

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai



DIOR, CHANEL, KENZO...
Les parfums avec moins d'allergènes

Enquête

Hospitalisation
Facturations abusives à l'admission

Enquête

Enedis :
notre réseau fait pitié !



Essai

TÉLÉVISEURS 4K
Des qualités d'image inégales

Champagnes, chocolats, fruits de mer

RÉUSSIR LES FÊTES

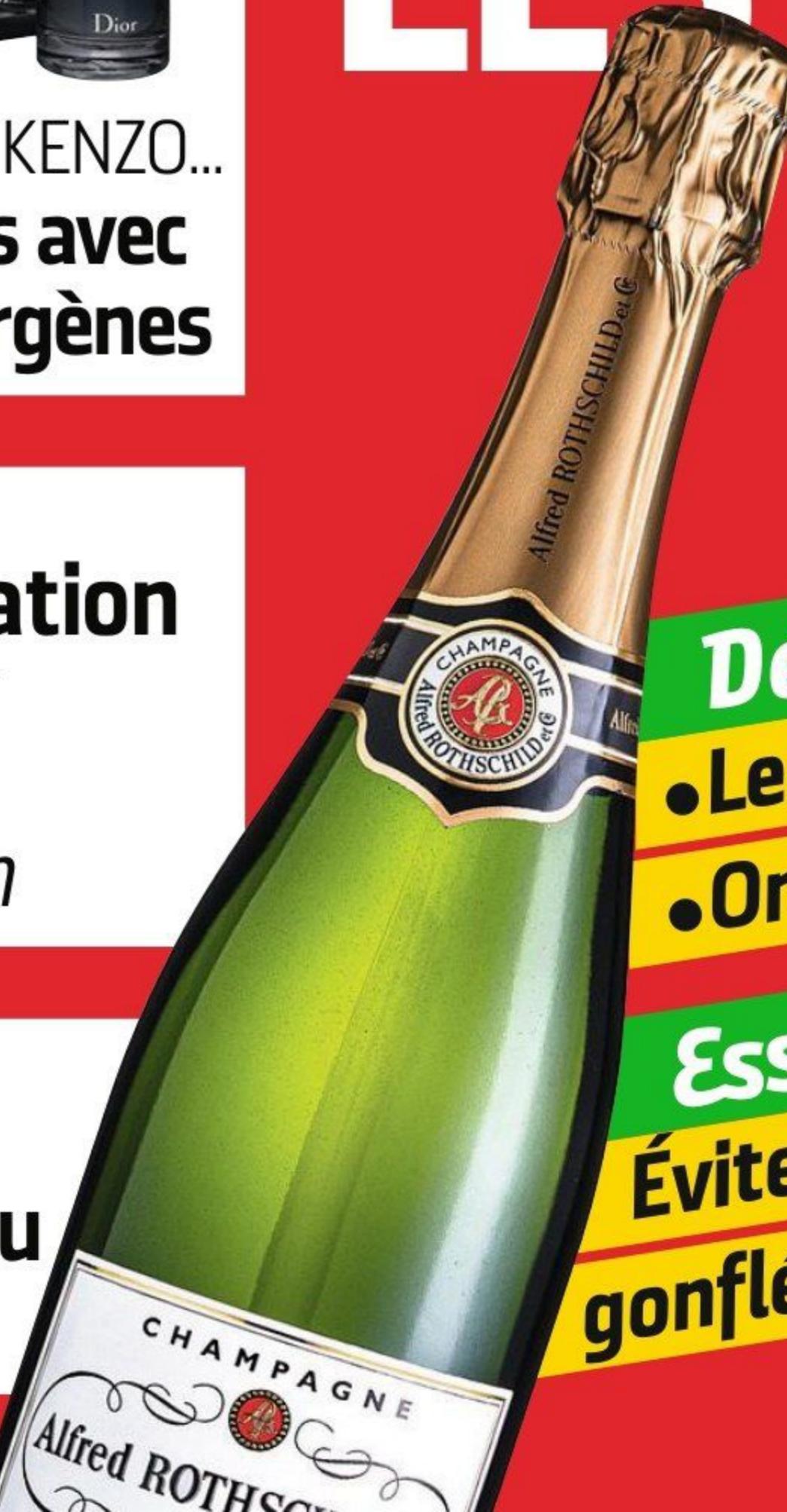


Dégustations

- Le noir devance le praliné
- On oublie le prosecco !

Essai

Évitez les surgelés gonflés à l'eau



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 NF X 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



Drôle de bain pour les crevettes

Quand il s'agit de déterminer si les crevettes sont ou non contaminées par des métaux lourds, on emploie les grands moyens. On les dissout dans de l'acide pour séparer les éléments et recueillir ainsi plomb, cadmium ou mercure, éventuellement présents.

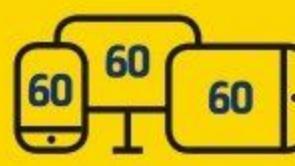
304

verres ont été servis, au total, à nos jurés pour la dégustation de champagnes et de proseccos. Qui dit vins dégustés, ne veut pas dire avalés, rappelons-le !

De la charcuterie importée en France et potentiellement contaminée par des listéries, cela inquiète et vous avez été des milliers à lire et partager notre article sur 60millions-mag.com et, bien sûr,



à suivre nos rappels de produits sur Instagram et notre compte twitter dédié : @alerte_rappel60



RETRouvez-nous sur TF1 dans l'émission Grands Reportages et le sujet « Noël des pièges sous le sapin », le week-end précédent Noël après le journal de 13 h. Une équipe nous a suivis, lors de nos essais chocolats et fruits de mer surgelés.



FACE AU CHOCOLAT

Seuls dans un petit box séparé par de petites cloisons, nos jurés dégustent et jugent les chocolats "anonymisés".

ÉDITORIAL



J.DULEY

SYLVIE METZELARD
Rédactrice en chef

Des fêtes qui changent

Pour ce numéro de Noël, nous avons voulu innover. Sortir des semipiternels tests de saumon et de foie gras pour aller sur d'autres terrains encore peu explorés. Pour ce qui est de la gourmandise – à «60», on est très très gourmands ! – nous avons pensé aux chocolats, que l'on aime autant déguster qu'offrir et que l'on trouve à tous les prix. Vous le verrez, on peut vraiment se régaler sans se ruiner.

Pour nos tables de fêtes, nous avons choisi les fruits de mer. Tout le monde n'ayant pas un poissonnier à portée de panier ou la bourse suffisamment gonflée pour se payer un plateau, nous nous sommes tournés vers

les surgelés, coquilles Saint-Jacques et grosses crevettes. Deux produits plébiscités par les Français et dont il nous semblait indispensable de vérifier la qualité. À quelques exceptions près, nous avons été plutôt agréablement surpris. Qui dit tables de fêtes, dit aussi champagnes. Difficile de passer à côté de leurs bulles. En revanche, en plus d'une sélection de blancs bruts et de rosés, nous avons fait déguster des

proseccos à des experts. Très à la mode depuis quelque temps grâce à un célèbre cocktail rouge-orangé auquel ce vin apporte sa "pétillance", il nous fallait vérifier s'il était à la hauteur de son succès... Là, il ne faut, peut-être, pas trop croire au Père Noël !

Sous le sapin, nous glisserons aussi beaucoup de flacons de parfums. De grands noms du luxe et des jus chers, mais que notre peau va plus ou moins bien tolérer, en fonction de leurs allergènes et substances indésirables. Un jeu d'équilibrisme pas facile pour les parfumeurs, pour lequel certains se montrent plus habiles. Avec notre dossier, vous serez vraiment au parfum. Joyeuses fragrances de fêtes à tous ! •



Nous avons fait déguster
des proseccos à des experts.
Il nous fallait vérifier
s'ils étaient à la hauteur
de leur succès.



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
deconsommateurs

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.

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 :
Olivier Dailly
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 Fédror
Rédaction
CHEFS DE RUBRIQUE :
Patricia Chairopoulos, Adrian de San
Isidoro, Fanny Guibert, Fabienne Loiseau,
Lionel Maugain, Florent Pommier-Ross,
Adélaïde Robert

SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :
Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandellos
(premiers secrétaires de rédaction),
Mireille Fenwick
MAQUETTE :
Valérie Lefevre
(première rédactrice graphiste),
Guillaume Steudler
RESPONSABLE PHOTO :
Céline Derœux
SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com
Fabienne Loiseau (coordinatrice),
Nina Schretr (rédactrice),
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
Chef du service juridique, économique
et de la documentation :
Patricia Foucher
Contact dépositaires, diffuseurs
et réassort : 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 €

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 : novembre 2019
Commission paritaire : 0922 K 89330
ISSN : 1267-8066
Ce numéro comporte un encart
d'abonnement sur une partie du tirage.

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 à la fois
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. :

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 1 800 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

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. 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

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 31/07/2020

60
millions
de consommateurs



SOMMAIRE

N° 554 / DÉCEMBRE 2019

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
Les trottinettes électriques autorisées en ville	p.6
Démarchage : sanctions en rafale pour Engie	p.7
Les conducteurs non assurés désormais traqués	p.8
Air Caraïbes, lent au dédommagement	p.9

À la une

Des fêtes réussies

Chocolats : serez-vous noir ou praliné ?	p.12
Champagnes : les rosés sont à la fête	p.16
Surgelés : des saint-jacques entre deux eaux	p.21

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.26
Parfums	
La chasse aux allergènes	p.29
Hospitalisation	
Hold-up à l'admission	p.34
Complémentaire santé	
Un nouveau contrat solidaire	p.37
Handicap	
Que d'obstacles pour s'équiper d'un fauteuil !	p.38

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p.42
Zoom	
Naturel ou artificiel : quel sapin est le plus écolo ?	p.45
Essai	
Téléviseurs : la 4K n'est pas forcément un gage de qualité	p.46
Enquête	
Défauts d'éthique sur toute la ligne	p.52

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p.58
À la réflexion	
Abonné... aux abonnements	p.62
Enquête	
Électricité : l'entretien du réseau laisse à désirer	p.64
Coaching droit	
Achat immobilier : « Notre appartement neuf est livré en retard »	p.68



Courriers, courriels,
Vos coups de gueule, vos questions,
nos réponses

p.70

La flèche de Madame 60	
Ils jouent à fond sur la culpabilité	p.74
60 secondes pour retenir l'essentiel	p.75

Vous voulez vous abonner : voir page 67

Vous recherchez un article
ou un ancien numéro :
voir pages 56 et 57
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 33

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, FANNY GUIBERT, LIONEL MAUGAIN, ADÉLAÏDE ROBERT, NINA SCHRETR

Faute de mieux Viande de cheval, l'origine française malgré tout

La grande majorité de la viande de cheval vendue sur nos étals est importée de pays hors Europe, tels l'Argentine, l'Uruguay et le Canada... Trois pays sur lesquels pèsent des soupçons de maltraitance animale et de mauvaise traçabilité. En France, l'étiquetage sur l'origine de la viande chevaline n'est pas obligatoire.



Il existe bien des produits affichant le logo Respectful Life, proposé par les importateurs de viande chevaline et supposé garantir le bien-être des chevaux destinés à la boucherie. Mais plusieurs associations de défense animale mettent en doute la fiabilité des audits menés dans les élevages et abattoirs, et l'intérêt du logo. On peut sinon privilégier la viande française, a priori gage de transparence sur les modes de production, les normes sanitaires et la traçabilité, au vu des fraudes et trafics de chevaux que la France, et l'Europe, ont connus ces dernières années. •

Au-delà des apparences Aux fruits, oui, mais si peu...

Biscuits, gâteaux et barres de céréales affichant des fruits sur leurs emballages passent, à tort, pour des produits sains. En épluchant la liste des ingrédients de 68 références, l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) a constaté que la quantité moyenne de fruits est de 11 %, voire sous la barre des 5 % dans seize gourmandises étudiées. En outre, les enquêteurs notent que les fruits sont « *parfois complètement transformés et n'ont plus rien d'un fruit brut* », à l'instar des pépites de fruits, perdant ainsi toute propriété nutritionnelle. •



Des règles, enfin ! Les trottinettes électriques autorisées en ville

Les trottinettes électriques, monoroues et autres engins de déplacement personnel électriques ont fait leur entrée dans le code de la route. Leur conduite est autorisée à partir de 12 ans. La nuit ou si la visibilité est insuffisante, le conducteur doit porter un gilet haute visibilité ou un équipement rétroréfléchissant. La circulation en ville est autorisée sur les bandes ou pistes cyclables et, à défaut, sur la chaussée. Les engins sont interdits sur les trottoirs, sauf si les autorités locales leur accordent le droit de les emprunter à l'allure du pas (6 km/h). Elles peuvent aussi autoriser leur circulation hors agglomération mais le conducteur doit alors avoir un casque, un gilet, de l'éclairage et rouler phares allumés. Les engins doivent aussi être dotés d'une série de dispositifs (un frein, des feux avant et arrière, des catadioptriques avant, arrière et latéraux, un avertisseur sonore), qui ne seront obligatoires qu'à partir du 1^{er} juillet 2020 (voir sur 60mfr/trottinettes2019). •



Démarchage Sanctions en rafale pour Engie

La Répression des fraudes a infligé près de 900 000 € d'amendes au fournisseur d'énergie Engie pour manquements aux règles du démarchage.

Lorsque les consommateurs sont démarchés, par téléphone ou à domicile, ils disposent d'un droit de rétractation qui leur permet de revenir en arrière dans les quatorze jours qui suivent. Ce droit est ancien et on pourrait penser qu'une grande entreprise comme Engie (ex GDF-Suez) le respecte. Eh bien non ! La Répression des fraudes lui a infligé en octobre une sanction de 600 000 € pour non-prise en compte du droit de rétractation.

DÉJÀ EN 2017 ET 2018

Plusieurs plaintes de consommateurs démarchés par téléphone pour le compte d'Engie ont conduit la direction départementale de protection des populations (DDPP) des Hauts-de-Seine à mener une enquête. Elle a permis de constater, entre 2017 et 2018, plusieurs non-respects du droit de rétractation, ainsi que deux autres manquements, qui ont valu à Engie une amende complémentaire de près de 300 000 € : des contrats non remis

aux consommateurs sur papier ou support durable, et l'absence de communication sur l'existence d'un médiateur de l'énergie.

CONCURRENCE DÉLOYALE

Les pratiques d'Engie lui ont déjà valu une autre sanction. En mars 2019, la cour d'appel de Versailles l'a condamnée pour concurrence déloyale à l'encontre d'EDF. Des démarcheurs n'hésitaient pas à mentir et à dire qu'Engie était le nouveau nom d'EDF ou qu'il s'agissait de la même société. La Cour a estimé qu'Engie ne mettait pas en œuvre les moyens d'un suivi et d'une surveillance efficaces.

Une autre condamnation pourrait suivre. La Répression des fraudes a mené, fin juin 2019, des perquisitions dans les locaux de deux fournisseurs d'énergie et de onze entreprises sous-traitantes. En attendant d'en savoir plus, les courriers reçus à «60» montrent que les dérapages continuent de la part d'Engie, mais aussi d'Eni, de Total Direct Energie ou d'Iberdrola.● F.G.

Ça vous est arrivé Chère révision

« J'ai récupéré mon véhicule après une révision dans une grande concession Citroën, nous écrit Rémy sur Facebook. La note est très salée. Le garage facture l'heure de main d'œuvre 115 € (la moyenne en Île-de-France est plus proche de 90 €) et le litre d'huile 22 €, soit plus du double que le tarif constaté en magasin (9 € par litre en moyenne). Six litres m'ont été facturés alors que mon véhicule a une contenance de moins de cinq litres et, évidemment, le litre restant ne m'a pas été restitué. Au total, j'ai payé 450 € pour un tarif annoncé sur le site constructeur de 264 €. J'ai contacté Citroën France, qui m'a répondu que les garages franchisés n'ont aucune obligation d'appliquer les tarifs forfaitaires recommandés. Il faut donc faire le tour des garages pour connaître les tarifs. L'enseigne qui trône fièrement au-dessus de la porte d'entrée ne garantit strictement rien. »●



Coca au coin Plastique pléthorique

Pour la deuxième année consécutive, Coca-Cola (qui possède, entre autres, les marques Innocent et Fanta) se voit attribuer le titre de plus gros pollueur mondial par le mouvement *Break Free From Plastic* (BFFP). En moins de deux mois, des volontaires internationaux ont récolté dans la nature plus de 11 000 emballages floqués du logo de la multinationale. Nestlé (Vittel, La Laitière...) et PepsiCo (Tropicana, Lay's...) complètent le podium. Même recyclable ou biosourcé, le plastique reste à usage unique et ne va donc « pas au cœur du problème », juge BFFP. Leur solution ? Investir dans le réutilisable.●



Mauvaise pub Comme j'aime... punie par les juges

Dans notre numéro de septembre (n° 551), nous épingleons la société Comme j'aime sur l'opacité de la semaine "gratuite". La justice a rendu son verdict : saisie par l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), elle a estimé qu'il s'agissait d'une pratique commerciale trompeuse. Le client reçoit un colis avec un mois de produits ; s'il arrête au bout d'une semaine, le renvoi des trois semaines restantes est à ses frais, soit 25-30 € d'affranchissement. Son compte ayant été débité, il doit attendre de dix à quinze jours avant d'être remboursé. •

Dans le collimateur Les conducteurs non assurés désormais traqués

Chaque véhicule flashé par un radar fait désormais l'objet d'une vérification dans le Fichier des véhicules assurés (FVA), selon un arrêté du 19 septembre dernier. Objectif : lutter contre le fléau de la non-assurance qui concerne plus de 700 000 véhicules. Les contrevenants encourrent une amende de 3 750 €, le retrait du permis et la confiscation du véhicule. Mais surtout, en cas de dommage matériel ou corporel, le conducteur sans assurance doit rembourser tous les frais avancés par le Fond de garantie des assurances obligatoires, quitte à payer chaque mois durant le reste de sa vie. En 2018, 30 873 personnes ont été victimes d'accidents impliquant un véhicule non assuré, soit une hausse de 12 % par rapport à 2013. •



Paradoxal La Banque postale se durcit

Voilà qui va faire mal. En 2020, La Banque postale va augmenter significativement plusieurs tarifs liés aux incidents de paiement. La lettre d'information préalable pour chèque sans provision va ainsi passer de 6 à 12 €, les frais de rejet de prélèvement s'élèveront à 20 €, le maximum légal, contre 14 € en 2019. Même augmentation pour les frais de non-exécution de virement passant de 14 à 20 €. Au moment où «60» constate avec l'Union nationale des associations familiales que le plafonnement à 25 € des frais pour incidents n'est guère appliqué aux personnes fragiles (voir n° 553), cette politique va enfoncer encore plus les personnes déjà en difficulté. C'est d'autant plus dur que La Banque postale détient près de la moitié des comptes de ces clients en situation précaire. •



PORTUGAL La trottinette, pas rentable

Les journalistes de Proteste ont comparé différents modes de transport en

libre-service pour un même parcours à Lisbonne. La trottinette sort dernière, à la fois en coût (2,15 à 2,45 €) et en temps de trajet (13 min). Le vélo gagne côté prix (moins de 2 €) et en rapport prix/temps, tandis que la voiture, la moto ou le scooter font gagner du temps (6 min). OCT. 2019



NOUVELLE-ZELANDE Trop de "sans" sur les piles

Consumer pointe le greenwashing effectué par

les fabricants de piles. Des piles AAA "zéro mercure", des piles non rechargeables "sans cadmium", des piles à usage domestique "sans plomb"... Or, ces piles n'ont pas de raison de contenir ces métaux lourds. En revanche, elles recèlent bien des substances nocives ou inflammables et, en Nouvelle-Zélande, ne sont que peu recyclées. OCT.-NOV. 2019



ITALIE Des cycles à 40 °C qui lavent à 50 °C

Nos confrères d'*Inchieste* l'ont testé : un cycle coton à 30 °C

permet d'économiser de 27 % à 65 % d'électricité selon les modèles de lave-linge testés, par rapport à un cycle à 40 °C ! L'efficacité diminue un peu, mais reste plus que suffisante. À 40 °C, les résultats sont bien meilleurs, toutefois la température de lavage est aussi bien plus élevée, avoisinant dans plus de la moitié des cas les 50 °C. OCTOBRE 2019

Carton rouge

Transport aérien Air Caraïbes, lent au dédommagement

Le constat

Certains passagers ont atteint leur destination un jour plus tard que prévu.

Le problème

Un an et trois mois plus tard, ils n'ont pas obtenu de dédommagement.

La conséquence

Excédés, ils ne comprennent pas la différence de traitement entre les passagers.

Le 17 septembre 2018, un avion de ligne transportant plus de 300 personnes perd de l'altitude au-dessus de l'Atlantique. Il s'agit du vol TX556 reliant Saint-Domingue à Paris, affrété par la compagnie Air Caraïbes. « Un affreux grondement a secoué l'A330 vers 3 heures du matin et les hôtesses ont demandé aux passagers de baisser les stores des hublots, probablement pour ne pas voir l'un des deux réacteurs en flammes », se souvient Julie Anezo, 31 ans, à bord de l'appareil avec son compagnon et sa fille de quatre ans.

AU-DELÀ DE TROIS HEURES DE RETARD, UN VOL EST CONSIDÉRÉ ANNULÉ

Malgré un grave problème de moteur, l'avion immatriculé F-OONE parvient à atterrir sans encombre sur la base militaire de Lajes, située sur une île des Açores, au Portugal. Le soir même, après une journée passée dans un hangar sans qu'il leur soit proposé de repas, la plupart des passagers redécollent pour Paris. Un petit nombre, dont Julie et sa famille, part le lendemain et arrive à Orly à 13 heures, un jour après la date d'arrivée prévue. Un an et trois mois plus tard, ils attendent toujours le dédommagement pour ce retard.

« On a l'impression qu'Air Caraïbes joue la montre pour décourager les personnes souhaitant obtenir réparation », estime Julie Anezo. La compagnie est pourtant tenue d'indemniser les passagers selon

le règlement européen 261/2004. « Si un vol a plus de trois heures de retard, il est considéré comme annulé : elle doit alors une compensation forfaitaire aux voyageurs », précise le Centre européen des consommateurs, compétent pour évaluer les litiges transfrontaliers.

TOUS LES VOYAGEURS NE SONT PAS LOGÉS À LA MÊME ENSEIGNE

D'autres passagers du vol TX556 ont été indemnisés. « Un mois environ après avoir envoyé l'attestation de retard à Air Caraïbes, remise le jour de notre arrivée à Orly, ma compagne et moi avons reçu 1 200 € en guise de dédommagement », explique Baptiste Rajczyk, 28 ans. « Je ne comprends pas pourquoi tout le monde n'a pas touché cette indemnité », ajoute-t-il. Contactée, la compagnie n'a pas souhaité répondre à nos questions.

En cas de retard pour obtenir réparation, le plus simple est de remplir un formulaire en ligne prévu à cet effet, disponible sur le site des compagnies

aériennes. Le dédommagement tarde ? Saisissez le Médiateur du tourisme et du voyage en remplissant un autre formulaire, via le site mtv.travel.

Si vous souhaitez obtenir davantage que l'indemnité de retard, il faudra constituer, devant le tribunal, un dossier listant les différents préjudices (telles les journées de travail manquées). Une aventure judiciaire qui peut se solder par un échec. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO



CE QUE DIT LA LOI
Selon larrêt du 19 novembre 2009 de la Cour de justice européenne, une indemnisation forfaitaire doit être versée aux passagers par la compagnie aérienne en cas de retard de plus de trois heures. Selon le retard et la distance parcourue, elle est fixée à 250 € au minimum par personne, et peut atteindre 600 €, pour un vol supérieur à 3 500 kilomètres.

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 7116 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@cgt.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 Richépin,
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,
21068 Dijon cedex.
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

CORSE

CTRC Corse
Les Salines 1, Tour I,
Rue François Pietri, 20290 Ajaccio.
TÉL.: 04 95 22 24 39
E-MAIL: ctrccorse@wanadoo.fr

GRAND EST

Union pour la consommation 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.ctrcliledefrance.fr

NORMANDIE

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

NOUVELLE AQUITAINE

Union des CTRC/ALPC en Nouvelle Aquitaine
Antenne Limousin et siège social
5, rue du Docteur Jacquet,
87000 Limoges. TÉL.: 05 55 77 42 70
E-MAIL: ctrcl.alpc@outlook.com
INTERNET: www.unionctrcalpc.com
Antenne Poitou-Charentes/Vendée
TÉL.: 05 49 45 50 01. E-MAIL:
ctrcc.poitoucharentes@wanadoo.fr

Antenne Aquitaine

TÉL.: 05 56 86 82 11
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

OCCITANIE

Union des CTRC d'Occitanie
1, avenue Maurice Hauriou, résidence Port Garaud, 31 000 Toulouse.
Toulouse: TÉL.: 05 61 62 37 41
E-MAIL: contact@ctrcc-mp.fr
INTERNET: www.ctrcc-mp.fr
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, 130001 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.

À LA une

Des fêtes réussies

Les meilleurs choix

Envie d'une belle et bonne table pour les réveillons et de douceurs à offrir ? De changer aussi du traditionnel foie gras...

Voilà de quoi trouver votre bonheur et celui de vos invités.

CHAMPAGNE OUI, PROSECCO... PEUT-ÊTRE

30 références testées et les produits à la mode ne sont pas forcément garants de la qualité.



QUELS CHOCOLATS OFFRIR

Noirs ou pralinés, pour les gourmands, comme les gourmets, le choix est large et les prix souvent abordables.



S'Y RETROUVER PARMI LES SURGELES

De bon goût et légères à digérer, crevettes et coquilles Saint-Jacques sont de plus en plus plébiscitées. À raison.



CENTRE D'ESSAIS
22 chocolats dégustés

SEREZ-VOUS NOIR OU PRALINÉ ?

À l'approche des fêtes, nous avons testé les chocolats que l'on aime offrir ou savourer. Treize pralinés et neuf noirs ont été dégustés, à l'aveugle, par un panel de consommateurs. Des résultats qui peuvent laisser penser que notre goût est souvent formaté.

Le vin n'a plus l'exclusivité des notes florales ou fruitées. Le chocolat monte aussi en gamme. « Le public commence à découvrir les variétés de cacao avec leurs arômes spécifiques, comme pour les cépages », explique Renaud Boulanger, spécialiste du cacao au Centre de recherche agro-nomique et de coopération internationale pour le développement durable (Cirad).

LES PLUS APPRÉCIÉS ONT DE QUOI SURPRENDRE

Les appellations se spécialisent, avec les chocolats d'origine, produits à partir de cacao provenant d'un seul pays (Madagascar, Équateur...) ou les "grands crus" préparés avec des fèves au caractère bien spécifique. Mais, comme pour le vin, la dégustation à l'aveugle du chocolat réserve des surprises. Notre test réalisé sur 22 produits le démontre : ce ne sont pas les chocolats les plus raffinés qui remportent le plus de points.

Pour le chocolat noir, le quatuor gagnant de tête est : Leonidas, Valrhona, Lindt et Jeff de Bruges. Les grandes marques industrielles (3 sur les 4) remportent ainsi l'adhésion des consommateurs. À l'inverse, les chocolatiers plus artisanaux comme les Chevaliers d'Argouges

et, dans une moindre mesure, Réauté et Larnicol ont été moins appréciés.

UNE TENEUR DE 70 % DE CACAO POUR LE NOIR

Un quart des testeurs ont jugé l'intensité du goût en chocolat trop faible pour l'ensemble des produits, une critique qui grimpe à la moitié des

jurés pour Réauté et aux trois quarts pour les Chevaliers d'Argouges. La persistance du goût en bouche trop courte et l'amertume trop faible ont également été pénalisantes. Le goût trop sucré est aussi une critique récurrente. En particulier pour Leonidas selon près de la moitié des goûteurs, même si ce mauvais point

Les résultats de notre essai

Chocolat noir

- +++ 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.

