 €



HS 199
(Juillet 2019)
6,90 €



HS 196
(Décembre 2018)
6,90 €



Le guide
Vos droits
au quotidien

Un ouvrage
exceptionnel
de 1 800 pages,
sans équivalent
pour les particuliers.

Indispensable pour
vous aider à régler
vos problèmes de
la vie courante et
défendre vos intérêts

39,90 €
Pour le commander, utiliser
le bon de commande
en page 4 de ce numéro



BON DE COMMANDE

563

À compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à : 60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Libre réponse 55166 - 60647 Chantilly Cedex

Je coche les cases des numéros mensuels ou hors-séries que je souhaite recevoir :

			PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIX TOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS 132S <input type="checkbox"/> HS 204 <input type="checkbox"/> HS 131S <input type="checkbox"/> HS 203 <input type="checkbox"/> HS 202 <input type="checkbox"/> HS 201 <input type="checkbox"/> HS 130S <input type="checkbox"/> HS 200 <input type="checkbox"/> HS 199 <input type="checkbox"/> HS 196		6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 562 <input type="checkbox"/> N° 561 <input type="checkbox"/> N° 560 <input type="checkbox"/> N° 559 <input type="checkbox"/> N° 558 <input type="checkbox"/> N° 557 <input type="checkbox"/> N° 556 <input type="checkbox"/> N° 555 <input type="checkbox"/> N° 554 <input type="checkbox"/> N° 553 <input type="checkbox"/> N° 552		4,80 €		
Pour ranger vos revues	<input type="checkbox"/> Reliure(s) pour les mensuels <input type="checkbox"/> Coffret(s) pour les hors-séries		10 € l'unité		
Frais de port			1 € par produit		
				TOTAL	

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal | | | | Ville

Téléphone | | | | | | | |

Email :

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

- Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS
 Carte bancaire

N° : | | | | | | | | | | | | | | | |

Expire fin : | | | |

Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/01/2021. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, situé au 18 rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case Pour l'achat d'anciens numéros, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR GILLES MANDROUX, AVEC BENJAMIN DOURIEZ, LIONEL MAUGAIN, LAURENCE OLLIVIER

8 000 €

C'est le montant que les professions libérales, artisans, commerçants peuvent retirer par anticipation sur leurs contrats Madelin et Plans épargne retraite individuels (PERin), avant la fin de l'année et à titre exceptionnel. Sur cette somme, 2 000 € sont en franchise d'impôts.

Contester le montant d'un état daté

Le montant maximum qu'un syndic peut facturer pour établir l'état daté, ce document que le copropriétaire devra fournir à l'acheteur lors de la vente de son logement, se monte à 380 € (décret du 21 février 2020). Si votre syndic réclame davantage, ne vous laissez pas faire. Une lettre type (« Vous contestez le montant de l'état daté ») est disponible sur inc-conso.fr. •



SUCCESSION

Un inventaire des meubles parfois utile

Dans le cadre d'une succession, les biens meubles (vaisselle, mobilier, œuvres d'art, etc.) contenus dans un logement sont évalués forfaitairement à 8 % de la valeur de celui-ci. Vous héritez d'un parent passionné d'art ou de bijoux ? Mieux vaut solliciter du notaire un inventaire de ces biens, si vous estimez leur prix supérieur au forfait de 8 %. Objectif : faire baisser le montant total de la succession, sur lequel sont calculés les droits à payer et donc les réduire. L'inventaire permet de chiffrer la valeur de chaque bien meuble à dire d'expert. Attention toutefois à vous informer du coût de cet inventaire, variable de quelques centaines à quelques milliers d'euros, selon la nature des biens, leur nombre et leur valeur. •

En zone argileuse, un diagnostic s'impose

Lors de la vente ou de l'achat d'un terrain à construire sur une zone de sols argileux, une étude géotechnique doit désormais être annexée au compromis de vente. Elle vise à détecter les risques de mouvements de terrain liés à la sécheresse ou à un apport massif d'eau, des facteurs pouvant provoquer des fissures. Les opérations et les zones concernées ainsi que le contenu du diagnostic sont définis par un arrêté du 22 juillet 2020. •

Le dépôt d'une vraie plainte en ligne bientôt possible

Depuis plusieurs années, il est possible d'entamer en ligne une démarche de dépôt de plainte sur le site service-public.fr pour une atteinte aux biens (vol, dégradation, escroquerie...) ou un fait discriminatoire (diffamation, injure...). Il faut ensuite prendre rendez-vous à la gendarmerie ou au commissariat pour aller signer cette plainte. Objectif de cette pré-plainte en ligne : un gain de temps pour la victime et les forces de l'ordre. Bientôt, le dépôt d'une "vraie" plainte en ligne sera possible, mais uniquement pour les victimes de faits commis sur Internet, selon deux arrêtés des 26 et 30 juin 2020. Les personnes ayant subi une escroquerie, un chantage en ligne ou une extorsion de fonds (tel un piratage de compte bancaire) n'auront donc plus à se déplacer, ou uniquement si elles le souhaitent. •

ISTOCK



Complémentaires santé : la résiliation facilitée

Les assurés devraient pouvoir résilier plus facilement. Et les assureurs et les mutuelles sont tenus d'être plus transparents sur leurs frais de gestion.

Résilier son assurance santé complémentaire devrait être plus facile à compter du 1^{er} décembre. Les assurés pourront mettre fin à leur contrat à tout moment, sans frais ni pénalités, après un délai d'un an suivant sa souscription. Mais cette facilité ne sera pas offerte pour un contrat rendu obligatoire par un employeur.

Sauf coup de théâtre...

Elle émane de la loi du 16 juillet 2019, qui fixe une date d'entrée en vigueur au plus tard le 1^{er} décembre 2020... sauf coup de théâtre de dernière minute ! En effet, on attend encore le décret d'application. Et plusieurs associations de consommateurs (CLCV, UFC-Que Choisir, Unaf...) redoutent que le lobby des assureurs obtienne un délai de grâce en raison de la crise sanitaire.

Par ailleurs, mutuelles et assureurs sont tenus, depuis le 1^{er} septembre, de mieux informer à propos des frais de gestion facturés sur leurs complémentaires santé. Il s'agit de la part de la cotisation payée par l'assuré au titre de la conception des contrats, de leur commercialisation, de leur souscription et de leur gestion globale. L'information doit figurer sur tout devis et proposition commerciale, ainsi que sur un document envoyé au moins une fois par an. Les frais doivent être indiqués en pourcentage du montant des cotisations que les compagnies encaissent sur les contrats santé. Et en pourcentage du montant total des remboursements de soins versés annuellement. Il n'est pas certain que ces données soient très éclairantes, la marge bénéficiaire de chaque contrat restant, elle, secrète ! ● G. M.

AFFAIRE JUGÉE

Quand le bailleur tarde à s'attaquer aux punaises de lit...

Monsieur et Madame X. sont locataires d'un appartement dans le XVIII^e arrondissement de Paris. En juin 2018, ils découvrent qu'il est infesté de punaises de lit. S'en suivent plusieurs semaines de traitements (et de galère) pour parvenir à se débarrasser des indésirables. Pourtant, deux mois plus tôt, un autre logement, quatre étages plus haut, avait été touché. Alertée, la société propriétaire de l'immeuble avait tardé à réagir, ouvrant la voie à l'infestation de tout l'immeuble. Le découvrant, les époux X. ont alors saisi la justice. Le 15 mai 2020, le tribunal judiciaire de Paris leur a donné raison. Le bailleur ayant failli à son obligation « d'assurer au locataire la jouissance paisible du logement » (article 6 de la loi du 6 juillet 1989), il a été condamné à leur verser 1 000 € pour les frais engagés à l'occasion de la lutte contre les insectes, ainsi que 800 € pour leur préjudice moral. ●



IMMOBILIER : L'ACCALMIE DES PRIX

- 1% C'est la baisse moyenne des prix de la pierre pour 2021

pronostiquée par Meilleursagents.com, qui se base notamment sur un indicateur mesurant le rapport de force entre acheteurs et vendeurs (nombre des acheteurs divisé par celui des vendeurs). Il est passé de 21 % à 13 % dans les plus grandes villes, entre mars et septembre. La dynamique de hausse des prix s'enraye dans les grandes villes (voir tableau). Les tarifs, qui évoluaient au rythme moyen de + 1 % au premier trimestre, progressent désormais au ralenti. ●

Évolution dans les dix plus grandes villes

Bordeaux	+ 0,8 %
Lille	+ 0,5 %
Lyon	- 0,2 %
Marseille	+ 0,4 %
Montpellier	- 0,5 %
Nantes	+ 0,4 %
Nice	+ 0 %
Paris	- 0,4 %
Strasbourg	+ 1,4 %
Toulouse	- 0,5 %





Gaz : prenez le temps de comparer

➤ Les tarifs réglementés du gaz vont disparaître.

➤ Y a-t-il urgence à changer de fournisseur ?

Non. La fin des tarifs réglementés par les pouvoirs publics de vente de gaz naturel est programmée pour le 30 juin 2023. En revanche, depuis 2019, il n'est plus possible pour les particuliers de souscrire de tels contrats.

➤ Que faire si l'on a encore un contrat à prix réglementé ?

Au plus tard le 30 juin 2023, vous devrez avoir choisi un nouveau fournisseur de gaz naturel. À défaut, vous basculerez sur une offre de l'opérateur Engie. Les modalités de cette offre, encadrée par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), ne sont pas encore connues. En bref, vous disposez de près de trois ans pour vous décider. Des courriers adressés par La Poste, à l'effigie de Marianne, vous indiquent régulièrement la procédure à suivre. Rappelons que changer de fournisseur de gaz est simple, gratuit et sans coupures.

➤ Faut-il profiter du passage d'un démarcheur pour changer de fournisseur ?