- Conditionnement
- Prix indicatif
- Prix indicatif au kg
- Huile de palme (ou de palmiste)
- Goût (50 %)**
- Intensité du goût chocolat
- Persistance du goût
- Justesse de l'amertume
- Justesse du sucré
- Odeur (5 %)**
- Texture (10 %)**
- Aspect visuel (15 %)**
- Impression finale (20 %)**

NOTE GLOBALE (100 %)



Leonidas
Noir de noir

Au poids



Valrhona
Guanaja
70 % cacao grand cru

Coffret de 18 pièces



Lindt
Lindor
70 % cacao

Boîte (200 g)

10,70 €
119 €
Non
Non

6 €
30 €
Oui*

++

++
+
++
++

++

++
++
++
++

++

++
++
++
++

++

++
++
++
++

++

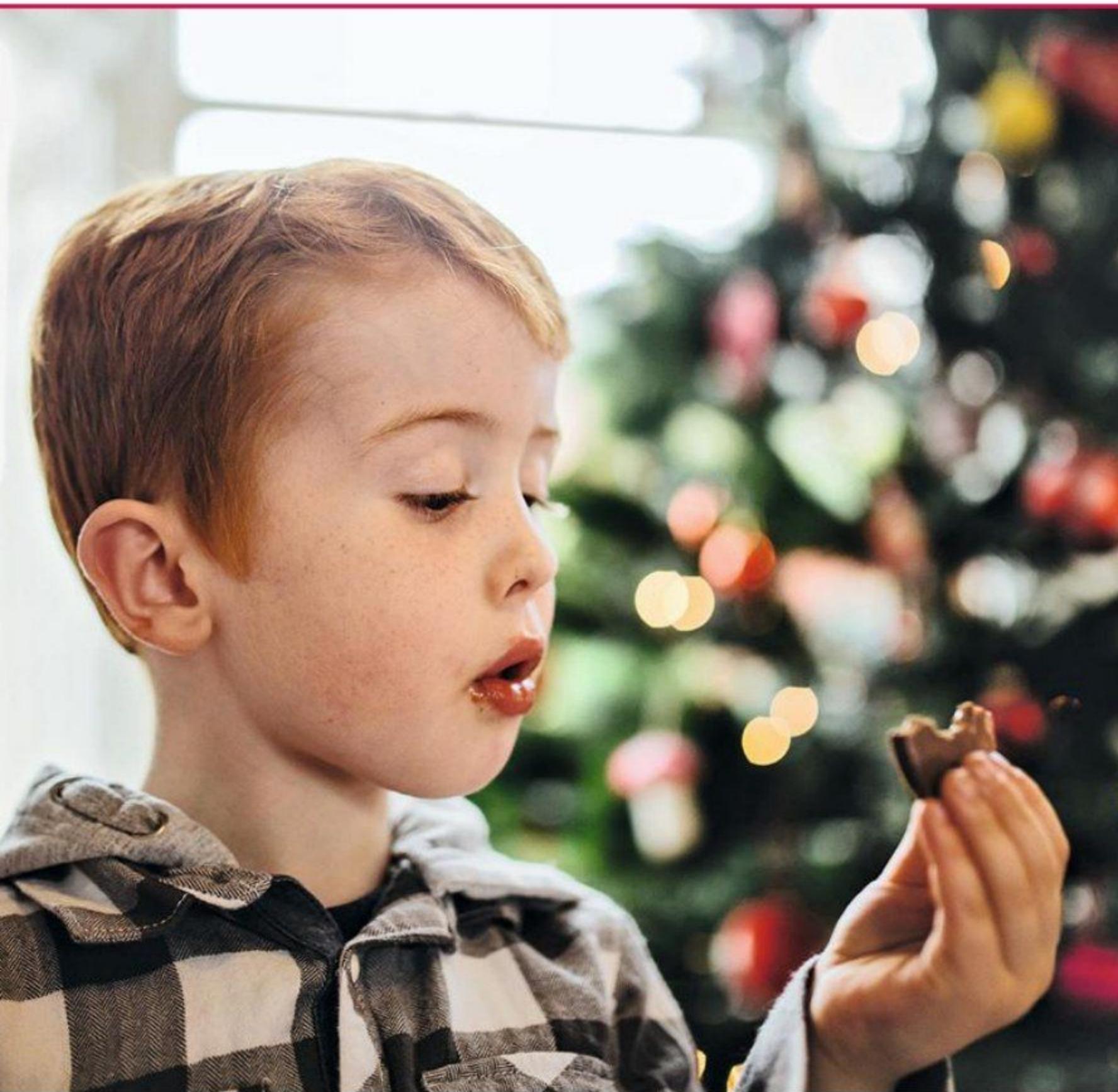
++
++
++
++

++

++
++
++
++

++

(*) Huile de palme.



Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Notre test a reposé sur deux dégustations : une de neuf chocolats noirs et une autre de treize chocolats au lait pralinés.
- Pour chaque dégustation, en cabines sensorielles, un panel de soixante femmes et hommes entre 18 et 65 ans a répondu à treize questions sur le goût mais aussi sur l'aspect, l'odeur et la texture ; des critères qui interviennent également dans le choix des consommateurs.
- La dégustation s'est déroulée dans les mêmes conditions pour chacun des participants : en laboratoire et en deux séances pour éviter la saturation des sens.
- Pour refléter le goût du plus grand nombre, les participants n'avaient aucune connaissance ni compétence particulière en matière de chocolat. Tous sont juste amateurs de chocolat et en consomment au moins tous les deux mois.

					
Jeff de Bruges Bruxelles	De Neuville Le palet noir	Yves Thuriès Extrême noir	Larnicol Carré pur noir 70 %	Réauté chocolat 70 % cacao ganache fondante	Les Chevaliers d'Argouges Tablette chocolat noir 70 % cacao
Au poids	Au poids	Au poids	Au poids	Sachet (100 g)	Coffret de 42 pièces
-	-	-	-	3,90 €	8,50 €
44 €	53 €	105 €	55 €	39 €	47 €
Non	Non	Non	Non	Non	Non
++	+	+	+	+	-
++	+	+	+	-	-
+	+	++	-	+	-
+	+	+	+	-	-
++	+	++	++	-	++
+++	++	++	++	++	++
++	++	++	+	++	++
+++	+++	+++	++	++	++
++	++	+	+	+	-
14,5/20	13,5/20	13,5/20	12,5/20	12/20	9,5/20

Les résultats de notre essai

Chocolat praliné

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.

	Ferrero	Réauté chocolat	Jeff de Bruges	Yves Thuriès	Larnicol	Lindt	Carrefour
Conditionnement	Boîte de 16 pièces	Sachet (100 g)	Au poids	Au poids	Au poids	Au poids	Paquet de 7 pièces
Prix indicatif	4,20 €	3,40 €	-	-	-	-	2,60 €
Prix indicatif au kg	21,10 €	34 €	44,40 €	105 €	55 €	37 €	10,60 €
Huile de palme (ou de palmiste)	Oui ⁽¹⁾	Non	Non	Non	Non	Oui ⁽²⁾	Oui ⁽²⁾
Goût (60 %)	++	++	++	++	+	+	+
Intensité du goût praliné	+++	++	++	-	-	+	+
Persistante du goût	++	++	++	-	-	++	++
Justesse de l'amertume	+++	++	++	+	+	++	++
Justesse du sucré	++	++	+	++	++	+	-
Justesse du gras	++	++	++	++	++	-	-
Odeur (5 %)	++	++	++	+	++	++	++
Aspect visuel (15 %)	+++	+	++	++	++	++	++
Impression finale (20 %)	+++	++	++	+	++	+	+
NOTE GLOBALE (100 %)	16,5/20	14,5/20	14/20	13,5/20	13/20	12,5/20	12,5/20

(1) Huile de palme. (2) Huile de palmiste.

ne pénalise pas l'avis global sur le produit. Si le goût a été le premier critère de choix, l'aspect et la texture ont également compté dans la note finale : les testeurs ont apprécié les chocolats croquants et brillants. Les produits artisanaux, qui ont pourtant une image plus qualitative, arrivent en fin du palmarès. À savoir, les jurés ne disposaient pas de la composition des différents chocolats. Quand celle-ci est disponible, on peut constater qu'elle est assez comparable avec une teneur en cacao de 70 %. Beaucoup de recettes

sont pur beurre de cacao. Certaines recettes industrielles présentent d'autres graisses, mais pas d'huile de palme, à l'exception de Lindt.

LES TESTEURS N'ÉTAIENT PAS DES EXPERTS

La différence de prix – entre 30 et 120 €/kg – s'explique principalement par la qualité des fèves. Le chocolat Valrhona est un grand cru et Yves Thuriès possède ses propres plantations en Équateur.

Le succès des chocolats industriels tient peut-être à la capacité des

grandes marques à faire des enquêtes de satisfaction pour élaborer des recettes au plus près du goût du grand public. Une démarche différente des artisans qui ne disposent pas de ces moyens et recherchent davantage l'originalité. Rappelons que nos testeurs ne sont pas des experts mais des consommateurs ordinaires de chocolat. « Nos goûts sont standardisés. Quand un produit est plus goûteux, on l'apprécie parfois moins », remarque Renaud Boulanger. Un bémol quand même avec Valrhona qui parvient à faire apprécier son grand cru. Cette grande enseigne du chocolat est une des rares à choisir ses fèves sur des critères de goût, selon le spécialiste du cacao au Cirad.

UN GOÛT PRALINÉ DÉCEVANT

Pour les chocolats pralinés, Ferrero remporte la palme, plébiscité à plus de 80 % pour son goût praliné et la persistance en bouche. Arrivent



						
Suchard Rocher lait						
Paquet de 7 pièces	Sachet (122 g)	Au poids	Au poids	Paquet de 4 pièces	Au poids	
4,60 €	2,80 €	-	-	2 €	-	
18,70 €	23,30 €	52,80 €	43,60 €	14,20 €	120 €	
Oui ⁽¹⁾	Oui ^{(1) (2)}	Non	Non	Oui ⁽¹⁾	Non	
+	+	+	+	+	-	
+	+	+	+	-	-	
++	++	++	++	++	-	
++	++	++	++	++	-	
-	+	+	-	-	-	
-	+	-	-	-	-	
++	++	++	++	++	++	
++	++	++	++	++	++	
+	+	+	+	-	-	
12,5/20	12,5/20	12/20	12/20	11,5/20		8/20

ensuite Réauté, Jeff de Bruges et Yves Thuriès. À la différence du noir, les chocolats pralinés industriels – autre Ferrero – ont moins plu, en particulier à cause de goûts jugés trop sucrés et trop gras. Le goût praliné est assez décevant selon nos testeurs. En dehors du

trio gagnant, les scores sont assez faibles, voire extrêmement bas pour Weiss dont le goût a largement déplu. Pour la texture, les jurés ont apprécié autant la ganache que le croquant. Rappelons que le praliné est une pâte composée de pralin, un mélange de sucre, d'amandes et (ou) de noisettes

dont le broyage plus ou moins fin permet d'obtenir des éclats ou une pâte fine. La couleur est un autre critère importants. Réauté est pénalisé par une couleur trop « mate » et « terne », avis largement contrebalancés par de bonnes appréciations gustatives.

30 À 35 % DE CACAO DANS LES PRALINÉS

En plus des noisettes et des amandes, on peut retrouver de la farine, du riz soufflé... Et, généralement, la teneur en cacao oscille entre 30 et 35 %. La proportion de graisse, autre que le beurre de cacao, est plus importante que pour le chocolat noir, avec de l'huile de palme dans six références parmi les treize testées (voir tableau). Cela n'est pas rentré en compte dans la notation de nos jurés testant à l'aveugle mais pour « les choix de 60 », nous ne pouvions mettre en avant un produit avec de l'huile de palme. Au final, il n'est pas nécessaire de se ruiner pour (se) faire plaisir avec des chocolats. Mais si vous êtes un amateur averti ou curieux, n'hésitez pas à vous tourner vers des artisans qui proposent des arômes plus inattendus. •

MAGALI REINERT

Ingénieur : XAVIER LEFEBVRE



CHOCOLAT NOIR
Leonidas

**15/20 - Leonidas
Noir de noir - 44 €/kg**

Un bon rapport qualité-prix,
une intensité en chocolat,
une texture et un aspect appréciés.
Juste un peu trop sucré.



Le choix de 60

CHOCOLAT PRALINÉ
**RÉAUTÉ CHOCOLAT
MAYOTTES**

**14,5/20 - Réauté chocolat
Mayottes - 34 €/kg**

Il arrive deuxième chez nos testeurs.
Ce chocolat ne présente pas d'huile de palme, son goût est globalement apprécié et son prix raisonnable.

LES ROSÉS SONT À LA FÊTE

CENTRE D'ESSAIS
30 champagnes
et proseccos
dégustés



Nos experts ont dégusté des champagnes blancs et rosés ainsi que des proseccos. Les marques prestigieuses ne sont pas forcément les meilleures. Notre sélection pour des repas festifs.

Depuis cinq ans, un nouveau venu bouscule les codes de l'effervescence : le prosecco. Les bulles italiennes, dont le territoire de production vient d'être classé au patrimoine mondial par l'Unesco, se sont faites une place éclatante dans l'Hexagone (+14 % des ventes sur un an, en 2018). La France, pays

du champagne et des huit crémants (Alsace, Bordeaux, Bourgogne, Die, Limoux, Loire, Jura, Savoie), est devenue leur quatrième marché, derrière le Royaume-Uni, les États-Unis et l'Allemagne. Même les grandes surfaces proposent un prosecco sous leur propre marque. Que valent ces vins ? Méritent-ils une place pour vos repas de fête ? Et si

10 proseccos



Zonin • Brut • 7,90 €

14/20

- **Charmeur** Robe or vert ; nez intense et complexe (fruits jaunes, citron vert, fleurs blanches, amande grillée) ; bouche équilibrée entre fraîcheur et rondeur, finale sucrée.
- **Pour accompagner** l'apéritif.



Mionetto • Brut • 6,70 €

12,5/20

- **Digeste** Robe or vert ; nez discret, note d'agrumes ; bouche fraîche dominée par une fine acidité, sans amertume.
- **Pour accompagner** l'apéritif (tartes salées).



Costaross • (Système U)
Extra dry • 5,40 €

11,5/20

- **Mou** Robe or vert ; nez fruité (pêche, abricot, agrumes) et végétal (herbe fraîche) ; bouche solaire, courte, avec une pointe caramel qui masque l'amertume.
- **Pour accompagner** l'apéritif (cocktail).



Valdizze • (E.Leclerc) • Brut
6,10 €

11,5/20

- **Pesant** Robe or vert ; joli nez floral (acacia) et fruité (pêche, agrume, amande) ; bouche suave, très exubérante (fleurs et fruits grillés), finale lourde.
- **Pour accompagner** le repas (poisson à la crème).

l'on reste fidèle au champagne, lequel choisir ? Pour le savoir, nous avons organisé une dégustation à l'aveugle. Nos trente références (dix proseccos, dix champagnes blancs et dix champagnes rosés) sont toutes largement vendues dans la grande distribution. Des marques de distributeurs, plus accessibles, sont également dans notre panel pour les proseccos et les champagnes rosés. La recherche du meilleur rapport qualité-prix reste notre préoccupation majeure.

LE PROSECCO, À BOIRE PLUTÔT MÉLANGÉ

Les dix bouteilles de prosecco ont été dégustées pour elles-mêmes, sans ajout de liqueur. Les résultats s'avèrent médiocres. Une seule référence se hisse au niveau « bon » (à partir de 13/20, selon notre barème) : Zonin. Les vins de cette entreprise viticole italienne basée en Vénétie sont distribués par Baron Philippe de Rothschild France. Le profil aromatique de cette cuvée se distingue nettement des autres. Davantage de

Comment nous avons procédé

NOTRE DÉGUSTATION À L'AVEUGLE

Nos échantillons ont été achetés dans le commerce. Les verres identifiés par un code à trois chiffres ont été présentés anonymement. Chaque juré a dégusté sa série dans un ordre différent afin de gommer l'effet induit par l'ordre de passage. La note résulte d'une moyenne pondérée (selon que l'échantillon a été le plus, ou le moins, apprécié par les jurés).

Jury de professionnels du vin :

- **Yves Brunce**, dégustateur blogueur ;
- **Marie Calzada**, professionnelle du vin ;
- **Luc Dabadie**, courtier juré-expert piqueur ;
- **Eugenia Delgado**, professionnelle du vin ;

- **Jean-Michel Deluc**, maître sommelier ;
- **Philippe Demari**, professionnel du vin ;
- **Felicity Demont**, professionnelle du vin ;
- **Sébastien Durand-Viel**, journaliste ;
- **Christophe Guitard**, sommelier-consultant ;
- **Fabrice Hoerter**, courtier juré-expert piqueur ;
- **Alain Malclès**, consultant en vins et spiritueux ;
- **Vinny Mazzara**, sommelière ;
- **Bénédicte Plaige**, conseillère technique ;
- **Yannick Thomassin**, professionnel du vin ;
- **Rémi J. Vasseur**, sommelier consultant ;
- **Jacques Vivet**, expert judiciaire.

richesse et de complexité en bouche, quand tout le reste du panel ressort moyen. Dans l'ensemble, nos proseccos penchent tantôt vers l'austère (vert), tantôt vers le lourd (trop sucré). Des barrières susceptibles d'être levées si on ne le boit pas seul. En France, le phénomène prosecco se développe dans la foulée de la mode

des cocktails. En 2014, Campari séduit les consommateurs avec une offre couplée : une bouteille d'Apérol, une autre de prosecco assorties d'une recette de cocktail orangé porteur des valeurs de l'art de vivre italien. Le spritz se compose d'une base de liqueur d'orange, de vin effervescent et d'un trait d'eau pétillant. •••

Villa Veroni • Brut • 7 €
12,5/20

- **Pour le nez** Robe or vert ; nez intense et fin (fleurs blanches, pomme, fruits jaunes) ; bouche ample, amertume prononcée et un côté asséchant.
- **Pour accompagner** l'apéritif (calamars frits).

Club des sommeliers
(Casino) Brut • 7 €
12/20

- **Pour la bouche** Robe or gris ; nez discret et végétal, peu apprécié ; bouche ample, gourmande, longue finale sur des notes d'agrumes.
- **Pour accompagner** l'apéritif (canapé de foie gras poêlé).

Signore Giuseppe
Extra dry • 6,50 €
12/20

- **Vert** Robe or gris ; nez très végétal (foin, fougère, citron vert, pomme) ; bouche fraîche, longue, sur des saveurs d'agrumes diversement appréciées.
- **Pour accompagner** l'apéritif (gougères).

Luna Argenta
(Monoprix) Brut • 8 €
11/20

- **Pas aimable** Robe jaune paille ; nez floral et végétal (notes agrumes, amande grillée) ; bouche dominée par l'amertume (agrumes) diversement appréciée.
- **Pour accompagner** l'apéritif (cocktail).

Riccadonna • Extra dry • 6,80 €
11/20

- **Atypique** Robe jaune paille ; nez discret (erveine, amande grillée) ; bouche avec de l'ampleur et des notes toastées plaisantes pour les uns, asséchantes pour les autres.
- **Pour accompagner** l'apéritif (canapé au crabe).

Perlino • Extra dry • 5,90 €
11/20

- **Fatigué** Robe or vert ; nez léger (pomme verte, tilleul, thé vert) ; bouche sucrée, courte, un brin fatiguée avec des notes de compote de pêche.
- **Pour accompagner** l'apéritif (cocktail).

10 champagnes blancs bruts non millésimés

Chanoine Frères • 23,90 €
15,5/20

- **Vineux** Robe jaune paille ; nez intense et complexe (mirabelle, reinette, pain grillé, fumée) ; bouche ample et tonique, note de marmelade d'agrumes, finale minérale.
- **Pour accompagner** un repas (veau au citron).

Alfred Rothschild • 25,40 €
15/20

- **Délicat** Robe jaune paille ; nez frais (mélisse, citronnelle, agrumes, angélique) ; bouche désaltérante, fruitée et végétale, finale menthe blanche.
- **Pour accompagner** l'apéritif (tapas de la mer) et le repas (langoustines au gingembre et agrumes).

Mumm Cordon rouge • 33,50 €
14,5/20

- **Elégant** Robe jaune paille ; nez fin (citron, pain frais, fruits jaunes, miel) ; bouche fraîche, équilibrée, avec de la minéralité.
- **Pour accompagner** l'apéritif et le repas (terrines de poisson, viande blanche).

Charles Lafitte • 24,90 €
12/20

- **Ample** Robe or gris ; nez intense et classique (pomme, miel, zeste de citron, noisette, brioche) ; du volume en bouche et un dosage qui peine à masquer l'amertume.
- **Pour accompagner** l'apéritif et le repas (poissons fins).

Nicolas Feuillatte • 20,90 €
12/20

- **Un peu lourd** Robe jaune pâle ; nez simple assez intense (fleurs, mirabelle, miel d'acacia, fenouil) ; attaque sucrée (miel) en bouche qui évolue vers l'acide, finale courte.
- **Pour accompagner** l'apéritif.

Canard-Duchêne • 20,80 €
11,5/20

- **Austère** Robe or vert ; nez (bergamote, rhubarbe, noisette, pomme blette) ; bouche vive en attaque, puis le sucre domine, finale amère pas toujours appréciée.
- **Pour accompagner** l'apéritif et le repas (poissons froids).

10 champagnes rosés

Nicolas Feuillatte • 24,90 €
16/20

- **Harmonieux** Robe rose saumoné ; joli nez assez intense (confiture de cerise, vanille, amande grillée) ; bouche équilibrée, vineuse, bulles fines, avec de la minéralité.
- **Pour accompagner** l'apéritif et le repas (soupe de fraises).

Billecart-Salmon • 62 €
14/20

- **Distingué** Robe rose tendre ; nez agréable de fruits rouges ; finement toasté ; bouche élégante, complexe, fruitée, homogène avec le nez, finale fraîche.
- **Pour accompagner** un repas (tartare de saumon).

Veuve Émille • (Auchan) • 17,40 €
13,5/20

- **Persistant** Robe rose soutenu ; nez intense (levure et fruits rouges mûrs) ; bouche longue, petit manque de fraîcheur et saveur dominée par une amertume, qui reste maîtrisée.
- **Pour accompagner** l'apéritif.

Pol Carson • (E.Leclerc) • 17,40 €
12/20

- **Classique** Robe rose saumoné ; nez un peu oxydé, notes de fruits compotés (fraise, cerise), caramel ; bouche évoluée mais conviviale, marquée par le sucre.
- **Pour accompagner** l'apéritif et le repas (tartare de bœuf).

Ruinart • 70 €
12/20

- **Déséquilibré** Robe rose soutenu ; nez discret de cerise et de pamplemousse rose ; bouche vive en attaque, puis pâteuse, bulles envahissantes, finale sur l'amertume.
- **Pour accompagner** le repas (volaille).

Moët & Chandon • 45 €
11,5/20

- **Un peu lourd** Robe rose soutenu ; nez fin fruits rouges, notes de thym et de brioche ; ample en bouche, la sucrosité domine, longueur moyenne.
- **Pour accompagner** l'apéritif (charcuterie) et le repas (calamars farcis).



Heidsieck Monopole • 27 €

12,5/20



- **Évanescence** Robe jaune paille ; nez fin (pomme, poire, menthe blanche, citronnelle, beurre) ; bouche fraîche, note mentholée, finale agrumes, un peu court.
- **Pour accompagner** l'apéritif et le repas d'été (crudités, langoustines).

Charles de Cazanove • 23,50 €

12/20



- **Neutre** Robe or gris ; nez discret (pomme cannelle, coing, noisette, mie de pain) ; bouche creuse et courte, forte effervescence sans retour aromatique.
- **Pour accompagner** l'apéritif (canapés au saumon fumé).

De Castellane • 21,50 €

11,5/20



- **Monocorde** Robe or vert ; nez avec arômes (tilleul, verveine, bergamote, citron, amande) ; bouche courte, un peu agressive, sans richesse aromatique et asséchante en finale.
- **Pour accompagner** l'apéritif (cocktail).

G. H. Martel & Co

Premier cru • 25,60 €

10,5/20



- **Effacé** Robe or gris ; nez discret (mirabelle, pomme blette, levure, nougat) ; bouche lourde tout en sucre, courte, finale sur alcool.
- **Pour accompagner** l'apéritif (cocktail).

Charles de Courance (Carrefour) • 18,40 €

13,5/20



- **Aguicheur** Robe rose tendre ; nez fin (fraise écrasée, groseille, brioche) ; bouche ronde et longue dominée par les saveurs de fraise au sucre.
- **Pour accompagner** le repas (vacherin, coupe glacée).

Tradition de Delagne & fils (Intermarché) • 19,70 €

13/20



- **Raffiné** Robe rose soutenu ; nez discret, élégant (noyau de cerise, biscotte) ; bouche suave, tendue, soyeuse et finale assez courte.
- **Pour accompagner** l'apéritif et le repas (carpaccio de saumon).

Mumm • 35,10 €

11/20



- **En fait-il trop ?** Robe rose soutenu ; nez vineux (fruits rouges, notes de torréfaction) ; bouche : attaque souple, puis sucrosité et acidité s'affirment, finale longue pomelo rose.
- **Pour accompagner** le repas (saumon aux framboises).

JM Gobillard & Fils • (Monoprix et Cora) • 21,70 €

10/20



- **Vieillissant** Robe rose saumoné ; nez aux notes d'évolution (coing, pomme blette) ; bouche à l'attaque tranchante, assez courte sur une finale acidulée.
- **Pour accompagner** le repas (soupe thaï).

• • • lante ou de Seltz. Agrémentée d'une tranche d'orange, de glaçons et d'une paille, la boisson s'est vite répandue sur les terrasses des cafés. Malgré son succès, le prosecco est encore loin d'avoir détrôné les champagnes. Ces derniers demeurent en tête des ventes dans le rayon des effervescents de la grande distribution (24,4 %), même si les ventes décroissent en volume (-6,6 %).

DES CHAMPAGNES BLANCS MOYENS MALGRÉ LES PRIX

Dans la catégorie des blancs non millésimés, notre panel rassemble les dix marques nationales de champagnes les plus vendues en grandes surfaces selon le magazine Rayon boissons, avec une échelle de prix variant d'une vingtaine d'euros à plus de 33 €. Lors de notre dégustation, ces bulles ont rencontré un peu plus de succès que les proseccos. Trois références, au lieu d'une seule dépassent 13/20 : Chanoine Frères, Alfred Rothschild et Mumm Cordon rouge. Le reste s'avère moyen malgré des prix bien plus élevés ! Dans la catégorie des champagnes rosés, notre panel mélange des grandes marques réputées et des marques de distributeurs (MDD). D'où une large échelle de prix : entre 17,40 € et 70 €. Et c'est justement la catégorie où le rapport qualité-prix, révélé par la dégus-

RETROUVEZ CE DOSSIER
LE 6 DÉCEMBRE 2019 DANS

LA QUOTIDIENNE



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

france 5

tation à l'aveugle est le plus spectaculaire. La bouteille de Ruinart (la plus chère), recueille 12/20, quand la marque d'Auchan, Veuve Émille (la moins chère), fait mieux avec 13,5/20. De plus, trois MDD sur cinq se placent parmi les meilleures.

DES CHAMPAGNES ROSÉS QUI ONT LA COTE

Les champagnes rosés sont les vainqueurs de notre dégustation cette année avec cinq champions : Nicolas Feuillatte, Billecart-Salmon, Veuve Émille (Auchan), Charles de Courance (Carrefour) et Tradition de Delagne et fils (Intermarché) qui présentent des styles très différents.

Qu'elles soient françaises ou italiennes, d'où viennent ces bulles ? L'effervescence se crée de différentes manières et pour différents coûts. Dans les proseccos, le gaz carbonique s'obtient par la méthode Charmat, du nom de son inventeur, Jean-Eugène Charmat. La seconde fermentation, pendant laquelle les fermentations et le sucre dégagent du CO₂, se réalise dans une cuve close, en quelques semaines. Cela permet de clarifier le vin en vrac et de gagner du temps. Une fois embouteillée, la cuve de l'année peut être livrée en décembre. Alors qu'avec la méthode champe-



Préparation par notre ingénieur des verres soumis anonymement ensuite à nos jurés experts.

noise (nommée « traditionnelle » pour les crémants et cavas espagnols), tout s'opère dans la bouteille, à un rythme plus lent. Un champagne de base mûrit, il doit s'élever en cave pendant quinze mois avant de pouvoir être commercialisé, l'année suivante. Ces méthodes influent sur les profils aromatiques des vins effervescents tout autant que le cépage, les rendements et le terroir. La cuve close donne des caractères plus simples et moins chers à produire, bref des effervescents à boire en toute occa-

sion. Le marché français a commencé par proposer la qualité de prosecco la plus basique : DOC (Denominatione d'Origine Contrallata), l'équivalent de notre AOP (Appellation d'origine protégée). Mais il existe des cuvées supérieures. « En Italie les proseccos se classent en quatre niveaux de qualité et l'échelle de prix varie de 2,50 € à 25 € » nuance Vinny Mazzara, sommelière. Les qualités supérieures sont rassemblées sous le terme de DOCG (Denominatione d'Origine Contrallata e Garantita).

LES CRÉMANTS FRANÇAIS VEULENT SÉDUIRE

Ce succès commence à titiller d'autres régions productrices de bulles. Ainsi, les représentants de la Fédération nationale des producteurs et élaborateurs de crémants (FNPEC) qui ont connu une année record en production en 2018 se sont rendus cet été en Vénétie. « Ce voyage nous a fait réfléchir. Jusqu'à présent, quelques régions ont créé des cuvées haut de gamme, l'Alsace, la Bourgogne et la Loire. Et Bordeaux y réfléchit », témoigne Olivier Sohler, directeur de la FNPEC. À ce rythme-là, le champagne est plus que jamais condamné à l'excellence pour rester le roi de la fête. • MARYSE SARGIS

AVEC ANTOINE HAENTJENS, ingénieur

 PROSECCO 14/20 Zonin 7,90 € Un bon ambassadeur.	 CHAMPAGNE BLANC 15,5/20 Chanoine frères Cuvée Prestige - Brut - 23,90 € Suffisamment de caractère pour passer à table.	 CHAMPAGNE ROSÉ 13,5/20 Veuve Émille (Auchan) 17,40 € Pour un apéritif décomplexé.	 Le choix de 60
--	---	--	---------------------------

À retenir

- Pour les proseccos, le goût est standardisé et finalement bien adapté au mode de consommation en cocktail.
- Un champagne blanc non millésimé mérite un choix parcimonieux, car même en payant entre 20 et 35 €, le plaisir gustatif n'est pas garanti, alors si c'est pour finir en cocktail, le prosecco fera mieux l'affaire.
- Les champagnes rosés réservent de très belles surprises et les marques de distributeurs offrent un excellent rapport qualité-prix.

SURGELEÉS Des saint-jacques entre deux eaux

▶▶▶

CENTRE D'ESSAIS
24 produits
testés



Apprécier pour leurs subtiles saveurs, les crevettes comme les noix de Saint-Jacques ont leur place sur les tables de fêtes. Nous avons voulu vérifier leur "propreté" en analysant vingt-quatre références surgelées... Bilan : de très bonnes surprises et quelques grosses déceptions...



Les résultats de notre essai

Crevettes surgelées crues

- 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.