C'est déconseillé. De nombreux commerciaux aux méthodes peu recommandables font du porte-à-porte. Certains vont jusqu'à vous abonner à votre insu auprès d'un nouveau fournisseur. Notre préconisation : prenez le temps de faire tourner le comparateur du médiateur de l'énergie, accessible via Internet (comparateur-offres.energie-info.fr) ou par téléphone au 0 800 112 212 (appel gratuit). Ensuite, mettez en concurrence les différentes offres du marché pour trouver la solution la mieux adaptée à votre consommation et à vos attentes (tarif fixe ou libre, énergie verte...).●

*Institut national de la consommation



par
Stéphanie Truquin
Économiste
à l'INC*

ING, la banque de moins en moins gratuite

Plus question, chez ING, d'utiliser gratuitement une carte bancaire de gamme supérieure – Gold Mastercard, en l'occurrence – sans y domicilier au moins une partie de ses revenus mensuels. Faute de virer chaque mois un minimum de 1200 € sur le compte courant, la banque en ligne ponctionnait jusqu'alors 5 € de frais de tenue de compte mensuellement aux détenteurs d'une carte Gold Mastercard, soit 60 € par an. Depuis le 1^{er} septembre, au motif qu'une telle carte offre la gratuité des paiements et retraits hors zone Euro, les frais sont passés à 10 € par mois, soit 120 € par an. Autant dire qu'on la paie aussi cher qu'ailleurs.●



VTC : une plateforme plus éthique pour commander sa course

Sur Eurecab.com, comparez les prix d'une course en taxi ou en véhicule de tourisme avec chauffeur (VTC) entre les professionnels disponibles puis commandez. « Les chauffeurs sont présentés nominativement, ce qui leur permet de fidéliser une clientèle. Surtout, ils sont indépendants, libres de fixer leurs tarifs et mieux rémunérés car notre commission sur le prix de la course est de 12 %, très inférieure à celle de 25 % que ponctionne Uber », assure Théodore Monzies, le président du site.●

SUITE DE NOTRE ENQUÊTE

Des banques lâchent le charbon

Après la publication de notre enquête « Quelle est la meilleure banque pour le climat ? » (voir n° 561, septembre 2020), nous avons reçu des demandes d'actualisation de certains établissements évoqués dans l'article.

Natixis, le Crédit agricole et BNP Paribas ont tous les trois mis à jour leur calendrier de sortie du charbon, et c'est le même, conformément aux accords de Paris : 2030

pour les pays européens et de l'OCDE et 2040 pour le reste du monde.

Les trois groupes ne soutiennent plus les acteurs du charbon (extraction, infrastructures et production d'électricité) qui développent de nouvelles capacités ni ceux qui n'ont pas de plan de sortie du charbon.

Reste à fournir des efforts similaires sur les autres énergies fossiles, le gaz et le pétrole... Sur celles-ci, rien de nouveau à annoncer...●



Toujours reliés à 60

60 millions de consommateurs

Index du forum

60millions-mag.com

S'INFORMER / TÉMOIGNER / ALERTER

Des actus

Des informations inédites en accès gratuit pour connaître en temps réel ce qui fait l'actualité de la consommation.

Un complément indispensable à votre magazine et à ses hors-séries.

Alerte produits !

Pour être informé des produits rappelés par les fabricants pour des **raisons sanitaires** (contaminés par la bactérie *Escherichia coli*, listérose...) ; **pour défaut de sécurité** (appareils pouvant prendre feu), **défaut d'étiquetage** (allergènes non indiqués dans la composition du produit)...

LE + DES ABONNÉS

La possibilité d'accéder gratuitement à la formule numérique des magazines et à l'ensemble des tests de «60».

Un forum

Pour échanger autour de vos problèmes de consommation ; découvrir si d'autres usagers connaissent les mêmes difficultés que vous. On compte aujourd'hui **38 000 fils de discussion** sur la banque, l'énergie, l'assurance, l'auto, l'alimentation, les achats en ligne, les fournisseurs d'accès à Internet, les livraisons, les grandes surfaces...

Éthique Des hypermarchés trop secrets

Enquête

La grande distribution est-elle exemplaire ? Nous avons interrogé six enseignes sur leur politique environnementale et sociale. Elles ont rechigné à répondre, ou l'ont fait partiellement...

Évaluer et comparer les grandes surfaces, voilà un exercice auquel s'adonne 60 Millions de consommateurs, et avant «50», depuis les années 1970. Mais l'époque n'est plus seulement à la recherche du plus bas prix ou de l'assortiment le plus large. Les consommateurs veulent également, et de plus en plus, savoir à quelle sorte d'entreprise ils ont affaire, comment elles traitent leurs salariés, leurs fournisseurs ; comment elles limitent leur impact sur l'environnement, l'usage des plastiques ; comment elles luttent contre le gaspillage, économisent l'énergie, ou favorisent les produits locaux.

LA MOITIÉ DES ENSEIGNES N'ONT PAS JOUÉ LE JEU

C'est ce que nous voulions savoir, afin d'évaluer et de comparer nos grands distributeurs. Pour ce faire, nous avons adressé 88 questions aux six plus grands réseaux d'hypers et de supermarchés. Disons-le tout de suite : trois n'ont pas répondu : E.Leclerc, Auchan et Système U. C'est le premier résultat tangible de notre étude : cer-

taines enseignes n'ont pas très envie que l'on mette le nez dans leur arrière-boutique. Pour cette raison, nous ne pouvons pas les classer, ni les évaluer. Seul Carrefour, Casino et Intermarché ont répondu... souvent partiellement.

LUTTE POUR LE CLIMAT, PEUT MIEUX FAIRE

C'est l'urgence, et tout le monde doit y contribuer. La lutte contre le dérèglement du climat passe nécessairement par la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Notre étude

Les enseignes qui nous



Carrefour

Carrefour compte 248 hypermarchés, 1 055 supermarchés et 3 914 magasins de proximité en France en 2019. L'enseigne emploie 104 470 salariés dans notre pays. Elle détient 19,9 % de parts de marché, selon le magazine spécialisé LSA.

• Les plus

- Le moins émetteur de CO₂ au mètre carré.
- Sortie du diesel prévue en 2030 pour les livraisons aux entrepôts.
- Flotte roulant intégralement au biométhane d'ici 2022.
- 80 % des déchets alimentaires valorisés.
- La plus large offre de produits bio.
- 100 substances controversées bannies, 140 additifs retirés.
- Pour les salariés, treizième mois et prime de vacances (1/2 mois de salaire).

• Les moins

- Aucune action déclarée sur la gestion des déchets non alimentaires.
- Manque de transparence sur la parité et le climat social.



Dans les magasins, Carrefour semble être le moins polluant avec 0,05 tonne équivalent (teq) de CO₂ par m², contre 0,19 teq de CO₂ par m² pour Casino. Intermarché n'a pas répondu. Sur la partie transports de marchandises, la part du diesel reste trop importante (au moins les trois quarts pour chacune). Carrefour souhaite sortir du diesel en 2030, en misant sur des véhicules roulants au biométhane. Casino, annonce que 40 % de sa flotte roulera au gaz naturel d'ici la fin de l'année.

EN QUÊTE D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Que font-ils pour réduire la consommation d'énergie et passer au renouvelable ?

Intermarché semble être le moins gourmand : l'enseigne annonce

450 kWh/m² contre 466 kWh/m² pour Carrefour et Casino. Mais Les Mousquetaires admettent que la part des énergies renouvelables reste marginale (1/5 au gaz et 4/5 à l'électricité dont 72 % issus du nucléaire). Intermarché prévoit cependant d'atteindre un tiers de ces consommations en énergies renouvelables d'ici 2030 grâce, notamment, à l'installation de 500 000 m² de panneaux photovoltaïques d'ici trois ans. Casino affiche une avance sur le photovoltaïque (477 000 m² installés contre 9 200 m² chez Intermarché). Carrefour revendique, lui aussi, une place de « premier acteur de l'auto-consommation » avec une production photovoltaïque qui représente 1,5 % de sa consommation.

UN PEU MOINS DE DÉCHETS ET D'EMBALLAGES

Depuis plusieurs années, ils s'efforcent de valoriser leurs déchets, c'est-à-dire de les transformer en d'autres produits ou en énergie. Carrefour a, par exemple, réduit de 15 % les déchets générés par son activité

ont répondu...



Casino

Fin 2019, Casino France (Géant, Monoprix, Franprix, Vival, Sherpa...)

comptait 27 000 salariés au sein de 109 hypermarchés, 411 supermarchés, 790 magasins de proximité. Sa filiale logistique Easydis emploie 2 500 salariés. Le groupe atteint 10,8 % de parts de marché.

• Les plus

- La plus large offre de produits locaux (33 % des références).
- L'enseigne qui emploie le plus de personnes en situation de handicap (10 %).
- L'enseigne la plus transparente sur les questions sociales.
- La seule à nous avoir signalé le versement d'une prime Macron à ses salariés en 2019.

• Les moins

- Peu ambitieuse sur la réduction de CO₂.
- Trop peu de substances controversées bannies.



Intermarché Les Mousquetaires

Il s'agit d'un groupement de commerçants indépendants qui a réalisé 23,5 milliards de chiffre d'affaires (hors carburant) en 2019. Le siège employait 1 462 salariés fin 2019. Son parc compte 1 832 points de vente. Sa part de marché est de 15 % en 2019.

• Les plus

- Le moins consommateur d'énergie au mètre carré et le plus ambitieux dans les énergies renouvelables.
- Zéro référence en plastique jetable, le plus engagé sur les références réutilisables.
- Le plus en avance sur le vrac.
- 85 % des points de vente recyclent tous les cartons et plastiques d'emballage.
- 93 % des salariés en CDI dont 95 % à plein temps.