• Label ou allégation



Carrefour bio
Crevettes entières crues



Odyssée
(Intermarché)
Gambas black tiger entières crues



Leader Price
Gambas, crevettes entières crues



Marque Repère Ronde des mers
(E.Leclerc)
Crevettes tropicales entières crues



Système U
Crevettes entières crues



Monoprix Bio
Crevettes entières crues



Toupargel
Crevettes tropicales crues

• Origine

Bio - ASC

Bio

-

-

-

Bio

-

• Conditionnement

400 g

325 g

400 g

400 g

500 g

300 g

400 g

• Prix indicatif

6,50 €

8,20 €

5,80 €

11 €

13,60 €

7,50 €

11,50 €

• Prix au kilo indicatif

16,30 €

25,10 €

14,50 €

27,50 €

27,20 €

25 €

28,60 €

Résidus de pesticides (60 %)



Métaux lourds (20 %)



Dioxines et PCB (15 %)



Résidus d'antibiotiques (5 %)



NOTE GLOBALE (100 %)

18/20

18/20

18/20

18/20

18/20

18/20

18/20

Qu'il s'agisse des noix de Saint-Jacques ou des grosses crevettes, les produits de la mer s'invitent au menu des réveillons. Sans pour autant détrôner le traditionnel foie gras, ils ont l'avantage de combiner plaisir gustatif et sobriété calorique. Mais quitte à mettre le prix dans ces aliments plutôt chers, autant les choisir exempts de contaminants. C'est ce que nous avons vérifié sur douze références surgelées de chaque famille.

l'océan Indien et l'Asie du Sud-Est. Or la plupart de ces pays exportateurs, excepté Madagascar qui s'est spécialisée dans la crevette bio, sont régulièrement pointés du doigt pour leur aquaculture intensive.

À raison de plus de deux cents crustacés au mètre carré, les bassins de plusieurs dizaines d'hectares sont souvent installés sur des mangroves, « avec des conséquences désastreuses pour l'environnement, car les mangroves ont l'avantage de capturer le gaz carbonique et de limiter l'impact des événements climatiques extrêmes comme les cyclones », explique Ludovic Escoffier, responsable Vie des océans de WWF (Fonds mondial pour la nature). De plus, les conditions sociales des travailleurs en aquaculture sont souvent déplorables ».

D'où l'importance, lorsque vous faites vos achats, d'être vigilant sur l'origine des crevettes et de privilier les labels de qualité (label Rouge, Bio, ASC...). Évitez également les pro-

duits pêchés au chalut (normalement indiqué sur l'emballage), qui détruit les fonds et capture sans sélection des espèces.

DES CREVETTES QUASI INDEMNES DE PESTICIDES

Sur nos douze références de crevettes surgelées, on pouvait s'attendre à trouver des traces de pesticides ; en Asie ou en Amérique centrale, les élevages et la pêche se font majoritairement près des zones côtières, particulièrement exposées aux effluents agricoles.

► **Bonne nouvelle :** la grande majorité des crevettes sont indemnes de pesticides. Des traces ont toutefois été détectées dans deux références ; il s'agit d'un herbicide (produit Auchan) et d'un insecticide (produit Picard bio), largement utilisés dans l'agriculture. Concernant les crevettes Picard bio, cette présence de pesticide fait écho à celle que nous avions détectée dans les saumons

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Notre panel comporte douze crevettes et douze noix de Saint-Jacques surgelées, réparties entre produits standards et produits labellisés. Une série d'analyses ont été menées sur l'ensemble des références.

- **Recherche de 300 molécules de pesticides** par chromatographie en phase gazeuse ou liquide, couplée à de la spectrométrie de masse.

- **Quantification de la présence de trois métaux lourds** (cadmium, plomb et mercure) grâce à l'ionisation par plasma.
- **Recherche de polluants chimiques très toxiques** (dioxines et furanes, PCB de type dioxine et PCB indicateurs) par chromatographie en phase gazeuse.
- **Dans les crevettes,** recherche également de résidus de médicaments,

notamment antibiotiques, avec la méthode Prémi test.

- **Dans les noix de Saint-Jacques,** ont été faites deux mesures supplémentaires : la quantité de polyphosphates par chromatographie par échange d'ions ; la quantité de protéines et le taux d'humidité pour détecter d'éventuelles fraudes par trempage.

d'élevage bio (n° 521, décembre 2016) : elle peut provenir de l'eau des bassins, mais plus encore de la nourriture donnée aux crevettes. Plus proche de leur alimentation naturelle que pour les crevettes d'élevage conventionnel, elle est ainsi

plus riche en farines de poisson... susceptibles d'être "naturellement" contaminées.

► **Aucune trace de plomb** n'a été détectée dans notre panel. Nous avons retrouvé de faibles quantités de cadmium (en moyenne dix fois inférieures à la limite maximale) dans la moitié des références, et de mercure dans neuf références. Globalement liés à la pollution industrielle, ces deux métaux lourds se retrouvent sans surprise dans le milieu aquatique... De quoi nous alerter sur la qualité des eaux.

PAS DE DIOXINES, NI DE PCB MAIS DES SULFITES

► **Les crevettes apparaissent indemnes** de dioxines et polychlorobiphényles (PCB), ainsi que de résidus d'antibiotiques. Cette absence traduit peut-être une amélioration des pratiques d'élevage.

► **Pour les personnes sensibles aux sulfites**, sachez que les producteurs en ajoutent très souvent pour éviter l'apparition de taches noires (mélanose) sur les crustacés. D'après les listes des ingrédients, toutes nos références contiennent des sulfites, excepté les crevettes de la marque Odyssée ; elles ont dû être congelées

	Picard Crevettes entières crues	Thiriet Crevettes sauvages entières crues	La Table des pêcheurs Gambas sauvages, crevettes entières crues	Mmm! Auchan Gambas géantes sauvages	Picard bio Crevettes entières crues
ASC - Label Rouge Élevées à Madagascar	-	-	-	-	Bio
Pêchées dans l'océan Indien	Pêchées dans l'océan Indien oriental	Pêchées dans l'océan Indien oriental	Indonésie	Pêchées dans l'océan Pacifique	Élevées à Madagascar
800 g	400 g	400 g	600 g	320 g	
30 €	10,50 €	7,80 €	19,80 €	13 €	
37,40 €	26,30 €	19,50 €	33 €	40,50 €	
18/20	17,5/20	17,5/20	17/20	16/20	

ADOBESTOCK - PHOTOS PRODUITS : J. CHISCANO/«60»



très rapidement après leur pêche, signe de grande fraîcheur.

LA "VRAIE" NOIX DE SAINT-JACQUES ET LES AUTRES

Jusqu'en 1996, cette dénomination commerciale était réservée à la *Pecten maximus*, présente dans les eaux européennes des côtes de Norvège jusqu'au nord de l'Espagne. Mais, sous la pression du Canada, du Pérou et du Chili, l'Organisation mondiale du commerce (OMC) a élargi le nom à de nombreux pétoncles de type *Argopecten*, *Placopecten* ou *Chlamys*, pêchés un peu partout. Outre leur petite taille, les amateurs leur reprochent une saveur et des qualités nutritives moindres que celles de la vraie saint-jacques. Sur l'emballage, l'indication – obligatoire – du nom scientifique de l'espèce et du pays d'origine aident à faire son choix.

GONFLÉES À L'EAU... DES FRAUDES AVÉRÉES

Quelle que soit l'espèce, nos analyses attestent d'une qualité plus variable que celle des crevettes, indépendamment de la zone de pêche.

► **L'un des points faibles** tient à la présence de pesticides. Un tiers du panel est concerné ; nous avons retrouvé quatre substances différentes, toutes autorisées dans l'agriculture. La pêche comme l'élevage se faisant le long du littoral, ces pesticides doivent provenir par ruissellement des cultures alentours. Mauvais point pour la *Pecten maximus* de chez E.Leclerc, qui affiche une teneur

Les résultats de notre essai

Noix de Saint-Jacques surgelées

- +++ 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.

• Espèce

• Label ou allégation

• Origine

• Conditionnement

• Prix indicatif

• Prix au kilo

Résidus de pesticides (60 %)

Métaux lourds (20 %)

Dioxines et PCB (15 %)

Ajout d'eau frauduleux (5 %)

NOTE GLOBALE (100 %)



Thiriet
Noix de Saint-Jacques sans corail



Carrefour
Noix de Saint-Jacques sans corail



Monoprix
Noix de Saint-Jacques sans corail



Picard
Noix de Saint-Jacques sans corail

Chlamys opercularis
Pêche artisanale française

France,
pêchées en Manche

Placopecten magellanicus
MSC

Placopecten magellanicus
MSC

Placopecten magellanicus
-

USA, pêchées en Atlantique Nord-Ouest

USA, pêchées en Atlantique Nord-Ouest

Canada, pêchées en Atlantique Nord-Ouest

Sachet - 300 g

Sachet - 400 g

Sachet - 400 g

Sachet - 300 g

20 €

18,20 €

18 €

11,50 €

66,50 €

45,50 €

45 €

38,30 €

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

+++

							
Capitaine Cook (Intermarché) Noix de Saint-Jacques de la baie de Saint-Brieuc	U Saveurs (Système U) Noix de Saint-Jacques avec corail	Picard Noix de Saint-Jacques avec corail	Cora Dégustation Noix de Saint-Jacques avec corail	Nos régions ont du talent (E.Leclerc) Noix de Saint-Jacques de Normandie, avec corail	Casino Noix de Saint-Jacques avec corail	Atlantic (Lidl) Noix de Saint-Jacques avec corail	Costa Noix de Saint-Jacques crues, avec corail
Pecten maximus	Pecten maximus	Argopecten purpuratus	Pecten maximus	Pecten maximus	Argopecten purpuratus	Argopecten purpuratus	Pecten maximus
France, pêchées en Manche et en mer Celtique	France, pêchées en Manche, en mer Celtique et dans le golf de Gascogne	Élevées au Pérou	France, pêchées en Manche et mer Celtique	France, pêchées en Manche	Élevées au Pérou	Élevées au Pérou	Pêchées en Manche orientale
Sachet - 300 g 13 € 43,40 € +++ +++ +++ +++ +++	Sachet - 300 g 13,70 € 45,70 € +++ +++ +++ +++ +++	Sachet - 300 g 7 € 23,20 € ++ +++ +++ +++ +++	Sachet - 300 g 15 € 50 € ++ +++ +++ +++ +++	Sachet - 300 g 13,90 € 46,30 € - +++ +++ +++ +++	Sachet - 400 g 12 € 30 € +++ +++ +++ ---	Sachet - 337 g 9,40 € 27,90 € +++ +++ +++ ---	Sachet - 305 g 15,64 € 51,3 € ++ +++ +++ ---
17,5/20	17,5/20	16,5/20	16/20	12,5/20	6,5/20*	6,5/20*	6,5/20*

Saint-Jacques importées et "tremplées". Sauf si la mention « Préparation à base de... » figure sur l'emballage, accompagnée du pourcentage d'eau ajoutée : on a affaire alors à un autre produit, légal. • MAGALI REINERT

Ingénieur : XAVIER LEFEBVRE

A retenir

- Les crevettes sont globalement exemptes de contaminants. Mais autant favoriser les produits labellisés, issus d'élevages plus respectueux de l'environnement.
- Trois saint-jacques sont gonflées à l'eau, ce qui est une fraude sur le plan réglementaire. Mieux vaut les faire décongeler avant de les cuisiner.
- Un tiers des références de mollusques contiennent des traces de pesticides, notamment certaines *Pecten maximus* pêchées dans la Manche.



EXCELLENT RAPPORT QUALITÉ/PRIX

Le choix de 60

18/20
Crevettes entières crues bio Carrefour bio - 16,30 €/kg
Cette crevette est exempte de pesticides, PCB et dioxine, médicaments et métaux lourds, hormis une trace de mercure comme la quasi-totalité des crevettes du panel. Elle est labellisée bio et ASC, bien que son origine Équateur ne soit pas forcément réputée sur le plan environnemental.



17,5/20
Noix de Saint-Jacques Capitaine Cook (Intermarché) 43,40 €/kg
Rien à redire sur sa "propreté", d'autant plus qu'il s'agit de *Pecten maximus*, la véritable noix de Saint-Jacques. Elle présente également l'avantage d'être pêchée dans les eaux françaises.

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT
par PATRICIA CHAIROPOULOS, CLARA DELPAS, ADÉLAÏDE ROBERT

75 %
des ménages ont utilisé au moins une fois un pesticide dans l'année, selon l'étude Pesti'home menée par l'Agence de sécurité sanitaire, de l'alimentation et de l'environnement (Anses). En tête, les insecticides, pour traiter tant la maison que les animaux de compagnie.

Une châtaigne, pas un marron

Attention de ne pas ingérer des marrons à la place des châtaignes. Les premiers peuvent entraîner des troubles digestifs tels que douleurs abdominales et nausées. L'Agence nationale de sécurité alimentaire (Anses) alerte sur cette confusion fréquente, et donne des indices pour différencier ces fruits. Ainsi, l'enveloppe des châtaignes est brune, hérissée de nombreux et longs piquants, tandis que celle des marrons est épaisse, verte et pourvue de petits pics espacés et courts. •



Viandes : un peu... mais pas trop !

« Pas plus de 500 grammes de viande rouge et de 150 grammes de charcuterie par semaine », recommande Santé Publique France. Une limitation qu'il n'y a pas lieu, malgré de récentes études, de remettre en question...

« Réduire sa consommation de viande n'a quasiment pas d'effets sur la santé. » Cette conclusion d'un article paru dans la très sérieuse revue médicale *Annals of Internal Medicine* en septembre a semé le doute. « Cette conclusion est désastreuse car elle suggère qu'il n'y a aucun motif à changer quoi que ce soit ! », fustige Paule Latino-Martel, coordinatrice du réseau National alimentation cancer recherche.

➤ Des excès responsables de 6 000 cas de cancer chaque année

Or, en France, 32 % des adultes de 18 à 54 ans dépassent encore les repères de consommation de viande rouge et 63 % ceux de charcuterie, selon des résultats

de l'étude nationale Esteban (sur la santé des générations futures) publiés cette année. Des excès qui seraient responsables d'environ 6 000 nouveaux cas de cancer chaque année. « *L'excès de viande rouge ou transformée risque d'induire des excès de fer héminique, susceptibles de s'accumuler dans le côlon et d'y favoriser le développement d'un cancer* », explique la chercheuse. Et ce n'est pas tout. « *Abuser de ces aliments augmente aussi les risques de développer des maladies cardio-vasculaires ou un diabète de type 2.* » C'est pour toutes ces raisons qu'il faut limiter, sans pour autant les proscrire, les viandes de bœuf, porc, veau, mouton, d'agneau et de qibier... • C. D.



Angine : des tests à prix multiples

Angine virale ou bactérienne ? Des tests rapides d'orientation diagnostique (Trod) pourront être effectués en pharmacie, dès janvier 2020. La réalisation du test sans ordonnance devrait coûter 6 € en métropole et être remboursée à 70 % par l'Assurance maladie, quel que soit son résultat. Avec ordonnance, le test

serait facturé au même prix, sauf si son résultat est négatif. Le pharmacien sera en effet rémunéré 1 € de plus... pour expliquer qu'il n'est pas nécessaire de prendre des antibiotiques, même si on dispose de l'ordonnance pour cela.●



Tout doux sur les sodas au goût de cocktail

Les sodas au goût mojito ou piña colada font un carton... Une mode qui inquiète les spécialistes.

« En banalisant le nom et le goût de ces cocktails, les fabricants facilitent l'entrée des jeunes vers l'addiction, s'insurge le Pr Nicolas Simon, président de l'Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie. Le jour où on leur proposera un vrai cocktail alcoolisé, ils ne feront pas la différence. » Or, presque 17 % des lycéens consomment déjà régulièrement des boissons alcoolisées...●

ÉCHOS DE LA RECHERCHE

Un peu de thé aux microplastiques ?

Publiée dans la revue scientifique *ACS Environmental Science & Technology*, une étude canadienne pointe la présence de microparticules de plastique dans l'eau du thé. Pour arriver à ce constat, les chercheurs ont sélectionné les sachets en nylon ou en polytéraphthalate d'éthylène (PET) de quatre marques différentes ; ils les ont vidés, rincés puis fait infuser durant cinq minutes à 95 °C, comme en conditions réelles. Résultat : entre 13 et 16 microgrammes (μg) de plastique retrouvés dans une tasse, ce qui est loin d'être négligeable. À titre de comparaison, le sel de table contient environ 0,005 μg de plastique par gramme... Quid de l'impact sur la santé ? Faute d'études, il est pour l'instant difficile à cerner. Mais en attendant, mieux vaut opter pour les thés en sachet papier ou en vrac.●

Question santé ?



La réponse de l'expert
Rémi Laffin
Chargé de mission
à la Mission nationale
d'appui à la gestion
du risque nucléaire

À quoi servent les comprimés d'iode ?

Les comprimés d'iode servent à protéger la thyroïde des rejets d'iode radioactif en cas d'accident nucléaire. Respiré ou avalé, l'iode radioactif augmente le risque de cancer de la thyroïde, surtout chez les jeunes. Saturer cette glande par de l'iode stable au moment de l'accident évite à l'iode radioactif de s'y fixer. Des comprimés sont distribués à titre préventif autour des centrales, d'autres stocks étant prépositionnés sur l'ensemble du territoire pour le reste de la population. La distribution gratuite d'iode stable, étendue en 2019 de 10 à 20 km autour des centrales, est l'occasion d'informer la population des risques nucléaires et des autres moyens de se protéger en cas d'accident (rester à l'abri, ne pas saturer les lignes de communication, se tenir informé, s'apprêter à évacuer...). C'est pourquoi les pharmaciens en sont les principaux relais.●



La protéine de lait

Elle est obtenue à partir du fractionnement du lait ou de ses dérivés tel le lactosérum, via des méthodes industrielles très pointues. La protéine de lait sert, entre autres, d'ingrédient dans les aliments ultra-transformés.

À quoi sert-elle ? Indiquée obligatoirement dans la liste des ingrédients, elle est utilisée à titre de moussant et d'émulsifiant, ainsi que de liant (elle a une bonne solubilité dans l'eau). Sa structure permet aussi de donner de la texture à des préparations

alimentaires telles que les meringues, les nougats, les marshmallows. Rien d'étonnant, donc, à la trouver dans toutes sortes de produits industriels : pâtisseries, charcuterie, sauces, soupes, etc.

Attention aux allergies

Bien que l'allergie au lait de

vache soit rare chez l'adulte, elle contraint les personnes concernées à bien regarder la liste des ingrédients ; les protéines de lait, qu'il s'agisse de caséine ou de celles issues du lactosérum, sont des allergènes potentiellement très puissants.●



C'EST NOUVEAU

Une gamme de cosmétiques pour enfants

Des produits de soins et d'hygiène naturels destinés aux 4-6 ans, 7-8 ans et 9-11 ans. La jeune marque Ouate Le Touquet-Paris-Plage a choisi de se spécialiser dans la cosmétique pour enfants avec des appellations adaptées : "Ma potion à bisous" pour une gelée visage hydratante et protectrice des plus petits, "Ma crème des héros" pour les garçons de 7 à 8 ans, "Ma crème fantastique" pour les préados...



➤ Ce qui est mis en avant

➤ Des produits éco-conçus, des formules avec plus de 97 % d'ingrédients d'origine naturelle, non testées sur des animaux mais testées « *sous contrôle pédiatrique et dermatologique* » et « *approuvées par le corps médical* » (à savoir, le Dr Laetitia Beguin, dermatologue-vénérologue à Amiens).

➤ Ce qu'il faut comprendre

➤ L'absence de tests sur des animaux, c'est bien mais c'est la norme du *Made in France*. Quant à la mention sans allergènes, elle ne vaut que pour les 26 allergènes à étiquetage obligatoire.

➤ Ce qui gêne

➤ Le principe même. Dermato-pédiatre à l'hôpital St Vincent de Paul de Lille, le Dr Audrey Lasek « *ne conseille pas d'appliquer des cosmétiques à des enfants aussi jeunes qui n'ont pas de problème de peau... Même des cosmétiques pour enfants comportant des ingrédients naturels sans perturbateurs endocriniens, ni parabens peuvent susciter parfois des réactions allergiques* ». ●

Crise d'asthme : se passer de Ventoline

Le *Global initiative for asthma* (Gina) ne recommande plus le salbutamol (Ventoline) en première intention pour traiter une crise d'asthme chez les plus de 12 ans.

Il ne protégerait pas des exacerbations sévères et son recours fréquent en augmenterait même le risque. L'association d'un bronchodilatateur d'action longue et d'un corticoïde inhalé lui est préférée. ●



Le poids de l'obésité

Touchant un adulte sur cinq dans l'Hexagone, l'obésité représente 5 % du budget de la santé, selon un récent rapport de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Outre la prise en charge de l'obésité elle-même (chirurgie bariatrique, consultations spécialisées, etc.), ce coût inclut les maladies associées comme le diabète et les pathologies cardio-vasculaires. Pour le réduire, le rapport insiste sur une meilleure politique de prévention, par exemple, en baissant la teneur calorique des aliments trop riches en sucres ou en graisses. ●

Toujours des pictogrammes de trop

Une boîte qui affiche « *Aspegic + grossesse = interdit* » quand l'aspirine à faible dose est prescrite contre le risque d'hypertension pendant la grossesse, des produits de sevrage tabagique qui ont « *un picto + grossesse = danger* » alors qu'ils sont conseillés aux femmes enceintes pour arrêter de fumer... Ces pictogrammes surprennent, voire inquiètent. Présents sur 60 % à 70 % des médicaments, ils ne seraient justifiés que dans 10 % des cas. « *C'est un stress inutile* », accuse une lectrice. « *L'intention est bonne, le résultat calamiteux* », juge le Centre de référence sur les agents tératogènes. Depuis la mise en place de ces pictogrammes en 2017, les critiques fusent mais rien ne bouge... ●



Acheter du tabac : un jeu d'enfant

C'est ce que montre une étude du Comité national contre le tabagisme. Sur 500 buralistes visités par des clients mystère, les deux tiers ont accepté de vendre du tabac à des jeunes de 17 ans et 10 % à des enfants de 12 ans. Depuis 2016, ils sont pourtant dans l'obligation de vérifier l'âge de l'acheteur sur un document d'identité. ●

>>>

Parfums La chasse aux allergènes

CENTRE D'ESSAIS
16 produits
testés





Et si, sous le sapin, le Père Noël posait des parfums pas trop chargés en agents sensibilisants, mutagènes et perturbateurs endocriniens... Notre test vous donnera quelques clés pour offrir les bons flacons !

Se parfumer est un geste quotidien pour beaucoup d'entre nous. Mais il n'est pas anodin. Nous vivons dans un environnement saturé en parfums. Certaines fragrances sont irritantes, d'autres sensibilisantes et contribuent à susciter des allergies touchant de 5 à 25 millions de personnes en Europe. Thierry, 50 ans, en fait partie. Il réagit au limonène : « Il y en a partout : dans les shampoings, les déodorants, les lessives, les liquides vaisselle, les par-



Le groupe LVMH (Dior, Guerlain...) a son laboratoire de création de parfums à Grasse.

fums d'ambiance, les *aftershaves*, les eaux de toilette..., témoigne-t-il. Je ne peux pas aller dans un endroit malventilé, comme au cinéma, sans faire une réaction ».

Outre-Atlantique, des politiques « *scent free* » ou « *fragrance free* » ont vu le jour, donnant naissance à des restaurants, des écoles, des hôpi-

taux sans parfum. Cette tendance gagne peu à peu l'Europe, portée par les migraineux, les « hypersensibles environnementaux » et, bien sûr, les personnes allergiques.

Dans ce contexte, nous avons souhaité savoir quelles eaux de parfum pour femme et eaux de toilette pour homme, parmi les plus embléma-

✓ 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.



PARFUMS POUR FEMME

	Chanel Coco mademoiselle	Yves St Laurent Black opium	Cacharel Yes I Am	Lancôme La Vie est belle	Chloé Nomade	Kenzo Flower	Giorgio Armani Si
• Spécificité							
• Volume	Eau de parfum 35 ml	Eau de parfum 30 ml	Eau de parfum 30 ml	Eau de parfum 30 ml	Eau de parfum 30 ml	Eau de parfum 30 ml	Eau de parfum 30 ml
• Prix indicatif à l'unité	69 €	60 €	39,90 €	58 €	62 €	55 €	60 €
Allergènes (50 %)	-	-	-	-	-	-	-
• Sensibilisants forts	-	-	-	-	-	-	-
• Sensibilisants modérés	+	-	+	+	+	-	-
• Sensibilisants faibles	-	-	+	-	-	+	+
Perturbateurs endocriniens suspectés (30 %)	+++	+++	+++	+	+	-	+
Colorants indésirables (10 %)	+	+	+	+	-	+++	+
Toncarine (photosensibilisant) (5 %)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
Étiquetage (5 %)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	12,5/20	12,5/20	12,5/20	10,5/20	10/20	10/20	10/20

tiques, pouvaient être déposées au pied du sapin en exposant le moins à des substances problématiques. Pour les allergènes, nous nous sommes intéressés aux vingt-six substances dont le risque d'irritation et de sensibilisation est tel que leur étiquetage est obligatoire au-delà d'une concentration de 10 mg/kg (ou 0,001 %).

LE LINALOLE ET LE LIMONÈNE, ALLERGISANTS

➤ Nous avons étendu notre analyse à trente-six autres substances qui, aujourd'hui, restent masquées derrière le terme générique de parfum. L'étiquetage de ces substances suspectées d'être des allergènes de contact pourrait être réglementé. La Commission européenne évalue actuellement cette possibilité.

➤ De manière générale, nous n'avons relevé aucune incohérence entre l'étiquetage et nos mesures.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons sélectionné des eaux de toilette pour homme et des eaux de parfum pour femme parmi les plus emblématiques et les plus vendues.

- Nous avons mesuré soixante allergènes, en couplant chromatographie en phase gazeuse et spectrométrie de masse.

Deux substances supplémentaires (les extraits de mousse d'arbre et de chêne, respectivement *Evernia furfuracea* et *Evernia prunastri*) qui ne sont pas volatils, ont fait l'objet d'un relevé de présence sur l'étiquette.

- Nous avons recherché, par lecture d'étiquette,

la présence de perturbateurs endocriniens et de colorants suspectés d'être cancérogènes-mutagènes-reprotoxiques.

- Nous avons vérifié si les substances d'étiquetage obligatoire retrouvées lors de nos analyses étaient bien indiquées.

Tous les allergènes mesurés au-dessus de 10 mg/kg figuraient dans la liste d'ingrédients. Le nombre moyen d'allergènes est de vingt-deux par eau de toilette ou eau de parfum dans notre sélection, dont onze parmi les allergènes de la liste des vingt-six.

➤ Toutes les substances ne présentent pas le même pouvoir sensi-

bilisant. Certaines fragrances sont à risques, comme l'extrait d'*Evernia prunastri*, présent dans Bleu de Chanel et Terre d'Hermès. Ses composants sont désormais interdits dans les nouveaux parfums. Les produits déjà en rayon, eux, ont jusqu'au 23 août 2021 pour s'en passer.

➤ Les deux allergènes les plus



PARFUMS POUR HOMME								
Guerlain La Petite robe noire	Dior J'adore	Mugler Angel	Chanel Bleu	Dior Sauvage	Paco Rabanne 1 Million	Givenchy Gentlemen only	Hermès Terre d'Hermès	Jean Paul Gaultier Le Mâle
Eau de parfum 30 ml 64 € -	Eau de parfum 30 ml 60 € -	Eau de parfum 25 ml 79 € -	Eau de toilette 50 ml 68 € -	Eau de toilette 60 ml 67 € +	Eau de toilette 50 ml 62 € -	Eau de toilette 50 ml 63 € +	Eau de toilette 50 ml 67 € -	Eau de toilette 75 ml 62 € -
+ - + - + - - ++ +++ +++ +++ 9,5/20	- - - - - - - ++ +++ +++ +++ 9,5/20	- - - - - - - ++ +++ +++ +++ 9/20	- - - - - - - ++ +++ +++ +++ 12,5/20	- - - - - - - ++ +++ +++ +++ 12/20	+++ - - - - - - +++ +++ +++ +++ 11,5/20	- - - - - - - +++ +++ +++ +++ 11,5/20	+++ - - - - - - +++ +++ +++ +++ 11/20	- - - - - - - +++ +++ +++ +++ 11/20

présents – tous les produits de notre sélection en contiennent – sont le linalol et le limonène. Faiblement sensibilisants à l'état pur, ils s'oxydent au contact de l'air et deviennent alors très allergisants.

DES PERTURBATEURS ENDOCRINIENS SUSPECTÉS

➤ **Quant aux allergènes suspectés** d'agir comme perturbateurs endocriniens (PE), nous n'avons tenu compte que de ceux qui étaient en cours d'évaluation par l'Agence européenne des produits chimiques (Echa). Le butylphénol méthylpropional ou lilial, dont le Comité scientifique européen pour la sécurité des consommateurs (CSSC) recommande l'interdiction, a été trouvé dans six références. Il leur confère une petite note de muguet.

➤ **Autre perturbateur endocrinien suspecté retrouvé** : le BHT (butylhydroxytoluène), mentionné dans la liste des ingrédients de dix références. Agent de conservation, il évite l'oxydation qui ferait tourner le parfum et en modifierait la couleur. Les eaux de parfum Dior, Mugler et Kenzo et l'eau de toilette

Jean Paul Gaultier présentent ces deux substances.

➤ **Nous avons également recherché la présence d'agents photo-sensibilisants.** Aucun n'a été quantifié. En revanche, des colorants suspectés d'être cancérogènes-mutagènes-reprotoxiques (CMR) peuvent être présents : jusqu'à quatre de ces substances indésirables ont été trouvées dans les eaux de toilette ou eaux de parfum. Les produits Dior et Mugler sont ceux qui en contiennent le plus.

DES REFORMULATIONS PAS SI SIMPLES

➤ **Reste à savoir de quoi on peut se passer.** Pour les colorants, la parfumerie pourrait sans doute s'en affranchir, en jouant sur des flacons colorés. Pour les autres, dont le danger n'est pas encore avéré, encore faut-il trouver comment les substituer. « Le tocophérol peut remplacer le BHT, estime Thierry Audibert, de la Société internationale de parfumerie-cosmétique. Quant au lilial, nous avons déjà commencé à revoir nos formulations, par principe de précaution ». La réglementation peut mettre du temps à s'adapter. Pour l'extrait d'Evernia

prunastri, le CSSC avait conclu dès 2004 que son utilisation n'était pas sûre. Mais l'interdiction de ses composants n'a été entérinée qu'en août 2019 pour un retrait définitif en 2021.

AU MINIMA, REGARDEZ LA COMPOSITION

➤ **Quant aux allergènes**, « on formule déjà les parfums avec des doses de fragrance bien inférieures aux seuils de sensibilisation », estime Thierry Audibert, qui rappelle que l'on revient vers un parfum d'abord pour... son parfum. Donc ses fragrances.

➤ **D'ailleurs, il faut savoir que l'eau de parfum**, dont le parfum est plus fort et rémanant que l'eau de toilette, n'en est pas forcément une version concentrée. Dans certains cas, la composition de l'eau de toilette diffère totalement. Pour savoir ce que chaque version contient, il faut se reporter à l'étiquette, même si celle-ci ne précise pas encore toutes les substances que nous avons mesurées.

➤ **Et si vraiment, vous choisissez le parfum** avant tout pour son odeur, sachez qu'à l'usage, il est possible de limiter les risques. La sensibilisation aux allergènes se fait par contact, et non par inhalation : parfumez plutôt les vêtements que votre peau. •

ADÉLAÏDE ROBERT

Ingénierie : JUSTINE BERTEAU

EAU DE PARFUM POUR FEMME

13,5/20

Chanel Coco Mademoiselle - 69 €

À chacun d'être juge du plaisir de sentir un parfum, mais pour ce qui est de la composition, ce sont les deux les plus satisfaisants, même si les deux contiennent cinq sensibilisants forts.

Le choix de 60

EAU DE TOILETTE POUR HOMME

14/20

Dior - Sauvage - 67 €

À retenir

➤ **Les eaux de toilette et eaux de parfum testées présentent en moyenne 22 allergènes. Ceux-ci ne sont pas dangereux mais peuvent sensibiliser (rendre allergique) ou provoquer des allergies chez des personnes déjà sensibilisées.**

➤ **Un ingrédient responsable de nombreux cas d'allergies (Evernia prunastri) figure encore dans notre sélection : interdit dans les nouveaux produits, ses composants (atranol, chloroatranol) devraient avoir disparu des étiquettes en 2021.**



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS



- **LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ**

Avec l'Union nationale
des associations familiales (Unaf)

Première diffusion
le samedi 14 décembre

SPÉCIAL PLACEMENTS

Avec l'Autorité
des marchés financiers (AMF)

- **LES TECHNIQUES D'INFLUENCE
DES ESCROCS**

Première diffusion
le mardi 17 décembre

- **LES FRAIS DES PLACEMENTS
FINANCIERS**

Première diffusion
le mercredi 18 décembre

- **PRÉPARER SA RETRAITE**

Première diffusion
le jeudi 19 décembre

- **MIEUX COMPRENDRE LA BOURSE**

Première diffusion
le vendredi 20 décembre

- **FINANCE DURABLE,
LES DIFFÉRENTS TYPES DE FONDS**

Première diffusion
le samedi 21 décembre

SPÉCIAL ENVIRONNEMENT

Avec le Commissariat général
au développement durable (CGDD)

- **L'IMPACT DE NOS CHOIX
ALIMENTAIRES
SUR LA DÉFORESTATION**

Première diffusion
le mardi 24 décembre

- **L'INDUSTRIE DU BOIS
ET DU PAPIER, LES IMPACTS
SUR LA DÉFORESTATION**

Première diffusion
le mercredi 25 décembre

- **LES SOLUTIONS ZÉRO DÉCHET
POUR LA RÉDUCTION
DES EMBALLAGES DANS
LA CONSOMMATION HORS
DE LA MAISON**

Première diffusion
le jeudi 26 décembre

- **ACHAT DANS LES FOIRES ET SALONS**

Avec l'UFC-Que choisir
Première diffusion le lundi 23 décembre

● 2 Lundi au vendredi
à 9h25
samedi à 9h50

● 3 Lundi, mardi, mercredi,
jeudi, vendredi à 10h45
samedi à 10h15

● 4 Samedi et dimanche
à 13h30

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

● Ô Tous les jours à 8h10

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



Hospitalisation Hold-up à l'admission

Enquête

Les témoignages de patients victimes de facturations abusives en clinique ou à l'hôpital s'accumulent. Forfaits administratifs injustifiés, forfaits ambulatoires et chambres particulières facturées en douce... Enquête sur ces pratiques qui franchissent parfois les limites de la légalité.

Si je suis en colère, c'est parce que ce forfait, on ne me l'a pas proposé : on me l'a imposé. » Nadia Bouaffar est remontée, et pas qu'un peu. En mai dernier, elle se présente au service des admissions de l'hôpital-clinique Claude-Bernard à Metz pour y subir une intervention. L'hospitalisation ne durera pas plus d'une journée. Dès son arrivée, on lui demande de signer un document et de s'acquitter d'un montant de 30 € facturé au titre d'un « forfait ambulatoire ». « La personne aux admissions m'a dit que c'était obligatoire. » Ce forfait comprend une pause gourmande (sucrée ou salée), une trousse ambulatoire, l'accès au Wi-Fi et à la télévision.

UNE SIGNATURE SOUS PRESSION

Nadia signe, mais refuse de payer. Depuis, la clinique la harcèle de courriers de relance. « On m'a indiqué au moment de l'admission que ce montant pouvait être pris en charge par ma mutuelle. Ce n'est évidemment pas le cas. » Nadia n'a pas l'intention de céder. Et elle a bien raison.

Le supplément demandé par la clinique doit, en vertu de la loi, être consenti par le patient. Nadia estime que son consentement n'a pas été

recueilli dans les règles. « J'ai signé sous pression. À aucun moment, la secrétaire ne m'a laissé le choix. ». Des témoignages comme celui de Nadia, France Assos Santé, un regroupement d'associations de patients et

« À aucun moment, la secrétaire ne m'a laissé le choix. »

de consommateurs, en récolte régulièrement. « Le sujet des facturations abusives en établissements de santé revient de façon récurrente depuis une dizaine d'années, explique Florence Navattoni, coordinatrice adjointe de Santé Infos Droits, la ligne d'appels mise à disposition des patients par l'association (voir Bon à savoir, page ci-contre). Ces derniers

mois, on a observé une nette recrudescence des appels à ce propos. » De fait, le sujet est loin d'être anecdotique.

200 CLINIQUES ÉTUDIÉES, LA MOITIÉ ÉPINGLÉES

Une étude menée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) de juillet 2017 à septembre 2018 auprès de 200 cliniques, révèle que 50 % d'entre elles pratiquent des tarifications abusives : forfaits administratifs ou ambulatoires, facturation de chambres particulières sans consentement ou encore appels surtaxés. Les enquêteurs ont notamment observé une forte hausse de la

Nos conseils pour éviter les abus

- **Ne signez aucun document** sans avoir été au préalable informé avec précision de son contenu. Méfiez-vous des factures à acquitter au moment de l'admission.

- **Refusez de payer les** forfaits dits "administratifs". Même si l'on vous promet que votre mutuelle prendra en charge la dépense. C'est faux et ces forfaits sont illégaux.

- **Vous avez signé un document sans véritablement savoir de quoi il en retournait ?** Dans le cas où votre consentement n'a pas été recueilli, contestez la facture et refusez de payer, que vous ayez ou pas bénéficié des prestations.

- **Si l'établissement vous harcèle en vous envoyant de multiples** courriers de relance, utilisez la lettre-type mise à disposition par France Assos Santé sur son site (france-assos-sante.org).

- **N'hésitez pas, enfin, à alerter l'Agence régionale de santé ou la caisse d'assurance maladie dont vous dépendez si vous estimatez que l'établissement ne s'est pas montré loyal en matière de facturation.**

facturation du «forfait ambulatoire», comme celui réclamé à Nadia.

« À l'image du forfait administratif, les cliniques intègrent dans ces prestations forfaitaires des services licites auxquels sont liés des services illicites » au regard du code de la sécurité sociale, pointe la DGCCRF. Leurs tarifs varient de 15 à 45 € en fonction de l'établissement.

DES TÉMOIGNAGES QUI EN DISENT LONG...

Dans certaines cliniques, ce forfait est facturé de façon systématique, là encore sans recueil du consentement du patient. « Seules les exigences particulières demandées expressément par les patients peuvent être facturées en sus des prestations habituelles de soins et de séjour, rappelle France Assos Santé. En outre, elles ne doivent pas être couvertes par les tarifs de prestations de l'établissement [qui sont déjà pris en charge par l'Assu-

rance maladie, NDRL]. » La facturation vire parfois à la mesquinerie. Ainsi, Jacqueline a récemment subi un examen sous anesthésie générale, dans une clinique normande : entrée le mercredi 4 septembre à 11 h 33, elle en est sortie le jeudi 5 à 9 h 27, mais on lui a compté... deux jours d'hospitalisation !

L'établissement facture la chambre particulière à la journée plutôt qu'à la nuitée. Ainsi, quand le patient passe une seule nuit, il est facturé deux jours – une pratique également pointée par l'enquête de la Répression des fraudes. Les établissements concernés n'informent évidemment pas le patient de cette subtilité, déplore la DGCCRF.

Les pratiques abusives ne datent pas d'hier. Déjà, en 2012, alertée par des associations de patients, la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam) avait enjoint le groupe Vitalia, propriétaire de plusieurs

BON À SAVOIR

Vous avez une question à propos d'une facture émise par un établissement ou plus généralement sur vos droits en matière de santé ? Santé Infos Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales (01 53 62 40 30) qui met en lien l'usager avec des juristes et des avocats spécialisés. Elle est ouverte du lundi au vendredi, de 14 heures à 18 heures (20 heures les mardis et jeudis). Ce service mis en place par France Assos Santé est aussi accessible en ligne (www.france-assos-sante.org/sante-info-droits).

dizaines de cliniques, de cesser ces facturations illégales. Depuis, Vitalia a fusionné avec un autre major du secteur. C'est à cet ensemble, baptisé groupe Elsan, qu'appartient l'hôpital-clinique Claude-Bernard à Metz.

DES PROFESSIONNELS S'INSCRIVENT EN FAUX

Sollicité par «60» sur ce type de pratiques, le numéro 2 de l'hospitalisation privée en France (120 établissements) se défend de forcer la main aux patients pour recueillir leurs signatures. « Nos patients choisissent librement de bénéficier de ces prestations optionnelles, qui sont à leur charge ou – le cas échéant – à celle de leur organisme complémentaire. » En plus de Nadia, nous avons

récolté deux autres témoignages rigoureusement identiques. Ceux d'une patiente de la clinique Keraudren à Brest et d'un patient de la polyclinique de Poitiers.

La Fédération de l'hospitalisation privée (FHP) réfute tout problème d'ampleur : « Les prestations annexes facturées doivent avoir été expressément demandées par le patient et ne pas être déjà prises en charge par l'Assurance maladie. C'est la règle.

Quand le patient reste une nuit, on lui facture deux jours.



Les pratiques contraires qui ont été constatées par le passé ont été rectifiées. Il peut subsister quelques cas aujourd'hui qui restent des exceptions.» Une affirmation en net décalage avec la facilité que «60» a eue à débusquer autant de ces "exceptions".

HAPPYTAL, SERVICE DE CONCIERGERIE CONTESTÉ

Parmi la dizaine de témoignages que nous avons récoltés, un seul provient d'un patient accueilli dans un établissement public. Nous sommes en 2018. Il est 8 heures, Jean-Pierre* est admis au Grand Hôpital de l'Est francilien à Jossigny (Seine-et-Marne) pour y subir une lourde intervention cardiaque. « L'intervention a duré cinq heures, explique sa fille. Il est revenu dans sa chambre à 13 heures. À 14 heures, nous sommes arrivés pour le visiter. La société Happytal était déjà passée par là. » Ce service de conciergerie médicale se développe à vitesse grand V dans les hôpitaux publics. Il serait déjà proposé dans plus d'une centaine d'établissements.

La société, en accord avec la direction, propose toute une palette de services aux patients (pressing, courses, fruits frais dans la chambre, garde d'animaux...) Mais sa première mission consiste surtout à optimiser, pour le compte de l'hôpital, la facturation des chambres particulières.

Une manne financière appréciable en ces temps de disette budgétaire. Rémunérée par l'hôpital via un abonnement mensuel auquel s'ajoutent quelques euros par nuitée de chambre particulière, cette société a pour mission de recueillir le consentement du patient. Pour y parvenir, Happytal lui propose un marché : un bon d'achat d'une valeur de 15 à 30 € à valoir sur des prestations de conciergerie offertes aux

Un bon d'achat pour faire accepter la chambre particulière.



Une chambre particulière, combien ça coûte ?

- **Le prix moyen d'une chambre particulière en France s'élève à environ 60 € par jour.**

Cette prestation est plus onéreuse dans le privé. Elle est facturée environ 50 € dans les hôpitaux et jusqu'à 200 € au bas mot en clinique. Elle ne peut pas être facturée si la chambre particulière s'impose pour un motif

médical. La plupart des complémentaires santé proposent de rembourser tout ou partie de cette dépense. Certains contrats plafonnent la durée ou le montant de prise en charge.

- **Pour une chambre particulière facturée 80 € par jour, la moitié des assurés bénéficie d'une garantie supérieure à 50 € par jour, peut-on lire dans**

une récente étude de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) du ministère de la Santé.

- **Environ 80 % des personnes couvertes par un contrat collectif disposent d'une telle couverture.** Ce taux n'est que de 20 % pour celles ayant souscrit une complémentaire à titre individuel.

patients. Mais seulement à ceux qui acceptent la chambre particulière. Quand le patient est groggy, c'est encore plus simple ! « On a retrouvé un formulaire signé sur la table de la chambre de mon père, explique la fille de Jean-Pierre. Il était encore dans les vapes et se souvenait juste d'avoir signé un document et que son interlocutrice avait appelé sa mutuelle. »

PENDANT CE TEMPS-LÀ, LES COTISATIONS AUGMENTENT

Happytal a prévu plusieurs tarifs pour la chambre particulière en fonction de la capacité de remboursement du contrat que le patient a souscrit auprès de sa mutuelle.

« Ce bon d'achat, c'est le miroir aux alouettes, témoigne une professionnelle de santé. Tout le monde signe ! Mais personne ne sait vraiment ce qu'il signe et ce que ça

implique. On leur dit juste : "signez, ça ne coûte rien et vous gagnerez 30 € sur nos services". »

L'optimisation de facturation de la chambre particulière ne coûte en effet rien au patient sur le moment. Mais, à terme, elle contribue à augmenter les dépenses des complémentaires et mécaniquement à renchérir le montant des cotisations. Au final, c'est donc bien les patients dans leur ensemble qui en seront de leur poche. Les témoignages sur les pratiques d'Happytal similaires à celui que nous avons recueilli se multiplient au fil des enquêtes. Au point que l'Assistance publique-hôpitaux de Paris (AP-HP) a annoncé en septembre suspendre les expérimentations en cours avec la société. Dans le même temps, la DGCCRF a indiqué s'être saisie du dossier. •

ERWAN LE FUR

* Le prénom a été changé

Complémentaire santé Un nouveau contrat solidaire

Pratique

La Complémentaire santé solidaire permet un accès aux soins sans reste à charge pour 1 € par jour au plus. Elle remplace la CMU complémentaire (CMU-c) ainsi que l'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS).

Lancée le 1^{er} novembre 2019, la complémentaire santé solidaire s'adresse à près de 10 millions de personnes, sous conditions de ressources. Pour les actuels bénéficiaires de la CMU-c, rien ne change, sauf le nom. Le réel objectif est d'offrir une couverture plus large et simplifiée aux personnes éligibles à l'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) dont 50 % ne recourraient pas à ce droit, se privant de soins.

QUI EST ÉLIGIBLE ?

L'offre est sous conditions de ressources variables suivant la composition du foyer. Pour une personne seule, il faut ne pas toucher plus de 1 007 € par mois (tous revenus confondus) en métropole.

Pour savoir si vous êtes éligible, vous pouvez vous rendre sur les simulateurs de l'Assurance maladie (ameli.fr) ou mesdroitssociaux.gouv.fr ou téléphoner au 08 00 97 13 91. Vous l'êtes automatiquement si vous bénéficiez déjà de la CMU-c ou de l'ACS. Mais votre contrat ACS, d'une durée d'un an, court jusqu'à la fin des droits sauf demande anticipée de passage à la complémentaire solidaire.

QUI EN PROFITE LE PLUS ?

Les retraités modestes dont les cotisations baissent par rapport aux contrats de l'ACS et les personnes de tout âge susceptibles d'avoir besoin de lunettes, d'audioprothèses, de prothèses dentaires ou de dispositifs

médicaux (fauteuil roulant, canne, sonde, pansement). En effet, la Complémentaire santé solidaire offre dès maintenant le 100 % santé (reste à charge zéro) qui ne sera effectif qu'en 2021 pour les autres assurés. Les jeunes qui avaient l'ACS de niveau A sont les seuls pour lesquels la cotisation augmente et dont le bénéfice n'interviendra qu'au premier remboursement, par la baisse du reste à charge.

QUE PERMET-ELLE ?

Elle permet un reste à charge amélioré grâce au 100 % santé. Pas d'avance de frais chez le médecin ou à l'hôpital. Pas de dépassements d'honoraires (sauf en cas d'exigences particulières du patient comme une

consultation en soirée). Pas de participation forfaitaire. Et une prise en charge du forfait journalier sans limitation de durée.

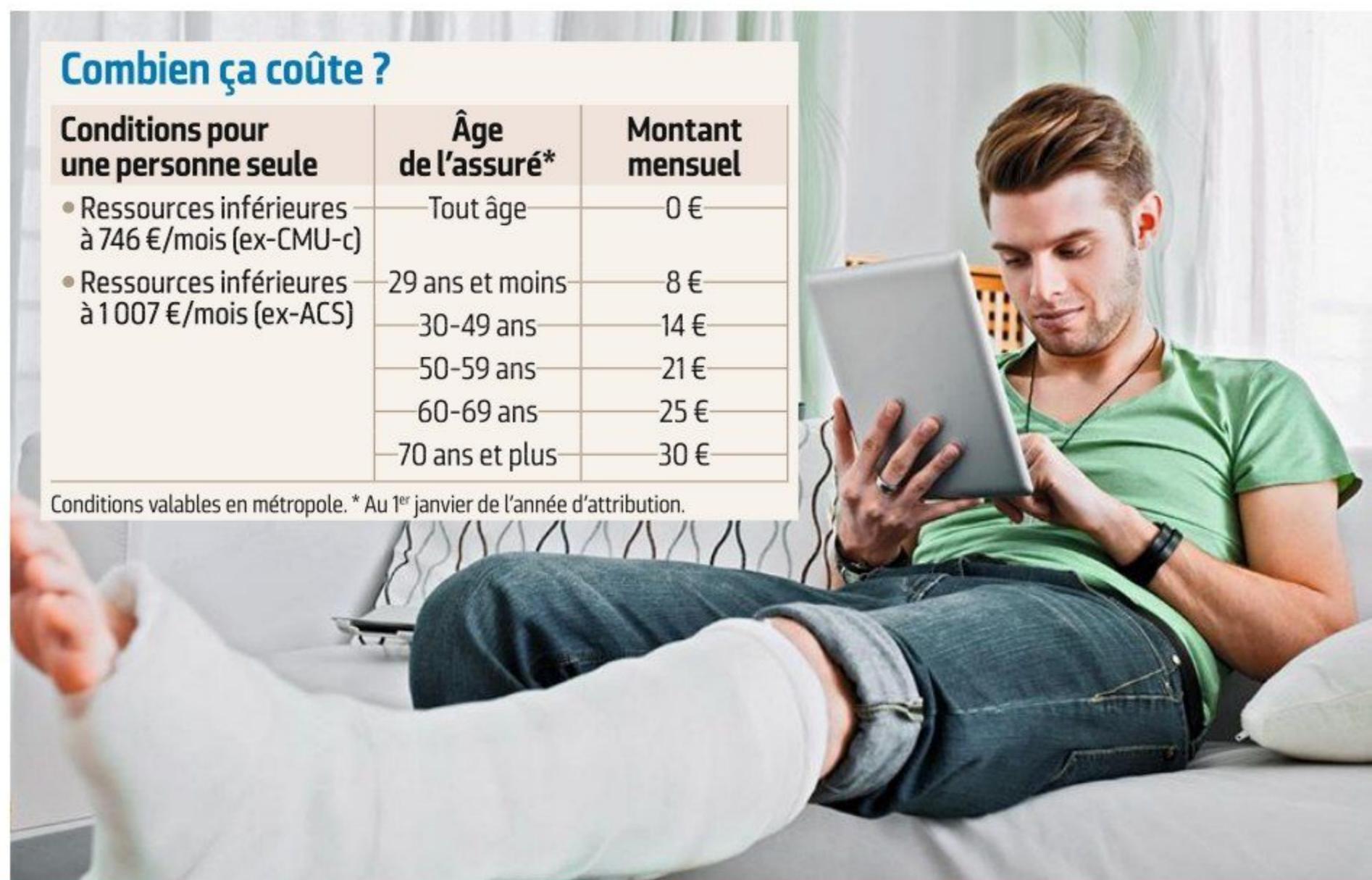
QUI GÉRERA LE CONTRAT ?

Sa gestion peut être confiée à l'Assurance maladie ou à l'un des 133 organismes complémentaires partenaires. Chacun son choix. Passer par un organisme complémentaire devrait permettre de bénéficier plus facilement d'un « contrat de sortie » responsable à échéance de ses droits. Quant aux salariés qui dépendent d'une mutuelle d'entreprise : ceux qui sont éligibles peuvent en théorie suspendre « sans difficulté » l'adhésion à leur mutuelle d'entreprise, ou cumuler les deux. • ADÉLAÏDE ROBERT

Combien ça coûte ?

Conditions pour une personne seule	Âge de l'assuré*	Montant mensuel
• Ressources inférieures à 746 €/mois (ex-CMU-c)	Tout âge	0 €
• Ressources inférieures à 1007 €/mois (ex-ACS)	29 ans et moins	8 €
	30-49 ans	14 €
	50-59 ans	21 €
	60-69 ans	25 €
	70 ans et plus	30 €

Conditions valables en métropole. * Au 1^{er} janvier de l'année d'attribution.



Handicap Que d'obstacles pour s'équiper d'un fauteuil !

Étude de services

Un fauteuil électrique est indispensable pour certaines personnes handicapées. Mais la longueur des procédures, les sommes en jeu et les délais de livraison sont autant d'embûches dans un quotidien difficile.

Les personnes en fauteuil roulant (ou en attente de livraison d'un fauteuil) et leurs proches se posent déjà mille questions sur leur quotidien et l'organisation parfois erratique du système de soins. Mais une question revient de façon lancinante : « Pourquoi faut-il se battre autant ? »

L'étude que «60» a réalisée avec l'AFM-Téléthon (Association française contre les myopathies) dresse un triste constat : s'équiper d'un fauteuil électrique relève du parcours du combattant. Pourtant, cette « aide technique » – terme consacré – est un élément essentiel pour l'autonomie des personnes.

ENGORGEMENT DANS LES SERVICES

Nous avons suivi des demandeurs pendant presque trois ans. Une fois le diagnostic sur la nécessité de s'équiper posé par un médecin, il peut s'écouler jusqu'à dix-huit mois entre la prescription médicale et la livraison (lire notre infographie) !

Pour l'un de nos panélistes, le « gros point noir » est le délai entre les premiers tests avec l'ergothérapeute et la livraison. Il a pu commencer à

utiliser au quotidien son fauteuil en mars 2017, pour des premiers essais réalisés en octobre 2015 ! « C'est beaucoup trop long, ajoute notre panéliste. Surtout quand le fauteuil à remplacer émet déjà des signes de fatigue. » C'est d'autant plus long que, souvent, la pathologie évolue entre-temps : l'assistance d'un fauteuil ou la nécessité d'un modèle mieux équipé devient de plus en plus impérieuse. La première embûche est l'accès à un

Ils attendent mais la pathologie, elle, peut évoluer...

médecin physique et de réadaptation (dit MPR). En raison d'un véritable engorgement dans les services, obtenir un premier rendez-vous s'avère long. À l'inverse des États-Unis, où les

ergothérapeutes sont prescripteurs des fauteuils, la France réserve la prescription aux MPR. Dans un contexte de vieillissement de la population et d'augmentation des personnes en état de dépendance, la





France gagnerait à former davantage de médecins spécialisés. Quand la prescription d'un fauteuil est enfin faite, le deuxième frein est l'accès à un ergothérapeute pour « l'évaluation préalable », examen à l'issue duquel le professionnel délivre un certificat de conduite aux personnes capables de maîtriser leur futur "véhicule". L'ergothérapeute a pour mission d'adapter le fauteuil à la personne,

en ajoutant ou ajustant des équipements (appuie-tête, coussin anti-escarres, repose-pieds, harnais, etc.). Il évalue également les impacts des troubles sur la vie quotidienne, dans la rue... Le fauteuil doit accompagner la personne, et pas générer de nouvelles pathologies. « Il y a assez d'ergothérapeutes en France, mais ils sont peu accessibles, parce que le parcours de soins est strict et qu'ils pratiquent en

Comment nous avons procédé

Notre étude

- Nous avons travaillé avec l'**AFM-Téléthon (Association française contre les myopathies)** pour évaluer la qualité de service des vendeurs de fauteuils roulants électriques, ainsi que leur service après-vente (SAV). Une trentaine de personnes volontaires en situation de handicap ont été suivies pendant la durée de leurs démarches.
- Nous avons fait remplir une grille d'évaluation à l'ensemble des panélistes concernant la livraison de leur fauteuil par le vendeur. Nous avons étudié les devis et les factures qui ont été délivrés. Enfin, nous avons pu suivre dix-huit panélistes pendant douze mois après la livraison du fauteuil. Ils devaient évaluer le service après-vente en cas de panne.

grande majorité dans les hôpitaux, analyse Élise Dupitier, ergothérapeute travaillant à l'AFM-Téléthon. Peu exercent en libéral, car la Sécu ne prend pas leurs actes en charge ». Et « ils ne sont pas assez bien formés sur les aides techniques telles que les fauteuils », renchérit Karima Ahnache, responsable du pôle Aides techniques de l'AFM-Téléthon.

COMMISSION, DEMANDE DE PRISE EN CHARGE...

Le troisième frein est financier. Et il est puissant ! Entre la demande de prise en charge à la Sécurité sociale et à la complémentaire santé, la sollicitation éventuelle d'un assureur (responsabilité civile, garantie accidents de la vie) et les réponses successives permettant de rassembler tout ou partie du budget, le temps s'écoule et la vie quotidienne continue... De plus, l'achat est soumis à l'accord de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), qui exerce au sein de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

il peut s'écouler jusqu'à 18 mois !

Le modèle envisagé est, en principe, testé par le patient auprès du distributeur.

Le financement est recherché. Outre la Sécu, il faut solliciter mutuelle, associations...

Le fauteuil est livré et adapté souvent à domicile, en présence d'un proche.



Certains modèles, très techniques, peuvent coûter 15 000, voire 30 000 €.

La MDPH est un point de passage obligé pour toutes les demandes ayant trait aux conséquences du handicap. Mais l'organisation et les moyens de ce service public diffèrent d'un département à l'autre, créant des inégalités territoriales difficilement compréhensibles.

En raison de leur pathologie, certains patients doivent acquérir un modèle très technique coûtant 15 000, voire 30 000 € ! Comme la Sécurité sociale prend en charge sur une base de 2 700 à 3 940 € selon le modèle, il faut donc

La base de la prise en charge par la Sécu : 2 700 à 3 940 €.

absolument compléter par d'autres sources de financement.

Il ne faut pas hésiter à avoir recours aussi aux associations (l'AFM-Téléthon pour les personnes atteintes d'une maladie neurodégénérative d'origine génétique, l'APF France handicap, etc.).

DERNIER ÉCUEIL : LA LIVRAISON

Une fois le budget bouclé, le patient peut enfin commander son fauteuil. Le dernier écueil est la durée de fabrication et de livraison du fauteuil. Dans notre étude, cette durée a oscillé entre trois et...

Trop de dysfonctionnements !

Parmi les panélistes ayant utilisé pendant un an au moins leur fauteuil, onze n'ont rencontré aucun problème quand sept ont subi une panne ou un dysfonctionnement obligeant à contacter le vendeur. Deux ont même dû gérer plusieurs pannes... C'est beaucoup, au regard de la taille de notre échantillon.

Des problèmes sont notamment apparus avec la batterie et le boîtier de commande – éléments indispensables à la bonne marche du fauteuil. Mais nous avons relevé d'autres dysfonctionnements, qui sont loin d'être des détails pour le patient : un coussin d'assise dégonflé (risque d'escarres), un harnais lâche (risque de chute),

une batterie mal calée... Pire, un fauteuil montrait des signes inquiétants de basculement en avant. **• La balle est d'abord dans le camp du distributeur,** et éventuellement du fabricant. Par ailleurs, il est parfois utile que l'ergothérapeute revoie ses préconisations à l'aune des usages réels des personnes...

quarante-quatre semaines (!), avec une moyenne de douze semaines. Invités à évaluer leur distributeur, nos panélistes les ont plutôt bien notés. De manière générale, après de tels délais, des ajustements sont parfois nécessaires, car les préconisations de l'ergothérapeute ne coïncident plus toujours avec l'état du handicap et au niveau de confort attendu par le patient.