• Les moins

- Aucune donnée sur la valorisation des déchets.



depuis cinq ans, et valorise les trois-quarts des déchets qu'elle génère, contre la moitié pour Casino. Qui, en revanche, s'est engagé dans un pacte qui prévoit de recycler 60 % des emballages plastique d'ici 2022.

Intermarché préfère travailler sur l'allongement de la durée des produits hors alimentaire, notamment en référençant des vêtements plus résistants. Les Mousquetaires disent ne plus vendre d'articles en plastique jetable, Carrefour en a retiré 75 (mais en propose encore 70), Casino n'a pas répondu sur ce point. Tous proposent des produits durables et réutilisables (gourdes, culottes menstruelles, etc.) mais Intermarché semble disposer du choix le plus large. S'agissant de la vente en vrac, Intermarché paraît

là encore le plus avancé, notamment avec l'expérimentation d'un rayon liquides (huile, sirop, vinaigre, gel douche, etc.) dans certains points de vente.

LE BIO ET LE LOCAL PROGRESSENT

Carrefour semble en avance sur le bio, avec 22 % de références estimées sur l'offre totale de produits, contre 13 % pour Casino et 8 % pour Intermarché. De plus, l'intégralité du bio en fruits, légumes, mais aussi en boucherie serait d'origine française chez Carrefour. Pour les autres références bio, 45 % des produits viennent de notre pays. Trois quarts

Un effort est fait sur les produits durables et réutilisables.

de l'offre bio est française chez Casino, deux tiers pour Intermarché.

Carrefour a également développé une gamme de produits en "conversion

bio" (des exploitations en transition vers l'agriculture sans pesticides), avec 32 références (Intermarché en annonce 5). Casino préfère travailler avec des fournisseurs engagés sur le « zéro résidu de pesticides ».

Sur l'approvisionnement local, Casino fait la course en tête avec 17 000 références, soit environ un tiers des produits vendus, contre environ 4 300 références, soit moins de 10 % de l'offre pour Carrefour. Intermarché n'a pas fourni de données.

Notre étude

... et celles qui n'ont pas répondu



E.Leclerc

Le mouvement E.Leclerc est un groupement de 721 "centres"

indépendants en France, surtout des hypermarchés. Le réseau employait 133 000 salariés en 2018. Avec 21,6 % de parts de marché en 2019, il est le premier distributeur français.

• Notre étude

E.Leclerc n'a même pas accusé réception du questionnaire, ce qui en fait le plus opaque en ce qui concerne l'environnement et le social. Pourtant, le groupement communique largement sur ces thèmes. Mais communication n'est pas information.



Commerçants autrement

en 2019. Sa part de marché est de 10,8 %.

• Notre étude

Système U communique à grands renforts publicitaires sur ses engagements autour de la qualité des produits. La coopérative s'est dite favorable aux échanges sur le sujet, mais n'a finalement pas trouvé le temps de répondre à nos questions sur ces mêmes sujets. Pourquoi ?

Système U

Système U est une coopérative de 1601 magasins indépendants



Auchan

Créé en 1961, Auchan emploie 73 800 salariés au sein de

118 hypermarchés, 399 supermarchés et 8 magasins de proximité. Sa part de marché s'élève à 10,1 % en 2019.

• Notre étude

Auchan nous a fait parvenir un rapport financier et une déclaration de performances extra-financières datant de 2018. Mais il n'a pas répondu à nos questions, ce qui l'exclut lui aussi de l'enquête comparative.



MOINS DE GÂCHIS DANS L'ALIMENTAIRE

Les trois enseignes ont passé un contrat avec l'application Too Good To Go, qui permet aux consommateurs de venir récupérer des produits périsposables en fin de journée. Elles font des dons aux banques alimentaires, des promotions sur les produits en date limite courte. Casino annonce ainsi 17 millions de repas sauvés du gaspillage, 100 % de la marchandise donnée avant péremption, et 302 000 paniers sauvegardés avec Too Good To Go. Chez Carrefour, 82 % des invendus alimentaires seraient valorisés, et 85 millions de repas sont fournis aux associations locales. Intermarché, quant à lui, a donné l'équivalent de 12 millions de repas, et sauvegardé 150 000 paniers via l'application.

Le non-alimentaire ne suscite pas vraiment les mêmes efforts. Casino, contre des bons d'achat, reprend certains produits pour les donner ou les revendre d'occasion, et Intermarché fait des dons d'invendus à des associations. Mais rien de plus n'est prévu.

DES SUBSTANCES CONTROVERSÉES BANNIES

Carrefour a été le premier à évincer les OGM en 1998. L'enseigne a depuis exclu une centaine de substances controversées des produits de sa propre marque. Elle a développé une « Filière Qualité Carrefour » (animaux nourris sans OGM, sans traitement antibiotique, cultures sans traitement chimique, etc.) pour 20 % de l'offre en produits frais. De son côté, Intermarché a banni les OGM en

Travail des enfants, travail forcé : une réalité sous-estimée

• **La question n'est ni taboue ni prioritaire.** La plupart des grandes surfaces ont identifié le risque de travailler avec des fournisseurs qui recourent au travail forcé et à celui des enfants. Dans le rapport d'activité de Carrefour, par exemple, 2 % des audits le signalent. Ce qui paraît très minoré. « Dans plusieurs secteurs et certains pays, le risque est majeur et systémique, explique notre partenaire,

l'organisation Ressources humaines sans frontières (RHSF). Le travail des enfants dans l'agriculture est fréquent dans certains pays africains. Le problème est très complexe à résoudre, notamment du fait du poids du travail informel, des traditions, des migrations de familles... »

• **La loi sur le devoir de vigilance, votée en mars 2017, oblige les donneurs d'ordre d'une certaine**

taille à veiller aux bonnes pratiques sociales et environnementales de leurs filiales et sous-traitants.

• « **Les entreprises n'expliquent pas quelles actions, au-delà des audits, sont mises en place pour travailler en profondeur avec les parties prenantes lorsque le risque est systémique et inhérent au pays ou au secteur d'activité** », déplore RHSF.

2003, reformulé plus de 900 recettes entre 2007 et 2017, en abaissant le taux de sucres, de gras, de sel, etc. Il a retiré six colorants azoïques de ses produits en 2012. Cette année, plus de 140 additifs devraient être bannis. Prochaine étape pour Intermarché : exclure les substances controversées des produits d'hygiène et cosmétiques.

Casino semble moins en pointe. L'enseigne a identifié seulement 37 substances controversées à éliminer de sa marque de distributeur, dont 17 l'ont été à ce jour. Elle a banni les colorants azoïques dans les produits pour enfants et, est en passe de supprimer des arômes artificiels dans les sirops de fructose et glucose.

Casino est le seul à dévoiler les écarts de salaire homme/femme.

ET SI ON PARLAIT DE LA POLITIQUE SOCIALE...

Difficile de savoir comment les grandes surfaces se comportent avec leur salariés et leurs fournisseurs. Sur le turn-over dans les magasins et les entrepôts, aucune enseigne n'a répondu. On sait simplement que l'ancienneté moyenne chez Casino est de quatorze ans, et que le

groupe emploie 93 % de ses salariés en CDI, c'est le même taux chez Intermarché qui précise que la quasi-totalité est à temps complet.

Un 13^e mois est versé chez Casino et Carrefour. Celle-ci offre aussi une prime de vacances (jusqu'à 1/2 mois de salaire). L'écart entre le plus bas et le plus haut salaire n'est communiqué par aucune enseigne.

Sur la parité, quelques réponses. Le comité de direction de Casino est composé à 31,5 % de femmes (22,2 % pour Intermarché). Casino est le seul à dévoiler l'écart de salaire entre les hommes et femmes, qui est réel mais limité. En revanche, aucune femme ne figure parmi les dix plus hauts salaires. C'est un bon point pour Casino non pas pour l'égalité, mais pour sa transparence sur la question. Car, sur tous les sujets, l'opacité est bien le principal reproche que l'on peut faire à la grande distribution... •

LIONEL MAUGAIN

Ingénieur d'étude : ANTOINE CHAMPION
Économiste : SOPHIE RÉMOND

L'étude a été réalisée entre le mois d'avril et le mois de juin, avec l'expertise de deux ONG :
- Agir pour l'environnement (APE). Plus d'infos sur : agirpourlenvironnement.org/
- Ressources humaines sans frontières (RHSF). Plus d'infos sur : rhsansfrontieres.org/fr/

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

15

associations de consommateurs, régies par la loi de 1901, sont officiellement agréées pour représenter les consommateurs et défendre leurs intérêts. La plupart de leurs structures locales tiennent des permanences pour aider à résoudre les problèmes de consommation.

Pour le traitement de vos dossiers, une contribution à la vie de l'association pourra vous être demandée sous forme d'adhésion. Renseignez-vous au préalable. Pour connaître les coordonnées des associations les plus proches de chez vous, interrogez les mouvements nationaux ou le Centre technique régional de la consommation (CTRC) dont vous dépendez. Vous pouvez aussi consulter le site inc-conso.fr, rubrique Associations de consommateurs et trouver celle la plus proche de chez vous.