JUSQU'À DEUX SEMAINES POUR UNE RÉPARATION

Enfin, nous avons testé la qualité du service après-vente (SAV). La bonne nouvelle est que les SAV sont plutôt à l'écoute et joignables facilement. La mauvaise est que les pannes et dysfonctionnements ne sont pas rares (lire ci-dessous). Les distributeurs ont pris en charge le dysfonctionnement en moyenne sous trois jours. Dans cinq cas, il a fallu envoyer l'appareil en atelier plusieurs jours – jusqu'à deux semaines. Une seule personne s'est vu prêter un modèle de remplacement... Certains distributeurs ont cherché à se défausser en incitant leur client à se tourner vers le fabricant, alors que c'est à eux de mettre en œuvre la garantie commerciale ou la garantie légale de conformité. Dans notre étude, aucun panéliste n'a dû avancer d'argent, mais il a fallu faire parfois appel aux forfaits "réparation" de la Sécurité sociale : 75 € pour un changement de pneus ou roulements, 102 € pour les accoudoirs, cale-pieds, toile de dossier et sellerie, 334 € pour les composants électriques (batteries, boîtier de commande). Ces forfaits sont utilisables une fois par an. Si d'autres pannes surviennent et que la garantie commerciale du vendeur ne s'applique plus, c'est une embûche supplémentaire. Heureusement, certaines associations peuvent alors apporter un soutien financier. ●

FLORENT POMMIER
Ingénieur : ANTOINE CHAMPION
Juristes : Patricia FOUCHER et William URVOY



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 **Informer 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

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR ADRIAN DE SAN ISIDORO, BENJAMIN DOURIEZ, FANNY GUIBERT, LAURENCE OLLIVIER

Des applis éclairantes, mais un peu trop curieuses



Pourquoi une appli qui sert à allumer la lampe de votre téléphone a-t-elle besoin d'accéder à la liste de vos contacts ? Mystère... C'est pourtant ce que demandent 180 applis de lampes de poche, sur les 937 applis similaires disponibles sous Android. L'étude a été réalisée par Luis Corrons, un spécialiste de la société de sécurité informatique Avast, qui a relevé l'ensemble des permissions demandées par les applis. En moyenne, elles en réclament 25 différentes. Près de 300 des quelque 900 proposent d'arrêter des processus fonctionnant en arrière-plan - une fonction pouvant être utilisée pour contourner des barrières de sécurité.●

ANIMAUX

Bien nourrir les oiseaux du jardin en hiver

Vendues quelques euros en jardineries ou en grandes surfaces, les boules de graisse à suspendre au jardin permettent d'offrir à manger aux oiseaux. Toutes ne plaisent pas autant aux volatiles, selon le magazine consommériste britannique *Which!*, qui en a testé douze. Les plus appréciées sont souvent les plus riches en suif, note le magazine : elles sont plus molles et donc plus faciles à picorer. Mais elles se désagrègent un peu trop rapidement... Le magazine conseille par ailleurs d'éviter les boules de graisse dans un filet en plastique. En effet, les oiseaux peuvent s'y emmêler.●



46 %

des Français ont revendu d'occasion un produit qui leur appartenait au cours des douze derniers mois, selon une étude de l'Observatoire société et consommation (ObSoCo). Il s'agit le plus souvent de vêtements (21 % des personnes sondées), de livres, DVD ou CD (13 %) ou de jouets (10 %).

Question de droit ?



La réponse de la juriste
Samia M'hamdi
Institut national de la consommation (INC)

Mes horaires de vol ont été modifiés et j'ai raté ma correspondance. Ai-je droit à une indemnisation ?

Lorsque la compagnie vous informe du changement moins de sept jours à l'avance, vous pouvez prétendre à une indemnisation forfaitaire si le décalage horaire dû au changement dépasse une heure au décollage et deux heures à l'atterrissement. Son montant oscille entre 250 et 600 € par passager suivant les kilomètres parcourus. En parallèle, en cas de préjudice, vous pouvez réclamer des dommages et intérêts en justice. En revanche, aucune indemnisation forfaitaire n'est due si la compagnie vous a signalé le changement au moins 14 jours à l'avance. Ou entre 14 et 7 jours, si elle vous a proposé un vol de remplacement avec un décalage maximum de deux heures avant le départ et de quatre heures après l'heure d'arrivée initialement prévue.●



Les pneus hiver obligatoires, ce n'est pas pour cette année

Un projet de décret devrait rendre les pneus hiver obligatoires dans certaines zones de montagne. Mais il ne s'appliquera pas avant fin 2020.

Des rumeurs ont couru en septembre, sur l'obligation de conduire avec des pneus hiver dans quarante-huit départements entre le 1^{er} novembre et le 31 mars. Mais la Sécurité routière a apporté un démenti officiel : « *Aucune obligation nouvelle n'entrera en vigueur cet hiver sur ce sujet.* »

Le décret d'application n'est pas paru cet automne

Il existe pourtant bien un projet. La loi Montagne de 2016 a modifié le code de la route pour rendre des équipements obligatoires. Mais le décret d'application, annoncé pour le début de l'année, n'était toujours pas paru cet automne. À la Sécurité routière, on explique que plusieurs points ne sont pas tranchés. À commencer par les zones dans lesquelles les pneus hiver seront obligatoires. La loi Montagne a délimité des « *massifs* », mais seuls certains de leurs axes routiers seront concernés. Des concertations doivent

s'engager entre les préfets et les élus locaux. Concernant les équipements, le futur décret devrait, d'après nos informations, imposer des chaînes ou des pneus hiver. Le « *ou* » signifie que les automobilistes conserveraient le choix entre les deux équipements.

Des accords à trouver et des décisions à prendre
Il faudra aussi préciser ce que l'on entend exactement par pneus hiver, car deux marquages coexistent : le M+S (*Mud and Snow*, ou boue et neige en français), librement apposé par le fabricant et le 3PMSF (*Three-Peak Mountain Snow Flake*, ou Montagne à trois pics et flocon de neige) qui implique d'avoir réussi des tests normalisés. Il reste également à créer le nouveau panneau informant les automobilistes de l'entrée dans une zone concernée, et à définir la sanction applicable. Autant de décisions à prendre, pour l'hiver prochain ! ● F. G.

Un label contre l'obsolescence

Développé par une jeune coopérative toulousaine, le label Longtime est prévu pour être décerné aux produits respectant une quarantaine de critères de durabilité et de réparabilité. Les trois premiers produits labellisés sont deux détecteurs de métaux de la marque XP et l'aspirateur Rowenta Silence Force R064. Plus d'infos sur Longtimelabel.com ●



Fini, les jouets pour les filles et les jouets pour les garçons ?

Les dînettes ou tables à repasser miniatures vendues avec le slogan « *Pour faire comme maman* » vont-elles disparaître ? Fabricants et distributeurs de jouets ont signé, fin septembre, une charte d'engagements en faveur de la mixité entre filles et garçons. Le classement des jouets par genre (filles/garçons) dans les catalogues et en magasin a vocation à disparaître à partir de 2020. La dînette devra plutôt être proposée avec le slogan : « *Pour faire comme les grands.* » ●





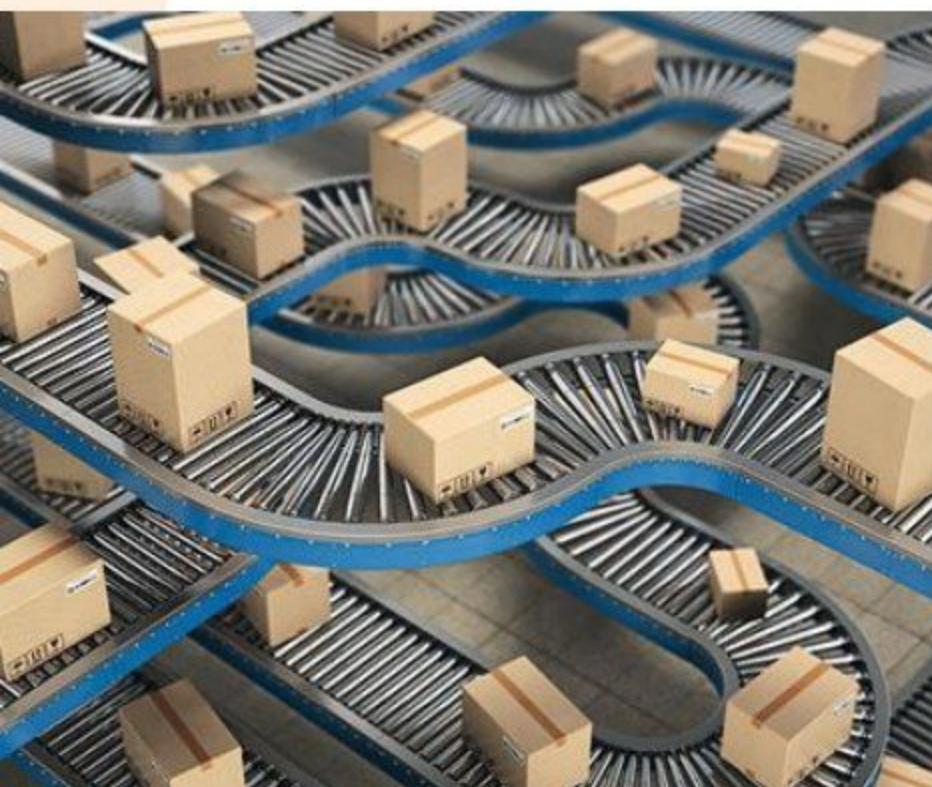
Les trottinettes en libre-service sont-elles sûres ?

La trottinette en libre-service Bird a été épingle par le Touring Club Suisse en raison de mauvaises performances de sécurité. Les trottinettes Lime et Voi ont décroché quatre étoiles et Circ et Tier trois étoiles (www.tcs.test.ch). Ces résultats ne sont toutefois pas transposables, car les fournisseurs n'utilisent pas partout les mêmes modèles. Ainsi, Bird déploie en France depuis l'été la Bird 1 alors que l'opérateur suisse utilisait encore un précédent modèle, la Xiaomi M365. Avis aux utilisateurs : votre avis sur la qualité des trottinettes nous intéresse, n'hésitez pas à nous écrire (redactionweb@inc60.fr).●



Faire durer son smartphone, c'est bon pour le climat

La durée de vie moyenne d'un smartphone en Europe est de trois ans. Si chaque Européen parvenait à accroître cette durée d'un an, cela permettrait d'économiser l'émission de deux millions de tonnes de CO₂ d'ici à 2030, selon une étude du Bureau européen de l'environnement. À nous de jouer...●



rueducommerce.fr. L'offre concerne l'achat d'appareils high-tech et de petit électroménager d'une valeur comprise entre 50 et 4 000 €. Exception notable: les téléviseurs de plus de 55 pouces, qui ne sont pas récupérés. Cette politique de reprise est dénoncée par Laëtitia Vasseur, déléguée générale de l'association Halte à l'obsolescence programmée. « *Avec cette offre, l'e-commerçant pousse à la surconsommation et encourage l'achat compulsif. C'est une aberration écologique : inciter les consommateurs à renouveler leur matériel tous les ans en achetant du neuf participe à l'appauvrissement des ressources et augmente la production de déchets.* » Pour elle, l'offre profite moins au client qu'au site, puisque l'enseigne ne reprend pas les appareils à 100 % de leur valeur et oblige les clients à racheter un équipement chez elle. « *Pour moi, ce "pack reprise" n'est ni bon pour la planète, ni intéressant pour le consommateur* », conclut-elle.●

TOUJOURS PLUS Des produits repris un an après l'achat

Depuis fin septembre, l'e-marchand Rue du commerce reprend des articles achetés sur sa plate-forme jusqu'à un an après l'achat, à 80 % de leur valeur. Une bonne idée ? Tout d'abord, la reprise s'effectue contre des bons d'achats à utiliser sous trois mois maximum et seulement sur le site

Panne sous garantie : à qui s'adresser ?

En cas de panne ou de dysfonctionnement d'un appareil, il arrive que le vendeur renvoie le client vers le constructeur. Une pratique dénoncée régulièrement par des consommateurs sur le forum de 60millions-mag.com. Jusqu'à deux ans après la livraison, c'est pourtant à l'enseigne de prendre en charge les réparations. Le code de la consommation est très clair à ce sujet : selon l'article L.217-4, le vendeur professionnel est légalement tenu de garantir les défauts de conformité qui apparaissent dans les deux ans qui suivent la livraison. Lorsqu'il cherche à fuir ses responsabilités, rappelez-lui cet article de loi pour l'empêcher de se défilter.●



Précisions sur les radiateurs électriques

Nous avons commis deux confusions dans l'essai sur les radiateurs électriques (voir n° 552, octobre 2019). Le panneau rayonnant qui maintient bien la température est de marque Sauter et non De'Longhi, comme indiqué par erreur dans le texte (le tableau est juste sur ce point). Concernant les radiateurs à inertie sèche Thomson et Sauter, leurs photos, dimensions et poids ont été inversés mais, heureusement, pas le reste des résultats. Nous essaierons d'éviter les coups de chaleur lors d'un prochain essai radiateurs.●

Naturel ou artificiel Quel sapin est le plus écolo ?

Zoom Les imitations en plastique peuvent être aussi écologiques que les arbres authentiques. À condition d'observer certains principes. Mais quel que soit votre choix, vous pouvez agir pour limiter l'impact environnemental.



Un sapin artificiel ou naturel ? Chaque année, de nombreux Français se posent la question avant Noël. En 2018, sept millions de sapins ont été achetés pour les fêtes de fin d'année, à un prix moyen de 27 €, selon le cabinet d'études Kantar Media, dont un million d'imitations, généralement fabriquées en plastique. Ces dernières peuvent se garder longtemps et permettent de réaliser des économies. Mais elles ne sont pas toujours respectueuses de l'environnement.

ARTIFICIEL, DIX ANS POUR "L'AMORTIR"

« Les sapins en plastique sont réalisés à partir de dérivés du pétrole et proviennent souvent de Chine », explique Florence Clément, chargée de l'information auprès de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). Entre la matière polluante utilisée, guère recyclable, et la grande distance parcourue, qui augmente les émissions de carbone, le sapin artificiel n'est donc *a priori* pas très écologique. « Sauf

si on le garde au moins dix ans, nuance la responsable de l'Ademe. À partir de cette durée de conservation, son impact environnemental dû à la fabrication et au transport est suffisamment amorti. » Pour le conserver le plus longtemps possible, il est conseillé de l'entreposer dans un endroit sec, dans son carton d'origine.

NATUREL, TRANSFORMÉ EN COMPOST

S'ils sont 100 % naturels, les conifères rapportés aux points de collecte pourront être transformés en compost et servir d'engrais. Ou ils seront découpés en petits copeaux pour être répandus au pied des arbustes dans les jardins publics, selon le principe du paillage : « Cela évite notamment au sol de se dessécher et sert de refuge aux insectes utiles », précise la chargée de l'information de l'Ademe. Une technique qui limite aussi la pousse des mauvaises herbes.

Évidemment, il est préférable d'opter pour un arbre planté en France, afin de limiter le coût carbone lié au transport. « N'hésitez pas à demander

Vernis, flocage... Gare aux traitements !

Si vous optez pour un sapin en bois assemblable réutilisable chaque année, beaucoup moins polluant qu'une version plastique, veillez à ce que les pièces ne soient pas vernies. Le vernissage rendrait le recyclage impossible et votre arbre partirait à la benne. Un sort identique est réservé aux sapins naturels recouverts de neige artificielle ou teints. « Tous ces éléments superflus, toxiques pour l'environnement, condamnent l'arbre au rebut », prévient Florence Clément, de l'Ademe. Il est donc important de choisir un sapin dépouillé d'ornements pour le recycler.

der l'origine du conifère au commerçant, si elle n'est pas inscrite sur l'étiquette », conseille Frédéric Naudet, président de l'Association française du sapin de Noël naturel. « Parfois, seuls la taille et le type de l'arbre sont mentionnés. » C'est regrettable, mais l'indication de la provenance n'est pas obligatoire sur les sapins. En France, la plupart des conifères poussent dans les forêts de Savoie, de Bretagne et du Morvan. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO



Téléviseurs La 4K n'est pas forcément un gage de qualité



CENTRE D'ESSAIS
12 produits
testés

ment

V. ANDJIC/GETTY IMAGES

Proposés entre 450 et 1000 €, les téléviseurs testés pour notre essai offrent tous des services connectés, mais ils affichent des performances très contrastées en haute définition et même en 4K (ultrahaute définition) !

L'expression « télé connectée » est devenue un pléonasme. Aujourd'hui, difficile de trouver un écran neuf ne proposant pas la vidéo à la demande (VOD) et sa flopée d'applications comme Netflix ou Amazon Prime. Cette tendance se reflète dans notre essai, réalisé avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) : les douze téléviseurs de 55 et 58 pouces testés intègrent tous des services disponibles grâce à Internet.

DES DIFFUSEURS DE FLUX CONNECTÉS PAR WI-FI

Ces équipements offrent aussi la possibilité de connecter en Wi-Fi ou en Bluetooth de nouveaux appareils très pratiques. Comme les diffuseurs de flux multimédias (Chromecast, Fire TV Stick, Roku, etc.), qui dupliquent sur le téléviseur une vidéo lue en streaming par votre ordinateur portable. Ou comment passer d'un petit à un très grand écran en quelques secondes. En 2018, la vente de télévisions

connectées a d'ailleurs connu un boom de 32 %, notamment grâce à la Coupe du monde de football, selon le cabinet GFK.

LA QUALITÉ DES IMAGES PARFOIS DÉFAILLANTE

Mais attention : l'offre touffue d'applications, de périphériques et de fonctionnalités tape-à-l'œil n'est pas toujours synonyme de qualité visuelle. Contrastés évaporés, couleurs ternes... En matière d'images, les performances des téléviseurs s'étalent de "très bon" à "médiocre". Et opter pour un produit affichant une définition 4K, appelée aussi ultra HD, n'est pas forcément un gage de qualité. La preuve avec le modèle Strong, l'un des moins chers de notre essai, dont la palette de couleurs

approximative produit des images manquant de naturel en 4K et en Full HD (haute définition). En TNT, c'est encore pire. Autre déception avec les modèles Edenwood Essentiel B et Toshiba

Difficile de trouver un écran neuf sans Netflix ou Amazon.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Nous avons évalué la qualité vidéo avec des sources Full HD et 4K. Pour cela, nous avons réalisé des mesures en laboratoire, complétées par l'évaluation de trois professionnels de l'image et du son. Ces derniers ont pu évaluer le potentiel de chaque téléviseur, en appliquant

- les meilleurs paramètres visuels.
- Un test des fonctionnalités courantes et plus avancées des téléviseurs a permis de juger de leur commodité d'emploi. De la navigation dans le menu principal à la conception des télécommandes,

- l'ergonomie générale des dispositifs a été passée au crible.
- Enfin, pour vérifier si les fabricants respectent bien leurs engagements en matière d'énergie, la consommation électrique des téléviseurs a été mesurée en veille et en fonctionnement.

conçus par le même fabricant : en Full HD les images sont souvent froides, voire franchement ternes, quelle que soit l'entrée (TNT et HDMI). Hormis ces quatre téléviseurs, qui se retrouvent en queue de classement, la plupart offrent une bonne expérience visuelle.

C'est le cas des Hisense, Samsung et Panasonic. Mention spéciale au modèle de Sony qui remporte la palme de la meilleure image en définition 4K, alors qu'il est loin d'être le plus cher de l'essai.

Pour les amateurs de jeux vidéo, optez plutôt pour un téléviseur proposant un « mode jeux ». Il permet de réduire les effets de traînée, ce flou créé lorsqu'un mouvement rapide du contenu de l'image intervient. Une fois ce mode enclenché, l'action gagne en lisibilité.

DES BRANCHEMENTS POUR CONSOLES ABSENTS

Au moment de choisir votre téléviseur, faites aussi le point sur vos besoins en prises : sur les douze appareils testés, quatre n'em-

La plupart offrent une bonne expérience visuelle.

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.



Samsung
UE55RU8005

Samsung
UE55RU7405

Sony
KD-55XG7096

• Prix indicatif	1 000 €	760 €	800 €
• Diagonale d'écran	138,5 cm	138,5 cm	139 cm
• Encombrement (L x H x P en cm)	123,5 x 77,5 x 23,5	123,5 x 80 x 36	124 x 78,5 x 33,5
• Connecteur satellite	Oui	Oui	Oui
• Connexion Bluetooth	Oui	Oui	Non
• Enregistrement via prise USB	Oui	Oui	Oui
Connectique			
• Entrées HDMI	3	3	3
• Entrées YUV	0	1	0
• Entrées USB	2	2	3
Qualité vidéo (55 %)			
• Décodeur TNT HD - réglages par défaut	+	+	+
• Décodeur TNT HD - réglages optimisés	++	++	++
• Haute définition (HD) via prise HDMI	++	++	++
• Ultra-haute définition (4K) via prise HDMI	++	++	+++
• Qualité vidéo en mode jeux ⁽¹⁾	++	+++	-
Qualité audio (20 %)			
Commodité d'emploi (10 %)			
• Guide des programmes	++	++	+++
• Télécommande	++	++	+
• Documentation électronique (e-manuel)	++	++	-
Fonctionnalités avancées sur USB (5 %)			
• Mode enregistrement	+++	+++	+++
• Lecture des formats vidéo	+	+	++
• Ergonomie du lecteur vidéo	+++	+++	+
• Ergonomie du lecteur photo	++	++	++
Consommation électrique (10 %)			
• Fonctionnement	73 W	96 W	77,5 W
• Veille	0,26 W	0,22 W	0,29 W
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	14,5/20	14,5/20

Caractéristiques communes : tous les téléviseurs proposent la technologie HDR, une connexion à Internet par câble Ethernet ou Wi-Fi

barquent pas d'entrées de type YUV. Ce port, de moins en moins utilisé avec l'avènement de l'HDMI, est pourtant nécessaire pour brancher certains équipements comme les consoles Wii ou PlayStation 3. Il serait dommage de devoir acheter un adaptateur pour pouvoir les utiliser.

LG 55SM8200 PLA	Panasonic TX-58GX820E	Hisense H55U7B	Philips 58PUS6504 /12	Thomson 55UD6406	Toshiba* 55U6863DG	Essentiel B (Boulanger) 55UHD-G600	Edenwood (Electro Dépôt) ED5503	Strong 55UA6203
900 €	900 €	650 €	600 €	570 €	600 €	400 €	395 €	450 €
138,5 cm	145,5 cm	138,5 cm	146 cm	138,5 cm	138,5 cm	138,5 cm	138,5 cm	138,5 cm
123 x 78 x 25,5	129,5 x 81,5 x 26	123 x 77,5 x 30	130,5 x 77,5 x 24,5	124 x 78 x 21,5	123,5 x 74 x 25,5	123,5 x 77,5 x 27,5	123,5 x 76,5 x 22	124,5 x 78 x 27
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui
Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non
4	3	4	3	3	3	3	3	3
1	1	0	1	0	1 ^[2]	1 ^[2]	1 ^[2]	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2
86 W	92,5 W	118 W	80,5 W	89,5 W	76 W	67,5 W	88 W	85,5 W
0,23 W	0,28 W	0,31 W	0,25 W	0,17 W	0,49 W	0,36 W	0,37 W	0,3 W
13,5/20	13,5/20	13,5/20	13/20	12/20	11/20	10,5/20	10/20	9/20

et une sortie audio numérique. (1) Non pris en compte dans la note globale. (2) Sur l'entrée VGA. *Le fabricant annonce l'arrêt de la commercialisation de cette référence.

IL VAUT MIEUX OPÉRER LES RÉGLAGES SOI-MÊME

Nous avons constaté que les paramètres définis par défaut n'optimisent pas le potentiel des équipements. Le Philips offre ainsi une image plutôt laide à la sortie de l'emballage. Elle devient tout à fait honorable après les réglages. Il est

donc possible d'obtenir des visuels bien plus flatteurs en activant, par exemple, le mode cinéma, accessible dans les options du menu. Ou en jouant sur les effets de contraste et de luminosité, sur la colorimétrie et la netteté. Mais pour trouver le bon équilibre entre ces différents paramètres, il faudra y passer du temps.

Pour ce qui est du son, rien de nouveau. Manque de basses, aigus criards... Année après année, les résultats sont les mêmes : les enceintes des téléviseurs produisent toujours un son très passable. La faute, entre autres, à un nombre insuffisant de haut-parleurs et un espace pour les accueillir trop réduit.

Notons tout de même les bonnes performances du Sony et des deux Samsung, qui trouvent grâce aux oreilles de nos testeurs. Le Samsung 8005 est particulièrement performant et reproduit de manière convaincante la richesse du spectre sonore.

Mais si vous voulez profiter au mieux d'un opéra retransmis à la télévision, et que vous êtes très exigeant, il faudra investir dans une barre de son ou une paire d'enceintes connectées, moins chères, pour trouver totale satisfaction.

DES BOUQUETS FOURNIS CHEZ SAMSUNG ET LG

En matière de streaming, les téléviseurs ne proposent pas tous la même palette de contenus. L'accès à Netflix et Amazon Prime passe souvent par un bouton sur la télécommande, mais les autres plates-formes de VOD, tels OCS ou myCanal, apparaissent plus rarement dans les bouquets. Ces quatre services sont intégrés dans les modèles Samsung, dont l'offre de contenus est la plus complète, suivis par l'écran LG. Si ces services payants ne sont pas proposés d'office par le téléviseur, ils sont, en général, accessibles depuis votre box. Sur certains modèles, il est possible d'accéder à

Toutes les références respectent bien leur classe énergétique.

Où s'envole l'électricité consommée ?

- La consommation électrique d'un téléviseur varie selon son usage. Nous l'avons mesurée avec l'Ademe dans diverses situations sur 22 modèles, les 12 testés dans cet essai et 10 l'an dernier (voir n° 542, novembre 2018).
- Pour une même vidéo, les téléviseurs sont plus gourmands si elle est reçue en streaming via une connexion Wi-Fi ou Ethernet : l'augmentation

dépasse 10 % pour plus de la moitié des modèles (et +70 à +90 % pour 4) par rapport à une vidéo reçue via la TNT ou un appareil branché sur la prise HDMI.

- La surconsommation liée au mode connecté se poursuit en veille sur près de la moitié des modèles. Connectés en Ethernet ou Wi-Fi, certains consomment 0,5 à 1,3 W, soit deux à trois fois plus que sans cette connexion.

• Sur ces téléviseurs compatibles 4K, regarder une vidéo au format 4K ne fait pas apparaître de différences notables par rapport à la haute définition (Full HD). Mais avec une vidéo au format HDR, une technologie d'amélioration de la qualité de l'image, la surconsommation peut être importante sur la plupart des modèles : jusqu'à +80 %, voire +110 % pour certains !

de la musique en streaming grâce aux applications Deezer et Spotify – même si le téléviseur n'est pas la solution idéale en matière de qualité sonore et de consommation électrique pour écouter vos morceaux favoris.

Bonne nouvelle : après vérifications, toutes les références respectent bien leur classe énergétique, allant de A à A++ selon les équipements. Certains d'entre eux consomment même moins que prévu. De bonnes performances sont rendues possibles grâce à la démocratisation de la technologie rétroéclairage LED, peu énergivore. Toutefois,

la moitié des modèles dépassent la consommation annoncée après optimisation de la qualité de l'image.

DIFFICILE DE DÉSACTIVER LA POSITION VEILLE

La consommation en veille reste très faible, à l'exception du Toshiba (0,49 W), proche de la limite réglementaire (0,5 W). On regrettera l'absence de bouton qui arrêterait complètement le téléviseur et donc sa consommation d'énergie. Aujourd'hui, un téléviseur "éteint" est, en réalité, en mode veille et continue de faire grimper la facture d'électricité. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO
Ingénieur : THIERRY MARTIN

À retenir

- Les modèles Samsung offrent une polyvalence appréciable, que ce soit sur le plan visuel et audio. Leur bouquet de plates-formes vidéo à la demande est aussi l'un des plus complets.
- Pour la 4K, c'est Sony qui tire son épingle du jeu en proposant l'expérience la plus convaincante.
- Enclencher le mode cinéma est idéal pour optimiser la qualité de l'image, sans devoir effectuer des réglages manuels.



LE MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ-PRIX



14,5/20
Samsung - UE55RU7405 - 760 €

Le numéro 2 de notre essai, disponible à un tarif raisonnable, affiche une belle image en Full HD et en 4K. De plus, ce Samsung intègre des enceintes qui restituent bien les sons, contrairement à la majorité des téléviseurs testés. Le compromis idéal entre tarif et performances.

Toujours reliés à 60

Alerte produits !

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

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.

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...

Smartphones Défauts d'éthique sur toute la ligne

Enquête

De l'extraction des métaux rares à la fin de sa courte vie, le smartphone est à l'origine de lourds dégâts humains et environnementaux. Nos "chers" appareils peuvent-ils être propres ?

Cet objet symbolise le paradoxe de notre époque. Merveille technologique qui a transformé la vie quotidienne de milliards d'utilisateurs, le smartphone est aussi à l'origine de graves violations des droits humains, de l'épuisement de ressources non renouvelables et de rejets toxiques dans l'environnement.

55 MÉTAUX EXTRAITS POUR LE SMARTPHONE

La multiplicité et l'éclatement géographique des activités concourant à la fabrication de notre smartphone plombent son bilan : la production des composants électroniques compte 180 étapes !

L'écran tactile, la carte électronique ou le condensateur comportent de l'aluminium et du cuivre, ainsi que de nombreux métaux rares, performants en toute petite quantité. Le smartphone d'aujourd'hui contient jusqu'à 55 métaux différents,

deux fois plus que son ancêtre de la fin des années 1990. On les extrait un peu partout dans le monde. Dans la région des Grands Lacs africains, l'extraction de l'étain, du tantalum, du tungstène et de l'or provoquent des conflits armés. Selon l'Unicef (Fonds des Nations unies pour l'enfance), plus de 40 000 enfants travailleraient dans des mines de cobalt et de coltan au

sud de la République démocratique du Congo. La séparation des métaux de la roche nécessite en outre de grandes quantités d'acide sulfurique et d'eau. Chargée de ces métaux lourds, l'eau pollue les nappes phréatiques, contaminant les animaux qui servent à l'alimentation humaine. En Argentine, en Bolivie et au Chili, l'eau est abondamment utilisée pour la production du lithium. •••

Conditions de production

- Impact de la production des composants sur l'environnement⁽¹⁾
- Lutte contre les émissions de gaz à effet de serre⁽¹⁾
- Rémunération et conditions de travail⁽²⁾
- Équité des relations avec les partenaires⁽²⁾

Distribution

- Contribution fiscale en France⁽²⁾

Réparabilité et recyclage

- Utilisation de composants recyclés⁽¹⁾
- Élimination des produits toxiques
- Niveau de réparabilité⁽³⁾

Notre avis Toutes les marques ne se



Apple

FAIRPHONE

Fairphone



Huawei

Sources : (1) Greenpeace, *The Guide to Greener Electronics 2017* et *The Global Impact of Ten Years of Smartphones* (2017). (2) Moralscore, évalué des évaluations publiées par la plate-forme. NS : non significatif.



L'île de Bangka, dans l'archipel indonésien, est riche en étain. L'exploitation minière à outrance est dangereuse pour les ouvriers et catastrophique pour l'environnement.

valent pas

SAMSUNG

Samsung



Xiaomi



NS

Un fabricant de smartphones peut-il être éthique ? Nous avons regroupé les évaluations de différents aspects de leur activité ci-contre. Elles proviennent des rapports de Greenpeace (*The Guide to Greener Electronics 2017* et *L'impact global de dix ans de smartphones*, 2017), du site Moralscore, qui agrège toutes les informations connues sur un fabricant, et du réseau de réparateurs iFixit.

ENVIRONNEMENT Trop de charbon

La fabrication des composants constitue l'essentiel de l'empreinte environnementale des fabricants. La plupart d'entre eux restent toutefois discrets sur l'impact de leurs fournisseurs sur l'environnement. Greenpeace a évalué leur action et leur engagement à utiliser les énergies renouvelables, alors que la fabrication est largement alimentée par le charbon en Chine et en Asie du Sud-Est. L'ONG juge également le taux d'utilisation de matériaux recyclés dans la fabrication

des smartphones, hors emballage. Enfin, elle mesure l'élimination de cinq groupes de substances indésirables (antimoine, beryllium, phtalates, PVC, retardateurs de flamme).

SOCIAL De gros progrès à faire

Travaillant à partir de documents internes, d'articles de presse, de rapports d'ONG, etc., Moralscore évalue les conditions faites aux travailleurs (revenu mensuel moyen net, nombre d'heures de travail par semaine, couverture sociale...), et aussi les conditions financières imposées aux sous-traitants et fournisseurs. Le site vérifie enfin si le groupe paie des impôts en France. Un bonus est accordé s'il a domicilié une filiale en France.

RÉPARABILITÉ Petites améliorations

Le site iFixit démonte et analyse les principaux modèles de smartphones pour leur attribuer un score de réparabilité. Nous indiquons ici une évaluation moyenne par fabricant. ●

tion au 23/10/2019. (3) iFixit, synthèse par «60»



••• lui aussi présent dans les batteries. Cet usage pénalise les populations locales qui sont, en partie, privées d'eau. Au Ghana, au Brésil ou en Guyane française, des milliers d'autochtones et d'hectares de forêts sont menacés par l' extraction d'or, de tantale, de cuivre, de bauxite ou de manganèse.

D'après un rapport publié en 2016 par l'association Ingénieurs sans frontières, la mortalité précoce des travailleurs dans les mines est très élevée du fait de nombreux accidents et de pratiques d'extraction chimique dépourvues de précautions minimales.

FAIRPHONE MET EN PLACE UNE FILIÈRE ÉQUITABLE

En Chine, qui concentre plus de 90 % de la production mondiale des terres rares, l'exploitation du néodyme, utilisé dans les aimants des smartphones, génère des rejets d'eau acide et de déchets chargés en radioactivité et en métaux lourds. Les écosystèmes sont sévèrement endommagés, et l'on constate davantage de leucémies et de malformations parmi la population locale.

Le Néerlandais Fairphone, dont le troisième appareil vient de sortir, refuse cette fatalité. Même si elle ne parvient pas encore à contrôler

Écosystèmes en péril, mortalité précoce des travailleurs...

chaque fournisseur, la marque a identifié une dizaine de matériaux pour lesquels elle a mis en place une filière équitable. Objectif : que 40 % de ces matériaux en soient issus. Modeste, mais réaliste. Car le cobalt,

par exemple, ne peut provenir que de mines où sont exploités des enfants. Côté sous-traitance, Fairphone a référencé une usine d'assemblage

chinoise au sein de laquelle les employés bénéficient d'horaires normaux, de congés, de droits sociaux et de conditions d'hygiène et de sécurité protectrices.

Les géants du secteur ont commencé à agir. Les efforts fournis depuis quelques années par Apple

sont même reconnus par la sourcilleuse Greenpeace. « Apple a réalisé des progrès impressionnantes en obtenant des engagements de 44 fournisseurs à utiliser des énergies renouvelables », lit-on dans le Guide du numérique vert de l'ONG paru en 2017.

DES VIOLATIONS DE DROITS PERSISTANTES

Apple est aussi la première entreprise à avoir éliminé plusieurs produits chimiques dangereux de la fabrication. De plus, la société a agi dans les mines en déréférençant cinq fournisseurs maltraitants en 2018. Mais, point noir persistant, la plupart des derniers iPhone sont difficiles ou impossibles à réparer soi-même. « Une telle stratégie peut doper les béné-

Comment faire durer son portable

- **Le smartphone craint l'eau, la poussière, le gras et le sable.** Choisissez donc un appareil résistant. Saviez-vous qu'il existe un indice de protection pour chaque modèle ? Il s'agit d'un code avec les lettres IP suivies d'un ou deux chiffres. Le premier (de 0 à 6) correspond au degré de protection contre

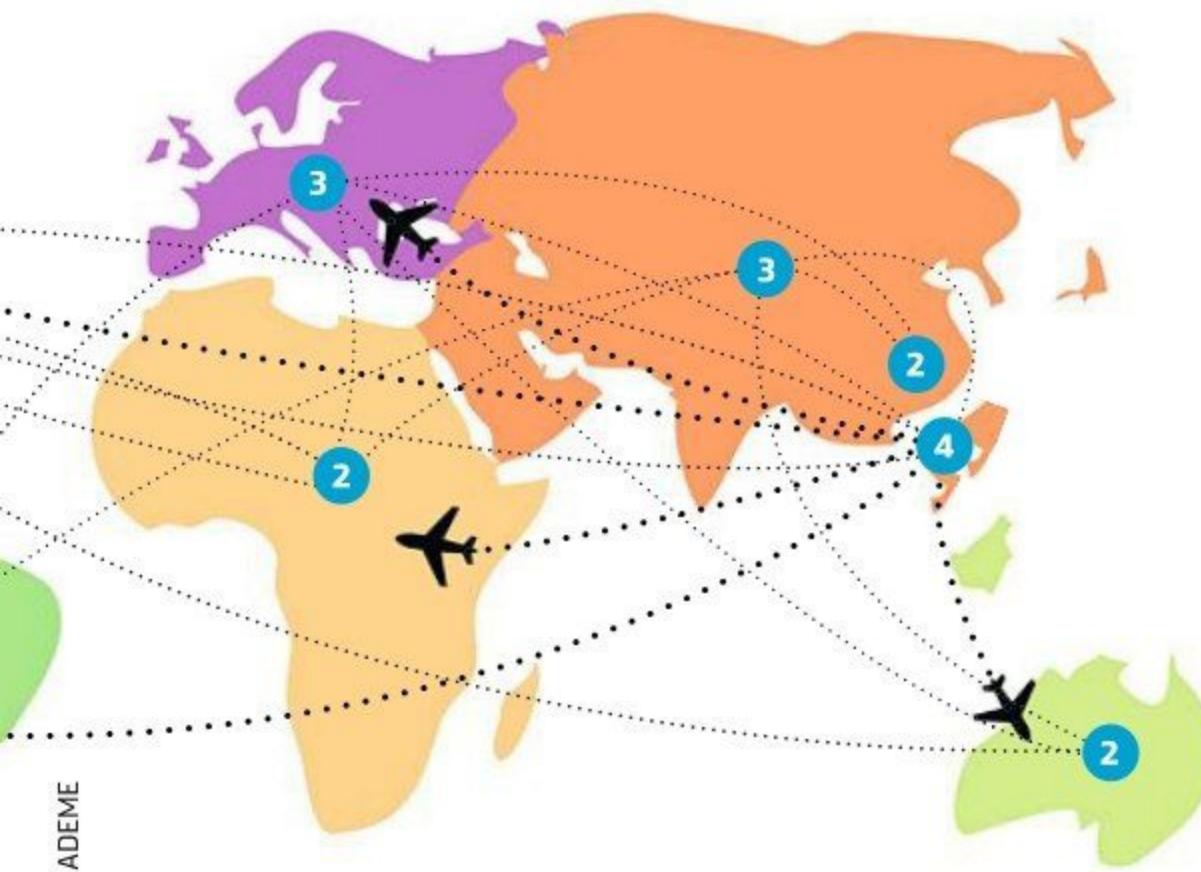
l'intrusion de corps étrangers. Le second (de 0 à 8) indique la protection contre l'humidité. Optez pour un indice IP67 ou IP68.

- **Plus de 80 % des réparations concernent des écrans brisés.**

Protégez-le avec un étui, un film pour l'écran ou même du verre trempé. Évitez de le glisser dans

la poche arrière du pantalon, de le poser à terre ou au bord d'un meuble. Ne laissez pas bébé jouer avec !

- **Pour économiser la batterie, baissez la luminosité de l'écran, évitez de laisser la 3G et le Wi-Fi activés en zone non-couverte et utilisez si possible le mode avion, en particulier la nuit.**



Des Chinoises travaillent à la chaîne pour produire des composants de smartphones sur lesquels les consommateurs se ruent. Avec l'achat des modèles dernier cri, les versions obsolètes peinent à être recyclées. Seule une petite partie des métaux est réutilisée.



fices à court terme, mais risque de compromettre la protection de l'environnement », estime Greenpeace.

Samsung se vante de son côté d'exclure « en toute circonstance le travail forcé, l'exploitation salariale et l'esclavage des enfants ». Cet engagement lui a valu d'être mis en examen en avril 2019 pour pratiques commerciales trompeuses. En effet, plusieurs ONG rapportent de possibles violations des droits des travailleurs dans les usines du groupe, en Chine, en Corée du Sud et au Vietnam.

China Labor Watch a, par exemple, des « éléments de preuves » de l'exploitation d'enfants. Ces derniers seraient soumis aux mêmes conditions de travail que les adultes et ne percevraient que 70 % du salaire versé aux autres travailleurs.

LES APPAREILS SONT RAREMENT RÉPARABLES

« Samsung n'a pas suivi le rythme des efforts d'Apple pour réduire son empreinte de gaz à effet de serre et faire passer ses usines aux énergies renouvelables », observe Greenpeace.

Les Chinois Huawei et Xiaomi brillent par leur silence, et les informations réunies par les associations montrent qu'ils sont loin des deux géants.

À l'autre extrémité de la chaîne, le recyclage pose aussi problème. D'abord parce que la réparabilité

des appareils recule. Nombre de batteries sont désormais soudées, et les pièces de rechange ne sont pas toujours disponibles sauf chez Fairphone, où la plupart des composants se remplacent aisément et les pièces sont accessibles en ligne.

RÉFLÉCHISSEZ AVANT DE CHANGER DE MOBILE

L'usager change donc d'appareil, au lieu de chercher à le réparer. Plus de 30 millions de smartphones dormiraient dans des tiroirs en France. Et lorsqu'ils sont mis au rebut, seule une vingtaine de métaux sur la cinquantaine présente peut être récupérée. « On ne sait pas recycler les autres métaux, ni les alliages et les plastiques avec retardateurs de feux », confirme Françoise Berthoud,

ingénierie de recherche en informatique au CNRS et directrice d'Eco-Info, groupe de recherche sur les impacts environnementaux et sociaux des technologies de l'information.

Neuf fois sur dix, on achète un modèle alors que celui qu'on utilise fonctionne encore. La faute à un marketing et à des fonctionnalités poussant sans cesse au renouvellement, mais pas seulement.

Sur 55 métaux utilisés, on ne sait en recycler qu'une vingtaine.

BON À SAVOIR

Seuls 15 % de nos téléphones sont récupérés pour être recyclés. Ne les oubliez pas au fond d'un tiroir, vendez-les ou donnez-les à un organisme de réemploi (ressourceries, recycleries, réseau Emmaüs...). Vous pouvez également les rapporter en magasin, car les distributeurs ont l'obligation de les reprendre. Les téléphones collectés sont ensuite reconditionnés ou recyclés, selon leur état.

La mise à jour des systèmes d'exploitation fait prématurément « vieillir » le téléphone. En Italie, Samsung et Apple ont été condamnés à dix et cinq millions d'euros d'amende pour avoir incité leurs clients à installer des mises à jour de logiciels conduisant à un ralentissement du système. Avec pour effet de les pousser à changer de matériel. « Cela provoque une surconsommation des batteries et des ressources du processeur », confirme Françoise Berthoud.

Et si vous devez absolument acheter un nouvel appareil, évitez si possible les téléphones avec de grands écrans, gourmands en métaux rares, et choisissez un modèle solide, démontable et évolutif... Renseignez-vous sur la durée de disponibilité des pièces détachées et assurez-vous que le téléphone dispose d'un chargeur universel.●

LIONEL MAUGAIN

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° 553 (Novembre 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

- Doudounes
- Gants démaquillants
- Assistants vocaux



N° 552 (Octobre 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

- Biscuits
- Radiateurs électriques
- Services consommateurs



N° 551 (Sept. 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

- Produits ménagers
- Lave-linge
- Douches pour seniors
- Assurances pour animaux



N° 550 (Juil.-Août 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

- Cosmétiques bio : crèmes solaires, crèmes hydratantes, déodorants, shampoings.
- Épices, herbes de Provence
- Centrifugeuses et extracteurs



N° 549 (Juin 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

- Lait, petits pots et compotes pour bébé
- Peintures intérieures
- Vélos électriques
- Réparation de smartphones



N° 548 (Mai 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

- Désherbants sans glyphosate
- Mascaras
- Sites de vente en ligne de poissons et de viandes



N° 547 (Avril 2019)
4,60 €

NOS ESSAIS

- Sauces tomate (basilic, napolitaine, provençale, double concentré)
- Chaussures de running
- Isolation des combles



N° 546 (Mars 2019)
4,60 €

NOS ESSAIS

- Tampons, serviettes et cups
- Aspirateurs sans fil
- Médicaments antidouleurs



N° 545 (Février 2019)
4,60 €

NOS ESSAIS

- Baguette, pain de mie, pain complet, aux céréales...
- Sèche-linge
- Imprimantes
- Instituts de beauté



N° 544 (Janvier 2019)
4,60 €

NOS ESSAIS

- Teintures permanentes
- Salles de sport
- Moules à gâteaux



N° 543 (Déc. 2018)
4,60 €

NOS ESSAIS

- Fiabilité des marques high-tech
- Enceintes Bluetooth
- Foies gras et champagnes
- Assistants vocaux
- Métaux lourds dans les bijoux fantaisie

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE



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



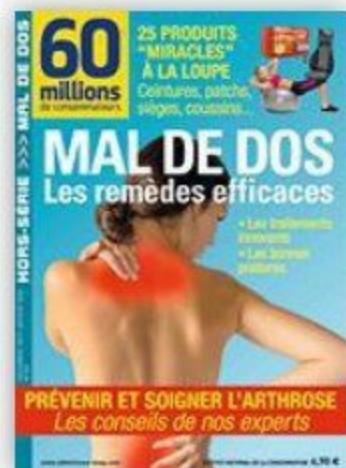
60
millions
de consommateurs

collection

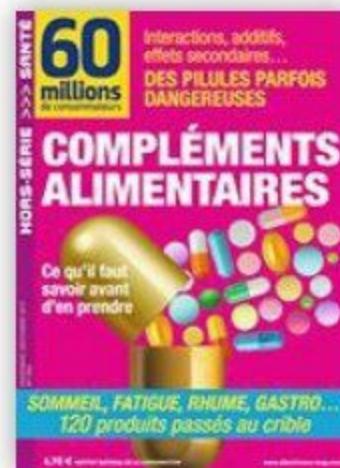
Et aussi...

Découvrez nos hors-séries

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



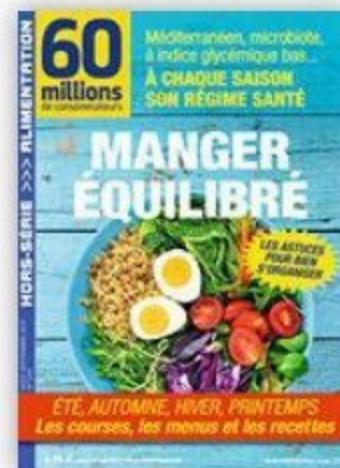
HS 201
(Décembre 2019)
6,90 €



HS 130S
(Novembre 2019)
6,90 €



HS 200
(Octobre 2019)
6,90 €



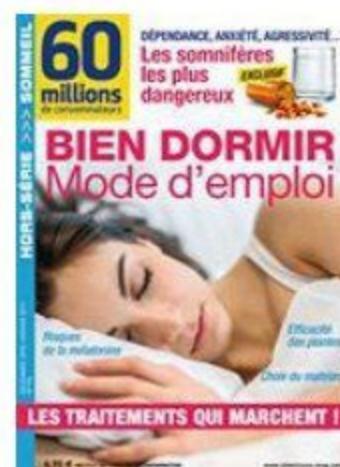
HS 129S
(Août 2019)
6,90 €



HS 199
(Juillet 2019)
6,90 €



HS 198
(Avril 2019)
6,90 €



HS 196
(Décembre 2018)
6,90 €



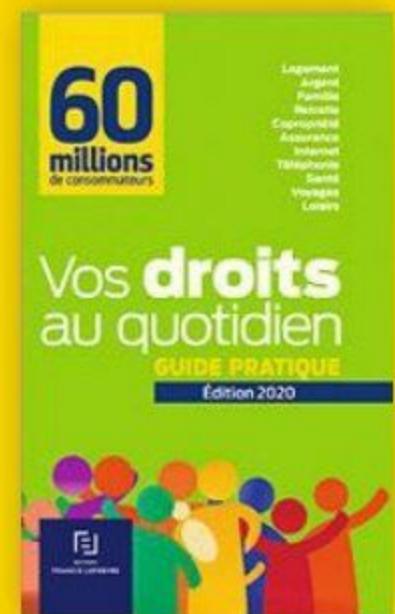
HS 195
(Octobre 2018)
5,90 €



HS 125S
(Mai 2018)
6,90 €



HS 193
(Avril 2018)
5,90 €



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

60 millions de consommateurs

BON DE COMMANDE

554

À compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à : 60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Autorisation 73405 - 60439 Noailles 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 195 <input type="checkbox"/> HS 193 <input type="checkbox"/> HS 201 <input type="checkbox"/> HS 130S <input type="checkbox"/> HS 200 <input type="checkbox"/> HS 129S <input type="checkbox"/> HS 199 <input type="checkbox"/> HS 198 <input type="checkbox"/> HS 196 <input type="checkbox"/> HS 125S	5,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 553 <input type="checkbox"/> N° 552 <input type="checkbox"/> N° 551 <input type="checkbox"/> N° 550 <input type="checkbox"/> N° 549 <input type="checkbox"/> N° 548 <input type="checkbox"/> N° 547 <input type="checkbox"/> N° 546 <input type="checkbox"/> N° 545 <input type="checkbox"/> N° 544 <input type="checkbox"/> N° 543	4,80 €		
Guide 160 lettres	<input type="checkbox"/> G160L - Le guide « 160 lettres pour régler vos litiges »	12 €		
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 31/05/2020. 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. Pour le guide « 160 lettres pour régler vos litiges », vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception de votre commande.

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

par GILLES MANDROUX, AVEC FANNY GUIBERT ET LAURENCE OLLIVIER



10 190 €

Le prix moyen du mètre carré à Paris a franchi le seuil symbolique des 10 000 €, en septembre dernier, selon les notaires du Grand Paris.

Très chère rénovation énergétique

Près de la moitié des Français estiment nécessaire la réalisation de travaux de rénovation énergétique dans leur logement, selon le baromètre de Monexpert-renovation-énergie, publié en octobre. 14 % déclarent même vivre dans une passoire thermique. Mais le coût pour réaliser les travaux est un frein : un quart de nos compatriotes n'a aucun budget à consacrer à la rénovation énergétique. Il est dommage que deux tiers ne connaissent pas l'existence des aides financières disponibles en la matière. ●

C'EST DE SAISON

À vous de déneiger votre trottoir... ou pas !

En principe, l'entretien des trottoirs relève de la mairie. Mais de nombreuses municipalités ont, par arrêté, mis à la charge des particuliers l'obligation de déneiger les trottoirs devant leur habitation. Si tel est le cas dans votre commune, c'est à vous, propriétaire ou locataire, qu'il incombe de nettoyer devant votre habitation. Dans le cas d'un immeuble, cette obligation est à la charge du syndic. Faute de quoi, vous vous exposez à une amende dont le montant est fixé par arrêté municipal. Surtout, un passant qui se blesse en chutant sur le trottoir enneigé ou verglacé bordant votre logement pourrait vous demander réparation de son préjudice. Mieux vaut donc vous renseigner auprès de votre mairie. ●



Coup de pouce pour les retraites complémentaires

Les partenaires sociaux gérant le régime de retraite complémentaire Agirc-Arcco ont décidé de revaloriser leurs pensions de 1 %, soit l'inflation annuelle constatée en juin. La hausse est applicable depuis le 1^{er} novembre. Cette décision fait suite à l'accord signé le 10 mai dernier, prévoyant une revalorisation annuelle égale à l'inflation, jusqu'en 2022. ●

Des compteurs individuels dans les copropriétés

De nombreuses copropriétés vont devoir mettre l'individualisation des frais de chauffage à l'ordre du jour de leur prochaine assemblée générale. L'arrêté du 6 septembre 2019 leur impose d'installer un compteur individuel pour déterminer la quantité de chaleur fournie à chaque logement avant le 25 octobre 2020. Le texte a le mérite d'être plus précis que les précédents. Mais le sujet reste très polémique, plusieurs associations soulignant que les fonds seraient mieux employés à la rénovation des immeubles.

Pour en savoir plus, consultez la fiche *Copropriété, mesure des consommations énergétiques et individualisation des frais* sur inc-conso.fr. ●





La mort programmée de l'assurance-vie garantie ?

Le placement préféré des Français, l'assurance-vie garantie, est dans la tourmente. Les assureurs entendent restreindre l'accès aux fonds en euros.

Avec le soutien de leur autorité de contrôle qui les appelle à renoncer aux fonds en euros, des assureurs-vie parmi les plus gros du marché (Generali, Axa...) ont annoncé leur intention de généraliser les barrières d'entrée sur ce produit. Ce comportement assurant la garantie du capital versé par l'épargnant draine aujourd'hui 70 % de la collecte en assurance-vie.

Un contexte financier atypique : les taux négatifs

Certains veulent obliger l'épargnant à placer une part de ses versements sur des fonds à risques (actions...). D'autres, comme le Crédit agricole, ont déclaré vouloir augmenter les frais sur versements. La faute à un contexte financier atypique : les taux négatifs. Les fonds en

euros sont surtout composés d'obligations. Or les plus sûres, les obligations d'État, ne rapportent plus rien, et coûtent même de l'argent à leurs souscripteurs : en moyenne 0,25 % par an ponctionnés pour des obligations à dix ans. Autrement dit, dans un contexte inondé de liquidités, banques et assurances en sont réduites à accepter de payer pour dénicher un support garantissant leur capital !

Si les particuliers devaient être privés de fonds en euros, ils n'auraient plus d'alternative sécurisée pour leur épargne de long terme. La mort de ces fonds n'est pourtant pas d'actualité immédiate : les compagnies ont constitué des réserves sur leurs bénéfices des années passées qui devraient leur permettre de compenser ces rendements négatifs. Mais pour combien de temps ? • G.M.

PROPRIÉTAIRES

Les raisons de la flambée de la taxe foncière dans certaines régions

Le standard téléphonique de l'Union nationale des propriétaires immobiliers (UNPI) a été pris d'assaut cet automne : des contribuables s'alarmait de voir leur taxe foncière augmenter fortement, jusqu'à doubler. Les collectivités territoriales n'avaient pourtant pas voté une augmentation des taux dans les communes concernées. Explication : le fisc peut revoir à la hausse la valeur cadastrale des logements - qui est la base sur laquelle est calculée la taxe foncière. L'administration procède à des réévaluations dans certains immeubles où des réhabilitations ont été faites ou tout simplement des ventes récentes de logements faisant apparaître un grand écart entre les prix actuels des habitations et les valeurs figurant dans sa base ! Il est vrai que les valeurs cadastrales reposent sur des critères désuets qui ne reflètent pas toujours la réalité du marché immobilier. •



Tableau de bord

LE PRIX DE L'EAU EN FRANCE

4,03 €/m³, c'est le prix moyen que les Français paient

pour 120 m³ par an, abonnement inclus.

Ce chiffre, établi au 1^{er} janvier 2017, est issu de la dernière étude de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement.

Le prix a augmenté de 11 centimes depuis 2013 et s'est stabilisé entre 2015 et 2016. La facture annuelle s'élève donc à 483,60 € en moyenne. Le prix est plus élevé dans les collectivités de taille intermédiaire et celles où le service est délégué au privé (voir ci-contre). •

Prix moyen par m³

Population desservie par le service

- | | |
|--------------------------------|--------|
| • Moins de 1000 habitants | 3,97 € |
| • 10 000 à 50 000 habitants | 4,39 € |
| • Au-delà de 100 000 habitants | 3,73 € |

Selon le mode de gestion

- | | |
|--|--------|
| • Régies publiques | 3,87 € |
| • Entreprises privées (délégation de service public) | 4,20 € |



Les détectives privés peuvent vous servir

➤ Qui peut exercer le métier de détective privé ?

Légalement appelé « agent de recherches privées », il s'agit d'une profession libérale très strictement réglementée. Nul ne peut la pratiquer sans un diplôme et un agrément délivré par le Conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS). La profession est également régie par un code de déontologie.

➤ Pourquoi faire appel à un détective ?

Dissimulation de revenus, litige de voisinage, recherche de débiteur, vol, destruction de biens... : le recours à un détective peut permettre de recueillir des preuves à présenter à un juge en vue de défendre ses intérêts. Contrairement à un huissier, qui constate officiellement des faits, le détective intervient incognito et réalise filatures, planques, photos, vidéos... Autant d'éléments reconnus comme recevables par les tribunaux, selon la jurisprudence.

➤ Comment le choisir ?

Comme dans tout domaine, il faut vérifier la qualité du professionnel, sa réputation et son agrément sur le site du ministère de l'Intérieur (cnaps.interieur.gouv.fr). Les tarifs étant libres, il est aussi conseillé de faire jouer la concurrence, en sollicitant plusieurs devis. Enfin, avant toute prestation, exigez la remise, par le détective, d'un mandat écrit ou d'une convention d'honoraires définissant clairement sa mission et chiffrant ses différents postes d'intervention.●

* Institut national de la consommation

 Articles L. 621-1 et suivants et R. 631-1 et suivants du code de la sécurité intérieure.



PUBLICATION ADMINISTRATIVE

Sanctions administratives d'un montant de 600 000 € prononcées par la direction départementale de la protection des populations des Hauts-de-Seine

En application des articles L. 522-1, L. 522-6 et R. 522-3 du code de la consommation, la direction départementale de la protection des populations des Hauts-de-Seine a décidé de prononcer à l'encontre de la société ENGIE des sanctions administratives d'un montant de 600 000 € pour manquements aux dispositions du code de la consommation suivantes : article L. 221-27 (non prise en compte du droit de rétractation exercé par le consommateur) commis à plusieurs reprises entre février 2017 et décembre 2018.

Livret A : baisse de taux en vue

Depuis août 2015, le taux du livret A est gelé à 0,75 % de façon exceptionnelle. À partir du 1^{er} février 2020, il sera de nouveau fixé selon une règle mathématique et révisé tous les six mois. Pour l'instant, ce n'est pas une bonne nouvelle pour les épargnants. Là où l'ancienne règle garantissait une rémunération au moins égale à l'inflation, la nouvelle se contente de prévoir un plancher à 0,50 %... sauf si la moyenne de deux indices (taux monétaires et inflation annuelle) conduit à un résultat supérieur. Ce n'est pas le cas actuellement, et cela ne devrait pas changer d'ici février. La rémunération du livret réglementé devrait donc tomber à 0,50 %, nets d'impôt. C'est moins que l'inflation (0,9 % en septembre). Nos liquidités placées sur ce livret perdront donc peu à peu de leur pouvoir d'achat.●

PERSONNES ÂGÉES

Une nouvelle aide pour adapter son logement

Le groupe Action Logement (anciennement 1 % logement) distribue, depuis fin septembre 2019, une nouvelle aide pour adapter son logement au vieillissement. Elle s'adresse principalement aux personnes à revenus modestes, retraitées d'une entreprise privée, âgées de 70 ans ou en situation de perte d'autonomie (niveau Gir de 1 à 4). Le montant de la subvention est de 5 000 € maximum. Elle peut servir à financer la fourniture et la pose d'une douche à l'italienne, d'un lavabo ou d'une cuvette W.-C. adaptés.