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

Adeic (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur)
27, rue des Tanneries, 75013 Paris.
TÉL.: 01 44 53 73 93
E-MAIL: contact@adeic.fr
INTERNET: www.adeic.fr

Afoc (Association Force ouvrière consommateurs)
141, av. du Maine, 75014 Paris.
TÉL.: 01 40 52 85 85
E-MAIL: afoc@afoc.net
INTERNET: www.afoc.net

ALLDC (Association Léo-Lagrange pour la défense des consommateurs)
150, rue des Poissonniers,
75883 Paris Cedex 18.
TÉL.: 01 53 09 00 29
E-MAIL: consom@leolagrange.org
INTERNET: www.leolagrange-conso.org

CGL (Confédération générale du logement)
29, rue des Cascades,
75020 Paris.
TÉL.: 01 40 54 60 80
E-MAIL: info@lacgl.fr
INTERNET: www.lacgl.fr

CLCV (Consommation, logement et cadre de vie)
59, bd Exelmans, 75016 Paris.
TÉL.: 01 56 54 32 10
E-MAIL: clcv@clcv.org
INTERNET: www.clcv.org

Cnafal (Conseil national des associations familiales laïques)
19, rue Robert-Schuman,
94270 Le Kremlin-Bicêtre.
TÉL.: 09 71 16 59 05
E-MAIL: cnafal@cnafal.net
INTERNET: www.cnafal.org

CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques)
28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.
TÉL.: 01 48 78 82 74
E-MAIL: cnafc-conso@afc-france.org
INTERNET: www.afc-france.org

CNL (Confédération nationale du logement)
8, rue Mériel, BP 119,
93104 Montreuil Cedex.
TÉL.: 01 48 57 04 64
E-MAIL: cnl@lacnl.com
INTERNET: www.lacnl.com

CSF (Confédération syndicale des familles)
53, rue Riquet, 75019 Paris.
TÉL.: 01 44 89 86 80
E-MAIL: contact@la-csf.org
INTERNET: www.la-csf.org

Familles de France

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.
TÉL.: 01 44 53 45 90.
E-MAIL: conso@familles-de-france.org
INTERNET: www.familles-de-france.org

Familles Rurales

7, cité d'Antin, 75009 Paris.
TÉL.: 01 44 91 88 88
E-MAIL: infos@famillesrurales.org
INTERNET: www.famillesrurales.org

Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers des transports)

32, rue Raymond-Losserand,
75014 Paris. TÉL.: 01 43 35 02 83
E-MAIL: contact@fnaut.fr
INTERNET: www.fnaut.fr

Indecosa-CGT (Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT)
263, rue de Paris, 93516 Montreuil Cedex. TÉL.: 01 55 82 84 05
E-MAIL: indecosa@cgtr.fr
INTERNET: www.indecosa.cgt.fr

UFC-Que Choisir (Union fédérale des consommateurs-Que Choisir)
233, bd Voltaire, 75011 Paris
TÉL.: 01 43 48 55 48
INTERNET: www.quechoisir.org

Unaf (Union nationale des associations familiales)
28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.
TÉL.: 01 49 95 36 00
INTERNET: www.unaf.fr

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CTRC Auvergne
17, rue Richepin,
63 000 Clermont-Ferrand.
TÉL.: 04 73 90 58 00
E-MAIL: u.r.o.c@wanadoo.fr

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté
2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7,
21000 Dijon.
Dijon : TÉL.: 03 80 74 42 02
E-MAIL: contact@ctrcc-bourgogne.fr
Besançon : TÉL.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrcc.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

Maison de la consommation et de l'environnement
48, boulevard Magenta,
35200 Rennes.
TÉL.: 02 99 30 35 50
INTERNET: www.mce-info.org

CENTRE-VAL DE LOIRE

CTRC Centre Val de Loire
10, allée Jean Amrouche, 41000 Blois.
TÉL.: 02 54 43 98 60
E-MAIL: ctrccentre@wanadoo.fr

GRAND EST

Chambre de la Consommation d'Alsace et du Grand Est
7, rue de la brigade d'Alsace Lorraine,
BP 6, 67064 Strasbourg cedex.
Strasbourg : TÉL.: 03 88 15 42 42
E-MAIL: contact@cca.asso.fr
INTERNET: www.cca.asso.fr

HAUTS-DE-FRANCE

CTRC Hauts-de-France
6, bis, rue Dormagen,
59350 Saint André-lez-Lille.
TÉL.: 03 20 42 26 60. E-MAIL: uroc-hautsdefrance@orange.fr
INTERNET: www.uroc-hautsdefrance.fr

ÎLE-DE-FRANCE

CTRC Île-de-France
100, boulevard Brune, 75014 Paris.

TÉL.: 01 42 80 96 99

INTERNET: www.ctrcc-iledefrance.fr

NORMANDIE

CTRC Normandie
Maison des solidarités,
51, quai de Juillet, 14000 Caen.
TÉL.: 02 31 85 36 12
E-MAIL: ctrcc@consonormandie.net
INTERNET: www.consonormandie.net

NOUVELLE AQUITAINE

Union des CTRC/ALPC en Nouvelle Aquitaine
Antenne Limousin et siège social
1, rue Paul Gauguin,
87100 Limoges.
TÉL.: 05 55 77 42 70
E-MAIL: ctrcc.alpc@outlook.com
INTERNET: www.unionctrccalpc.com
Antenne Poitou-Charentes/Vendée
11, place des Templiers.
86000 Poitiers
TÉL.: 05 49 45 50 01
E-MAIL: ctrcc.poitoucharentes@wanadoo.fr

Antenne Aquitaine

Agora, 8, chemin de Lescan
33150 Cenon.
TÉL.: 05 56 86 82 11
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

OCCITANIE

CTRC Occitanie
31 allée Léo-Foucault
34000 Montpellier
TÉL.: 04 67 65 04 59
E-MAIL: ctrcc@conso-languedocroussillon.org
INTERNET: www.conso-languedocroussillon.org

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur
23, rue du Coq, 13001 Marseille.
TÉL.: 04 91 50 27 94
E-MAIL: contact@ctrcc-paca.org
INTERNET: www.ctrcc-paca.org

Pour les départements d'outre-mer, référez-vous aux sites des associations nationales.

Rénovation énergétique Profiter de l'éco-PTZ

Zoom

Bénéficier d'un crédit de plusieurs milliers d'euros sans payer d'intérêts ? C'est le principe de l'éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ), précieux pour aider à financer les travaux, souvent coûteux, d'isolation ou encore l'installation d'un chauffage par énergie renouvelable.

En vigueur jusqu'à fin 2021, ce prêt "gratuit" est destiné à financer l'amélioration de la performance énergétique dans votre logement – soit un "bouquet" de travaux, soit une action isolée. Ce crédit qui doit être sollicité auprès d'une banque, est remboursable sur trois ans au minimum et quinze ans au maximum. Nos réponses aux principales questions.

Quels sont les travaux éligibles ?

L'éco-PTZ finance des travaux améliorant la performance énergétique, bénéficiant d'une aide du programme "Habiter mieux" de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) ou correspondant à au moins une des actions listées à l'article R. 319-16 du code de la construction et de l'habitation. Sont notamment concernés les travaux d'isolation thermique des toitures, des murs extérieurs, des fenêtres... Il permet également la réhabilitation de systèmes d'assainissement non collectifs.

Doivent-ils être réalisés par un professionnel ?

Oui, et sauf dans le cas de la réhabilitation de l'assainissement non collectif, les professionnels doivent être labellisés « reconnu garant de l'environnement » (RGE). L'annuaire est disponible sur le site faire.gouv.fr/trouvez-un-professionnel. À savoir : les matériaux utilisés doivent posséder des caractéristiques techniques minimales fixées par le code des im- pôts (article 18 bis de l'annexe 4).

La banque peut-elle refuser ma demande d'éco-PTZ ?

Oui mais, de votre côté, rien ne vous empêche de chercher auprès d'un autre établissement. Ainsi, un emprunteur de plus de 70 ans, après un premier échec, a réussi à décrocher un éco-PTZ lors de sa seconde tentative, simplement en faisant jouer la concurrence.

En tant que locataire, puis-je en bénéficier ?

Non, l'éco-PTZ, délivré sans conditions de ressources, ne s'adresse qu'aux propriétaires et aux bailleurs.

Est-il possible de le cumuler avec d'autres aides ?

Oui, avec le prêt à taux zéro, délivré sous conditions de ressources pour l'achat de sa résidence principale, et avec la plupart des aides : subventions de l'Anah... •

LAURENCE OLLIVIER
Économiste :
STÉPHANIE TRUQUIN



Les montants maximums de l'éco-PTZ

Nombre ou type de travaux

- Une action seule
- 2 travaux
- 3 travaux ou plus
- Performance énergétique globale
- Assainissement non collectif

Plafond par logement

15 000 € (sauf fenêtres*)
25 000 €
30 000 €
30 000 €
10 000 €

Source : Ademe. * Plafond fixé à 7 000 € pour le remplacement de fenêtres en simple vitrage.

Démarchage « Je suis harcelée d'appels publicitaires »



Coaching droit

Face au démarchage téléphonique, le ras-le-bol est général. Les Français n'en peuvent plus des appels en tout genre, notamment ceux pour vendre des panneaux solaires ou des travaux d'isolation.

Les abus ont été si nombreux que le secteur de la rénovation énergétique est, dorénavant, interdit de démarchage par téléphone. L'interdiction, entrée en vigueur fin juillet, est encore loin d'être respectée, comme le montre le cas de Nathalie. Pour autant, pas question de se résigner. S'il n'existe pas de solution miracle pour faire totalement disparaître les appels importuns, plusieurs actions peuvent réduire leur nombre.

Le cas de Nathalie : « Je reçois de nombreux appels très insistants, y compris sur mon mobile, pour me proposer de changer d'opérateur, de refaire mon isolation pour 1 € (alors que je suis locataire !), ou de poser du double vitrage... J'ai beau expliquer aux démarcheurs que je ne veux pas être dérangée (je suis dans l'annuaire avec la mention « refuse le démarchage téléphonique »), il n'y a rien à faire ! Tous ces appels proviennent de numéros en 09 ; quand je les rappelle, le poste ne décroche pas, ou je tombe sur un répondeur saturé. Existe-t-il un moyen de ne plus être appelée sans devoir aller dans un commissariat ?