Des travaux complémentaires (paroi, barre, siège de douche, élargissement de porte...) sont susceptibles d'être financés. Plus de renseignements sur actionlogement.fr ou en composant le numéro gratuit : 0970 830 831.●



Ne manquez pas notre hors-série

DÉCEMBRE 2019 - JANVIER 2020
N°201

HORS-SÉRIE >> MAL DE DOS

60 millions
de consommateurs

25 PRODUITS "MIRACLES" À LA LOUPE
Ceintures, patchs, sièges, coussins...

MAL DE DOS
Les remèdes efficaces

- Les traitements innovants
- Les bonnes postures

PRÉVENIR ET SOIGNER L'ARTHROSE
Les conseils de nos experts

www.60millions-mag.com

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION 6,90 €

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

Chaque foyer français détient plus de cinq abonnements. Un modèle de sous-traitance de l'acte d'achat, quitte à ne plus maîtriser ses échéances. Mais les fournisseurs, bien sûr, trouvent généralement leur compte dans ce nouveau mode de consommation.

À la réflexion

Abonné... aux abonnements

Cet été, Nike a lancé aux États-Unis une offre surprenante destinée aux enfants. Pour 20 à 50 \$ mensuels, la marque propose d'envoyer quatre à douze paires de chaussures par an au domicile du client, évitant ainsi d'aller en boutique à chaque changement de pointure du bambin. La livraison est incluse, de même que les retours et les échanges. Avant tout envoi, la marque contacte les parents pour connaître la nouvelle taille de l'enfant et le modèle souhaité. Chaque colis contient des gadgets et des jeux. « Avec de la chance, ils se souviendront de nous et auront une bonne image de la marque », espère Dave Cobban, responsable du programme. Outre-Atlantique, le modèle de la vente par abonnement a pris une ampleur impressionnante. Le loueur Hertz propose désormais la voiture de son choix pour un forfait mensuel. Quant à Uber, il teste dans plusieurs villes une offre d'abonnement regroupant ses services de VTC, de livraison à domicile (Uber Eats), et de location de vélos et de trottinettes (Jump). En Europe, Ikea va lancer son offre de location de meubles par abonnement dans une trentaine de pays, dont le nôtre.

ON EST LES CHAMPIONS !

Autrefois limité à quelques services "contraints" (électricité, gaz, téléphone...) et à la presse, l'abonnement touche de plus en plus de secteurs marchands. La formule s'est imposée avec les fournisseurs d'accès à Internet, les opérateurs mobiles ou les transports en commun.

Plus récemment, les foyers ont été invités à souscrire pour accéder de manière illimitée à de vastes catalogues de musique, de films ou de séries, sur le modèle de Netflix, Deezer ou Spotify. Au point que, selon une étude de Slim-Pay de 2017, les Français sont champions d'Europe des

C'est une manière de préempter le pouvoir d'achat.

abonnements. 95 % d'entre nous en détiennent au moins un (contre 68 % chez les Allemands) et 38 % en ont souscrit plus de six, dont 7 % plus de onze !

PLUS BESOIN DE SE DÉPLACER

Le phénomène se propage à tous les produits de la vie quotidienne. Cdiscount ou Amazon ont lancé une offre par prélèvements mensuels pour recevoir, à intervalles réguliers, du dentifrice, du shampooing, des produits d'entretien, mais également des cartouches d'encre, de la bière ou des croquettes pour animaux. Plus besoin de penser à refaire le plein de ces produits, il suffit d'indiquer la périodicité et la quantité. Puis la livraison suit. Dans un autre genre, les paniers de fruits et de légumes de saison font florès, portés par la vague locavore et bio.

« L'abonnement est basé sur une économie servicielle : on fournit une solution à un problème, et pas seulement à un besoin, analyse Philippe Moati, cofondateur de l'Observatoire société et consommation (ObSoCo). C'est une manière de préempter le pouvoir d'achat et d'éviter que le clientaille chez le concurrent. » Selon cet organisme, on consacreraient en moyenne 35 € par mois au total pour tous nos abonnements (en dehors des dépenses contraintes).

« Ce modèle réduit les frictions avec le fournisseur et minimise les interrogations des consommateurs, analyse Thomas Coëffé, chef de projet numérique pour HelloWork et intervenant sur le site blogdumodérateur.com. Avant de s'abonner, ils se posent les mêmes questions que lors de l'achat d'un produit : ils comparent l'intérêt du service à son prix. Une fois l'abonnement souscrit, la reconduction mensuelle passe en général comme une lettre à la poste. Ils n'ont pas à estimer l'intérêt d'un achat à chaque produit consommé, qu'il s'agisse d'un film, d'une série ou d'un album de musique. » Ce business, qui consiste à payer d'avance et de manière certaine, fait évidemment la joie des fournisseurs, assurés d'avoir des revenus prévisibles et réguliers. « C'est la meilleure relation qu'une marque peut avoir avec un client,

Les fournisseurs s'assurent ainsi des revenus réguliers.

assure Caroline Hauss, spécialiste de l'abonnement au cabinet de conseil en marketing CustUp. Mais cette relation ne fonctionne que si l'abonnement est modulable, évolutif ; si le consommateur peut en sortir et y revenir facilement. » Pour cela, il faut une belle promotion originelle. « Un abonné, ça s'achète, assène l'experte. Au départ, il existe souvent une offre très remisée, le retour sur investissement se fait parfois en un, deux ou trois ans, tout l'enjeu est donc de le fidéliser. »

PEUT CONDUIRE À UN USAGE IMMODÉRÉ

Au-delà de sa commodité pour le client et de son modèle rassurant pour l'entreprise, l'abonnement permet de passer progressivement de la possession à l'usage. Musique, vidéo, mais aussi vêtements, automobile, informatique... On ne détient plus, on se réapprovisionne selon ses besoins et ses désirs. Au risque de se livrer à un usage immodéré de certains services proposés en accès illimité, comme la consommation compulsive de séries à la télévision ou en streaming. « Il s'agit non seulement d'une substitution à une offre marchande, mais surtout d'un droit d'accès à des ressources », observe Philippe Moati.

À l'inverse, on pourra souscrire parfois à des services qu'on ne consommera presque pas. C'est typiquement le cas des salles de sport. Près d'un tiers des consommateurs ont adopté ce modèle, essentiellement des jeunes urbains, selon l'ObSoCo. « Ils se disent très responsables, écologistes et modernes, mais ce sont les principaux acteurs de l'économie de la flemme », constate Philippe Moati.

Jusqu'où peut-on multiplier les abonnements sans risque financier ? Le Français supporte déjà 5,4 prélèvements mensuels contraints, selon l'étude de SlimPay de 2017. « C'est une forme de prélèvement à la source récurrent, analyse Philippe Moati. Il peut avoir pour effet de contracter le reste à vivre. » Selon l'expert, le phénomène devrait se poursuivre pour évoluer vers une véritable sous-traitance de l'achat récurrent fastidieux. Amazon passe actuellement des accords avec des fabricants de petit et gros électroménager pour installer des boutons sur les appareils, afin de déclencher la commande du consommable. « L'objectif est de s'occuper du ravitaillement de la maison, explique Philippe Moati. La technologie permettra de surveiller le stock de la famille et de suggérer le déclenchement de la livraison. »

On peut tout à fait imaginer qu'à l'avenir, le consommateur pourrait n'acheter ponctuellement lui-même que des cadeaux. Pour tout le reste, il pourrait être abonné. Un modèle de conciergerie pour classes moyennes... ●

LIONEL MAUGAIN



Électricité L'entretien du réseau laisse à désirer

Enquête

Enedis est le principal gestionnaire du réseau électrique. Les 1,4 millions de km de lignes, 1,6 millions de gaines techniques et 36 millions de compteurs ne sont pas toujours en bon état. Et les consommateurs en font les frais.

Ma mission : moderniser tout ce que je touche ». Dans une annonce de recrutement parue début octobre, la société Enedis invitait des personnes ayant « des capacités d'adaptation hors du commun » à rejoindre les « héros du quotidien » qui vont moderniser le réseau électrique. Un peu d'humour est toujours bienvenu mais en l'occurrence, les candidats ne sont-ils pas juste prévenus de ce qui les attend ? Car il a bien besoin d'être modernisé le réseau électrique français !

ENEDIS GÈRE 95 % DU TERRITOIRE

Dès que le vent souffle un peu fort, des milliers de foyers sont privés d'électricité. Dans les immeubles, de nombreuses colonnes montantes, ces gaines dans lesquelles circulent les fils qui desservent les logements, ont besoin d'être rénovées. Le déploiement du compteur Linky, enfin, fait ressortir la vétusté de nombreux appareils encore en service.

Ily a eu un sous-investissement pendant des années.

Le réseau électrique moyenne et basse tension (autrement dit, du poteau au compteur) appartient aux collectivités locales. Mais sur 95 % du territoire, sa gestion est assurée par Enedis, ex-Électricité réseau distribution France (ERDF), filiale d'EDF ; et par des entreprises locales

de distribution sur les 5 % restants. C'est donc Enedis qui est le principal gestionnaire et il semble avoir fait preuve de négligences. « Il y a eu un sous-investissement pendant des années, confirme un représentant. On espère qu'Enedis a recruté beaucoup de « héros du quotidien ».

LIGNES ÉLECTRIQUES TROP DE COUPURES !

La tempête Gabriel qui a frappé l'Hexagone en janvier 2019 a privé d'électricité 41 000 foyers. Un an plus tôt, c'était Eleanor qui laissait 225 000 foyers sans électricité. Encore six mois plus tôt, de violents orages impactaient plus de 120 000 foyers en Nouvelle Aquitaine. La liste est longue, et nous ne relatons ici que les gros incidents. Mais pourquoi le réseau électrique français est-il aussi vulnérable ?

Pas assez de lignes enfouies

Une comparaison avec d'autres pays européens fait ressortir une moindre proportion d'enfouissement. Moins

de 50 % des lignes électriques sont enfouies (49 % pour la moyenne tension et 46 % pour la basse tension), selon les chiffres fournis par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). Au Royaume-Uni, les pourcentages respectifs sont de 49 et 84 % ; en Allemagne, 80 et 90 %.

Difficile de ne pas faire un lien avec le temps moyen de coupures annuelles : 69 min en France, contre 50 min au Royaume-Uni et 15 min en Allemagne. Autre point faible, le réseau français compte encore 60 000 km de fils nus, davantage susceptibles de rompre en cas de vents violents.



Les tempêtes causent de nombreux dégâts sur les lignes privant d'électricité de nombreux foyers.

Si l'on en croit le directeur technique d'Enedis, la tempête de 1999, avec plus d'un million de clients coupés a marqué un tournant. L'entreprise a développé une force d'intervention rapide et a décidé de s'attaquer à l'amélioration du réseau. Le virage semble toutefois avoir été un peu long à prendre car, selon le même interlocuteur, « l'investissement est remonté fortement depuis 2009, atteignant un milliard par an depuis 2014 ». Autrement dit, quinze ans après la grande tempête !

Réduire les coupures

Le gestionnaire détaille aujourd'hui les nombreuses actions qu'il mène et qui devraient permettre de réduire la durée moyenne de coupures.

Parmi celles-ci, l'enfouissement de 8 000 km par an du réseau existant, en particulier dans les zones plus concernées par les tempêtes. On y vient donc, mais on risque d'avoir encore besoin, pendant un certain temps, de la force d'intervention rapide pour rétablir le courant.

Enedis ou copropriétés ? La loi Elan a tranché la question.

COLONNES ÉLECTRIQUES ELLES SONT MAL EN POINT

Les gaines électriques qui assurent la desserte des logements dans les immeubles sont aussi appelées colonnes montantes. Il y en aurait 1,6 millions en France. À qui appartiennent-elles ?

À la copropriété ou au gestionnaire du réseau électrique ? Celles situées dans des immeubles construits après 1992 appartiennent majoritairement au gestionnaire. C'est aussi le cas dans des immeubles plus anciens. Mais la situation n'est pas toujours claire.

Des frais élevés par logement

Ce flou juridique a donné lieu, depuis une dizaine d'années, à un abondant contentieux entre Enedis et des copropriétés. En jeu, la prise en charge des frais que personne ne voulait assumer. Ces derniers sont élevés : en

viron 2 000 € par logement, à raison de 1 000 € pour les câbles et raccords et 1 000 € de génie civil (maçonnerie, peinture...).

La loi Elan publiée en novembre 2018 a tranché la question. Elle a prévu un transfert automatique de toutes les colonnes montantes à Enedis deux ans après sa publication, soit en novembre 2020. La loi permet aussi un transfert immédiat, sans attendre les deux ans (voir Bon à savoir p. 66).

Mises en demeure alarmantes

Enedis n'a donc plus le choix, il va devoir entretenir cette partie du réseau qui n'est pas toujours en bon état. Dans un rapport préparatoire à la loi, on peut lire que les élus se sont préoccupés de la question « au vu de la multiplication et de la tonalité alarmante des mises en demeure adressées par ERDF aux gestionnaires et propriétaires d'immeubles d'habita-

tion collectifs ». Il y avait visiblement des travaux à faire lorsque c'était aux copropriétés de payer. Mais interrogé fin octobre, Enedis nous a assuré « qu'il n'y a aucune raison d'avoir un programme de rénovation ». Ah bon ?

Rénovation au compte-gouttes

Le rapport précité soulignait la difficulté d'avoir une vision précise. Les chiffres sont donc à prendre avec des pincettes mais les besoins de rénovation étaient estimés à

64 000 colonnes par an dont 6 000 nécessitant impérativement une intervention. Or, Enedis n'en rénove que 1 000 actuellement et prévoit de passer à 2 000 ou 3 000 d'ici 2021. Pas d'emprise donc de la part du gestionnaire et surtout un refus de prendre en charge les frais de réfection des murs et des parois à la charge des copropriétés. Inacceptable pour le Médiateur national de l'énergie qui invite les copropriétés à ne plus participer aux rénovations.

BON À SAVOIR

Les copropriétés ont intérêt à notifier dans les meilleurs délais le transfert de propriété des colonnes électriques à Enedis. Nous leur conseillons de prendre une délibération en assemblée générale puis d'envoyer la notification par recommandé. Cette formule est préférable au transfert en ligne, proposé par le gestionnaire via une plate-forme, car elle permet de conserver une trace de la demande.

COMPTEURS INDIVIDUELS PARFOIS, ILS TOURNENT MAL

« Notre échéancier EDF est passé de 171 € à 494 € par mois. Nous avons toujours les mêmes appareils mais un compteur Linky a été installé il y a quelque temps ». Comme Eliane, certains consommateurs voient leur consommation multipliée par deux ou par trois après la pose du compteur communicant Linky. De quoi se poser des questions sur la fiabilité du nouvel appareil. Il peut dysfonctionner, mais c'est rare. En fait, c'est souvent l'ancien compteur qui était défaillant. La facture de la consommation était anormalement basse et elle augmente lorsque le compteur est remplacé.

Un parc de 36 millions

Ce n'est pas la seule explication possible. La consommation peut aussi ne pas avoir été relevée pendant une longue période. Pour savoir à quoi s'en tenir, les consommateurs peuvent utiliser la calculette du site Energie-Info. Elle permet d'estimer la consommation moyenne d'un foyer similaire au sien. Si elle correspond à celle enregistrée par le nouveau compteur, il y a de fortes chances que ce soit l'ancien qui tournait mal. Les cas ne sont pas légion



Les vieux compteurs sont remplacés par le compteur Linky.

mais le Médiateur national de l'énergie et EDF ont identifié le phénomène. Rien de surprenant, en fait, car le parc des 36 millions de compteurs électriques n'est pas de toute première fraîcheur.

Des compteurs qui ont vécu...

Nous avions pu obtenir le détail du parc avant le déploiement de Linky. Un peu plus de 15 millions étaient des compteurs électroniques (les blancs) installés à partir des années 1990. Mais 20 millions étaient des électro-

Deux tiers des compteurs ont été posés entre 1964 et 1990.

mécaniques (les bleus) qui peuvent s'user dont une majorité ont été posés entre 1964 et 1990 et aussi trois à quatre millions (les noirs) installés à partir de 1941. Seule bonne nouvelle pour les consommateurs : la facture grimpe avec la pose de Linky mais il n'y a pas de rattrapage. Un minimum puisque Enedis a fait des économies en maintenant de vieux compteurs en activité. •

FANNY GUIBERT

Prenez votre consommation en main

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



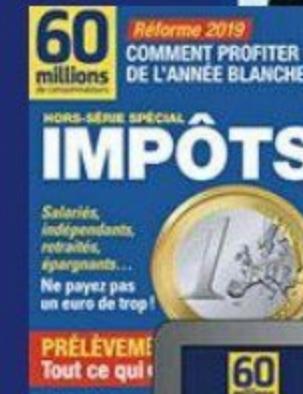
LE MENSUEL

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



A compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à : 60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Autorisation 73405 - 60439 Noailles cedex

554

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 30/05/2020. 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 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* 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

Achat immobilier « Notre appartement neuf est livré en retard »



Coaching droit

Le cas de Sylviane et Mariano B. : « Début 2018, nous avons signé pour l'achat sur plan d'un petit appartement. Il devait être livré mi-2019. Il s'agit d'un investissement locatif dans le cadre du dispositif Pinel. Nous comptons dessus pour compléter notre retraite prochaine. Après nous avoir annoncé un premier retard, le promoteur nous écrit que la livraison est reportée à fin 2021 ! Il explique que l'entreprise qui s'occupait du gros œuvre sur le chantier a fait faillite, et que ses travaux n'ont pas été correctement réalisés. L'appartement sera livré après notre départ en retraite. Cela va occasionner de nombreux frais non prévus. »



La construction qui s'éternise est l'un des cauchemars des acheteurs de logements neufs. La situation est loin d'être rare : souvent, le retard est de quelques mois, et parfois bien davantage, comme dans le cas de Sylviane et Mariano B. Les conséquences financières peuvent être lourdes pour les acheteurs qui ne sont pas toujours bien protégés par la loi.

1 ÉTUDIEZ LA LÉGITIMITÉ DES RETARDS

Les promoteurs se retranchent souvent derrière des motifs présentés comme "légitimes" pour justifier

les retards, et échapper à toute indemnisation. Le contrat, dans le cas de ce couple, cite les intempéries et les liquidations judiciaires d'entreprises participant à la construction – un cas de figure assez fréquent. « Les clauses légitimes figurant dans le contrat s'imposent à l'acquéreur. Mais on peut parfois discuter du délai de décalage qui en découle », précise maître Ganaëlle Soussens, avocat spécialisé dans l'immobilier. Il est également arrivé à la justice de refuser de retenir comme motif légitime de retard la faillite d'une entreprise chargée des finitions : si c'est le peintre, par exemple, qui a cessé son activité, cela ne saurait justifier des mois de retard !

2

RÉCLAMEZ UNE COMPENSATION FINANCIÈRE

Les démarches pour demander une indemnisation sont plus simples lorsque des pénalités de retard sont expressément prévues dans le contrat. La loi l'impose pour les maisons achetées via un contrat de construction de maison individuelle (CCMI). Ce type de contrat doit prévoir des pénalités d'au moins 1/3 000^e du prix de vente par jour de retard – soit, par exemple, 100 € par jour pour un logement acheté 300 000 €. Hélas, rien de similaire pour les achats dits en vente en l'état futur d'achèvement (Véfa). À moins de

Combien faut-il réclamer ?

Faute de pénalités fixées dans le contrat de vente, c'est à vous d'évaluer les conséquences financières que vous cause le retard. Soyez précis et complet : si l'affaire doit se terminer au tribunal, l'indemnisation accordée par le juge ne pourra s'appuyer que sur les dépenses dûment justifiées.

• Du côté du prêt qui finance le logement, prenez en compte l'assurance du prêt et les

intérêts intercalaires que vous devez verser pendant la période de retard.

• Si le logement devait être votre résidence principale, les frais engagés pour se loger ailleurs sont à comptabiliser. Un déménagement reporté d'un mois en dernière minute peut aussi occasionner des frais (garde-meubles, hôtel...). Comme pour les autres dépenses, il faudra produire des justificatifs.

• S'il s'agissait d'un

logement destiné à la location, comptabilisez le nombre de mois de loyers perdus. Évaluez l'éventuelle perte de l'avantage fiscal. En effet, le dispositif d'investissement locatif Pinel impose un délai maximal de trente mois entre la signature de l'acte d'achat chez le notaire et l'achèvement des travaux : s'il est dépassé, l'avantage fiscal disparaît.

l'avoir exigé du promoteur à la signature, le contrat risque alors, comme celui de Sylviane et Mariano B., d'être muet sur le dédommagement en cas de retard. À défaut de pénalités automatiques, l'éventuel dédommagement devra être minutieusement justifié. Il faudra estimer votre préjudice (voir encadré), et réclamer l'indemnisation par lettre recommandée avec avis de réception.

Faites cette demande si vous contestez (totalement ou en partie) la légitimité des causes de retard avancées par le promoteur. Mais n'hésitez pas à la tenter même si les retards semblent indépendants de la volonté du promoteur. Ainsi, dans le cas des B., celui-ci a été contraint d'engager une expertise sous l'égide de la justice pour vérifier si les travaux de l'entreprise défaillante doivent être entièrement refaits. Cela explique l'ampleur du retard annoncé.

3 ENVISAGEZ DES SOLUTIONS PLUS RADICALES

Parfois, la situation est si dégradée que la préoccupation n'est pas tant d'obtenir une indemnisation que de s'assurer que la construction pour-

ra bel et bien être terminée... C'est notamment le cas si le chantier est arrêté sans que vous ayez aucune explication. Pour ces cas les plus graves, il faut d'abord mettre en demeure le promoteur d'achever la construction – indispensable avant d'autres démarches. Enjoignez-le, par lettre recommandée avec AR, de vous livrer le logement dans les délais prévus. Faute d'avoir obtenu la livraison du logement après la mise en demeure, vous pourrez faire jouer la garantie financière d'achèvement, obligatoire pour les achats de logement sur plan. Le garant a pour rôle de prendre le relais en cas de défaillance du promoteur. Il s'agit généralement d'une banque ou d'une compagnie d'assurances, dont les coordonnées et l'attestation de garantie figurent dans le contrat de vente.

« Dans certains cas, le retard est tellement important qu'il peut justifier l'annulation de la vente », ajoute maître Ganaëlle Soussens. Il s'agit d'engager une procédure pour demander la résolution de la vente devant le tribunal de grande instance (tribunal judiciaire, à partir de janvier 2020). « Le promoteur devra rendre l'argent déjà versé. Mais la procédure est longue : 18 mois à deux ans. »

4 DEMANDEZ LA SUSPENSION DU PRÊT

Faire jouer la garantie d'achèvement ou obtenir la résolution de la vente n'est pas toujours possible, ou prend du temps. En attendant, l'acheteur a intérêt à tenter d'obtenir la suspension de son prêt, afin d'être soulagé financièrement des conséquences du retard. Cette possibilité est prévue par le code de la consommation (article L. 313-44).

Commencez d'abord par demander un rendez-vous à la banque pour expliquer la situation et tenter d'obtenir la suspension à l'amiable. Un avenant au prêt devra alors être signé. Sinon, il faudra faire la demande en justice. « Dès lors que l'immeuble n'est pas livré et qu'une procédure contre le promoteur est en cours, on demandera au tribunal de suspendre le prêt dans l'attente de l'examen de l'affaire sur le fond », explique maître Ganaëlle Soussens. On peut espérer obtenir une telle suspension en l'espace de quelques mois.

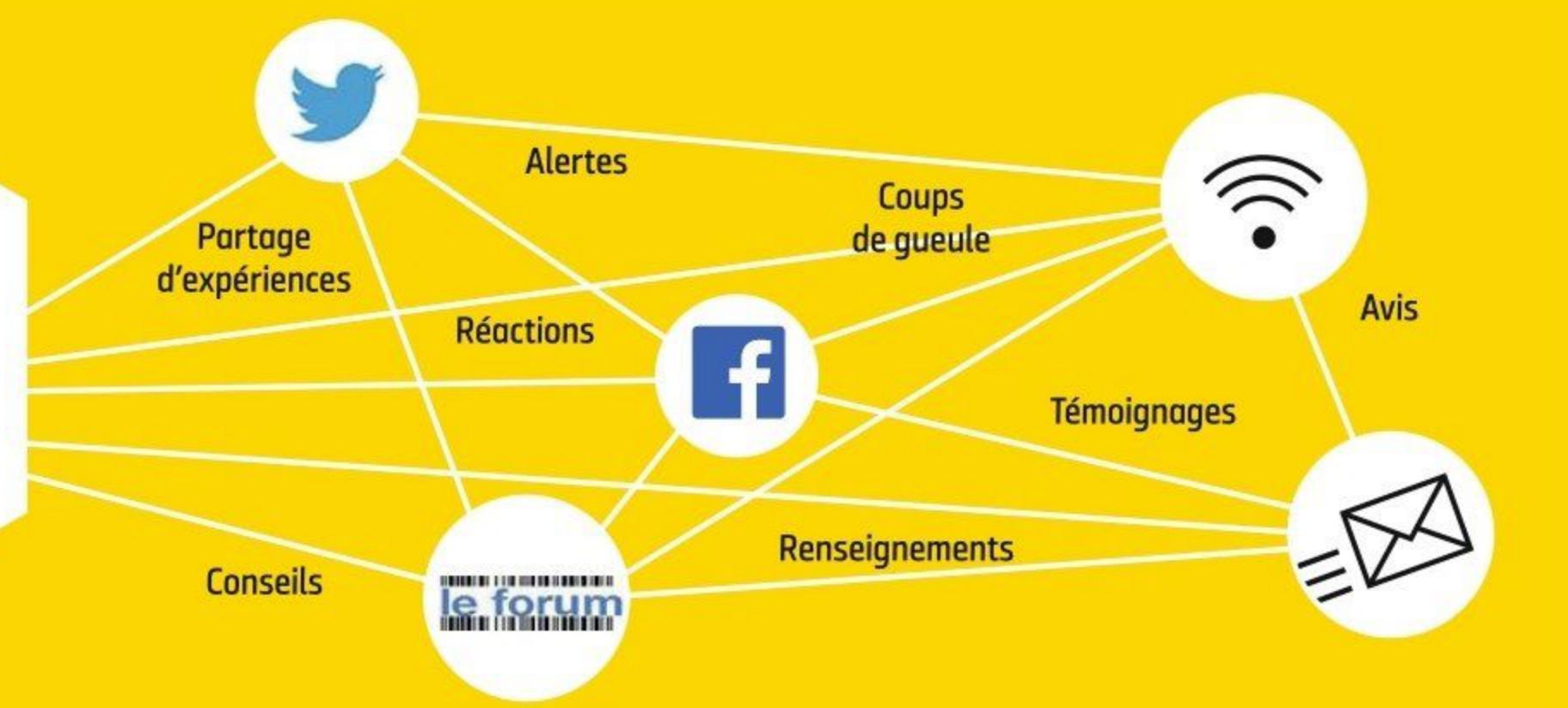
Toutefois, la procédure suppose d'engager des frais d'avocat, qui peuvent rapidement dépasser les 1 000 €. Mais les sommes en jeu étant élevées, une telle dépense peut se justifier. •

BENJAMIN DOURIEZ
Juriste : VIRGINIE POTIRON

À retenir

- Évaluez avec précision l'ensemble des préjudices que vous occasionne le retard pour tenter d'obtenir leur prise en charge par le promoteur, au besoin en discutant de la légitimité des causes de retard invoquées.
- Pour les retards importants, faites-vous aider dans vos démarches, par exemple par une association de consommateurs (adresses page 10) ou, pour les cas les plus compliqués, par un avocat.
- Si le retard s'éternise, tentez d'obtenir la suspension du prêt.

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 10).

Faux parfums

Carole L./01 Prévessin-Moëns

Je n'en peux plus de ces odeurs

Un élément dont vous ne parlez pas dans votre enquête sur les produits ménagers (voir n° 551, septembre 2019) est l'odeur de la plupart de ces produits. Ils contiennent des surodonants et des fixateurs de parfum, qui ne doivent pas seulement être nocifs pour ceux qui les utilisent mais aussi pour les voisins d'immeuble. Pourquoi dois-je supporter les effluves d'Ariel et des produits de nettoyage des autres ? Leur "parfum" va partout, passant par les escaliers, les sous-sols et les ventilations mécaniques contrôlées (VMC) et me rend franchement malade. Tous ces produits finissent dans les nappes phréatiques, les cours d'eau et les océans. Un de ces jours, le poisson dans nos assiettes sera parfumé. Assez !

Tromperie Eliane J., par courriel

Un crédit d'impôt qui coûte cher

Ma belle-mère a fait faire des travaux dans sa maison : changement de 14 fenêtres et portes, fin 2017. L'entreprise avait un argument de vente majeur – le crédit d'impôt – au titre de la transition énergétique. Mais sa déclaration de revenus a été vérifiée par le fisc, et nous avons découvert que l'entreprise n'avait pas la mention Reconnu garant de l'environnement (RGE). Ma belle-mère doit rendre l'intégralité de son aide, soit 4 800 €.



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Votre affaire souligne l'intérêt de bien se renseigner en amont sur la société qui doit réaliser des travaux. En effet, cette dernière doit être "RGE". Pour cela, vous pouvez consulter l'annuaire des professionnels sur le site faire.fr. Le certificat attestant

la détention de la qualification est téléchargeable. Vérifiez également qu'il s'agit de la bonne société en vérifiant si son numéro Siren correspond bien. Dans votre cas, n'hésitez pas à alerter la direction départementale de la répression des fraudes du siège social de l'entreprise en question.