1 INSCRIVEZ-VOUS À BLOCTEL

C'est la démarche à effectuer en priorité pour Nathalie. La liste officielle d'opposition au démarchage téléphonique, Bloctel, existe depuis 2016. Certes, elle a été critiquée pour son inefficacité. Trop de professionnels ne respectent pas l'obligation de nettoyer leurs fichiers de démarchage pour ne pas appeler les personnes inscrites sur la liste. Mais le récent renforcement des sanctions laisse espérer une amélioration progressive. Désormais, en cas de manquement, les entreprises encourrent 375 000 € d'amende contre 75 000 € auparavant (loi du 24 juillet 2020).

De toute façon, l'inscription étant gratuite, il n'y a rien à perdre : au moins Nathalie sera à l'abri des appels des entreprises respectueuses de la loi... Il suffit d'inscrire ses numéros de téléphone (fixe et mobile) sur le site Bloctel.gouv.fr. L'inscription est valable trois ans. À l'issue de ce délai, il faut renouveler la démarche (un mail vous est envoyé pour vous informer de l'approche de l'échéance).

2 SOYEZ (UN PEU) PATIENT

Une fois inscrit(e) sur Bloctel, il faut compter un mois pour espérer voir les sonneries s'espacer. En effet, les démarcheurs ont l'obligation de net-

toyer leurs fichiers de démarchage au moins une fois par mois. Après ce délai, certaines entreprises conservent le droit de vous appeler : les instituts de sondage, les associations caritatives, les sociétés vendant journaux et magazines – qui ne sont pas soumis à l'action de Bloctel. Celles avec lesquelles vous avez un contrat en cours, comme votre opérateur de téléphonie, peuvent également vous démarcher par téléphone, mais uniquement pour un produit ou un service en lien avec ce premier contrat.

3 FAITES RETIRER VOTRE NUMÉRO DES ANNUAIRES

Le simple fait d'avoir son numéro dans l'annuaire, même accompagné de la mention « opposé au démarchage téléphonique », peut exposer à des appels publicitaires. En effet, certains professionnels utilisent, en toute illégalité, des logiciels permettant d'aspirer les données des annuaires publiés en ligne pour mener des campagnes de démarchage.

C'est votre opérateur qui transmet votre numéro aux annuaires papier et Internet, ainsi qu'aux différents services de renseignements. Il le fait par défaut pour votre numéro fixe, et seulement avec votre accord express pour votre numéro mobile. Il faut donc le contacter pour demander à ce que votre numéro soit retiré s'il a été publié. La demande ne peut pas vous être refusée, ni être facturée. N'oubliez pas de renouveler votre souhait lorsque vous changez d'opérateur (fixe et/ou mobile).

4 PROTÉGEZ VOTRE NUMÉRO

Pour protéger votre numéro de téléphone, soyez aussi attentif à chaque fois que vous le communiquez à un professionnel, lors d'un achat par exemple. Une case à cocher vous per-

Aux grands maux, différents remèdes...

Certains consommateurs reçoivent plus d'une dizaine d'appels par jour sur leur numéro de téléphone fixe. Quand la pression publicitaire atteint un tel niveau, peut-être faut-il envisager des démarches radicales pour retrouver un peu de tranquillité.

- **L'une d'elles consiste tout simplement à se passer de ligne fixe, et à se contenter d'un portable, les lignes**

mobiles restant, le plus souvent, un peu moins ciblées par les démarcheurs.

- **L'autre consiste à changer de numéro.**

Si les appels viennent d'une multitude de sociétés différentes, c'est sans doute qu'au fil du temps, le numéro s'est retrouvé dans un trop grand nombre de fichiers de démarchage. Abandonner son numéro pour un nouveau revient

à faire table rase du passé. Mais cela implique de prévenir tous ses proches... Réhibitoire pour de nombreux consommateurs. D'autant que si l'on veut éviter que le nouveau numéro soit à son tour ciblé, il est préférable de ne pas l'inscrire dans les annuaires. Par ailleurs, les opérateurs facturent souvent le changement de numéro (comptez 15 à 20 €).

met en général de vous opposer à la transmission de vos coordonnées. La cocher systématiquement évitera que le commerçant communique votre numéro à d'autres, qui vous démarcheront par la suite. En principe, ils n'en auraient pas le droit si vous êtes inscrit sur Bloctel. Mais il est préférable de limiter les risques.

5 SIGNALEZ LES APPELS NON AUTORISÉS

Malgré ces précautions, il est probable que vous receviez encore des appels. Pour s'en plaindre, inutile d'aller au commissariat. Des dispositifs de signalement en ligne existent. Vous pouvez déposer une réclamation via votre espace personnel sur le site Bloctel. Efforcez-vous de transmettre le maximum d'éléments, notamment le nom de la société qui a démarché, ainsi que le numéro d'origine de l'appel, sa date et son heure : l'ensemble des informations sera automatiquement transmis aux services de la Répression des fraudes. Autre possibilité, accessible à tous, même à ceux qui ne sont pas inscrits à Bloctel : l'outil général de signalement en ligne de la Répression des

fraudes, Signal Conso. Rendez-vous sur le site signal.conso.gouv.fr. Cliquez sur Signalez un problème : dans la rubrique Téléphonie/Internet, vous trouverez le motif « Appels, SMS ou e-mail indésirables ». Ces outils peuvent être un peu frustrants. En effet, vous ne serez pas forcément tenu(e) au courant des suites que l'administration leur donnera. Et il ne faut pas compter sur une réduction immédiate du nombre d'appels des démarcheurs sur votre ligne. La démarche n'en reste pas moins utile. Elle permet aux autorités de mieux cibler leurs contrôles, renforçant ainsi l'efficacité de la lutte globale contre le démarchage illicite qui, à moyen terme, profitera à tous les consommateurs. •

BENJAMIN DOURIEZ

À retenir

- Malgré ses limites, l'inscription sur Bloctel reste la principale démarche pour réduire la fréquence des appels reçus.
- En complément, limitez au maximum la communication de votre numéro de téléphone.
- Même s'il ne faut pas en attendre d'effet immédiat radical, signaler les appels frauduleux est une démarche citoyenne utile.

Frais, services... Les néobanques valent-elles le coup ?

Enquête

En un claquement de doigts et à moindres frais, les néobanques, accessibles depuis un mobile, proposent un compte courant assorti d'une carte de paiement internationale. Mais ces offres simplissimes ne sont pas adaptées à tous les profils. Nous en avons comparé sept.

Un compte, une carte de paiement, une application : c'est sur ce triptyque et le développement d'Internet que reposent les offres des néobanques, ces nouveaux comptes mobiles qui cassent les prix des services bancaires.

ELLES CIBLENT LES JEUNES ET LES VOYAGEURS

De la pionnière N26, arrivée en 2013, à la jeune Ma French Bank (La Banque postale), en passant par Nickel (BNP-Paribas), un compte distribué par les buralistes, elles ont aussi en commun d'être accessibles à tous, sans discriminations liées aux revenus ou à l'âge. Salarié, chômeur, retraité ou étudiant, pas besoin de montrer patte blanche, comme des fiches de paie ou un avis d'imposition, pour intégrer leur clientèle. Le tout sans difficultés : ouvrir un compte ne prend qu'une dizaine de minutes depuis un smartphone (ou dans un bureau de tabac, pour Nickel) à l'aide d'un justificatif d'identité. Les cartes arrivent par courrier quelques jours plus tard.

Alors que 99 % des Français possèdent au moins un compte en banque, selon la Fédération bancaire française, à quels profils s'adressent les néobanques ?

D'abord aux jeunes, pour un compte principal ou secondaire, afin d'échapper aux lourds frais bancaires, évalués à 215,50 € par an en moyenne en 2020 dans les grands réseaux, selon le comparateur Panorabanques. Les cartes standards

(Mastercard ou Visa) y sont gratuites et sans frais de tenue de compte – seuls Nickel et Ma French Bank exigent une cotisation annuelle modique. Ensuite, aux voyageurs :

elles ont réduit, voire aboli pour la plupart, les commissions (4 % en moyenne) appliquées aux paiements et retraits à l'international et qui font le beurre des grandes banques.

Les personnes désirant maîtriser leur budget y trouveront aussi leur

Des frais bancaires et des commissions quasi nuls.

Le mauvais usage peut être sanctionné

- En 2018, «60» adressait un carton rouge (n° 541, octobre) à N26 après un flot de plaintes liées à des blocages de comptes. Si les griefs sont plus rares, des témoignages continuent à nous parvenir sur d'autres comptes mobiles.

- Philippe a ainsi été bloqué pendant quinze jours chez Nickel, Benjamin durant dix jours chez Revolut, avant que tout rentre dans l'ordre.

« La seule raison qui motive le blocage ou la clôture d'un compte est une raison de conformité, nous explique Marie Degrand-Guillaud, directrice déléguée de Nickel. Il peut s'agir d'une suspicion de fraude, d'un virement vers un pays "sensible"... »

• La levée du blocage impose la présentation de justificatifs après l'arrivée d'un montant important

lié à la vente d'une voiture, d'une maison... Il faut faire preuve de réactivité auprès du service clients et de patience, certains cas nécessitant des enquêtes plus longues !

• Attention à une utilisation dévoyée, par exemple si vous en faites un usage professionnel : cela peut être un motif de clôture immédiate, et sans préavis.



compte, notamment grâce à l'affichage en temps réel des dépenses, qui leur permet de savoir à la minute près où elles en sont. Les découvertes y étant proscrits et les chéquiers absents (sauf chez Orange Bank), elles permettent d'échapper à certains frais d'incidents liés au basculement du compte dans le rouge (lettre d'information, agios, commissions d'intervention...).

Quant aux autres frais d'incidents – ceux liés aux virements et prélèvements rejetés – ces banques mobiles pratiquent une tarification un peu moins lourde que les grands établissements, par exemple 10 € chez Nickel dès le deuxième sur un mois ; 3 € chez N26 ; 0,50 € chez Vaultia dès le quatrième...

Enfin, souligne Laure Prénat, directrice générale du comparateur Panorabanques, les atouts de ces offres « résident aussi dans les fonctionnalités innovantes de leurs applications comme les transferts multidevises, le cashback sur les achats, l'achat de cryptomonnaies... ». Sans agences, ces comptes nouvelle génération s'adressent néanmoins à des clients

autonomes. C'est leur force et leur faiblesse : leurs utilisateurs doivent piloter seuls leur compte au quotidien (modification des plafonds de virements ou de retraits, paramétrages de la carte bancaire...).

L'ASSISTANCE HUMAINE EST RARE ET CHÈRE

Rares sont ceux qui offrent une assistance humaine et, quand c'est le cas, c'est au prix fort, par exemple réaliser un virement avec un "expert" d'Orange Bank est facturé 5 €. Autre petit défaut, leurs cartes sont à autorisation systématique. Autrement dit, le solde du compte est obligatoirement consulté lors de chaque paiement afin de vérifier qu'il est bien créditeur. Et si ça n'est pas le cas, la transaction est rejetée. Ces cartes peuvent aussi être bloquées dans les automates dépourvus d'un système d'autorisation à distance ou présents dans certains parkings, péages ou stations-service. Le solde

Une force et une faiblesse, le client pilote seul son compte.

BON À SAVOIR

Autoentrepreneurs et patrons de petites entreprises ont aussi leurs néobanques. Les comptes business de N26, Revolut ou Bunq ainsi que les spécialisés Shine, Qonto, Prismea ou Blank bousculent le marché des comptes pros, souvent très cher payés dans les banques traditionnelles. Mais attention, la remise de chèques ou de liquide n'étant pas toujours proposée, elles ne conviennent pas à toutes les activités.

ne pouvant être vérifié puisqu'ils ne sont pas connectés à Internet, les règlements sont susceptibles d'être rejetés. Il existe toutefois des exceptions, certains comptes mobiles autorisant ces transactions dans certaines limites, par exemple 20 € maximum par mois chez Nickel ou cinq paiements et 100 € chez N26. Enfin, les clients de l'allemande N 26 et de la britannique Revolut peuvent voir leur compte refusé par certains employeurs, organismes publics ou entreprises (opérateurs télécoms, commerçants...) au motif qu'il est étranger, leur numéro d'identification bancaire (IBAN) commençant par DE (pour Deutschland) et par GB (pour Great Britain), au lieu du FR (pour France).

LES GRANDES BANQUES RIPOSTENT

Une discrimination parfaitement illégale que ces néobanques incitent à signaler au Défenseur des droits ou à la Répression des fraudes. Et qui peut refroidir les ardeurs de ceux qui veulent en faire un compte principal, d'autant qu'il faut aussi déclarer chaque année ces comptes étrangers à l'administration fiscale, sous peine d'amende en cas de contrôle. Avec leurs qualités et leurs défauts, les néobanques ne sont plus



les seules à naviguer dans l'univers des comptes accessibles sans contraintes. Les grandes banques ont, elles aussi, lancé des comptes similaires à 2 € par mois :

Eko au Crédit agricole, Enjoy à la Caisse d'épargne ou Kapsul à la Société générale. Les banques en ligne ont suivi, avec des comptes à 0 € sans conditions : Ultim chez Boursorama, Fosfo chez Fortuneo, Hello One chez Hello Bank ou l'Offre Essentielle d'ING. Avec un atout : les clients peuvent y demander des crédits immobiliers

et à la consommation ou souscrire des placements rémunérés (livrets, assurance-vie...). En somme tous les services d'une "vraie" banque que les néobanques n'offrent pas encore.

... ET LES NÉOBANQUES MODIFIENT LEUR MODÈLE

Cette concurrence accrue a déjà fait des victimes dans les rangs des comptes mobiles. Revolut, en difficulté, a augmenté certains de ses tarifs à l'international, quant à Czam de Carrefour, Morning et Ditto Bank, elles ont baissé le rideau cette année. Ce qui n'empêche pas des initiatives

ISTOCK

✓ Les résultats de notre enquête

Sept banques mobiles à la loupe

- Frais fixes annuels

Carte bancaire standard

- Paiements en euros
- Paiements en devises
- Retraits aux DAB en euros
- Retraits aux DAB en devises
- Frais en cas de non-utilisation de la carte
- Assurance voyages incluse

Utilisation du compte

- Découvert autorisé
- IBAN français

Autres services

- Service clients par téléphone
- Épargne
- Placements financiers (Bourse...)
- Crédit à la consommation
- Carte bancaire haut de gamme
- Compte + carte pour les moins de 18 ans



Ma French Bank

24 €



Au max pour moi

0 €



N26

0 €

L'AVIS DE «60»

En plus de l'application, on peut ouvrir un compte dans 3 000 bureaux de poste. Mais il est impossible d'effectuer des opérations aux guichets. Ses petits plus : la création de cagnottes et les investissements sur KissKissBankBank.

Cet agrégateur de cartes d'autres banques est l'offre la moins coûteuse et la plus complète pour une utilisation en France comme à l'international. Un parfait compte secondaire sans frais !

Les transactions à l'international sont le point fort de cette offre avec des transferts en 36 devises pour des frais contenus. Idéal pour alimenter un compte à l'étranger (étudiants, voyageurs, expatriés).

(1) À partir du troisième retrait s'il s'agit de votre compte secondaire (sans domiciliation de revenus). (2) Le pourcentage le plus faible s'applique aux opérations en Europe, hors zone euro. (3) Une carte encore plus

d'émerger, comme Green-Got, Helios et OnlyOne, les premières "éco-néobanques" engagées dans la préservation de la planète, lancées en cette fin 2020. Pour les autres, la stratégie consiste à monter en gamme. « Les néobanques ont besoin d'évoluer vers des modèles plus rentables et tentent d'inciter leurs clients à basculer vers leurs offres payantes », affirme Laure Prénat, la directrice générale de Panorabanques. Ces offres sont construites autour de cartes haut de gamme, Gold ou Métal, donnant droit à des frais à l'étran-

La survie passe par la montée en gamme, pour certaines.

ger encore plus cléments, des plafonds de retraits et de paiements plus élevés ainsi qu'à de multiples assurances : voyages (annulation, bagages, retards...), sports d'hiver.

Dans les réseaux bancaires classiques, ces cartes premium coûtent cher (jusqu'à 190 €/an pour une Gold Mastercard), et si elles sont gratuites dans les banques en ligne, leur accès est conditionné par des revenus minimums (1 200 €/mois chez ING, par exemple).

Dans les banques de dernière génération, seule une cotisation au

mois ou à l'année est demandée, les offres d'Orange Bank (7,99 €/mois, 95,88 €/an) et de Nickel Chrome (50 €/an) nous paraissent les plus attractives, avec de multiples garanties d'assurance incluses. Un ovni retient aussi notre attention : Max, du Crédit mutuel Arkea, qui offre une parfaite nullité des frais à l'étranger et des assurances étendues (voyages, locations saisonnières, véhicules de location), le tout pour 0 €, à condition d'avoir déjà une autre carte bancaire dans une banque compatible, à rattacher à votre compte Max. •

ÉLODIE TOUSTOU



Nickel

20 €



Orange Bank

0 €



Revolut

0 €



Vaultia

0 €

Sans frais
1 € par paiement
1 € par retrait,
0,50 € chez un buraliste
2 € par retrait

Sans frais
2 % du montant
Sans frais
2 % du montant

Sans frais
Sans frais
Gratuits jusqu'à 200 €
puis 2 % du montant
Gratuits jusqu'à 200 € puis 2 % du montant

Sans frais
2 à 2,5 % du montant⁽²⁾
5 sur 30 jours puis 1 € par retrait
1,5 % à 2 % du montant⁽²⁾

Non
Oui

2 € par mois
Non⁽³⁾

Non
Non (en sus)

Non
Non

Non
Oui

Oui (TAEG : 8,33 %)
Oui

Non
Non

Oui

Oui

Non

Non

Livret à 0,30 % brut

Sur compte(s) non rémunéré(s)

Non

Non

Oui

Non

Oui

Non

Oui

Non

Non

30 € par an

7,99 € par mois

7,99 € par mois (premium)⁽³⁾

Non

20 € par an

Non (réservé aux clients Premium et Metal)

1 compte gratuit

Non

Le seul à autoriser les versements en liquide, chez les buralistes (contre 2 % du montant). Il est également le seul à offrir une relation de proximité humaine de l'ouverture du compte à sa gestion.

Elle a tout d'une vraie banque (c'est l'ex-Groupama Banque rachetée par Orange) et elle reste la seule à donner accès à un chéquier, à des chèques de banque et à permettre d'effectuer des dépôts de chèques.

Champion des services innovants : assurance à la journée, courtage sur les actions américaines, les cryptomonnaies, les cagnottes... Un point noir : on ne peut communiquer avec ses conseillers que par tchat et en anglais.

L'ex Moneyway, « 100 % communautaire », invite ses clients à suggérer de futures évolutions de services. Dommage qu'elle facture 0,20 € par paiement par carte, si l'on en fait 100 sur 30 jours.

haut de gamme (Carte Metal) est aussi disponible à un prix plus élevé. (4) Toutefois, l'assistance rapatriement est incluse jusqu'à 11 000 €.

RÉSEAU 60



À 60 millions, on est plus forts !

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les milliers de messages que nous recevons chaque mois par voie postale, électronique ou via les réseaux sociaux. Notre sélection reflète les problèmes les plus fréquents que vous rencontrez. Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre site www.60millions-mag.com ou une association de consommateurs (adresses page 62).