ça coule de source Patrick V., par courriel

Des bouteilles plus petites pour préserver la ressource

Je souhaitais attirer votre attention sur le conditionnement et le prix des packs de bouteilles d'eau Mont Roucous. Récemment, les packs de 6 x 1,5 l ont été remplacés par des 6 x 1 l mais au même prix ! Ce qui représente une augmentation de près de 50 %. Le service consommateurs Mont Roucous m'a expliqué qu'ils passaient au conditionnement de 1 litre pour préserver la ressource.

60 **LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION**
Depuis fin août 2019, tous les grands distributeurs commercialisent désormais de l'eau Mont Roucous en bouteilles de 1 litre, au lieu de 1,5 litre. L'entreprise d'eau embouteillée nous confirme les propos de son service consommateurs : « *L'eau de Mont Roucous bénéficie d'une homologation qui fixe un volume maximum de prélèvement sur l'année pour tenir compte du potentiel de la ressource et éviter son appauvrissement*, nous explique Didier Ramos, son directeur commercial. *Or, au cours des dernières années, ce volume était atteint dès le mois de septembre. Aussi les consommateurs ne trouvaient-ils plus d'eau Mont Roucous dans les rayons entre septembre et décembre.* »

L'entreprise estime également que le format de 1 litre permet de réduire la consommation tout en correspondant mieux aux usages des consommateurs. Peu minéralisée, l'eau Mont Roucous est principalement destinée aux bébés. Or, la consommation quotidienne recommandée pour les bébés entre 6 et 12 mois est de 800 à 1 000 ml. Les autorités sanitaires préconisent aussi de consommer rapidement l'eau d'une bouteille entamée. La société Mont Roucous affirme cependant avoir diminué le prix de vente de ses bouteilles aux distributeurs, mais explique ne pas maîtriser les prix de revente pratiqués par ces derniers. « *La concurrence va stabiliser les prix et permettre qu'ils reviennent à un niveau plus cohérent* », espère Didier Ramos.

Lessivés Henri Grandjean, par courriel

Le lave-linge français introuvable

Dans votre numéro de septembre dernier (n° 551), vous montrez les résultats comparatifs des lave-linge à hublot et à chargement par le dessus, mais vous oubliez de dire où ils sont fabriqués. En France ou à l'étranger ?

60

LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

À notre connaissance, il n'existe plus actuellement de lave-linge fabriqués en France. Même chose pour les réfrigérateurs ou congélateurs. La dernière usine qui fabriquait encore des sèche-linge *made in France* a mis fin à ses activités en mai 2018 : il s'agissait de l'usine Whirlpool d'Amiens. La plupart des fabricants de gros électroménager ont délocalisé leur production depuis déjà plusieurs années vers des pays où la main-d'œuvre coûte moins cher, comme en Europe de l'Est, ou vers des pays où le marché local offre des débouchés énormes, comme la Chine. On peut cependant encore trouver des appareils de cuisson (Rosières, Sauter, De Dietrich) ou du petit électroménager (marques du groupe Seb) fabriqués en France.

Le syndic fait le mort

Jean-Christophe Riboud/75 Paris

Afficher les charges de chauffage collectif

Mon syndic refuse d'appliquer la clause de l'arrêté du 27 août 2012 concernant l'affichage dans les parties communes des charges de chauffage collectif en kWh/m². Alors que nous nous apprêtons à faire des travaux d'économie d'énergie colossaux, cette information me paraît essentielle pour juger de la pertinence du projet. Comment peut-on le contraindre à respecter ses obligations ?

60

LA RÉPONSE DE LA JURISTE
Cette obligation d'affichage est bien en vigueur, au titre de l'article 5 de l'arrêté du 27 août 2012 modifié. Le problème réside dans l'absence de sanction. Cependant, plusieurs pistes s'offrent à vous pour essayer de faire plier votre syndic : saisir le conseil syndical ; inscrire cette question à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale de copropriété ; demander à voir le document lors de la réunion de consultation des justificatifs de charges ; saisir un conciliateur de justice, voire le médiateur du syndic s'il en a un ; menacer le syndic de changer de professionnel avant la réalisation des travaux, s'il ne respecte pas cette obligation ou vous rapprocher de votre direction départementale de la protection des populations (DDPP).

Un Diesel qui dure Brigitte B., par courriel

Avec un peu de zénitude...

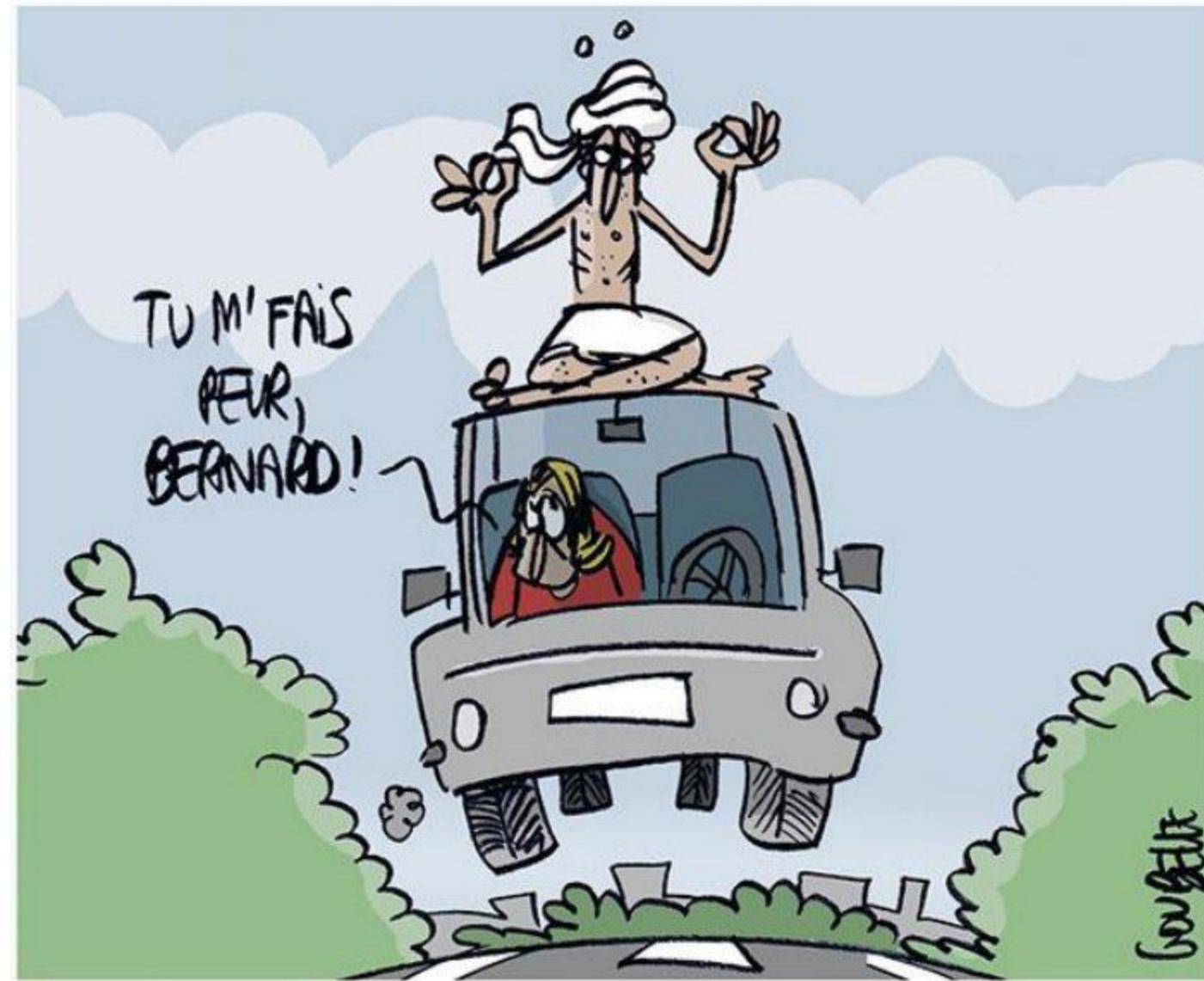
Je viens de lire votre article « Réduire vos factures » (n° 552, octobre 2019), et principalement le passage titré « Conduisez zen ». Je suis entièrement d'accord quant à la façon de conduire, ce que je fais... Mais à rouler de cette manière, avec les moteurs récents (j'ai une Toyota Yaris diesel), on encrasse le filtre à particules, et finalement la voiture doit aller faire un nettoyage chez le concessionnaire, car le moteur est mou... il faut "décrasser". Cela fait deux fois que j'amène mon véhicule pour cette raison, et cela coûte cher. Le mécanicien m'a fortement conseillé de passer les 2 000 tours, et de rester en quatrième à 80 km/h sans passer la cinquième. Donc rouler zen est incompatible avec l'efficacité du véhicule.

LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Nous sommes tout à fait d'accord sur la nécessité, si l'on se limite à de petits trajets quotidiens, de "décrasser" régulièrement son moteur Diesel. Cela faisait partie des recommandations

d'un précédent article intitulé « Comment faire durer son moteur Diesel » (n° 548, mai 2019). « Il est recommandé de rouler tous les 5 000 km sur autoroute en maintenant un régime assez élevé, autour de 3 000 tours/min », indiquions-nous. Mais en

TU M'FAIS PEUR,
BERNARD!



revanche, nous ne vous suivons pas quand vous concluez que « rouler zen est incompatible avec l'efficacité du véhicule ». Il nous semble possible d'avoir une conduite zen au quotidien, permettant de faire des

économies, et de "décrasser" régulièrement son véhicule lors d'un parcours sur autoroute. Rappelons qu'une conduite zen permet d'économiser plus de 3 litres tous les 100 km.

L'obsolescence, vous dis-je !

Martine Cornu /27 Bosroumois

Des câbles qui m'accaborent

Cela fait des années que j'ai en ma possession divers câbles de connexion qui ne servent plus, les appareils étant obsolètes ou remplacés par d'autres. Pourquoi les fabricants mettent-ils d'autres câbles alors que nous pourrions utiliser les mêmes ?

Ça sent pas bon...

Élisabeth Therby/60 Remy



Mon fromage passe par la Hongrie

J'ai goûté le Deli'cheese Saint-Albray. Le produit n'est pas mauvais, en revanche, la provenance me met en colère : Hongrie, écrit en tout petit au bas de l'emballage. Sur leur site Internet, ils annoncent clairement que les fromages français sont conduits jusque dans une usine hongroise spécialiste des produits panés ! Ensuite, les voilà repartis, par la route sans doute, vers les magasins français (ou européens). Franchement, à l'heure où l'on parle de pollution, ce n'est sans doute pas avec ces pratiques que l'on va réduire l'émission de gaz à effet de serre !

Ne jouez pas avec le feu

Marie L., par courriel

La cheminée doit avoir son certificat

Que prévoit la loi en matière de ramonage de cheminée ? Est-il obligatoire une fois par an ou deux fois par an ?

LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Le règlement sanitaire départemental impose généralement de ramoner les conduits de fumée individuels et collectifs, habituellement en fonctionnement, au moins deux fois par an dont une fois pendant la période d'utilisation (article 31-6.1 du règlement sanitaire départemental). La rédaction peut cependant varier selon les départements. Ainsi, certains règlements prévoient que le ramonage doit avoir lieu au moins une fois par an « et plus souvent si nécessaire, en fonction des conditions et de la durée d'utilisation ». Il faut donc vous référer au règlement sanitaire de votre département. Si un incendie survient, et qu'il s'avère que vous ne possédez pas de certificat de ramonage récent, votre assureur pourrait refuser de vous indemniser.

Confidentialité promise Mauricette H., par courriel

Quand il s'agit d'intérêt général

J'ai reçu un courrier émanant de la République française m'informant que j'avais été sélectionnée pour participer à l'enquête « Santé européenne 2019 », et que j'allais être interrogée par un organisme de statistiques. Or, je ne souhaite pas donner des éléments sur ma santé, ni sur mon mode de vie qui sont pour moi strictement confidentiels. Que faut-il faire pour y renoncer ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Vous faites partie des 20 000 personnes tirées au sort en 2019 pour participer à cette enquête officielle. Menée tous les six ans dans l'ensemble des pays de l'Union européenne, celle-ci permet notamment de mesurer l'évolution de l'état de santé des populations, leur recours aux soins, les facteurs ayant une influence sur la santé... En théorie, un citoyen ne peut pas refuser d'y participer car elle fait partie des enquêtes « *d'intérêt général et obligatoires* », comme précisé

dans l'arrêté du 23 janvier 2019 portant approbation du programme d'enquêtes statistiques d'initiative nationale ou régionale des services publics pour 2019. Les informations recueillies sont bien évidemment traitées de manière strictement confidentielle. Elles servent uniquement à établir des statistiques. Vous pouvez d'ailleurs vous opposer à ce que vos réponses soient rapprochées de vos consommations de soins en ville et à l'hôpital disponibles auprès de la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam).

« »

Didier Laine/13 Istres
Le mail du mois

Deux ans et déjà plus réparable

Le minifour Electrolux que nous avons acheté en septembre 2017 est tombé en panne en septembre 2019. Je l'ai apporté au SAV Darty qui me dit : « Non réparable. Pas de pièces. » Il n'a que 2 ans !



Par ici la sortie Pascale G./75 Paris

Les vilains cafards devront se soumettre à la loi

Le vide-ordures de notre immeuble est envahi par les cafards qui prolifèrent et que l'on voit désormais quotidiennement courir dans les parties communes et les appartements. Comment pouvons-nous faire pour obtenir la condamnation du vide-ordures même si quelques copropriétaires veulent le garder ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Il faut recourir à un vote en assemblée générale. L'article 25, paragraphe g de la loi de 1965 donne, en effet, la possibilité de supprimer les vide-ordures « pour des impératifs d'hygiène ». L'unanimité n'est pas nécessaire, la majorité de tous les copropriétaires suffit.

- 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.

Ils jouent à fond sur la culpabilité

Ah, mes Marmaronettes marbrées, quelle misère, quelle souffrance, quelle espérance. Je parle de celles portées par toutes ces associations humanitaires en fin d'année. On en a plein les boîtes aux lettres et on nous arrête dans les rues pour nous inciter à donner... Y en a même qui viennent toquer à notre porte. Ça m'est arrivé. J'ai été démarchée chez moi par deux bénévoles d'une grande association dont je tairai le nom pour ne pas lui faire trop de tort.

Ces bénévoles sont jeunes, beaux, polis. Ils savent vous faire parler de vous-même, vous flattent. Avec eux, tout est « magnifique », « formidable », « super », ils dégoulinent de sympathie, on en a partout. Difficile de résister à une telle danse du ventre. Ensuite, la manière de présenter leur affaire est bien calibrée. Mon don ne va me coûter que 50 centimes d'euro par jour. C'est quoi 50 centimes ? Eh bien, cela revient à 15 € par mois, ce qui n'est pas rien, même après défiscalisation. Deuxième prescription de ces bons « docteurs » : le prélèvement automatique. « Tout est facilité et sécurisé, vous stoppez quand vous voulez. »

Je quémande un temps de réflexion, mais non, c'est maintenant ou alors « quelle déception pour tous les enfants qui comptent sur vous ». Et quand je veux négocier le montant du prélèvement, j'ai deux regards navrés : « Si les enfants savaient que vous donnez une somme aussi dérisoire ». Assaillie par la culpabilité, je me vois leur confier mon RIB. Comment refuser de donner pour une noble cause, au risque de se faire juger par ces jeunes si dévoués ? Une fois mon numéro de compte noté, ils me font cocher des cases, « pour vérifier que vous avez bien tout compris ». En fait, ils me tiennent la main pour faire

le bon choix, « Oui, je souhaite m'engager aussi longtemps que possible. » J'ose une observation sur ce petit forcing, ils insistent : « C'est si important pour les enfants qu'il y ait un engagement sur le long terme ». Puis, je dois indiquer mes motivations à devenir bienfaitrice... Ils sont gonflés, une demi-heure auparavant, je connaissais à peine les missions de leur association.

Étonnant aussi, l'appel que j'ai reçu le lendemain. Sous prétexte d'une vérification du bon comportement des bénévoles, l'association voulait s'assurer que j'étais bien accrochée dans ses filets. Moi qui ne suis pas si vieille et qui suis bien consciente des ficelles utilisées,

je n'ose imaginer ce qu'il advient de personnes plus vulnérables. D'ailleurs, il est impossible de se rétracter quand une association vient vous démarcher à domicile, alors que c'est possible avec le premier vendeur de tapis venu. J'ai donc contourné l'obstacle en demandant

à ma banque d'annuler le prélèvement automatique. Sinon, vous pouvez tenter de rappeler l'association pour justifier votre désengagement honteux...

Je sais bien que la fin justifie les moyens, mais ces méthodes sont quand même discutables. Ces associations affichent en étandard des valeurs fortes auxquelles chacun peut s'identifier. Leurs bénévoles – le sont-ils vraiment ? – se comportent en VRP formés pour flatter et culpabiliser. C'est sans doute bien plus efficace que l'envoi de courriers, qui finissent le plus souvent à la poubelle ou laissent le temps au donneur potentiel de réfléchir. Espérons juste qu'ils font bon usage de l'argent si crânement récolté... ●

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

L'astuce

Enclencher le mode cinéma est idéal pour optimiser la qualité de l'image de son téléviseur sans devoir effectuer les réglages manuels. (p. 46)

La fraude

Gonfler les coquilles Saint-Jacques à l'eau est interdit en France mais pas dans tous les pays. Gare à certains produits importés que nous avons testés ! (p. 21)

Le chiffre marquant

36 millions

de compteurs ne sont pas toujours en bon état, comme 1,4 millions de km de lignes... notre réseau électrique laisse vraiment à désirer. (p. 64)



Le bouquet

Les eaux de toilette et eaux de parfum que nous avons testées comportent en moyenne 22 allergènes, ce qui peut sensibiliser (rendre allergique) ou provoquer des allergies. (p. 29)



La mention spéciale

15/20

Leonidas Noir de noir Un bon rapport qualité prix qui devrait faire saliver les fondus de chocolat noir. Intensité, texture, aspect, nos testeurs ont craqué ! (p. 11)



Le scandale

44 semaines peuvent s'écouler entre la commande et la livraison d'un fauteuil électrique ! C'est le maximum certes, mais en moyenne, il faut tout de même compter 12 semaines. (p. 38)



L'idée reçue

Non, un sapin naturel n'est pas forcément plus écologique qu'un sapin en plastique ! (p. 45)



Le moins éthique

Un smartphone contient jusqu'à 55 métaux différents que l'on extrait un peu partout dans le monde dans des conditions humaines et environnementales souvent désastreuses. (p. 52)

L'abus

Forfaits ambulatoires et chambres particulières facturées en douce, forfaits administratifs injustifiés, une hospitalisation peut réservé bien des (mauvaises) surprises. (p. 34)

Prochain numéro le 26 décembre

MERCI !

Grâce à vous, nous avons pu récolter la somme nécessaire pour mettre au point "Mon assistant conso". Cette nouvelle application permettra, juste en scannant les produits alimentaires, ménagers ou d'hygiène-beauté, de savoir s'ils sont bons ou non pour votre santé et l'environnement. Merci encore pour votre soutien, votre engagement et votre fidélité.



Maxime Abdou ● Jean-Julien Adèle ● Frank Adenauer ● Juliette & Quentin Ailloud ● Pascal Albini ● Élise Alenda ● Jacques Allemand ● Maïté Amourdon ● Gérard Anacreon ● Sylvain Angebault ● Sabrina Arab ● Laurent Ardoin ● Michel Aubaud ● Guillaume Aubertin ● Alain Aulagnier ● Jean Auteroche ● Majda Bahri ● Natagary Bamba ● Raphaël Baranes ● Éric Barsellotti ● Muriel Barthélémy ● Mario Bataillard ● Olivier Baude ● Danielle Beaudou ● Didier Beaufils ● Véronique Beauvais ● Carole Bécart ● Didier Bech ● Arnaud Bellier ● Myriam Belline ● Sylvie Benoit ● Alain Bernard ● Monique Bernardon ● Joël Berthelot ● Hervé Berthier ● Chantal Bin ● Michel Biondi ● Joëlle Bischoff ● Jean Francois Bittner ● Djamila Bouferrache ● Véronique Blois ● Marie-Laure Boissière ● Guy Bondou ● Thomas Bondoux ● Éric Bonnardel ● Jean-Pierre Boudey ● Sophie Boudoire ● Yannick Brouillet ● Véronique Brunet ● Jean-François Brysbaert ● Nicolas Bucher ● Isabelle Denis Braleret ● Thierry Branchu ● Timothé Brest ● Éric Brottier ● Jérôme Camuset ● Jane-Marie Candé ● Philippe Canonge ● Brigitte Cappiello ● Daniel Budor ● Jean Bungert ● Paule Burger ● Yves Burret ● Christine Cadeau ● Antoine Champion ● Guillaume Charpentier ● Yann Chatelus ● Christophe Chaumet ● Marie Chaunier ● Carasco ● Laurent Carpentier ● Thomas Cartier-Michaud ● Jérôme Chauvelot ● Frédéric Chevit ● Frédéric Chiren ● Sylvain Cieslok ● Patrick Cipiere ● Josiane Clabaut ● Jean-Marc Clair ● Christophe Claude ● Patrice Chauvel ● Jérôme Chavelot ● Denis Colenson ● Jean-Marc Collinet ● Martine Collot ● Hervé Combemorel ● Norbert Contento ● Natacha Coquery ● Florence Corne ● Géraldine Cornevin ● Virginie Corsi ● Martyne Costa ● Dominique Coudouel Corrèze ● Alain Coudrot ● Jacques Coulbois ● Catherine Coulibaly ● Jérôme Coupe ● Benoît Coustou ● Vincent Creusillet ● Jean-Noël Crocq ● Marie D'Abadie de Lurbe ● Luc Dages ● Olivier Dailly ● Muriel Daly ● Alain Darnanville ● Sandro Das Neves ● Francis Dauron ● Alain Dayet ● Alain De Cal ● Ugo de Marco ● Sylvie de Miramon ● Hubert de Saint Pol ● Serge Debenne ● Danielle Dechamps ● Geoffrey Declade ● Véronique Dehedin ● Patricia Dejean ● Henri del Pup ● Fabrice Delaere ● Yolande Delattre ● Christelle Desmazures ● Pascale Dethore ● Jean Detronde ● Lucy Di Pietro ● Patrice Diard ● Miguel Diaz ● Anne Dicharry ● Patricia Djibrilou ● Domaine HG Buisson ● Pascal Donval ● Monia Dormieu ● Danielle Dossikian ● Gerald Doubinski ● Monique Douriez ● Olivier Dourlens ● Pascal Drelon ● Chantal Dubois ● Bernard Dubost ● Lucie Duchemin ● Céline Ducos ● Thérèse Dufty ● Bruno Duhamel ● Philippe Duley ● Stéphane Dunand ● Philippe Dupont ● Patrick Duquenne ● Anne Duval ● Corinne Duverger ● Dominique Ebnöther ● Alexandre Eggenspieler ● Mireille Ethève ● Doris Euvrard ● Alain Fait ● Florence Fermon ● Didier Fernandez ● Michael Fernandez ● Caroline Ferrando ● Xavier Feschet ● Eric Festinger ● Jean-Yves Fine ● Élisa Flacher ● Alain Fleuret ● Pierre Floras ● Jean Fonkenell ● Valérie Fonteneau ● Christiane Foret ● Fanny Fourès ● Christophe François ● Jean-Claude François ● Jean Fresse ● Danièle Freyss ● Marcel Fruchter ● Grégory Galmiche ● Monique Garate ● Marie Gary ● Lucas Gautier ● Poplingue GC ● Annie Gentili ● Dominique Gillant ● Mirko Ivan Giorgi ● Marc Giraud ● Thibault Gorisse ● Paul Gouverneur ● Bernard Guest ● Nathalie Guidez ● Valérie Guillot ● Denis Guillochon ● Nadine Guillot ● Théa Guillot ● Frank Guillouard ● Marie Guilloux ● Bernard Hamelin ● Michael Haravon ● Francis Hauguet ● Laurie Hawkes ● Yannick Hein ● Pierre Herran ● Agnès Hospitalier ● Valérie Hours ● Jean-Pierre Huba-Mylek ● Nicole Imbert ● Thierry Jacques ● Charlotte Jacquet ● Philippe Janichon ● Alexandre Jouany-Vierne ● Charles Jouard ● William Jouve--Leroy ● Jurit travail (partenaire) ● Dieter Kennepohl ● Youenn Kerduou ● Stephan Kielbasa ● Pierre Klucik ● Marianne Kohl ● Paul Kong ● Cynthia L'Inconnu ● Sophie Labat ● Roselyne Lafargue ● Bertrand Lambert ● Sylvain Lambert ● Jacques Lana ● Patrick Lanfray ● Franck Larrignon ● David Lassalle ● Thérèse Lasseel ● Patrick Lassere ● Julien Lauqué ● Thomas Laurenceau ● Albert Lavogiez ● Jean-Philippe Lebouc ● Hippolyte Lefebvre ● Simone Lefèvre ● Alain Legrand ● Didier Douche ● Jean Le Drogo ● Anne Le Gallo ● Paul-André Le Pabic ● Yves Léauté ● François Lebon ● Patrick Lenain ● Patrick et Françoise Lenancker ● Jacky Lenfant ● Floriane Legrand ● Norbert Leisen ● Estelle Lelièvre ● Jean-Pierre Lemercier ● Régis Lemuid ● Patrick Lenain ● Kristoffer Lindh ● Laurent Lissandre ● Jean-Pierre Leonardielli ● Thierry Leraitre ● Stéphane Leroy ● Habib Leroy ● Olivier Lestang ● Gaetan Montury ● Sabine Morabito ● Patrick Morin ● Pascal Mory ● Xavier Mouchez Loisel ● Jacques Lorach ● Catherine Loubeau ● Christian Louvel ● Jean-Michel Louyet ● Thierry Mack ● Catherine Maffre ● Laurent Magnin ● Mickael Maleon ● Emmanuel Malot ● Ségolène et Alexandre Malouvier ● Georges Marcalbert ● Michael Marcellin ● Anne Mari ● Pascal Marie ● Luc Marique ● Cédric Martin ● Guy Martin ● Guy Martinez ● Florent Martinod ● François Marty ● Christian Massimi ● Bernard Maugeut ● Cécile Maurel ● Abdelmadjid Mazouni ● Gérard Méda ● Antony Meniane ● Philippe Meurquin ● Andrea Michonneau ● Dominique Mielle ● Véronique Mignard ● Lydia Milsent ● Quentin Miltat ● Jean Moisan ● Ezzeddine Mokhtar ● Monique Molard ● Betty Moniot-Bellon ● Lucien Muthuon ● Emmanuelle Myoux ● Karine Naud ● Hélène Navarro ● Tatiana Necas ● Agnès Negri ● Rebecca Nepveux ● Pierre Muller ● Pascal Munerot ● Isabelle Oche ● Octelio Conseil (partenaire) ● Marie Ouimet-Herter ● Christelle Paccou ● Brigitte Pain Kozine ● Bonaventure Jacques Obriot ● Claude Obur ● Christian Pareti ● Serge Parisot ● Floriane Patoz ● Carmen Pattier ● Lionel Pean ● Nicole Pelordet ● Jacques Perantoni ● Amandine Palomino ● Lionel Paredas ● Christian Peschaud ● Emmanuel Petenati ● Sylvie Petit ● Frédérique Petit/Gesta ● Jean Peyrot ● René Jean Philippe ● Karine Pitault Perriand ● Brigitte Perrin ● Michel Poireau ● Fanny Pokos ● Olivier Pons ● Michelle Ponsot ● Françoise Poujol ● Pierre Poussard ● Guy Pretceille ● Benoît Poidevin ● Sylvie Quendolo ● Michel Rabaté ● Christophe Rabourdin ● Darius Rafiee ● René Ragheboom ● Christian Rimbault ● Julien Emmanuel Pujol ● Sylvie Quendolo ● Jérôme Ray ● Marie-Hélène Ray ● Jean-Louis Recoussine ● Marc Reijasse ● Petronela Remy ● Philippe Renouvel Ramirez ● Denis Ramone ● Rémi Reuss ● Franck-Xavier Rich' ● Brigitte Richard ● Olivier Rigaux ● Eddy Rochard ● C. Rongione ● Cédric Roos ● Marcel Roos ● Jean-Paul Rosset ● Vincent Rosset ● Robert Rossi ● Brigitte Royer ● Laurent Royer ● Marie Ru ● Jean-Claude Rumas ● Philippe Saffon ● Florence Saillen ● Olivier Sanch ● Jean-Michel Sanchez ● Jean-Max Scalbert ● Christian Schaefer ● Camille Schneuwly ● Thierry Schwaab ● Didier Segonds ● Jean-Louis Seris ● Dominique Serrault ● Pascal Sieuw ● Georges Simans ● Alain Simon ● Véronique Simon ● Martine Simunic ● Michelle Sohier ● HB Solignac-Lecomte ● Alberto Soriano Gil ● Bruno Soury ● Vanessa Spano ● Michel Steiner ● Jean-Marc Tagliaferri ● Laure Tallonneau ● Frédéric Taulier ● Laurent Terrasson ● Astrid Thirion ● Gérard Thomas ● Claire Thouvenin ● Christophe Thuaire ● Jérôme Toth ● Pierre Touzeau ● Joseph Treilland ● Claudette Trestard ● Françoise Troussier ● Chris Truttmann ● Laurent Turinetto ● Karine Turlin ● Michel Varroni ● Christian Verdier ● Michel Vergeyst ● Alain Vertain ● Heidy Verwey ● Jean-Jacques Vieillard ● Brieuc Viel ● Catherine Villanné ● Margaux Vincent ● Gilbert Voisin ● MC Warde ● Frédérique Watbled ● Ophélie Zavagno ● David Zislis ●