Qu'on se le dise

Dr Catherine Quequet,
allergologue/80 Amiens

Le pois est bien un allergène

Dans votre article sur la protéine de pois (n° 561, p. 21), il est écrit qu'elle n'est pas allergisante. Cette affirmation est totalement erronée. Le pois fait partie des allergènes alimentaires émergents. L'allergie peut se présenter de deux façons : soit par allergie croisée avec d'autres légumineuses, comme l'arachide, le soja, la lentille, le pois chiche, le lupin ; soit par allergie primaire à l'aliment. Les réactions allergiques sont parfois sévères et peuvent aboutir à un choc anaphylactique. Les protéines de pois jaunes sont très fréquemment employées dans les viandes reconstituées, les saucisses de Strasbourg, les boulettes de viande, des jus, des smoothies, des produits laitiers utilisés comme substituts de gluten. Or le pois, contrairement à l'arachide, ne fait pas encore partie des 14 allergènes à étiquetage obligatoire.

Visibles, invisibles Rika A., via Facebook

Des défauts encadrés

Il existe de plus en plus de magasins de déstockage. Les produits vendus comportent souvent des défauts qui ne sont pas signalés. Est-ce légal ? Pouvez-vous me dire quelle loi s'applique à ce type de magasin ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Ces magasins sont soumis à la même réglementation que les autres. Si la plupart ne proposent pas leur propre garantie commerciale, ils doivent, en revanche, appliquer les garanties encadrées par la loi : la garantie de conformité (applicable pendant deux ans à compter de la délivrance du produit) et la garantie des vices cachés (applicable deux ans à compter de la découverte du vice).

Il faut toutefois préciser que ces garanties ne sont valables que sur les défauts non apparents ou non connus au moment de l'achat. Si le magasin de déstockage a signalé le défaut avant la vente ou si ce défaut était déjà visible, le client ne pourra pas faire valoir ces garanties. En revanche, si le défaut n'était pas apparent (par exemple, un appareil qui ne fonctionne pas), il pourra les invoquer.



Propriétaire recherche...

Tania C., par courriel

Une douche pour ma locataire senior

J'ai découvert, en surfant sur Internet, que les propriétaires pouvaient bénéficier d'une aide de l'État s'ils faisaient remplacer leur baignoire par une douche. Qu'en est-il si l'appartement est loué à une personne âgée ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

En tant que propriétaire bailleur, depuis cette année vous pouvez notamment bénéficier d'une aide de l'organisme Action Logement pour ce type de travaux si votre locataire répond à l'un de ces deux profils : retraitée d'une entreprise du secteur privé et âgée de 70 ans et plus ; ou bien salariée ou retraitée d'une entreprise du secteur privé, âgée de 60 ans et plus, en situation de perte d'autonomie avec un niveau de perte d'autonomie (GIR) évalué de 1 à 4. Pour être éligible à cette aide, votre locataire doit également répondre à certaines conditions de ressources. La subvention pour adapter votre logement peut atteindre 5 000 € au maximum. Plus d'infos sur cohesion-territoires.gouv.fr/adaptation-des-douches. Vous - ou votre locataire - pouvez également bénéficier d'autres aides pour installer une douche senior. Renseignez-vous auprès de l'Agence nationale de l'habitat (Anah), des caisses de retraite, de votre département...



Quelle idée ! François Haenel/06 Le Cannet

Dis Édouard, c'est quoi cette bouteille de lessive ?

E.Leclerc vend une lessive dans une bouteille ressemblant à s'y méprendre à du jus de fruits ! Je trouve cela dangereux.



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Vous n'êtes apparemment pas le seul à pointer du doigt cette recharge de lessive Xéor Fleur d'oranger & aloe vera, puisque E.Leclerc admet avoir reçu quelques remarques similaires, heureusement sans aucun cas d'intoxication. Le distributeur prévoit de « retravailler la couleur de la lessive via un opacifiant ou au travers d'un changement de couleur et de modifier la forme de la bouteille (angles moins arrondis, forme plus brute) » afin de minimiser tout risque de confusion avec un produit alimentaire. E.Leclerc rappelle que sa bouteille affiche bien toutes les mentions de dangers ainsi que la phrase : « Tenir le produit hors

de portée des enfants ». Pour autant, cette mise en garde n'exempte pas le fabricant de respecter le décret n° 92-985 du 9 septembre 1992 : les produits ne doivent pas comporter de risques tels que l'intoxication s'il « est raisonnablement prévisible » que les consommateurs, et en particulier les enfants, les confondent avec des produits alimentaires, « compte tenu de leurs caractéristiques, notamment leur forme, leur odeur, leur couleur, leur aspect, leur conditionnement ». D'autant que Xéor ne contient pas d'agent amérisant, c'est-à-dire de substance chimique qui, lors d'une ingestion accidentelle, provoque un dégoût gustatif conduisant instantanément à recracher le produit.

Mieux vaut le savoir

François Laidet/16 Genac-Bignac

Le mail simple n'a pas valeur de recommandé

Je voulais savoir si un simple mail par Outlook précisant la résiliation d'un contrat (aide à domicile pour mes parents), peut être considéré comme une lettre en recommandée avec avis de réception ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Non, un simple courriel n'a pas la valeur juridique d'une lettre recommandée avec avis de réception. Car si vous pouvez prouver que vous avez bien envoyé ce message tel jour à telle personne, en revanche rien ne garantit qu'il a bien été reçu par ce destinataire. Ce dernier peut très bien décider de ne pas accuser réception de votre missive, même s'il l'a bien reçue. Vous n'aurez aucun moyen de prouver le contraire. Pour toute démarche administrative importante ou résiliation d'un contrat (sauf si celui-ci spécifie d'autres modalités de résiliation), il est conseillé de recourir à la lettre recommandée papier ou bien à la lettre recommandée électronique qui répond, elle, aux dispositions de l'article L. 100 du code des postes et communications électroniques. L'envoi est assuré par un prestataire qui offre les mêmes garanties que lors d'un envoi recommandé papier.

<< >>

Daniel du Colombier/78 Montesson

Trop forts !

Les appels téléphoniques pour vendre des isolations thermiques sont interdits depuis peu. Désormais, on ne me propose plus de vérifier mon isolation, mais de faire... des mesures d'humidité. Il ne leur a pas fallu longtemps pour contourner la loi !

Ça déraille Delphine L., par courriel

Excès de zèle à la SNCF ?

Ma fille a reçu une amende de la SNCF pour non-respect du tarif Jeune. La contrôleur a estimé qu'elle n'était pas en règle, ce que nous contestons. Le montant de la contravention est de 234 €... pour un billet de train à 30 €. Il me reste quinze jours pour la payer. Quels sont mes recours ?

**LA RÉPONSE DE LA JURISTE**

Dans pareille situation, il faut d'abord contester la contravention auprès du centre de recouvrement de la SNCF dont les coordonnées figurent sur le procès verbal ou via le site www.contact-contravention.sncf.com. Si vous l'avez déjà fait et que vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez alors saisir le Médiateur de la SNCF, dans les plus brefs délais, en ligne ou par courrier : Médiateur SNCF Mobilités, TSA 37701, 59973 Tourcoing Cedex. Attention, cette saisine doit impérativement avoir lieu dans les trois mois suivant l'infraction supposée. À défaut, vous n'échapperez pas à une amende majorée. Une fois le médiateur saisi, le recouvrement de l'amende sera suspendu le temps du traitement du dossier. Si vous n'avez pas le temps de saisir le médiateur dans le délai imparti, mieux vaut alors régler l'amende. Vous avez une chance d'en obtenir le remboursement ultérieurement si le médiateur finit par trancher en votre faveur.

**Recettes pour les restos**

Arnaud K./54 Nancy

**À quand le steak-courgettes pour les minots ?**

Après deux semaines de vacances avec mon fils de 7 ans, je suis atterré : il est très difficile de trouver un menu enfant équilibré au restaurant. Sous prétexte de leur faire plaisir, il est quasiment impossible de trouver un autre accompagnement que des pommes de terre frites. Même dans un restaurant mettant en avant le « fait maison », il n'y a pas une courgette pour accompagner un steak haché ! Quand on voit les efforts fournis par les cantines scolaires pour faire des menus variés et bio et ceux des parents en termes de cuisine, il est très attristant de voir que les restaurants ne vont pas dans ce sens. La loi devrait imposer une alternative frites ou légumes. Même s'il s'agit d'une poêlée congelée qui prendra dix minutes à cuire...

Il faut bouger Hoai Nguyen/93 Coubron

À la banque, l'inactivité est taxée

Tous les ans je suis prélevé de frais de tenue de compte à La Banque postale (25 € l'année passée) sur un compte dont je ne me sers pas. Est-ce normal ?

**LA RÉPONSE DE LA JURISTE**

Cette pratique n'a rien d'exceptionnel.

La plupart des réseaux bancaires facturent des frais de tenue de compte (souvent intégrés aux packages et autres forfaits bancaires). Ils pratiquent aussi des frais alourdis pour la gestion des comptes considérés comme "inactifs". Un compte courant peut être considéré comme inactif à deux conditions (loi n° 2014-617 du 13 juin 2014) : il n'a pas enregistré d'opérations au débit ou au crédit depuis plus d'un an, et le titulaire ne s'est pas manifesté « sous quelque forme que ce soit » auprès de la banque ni n'a effectué d'opérations sur un autre compte ouvert à son nom dans la banque. Les comptes d'épargne peuvent aussi être considérés comme inactifs mais seulement au bout de cinq ans sans mouvements. Les banques doivent également informer les clients d'un compte laissé inactif qu'ils encourrent des frais. Après de nombreuses dérives, ces derniers ont été encadrés : l'arrêté du 21 septembre 2015 limite à 30 € par an. Votre banque respecte donc bien la réglementation. Pour éviter ces frais, vous avez deux possibilités : soit fermer définitivement ce compte, soit effectuer au moins une opération par an si vous souhaitez le conserver - mais, dans ce cas, vous n'évitez pas les frais de tenue de compte classiques.

Promoteur dans le collimateur Sophie M., par courriel

La loi ne compte pas pour les compteurs ?

Nous venons d'acheter un appartement et nous nous sommes aperçus (trop tardivement car nous avons déjà les clés) qu'il n'y avait pas de compteur individuel d'eau. Il y a juste un compteur collectif. Or le promoteur refuse de prendre en charge l'installation de ces compteurs individuels. Est-il dans son droit ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Non ! La loi semble pourtant très claire. L'article L. 135-1 du code de la construction dispose que « toute nouvelle construction d'immeuble à usage principal d'habitation comporte une installation permettant de déterminer la quantité d'eau froide fournie à chaque local occupé à titre privatif ou à chaque partie privative d'un lot de copropriété ainsi qu'aux parties communes, le cas échéant ». Pourtant,

nombre de promoteurs recignent à appliquer ce texte, comme le déplore régulièrement l'Association des responsables de copropriété (ARC) : « L'analyse soutenue par les promoteurs est qu'ils doivent prévoir un dispositif pour équiper les logements de compteurs, sans pour autant les installer. » En 2018, sous la pression de l'ARC, un promoteur a finalement accepté de prendre à sa

charge l'installation de ces fameux compteurs. Ne vous laissez pas faire. Adressez une lettre recommandée avec avis de réception au syndic provisoire dans laquelle vous réclamerez la prise en charge de ces compteurs, en vous appuyant sur l'article L. 135-1 du code de la construction. Si cette démarche n'aboutit pas, il vous faudra saisir le tribunal judiciaire.



La mineure et le bijoutier Emmanuelle R., par courriel

Pas de piercing sans l'accord des parents

Ma fille de 12 ans est revenue hier après s'être fait percer deux nouveaux trous aux oreilles, sans notre autorisation et sans être accompagnée. J'ai vu ce jour le bijoutier : il refuse de nous donner réparation.

LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION
Ce bijoutier n'a pas respecté le code de la santé publique qui, à l'article R. 1311-11, interdit de pratiquer tout perçage corporel, perçage des oreilles et perçage du nez « sur une personne mineure sans le consentement écrit d'une personne titulaire de l'autorité parentale ou de son tuteur ». La réglementation impose que le professionnel puisse également fournir la preuve de ce consentement aux autorités de

contrôle pendant trois ans. Vous pouvez saisir les services de la Répression des fraudes du département du bijoutier. Celui-ci risque une amende de 1 500 €. Si vous estimez par ailleurs que votre fille a subi un préjudice, vous pouvez demander au professionnel une indemnisation, dans un premier temps, par courrier recommandé avec avis de réception. S'il persiste à refuser, vous devrez vous tourner vers un avocat pour un éventuel recours judiciaire.

« »

- Vous recherchez des conseils.
- Vous souhaitez réagir à un article.

- Vous avez subi un préjudice.
- Ça vous choque, ça vous agace.

- Vous êtes victime d'une arnaque.
- Vous voulez lancer une alerte.

60
millions
de consommateurs

Devenez consom'acteur: racontez-vous, écrivez-nous !

18-24, rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15 **OU** redactionweb@inc60.fr



LA FLÈCHE DE MADAME 60

Chaque mois, Madame 60 évoque sa vie, ses humeurs, pointe les situations absurdes et n'hésite pas à cibler les responsables de ses galères de consommatrice.

Un coin pas toujours si bon

« Mais comment ai-je pu être aussi stupide ? » J'ai ma bande de copines autour de la table, on boit un café et on écoute Catherine. Elle a une histoire à nous raconter. « Elle n'est pas glorieuse pour moi », prévient-elle. On se regarde, curieuses et un peu gênées à l'avance par d'éventuelles confessions perso...

« Vous voyez mon divan dans le salon, celui que j'ai hérité de ma mère l'an dernier ? On est toutes d'accord qu'il ne va pas avec ma déco. Eh bien, j'ai voulu m'en débarrasser. Pardon maman. C'est mon fils qui me pousse à le faire depuis des mois. Il m'a juré que si je le proposais sur Le Bon Coin, il partirait vite en ne le mettant pas trop cher. Tu parles ! J'ai installé l'appli, j'ai publié l'annonce. Immédiatement, j'ai reçu des SMS, des gens intéressés qui voulaient des précisions mais uniquement par mail. Y en a une qui m'a donné son nom, elle me proposait de rajouter 10 € au prix demandé pour le réserver... J'aurais dû me méfier. »

En effet, ça ne sent pas bon, cette histoire. Elle me montre un deuxième SMS de la même personne : « J'aimerais vous envoyer l'argent en espèces via le service de livraison de courrier DHL et, une fois l'argent reçu, j'enverrai un service d'enlèvement à votre domicile. »

« Mais comment t'as pu tomber dans ce panneau ? – J'étais contente que ça marche tout de suite. J'ai même gobé que l'on pouvait m'apporter de l'argent liquide ! » Puis elle nous montre les mails qu'elle a reçus par la suite. « J'ai également reçu de nombreux coups de fil très persuasifs, et au fil des heures, même si je devenais méfiante, ils ont réussi à m'extorquer 368 € ! J'ai arrêté les frais à la réception du mail qui me demandait de régler une taxe due à la Commission européenne !

Et j'ai bloqué ma carte bancaire. Le lendemain, ma soi-disant acheteuse m'envoyait un nouveau SMS me demandant si j'avais fait le nécessaire ».

On est toutes un peu consternées car Catherine est loin du profil du pigeon, s'il y en a un... « C'est vraiment la honte, reprend-elle, et ça va au-delà de l'argent. Mais si au moins cette histoire pouvait servir aux gens qui n'ont pas encore essayé Le Bon Coin ». Elle me regarde : « Tu peux faire quelque chose, toi, avec ta rubrique... Au moins, je n'aurai pas tout perdu. »



Pour réussir une vente sur Le Bon Coin, mieux vaut être bien conseillé.



Évidemment, chère Catherine, on va amortir ta perte en fournissant quelques conseils de bon sens aux néophytes du Bon Coin. D'abord, méfiance si vous recevez un message par SMS ou par la messagerie interne du site, du genre : « Je suis intéressé par votre bien, merci de me contacter à l'adresse mail suivante... ». Cela veut dire que l'acheteur veut éviter les contacts téléphoniques, pour ne pas être retrouvé. Deuxième indice, c'est quand l'escroc propose de payer le bien plus cher que demandé, en faisant intervenir une société de transports pour venir chercher le bien. Troisième indice, c'est lorsqu'il propose d'envoyer une enveloppe de billets ou de payer par mandat cash ou par Western Union.

Une situation normale, vois-tu ma chère Catherine, c'est lorsque l'acheteur te parle par téléphone, vient voir le bien, et tente éventuellement de négocier une ristourne. Mais le pire, au final, c'est que t'as toujours ta baleine en faux cuir qui occupe ton salon. Et ton fils avachi dedans... ●

Par courrier : 60 millions de consommateurs, Madame 60, 18-24 rue Tiphaine, 75732 Paris, Cedex 15. Par courriel : redactionweb@inc60.fr



60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

Carton jaune

La nouvelle chaîne sportive *Telefoot* a rédigé ses contrats d'abonnement de telle façon qu'il ne sera pas si simple, pour les abonnés, de les résilier. (p. 36)



La déception

Certains rouges à lèvres qui affichent la promesse « *longue tenue* » s'estompent plus vite que d'autres n'ayant aucune allégation de ce type. (p. 27)

L'entourloupe

Un drapeau bleu-blanc-rouge avec la mention « *fabrication française* » sur l'emballage d'un dessert ou d'un plat préparé peut cacher l'utilisation d'ingrédients importés. (p. 32)



L'idée reçue

L'option heures pleines/heures creuses est censée permettre de faire des économies sur sa facture d'électricité. Or, c'est très rarement le cas. (p. 9)

ILLUSTRATIONS : NOUN PROJECT



La mention spéciale

13,5/20

Le jean femme Gémo Blue Black et le jean homme Jules Slim Urbanflex, vendus à prix abordable, ont bien réussi nos tests de qualité et de solidité, mieux que certains jeans vendus au-delà de 100 € ! (p. 10)



L'astuce

Lors d'un héritage, faire réaliser un inventaire des meubles et objets de votre proche décédé permet parfois de réduire les droits de succession à payer. (p. 54)



L'alerte

Sur 18 références de préservatifs, 4 ont affiché une résistance insuffisante lors de nos essais en laboratoire. (p. 21)



Le bon conseil

Pour essayer de réduire le nombre d'appels de démarchage reçus chez soi, il est utile de faire supprimer son numéro des annuaires. (p. 64)

Le miroir aux alouettes

Des ados se font manipuler sur le réseau social TikTok : ils acceptent de verser de l'argent à des influenceurs dans l'espoir de gagner en popularité. (p. 40)

Prochain numéro le 26 novembre

Ne manquez pas notre hors-série

HORS-SÉRIE >>> AUTOMÉDICATION

60 millions
de consommateurs

Rhume, toux, digestion...



Les clés pour
se soigner
sans danger

MÉDICAMENTS SANS ORDONNANCE

Que garder,
que proscrire ?



Plus de
130 fiches
produits

Effets secondaires, interactions, dosages...

NOS EXPERTS VOUS ALERTENT

NOV-DÉC. 2020
N°205

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

www.60millions-mag.com

Actuellement en kiosque et en version numérique
sur www.60millions-mag.com et sur tablettes

M 01378 - 563 - F: 4,80 € - RD

