

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai

Minérales,
de source
**QUE VALENT
NOS EAUX EN
BOUTEILLE ?**



Pratique



*Rafraîchir
son logement
sans clim*

Essai

LISEUSES
Le confort
à prix raisonnable



GLACES
Les préférées
ont beaucoup
d'additifs

MOUSTIQUES

La chasse est ouverte !



28 PRODUITS À LA LOUPE

Essai • Les plus efficaces
• Ceux qu'il faut éviter

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



L'influence des couleurs

Quand les dégustateurs notent des glaces, ils jugent déjà leur aspect visuel avant de passer aux qualités gustatives. Si les couleurs ne font pas le goût, elles peuvent influencer le goûteur, exactement comme un consommateur en rayon va être sensible à l'aspect visuel d'un produit...

850

minéraux que nous avons testées. Heureusement, sans grand succès.

micropolluants environnementaux ont été recherchés dans les trente références d'eau de source et d'eau



RETOUR EN STUDIO

Tout juste déconfiné et bien protégé, Fabrice retrouve notre studio photo pour assurer les prises de vue des produits présentés dans le magazine, ici les antimoustiques. Un travail très minutieux.



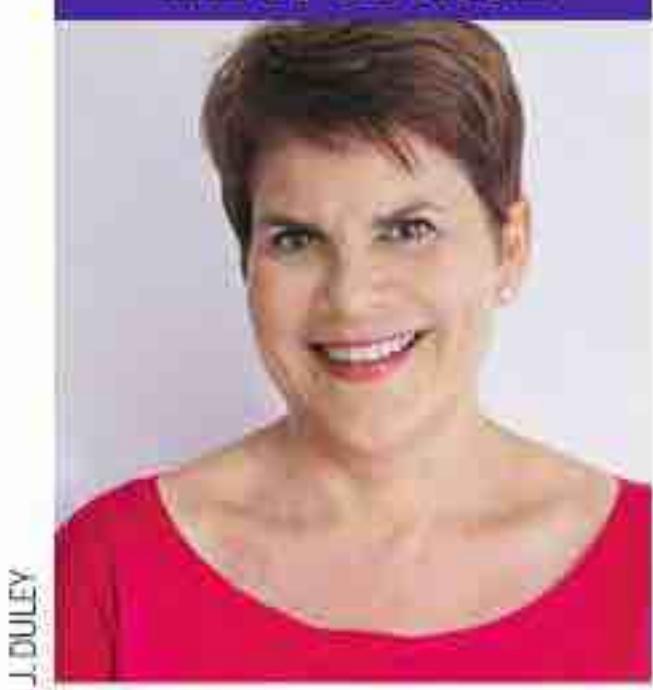
RETROUVEZ-NOUS en podcast dans l'émission de RTL « Nous voilà bien ! » du samedi 30 mai avec Flavie Flament. Notre journaliste Patricia Chairopoulos y parle des meilleures huiles alimentaires.



SANS EN FAIRE UN PLAT...

Partagée plus de 10 000 fois, c'est l'actualité hors Covid-19 qui a été la plus plébiscitée sur notre site, avant le déconfinement. Il faut dire que plus de 500 000 œufs rappelés en raison de salmonelles, alors que les ventes explosaient, ce n'était pas anodin. Une occasion de rappeler que nous actualisons, chaque jour, les rappels des produits susceptibles d'être dangereux sur 60millions-mag.com.

ÉDITORIAL



J. DULEY

SYLVIE METZELARD
Rédactrice en chef

Protection, toujours !

Si, avec l'été, nous commençons à savourer une certaine liberté retrouvée, l'insouciance n'est pas pour autant de mise. Masques, gel, gestes barrières... mieux vaut continuer les efforts pour se protéger et protéger les autres. Avec les beaux jours, un autre ennemi s'ajoute au Covid-19 : le moustique. Ou plutôt les moustiques avec certaines espèces, comme le moustique-tigre, qui peuvent transmettre des virus tels Zika, le chikungunya ou la dengue. Et là, les conséquences sont autres que les prurits désagréables, mais pas dangereux, causés par nos maringouins "classiques".

Sans tomber dans le catastrophisme, les risques existent réellement. Cinquante-huit départements sont aujourd'hui concernés par ce fameux moustique-tigre introduit sur notre territoire en 2004. Si l'on peut

facilement retrouver les régions infestées sur Internet (via Vigilance moustiques, par exemple), les autorités de santé invitent chacun à se protéger des piqûres. Et pas avec n'importe quoi, comme vous pourrez le découvrir dans notre essai. Et pas n'importe comment non plus. Répulsifs, diffuseurs ou insecticides en aérosol ne sont pas anodins. Des précautions s'imposent. D'autant

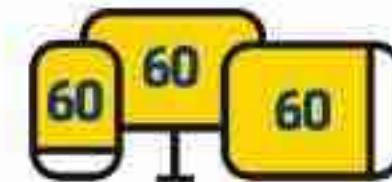
que les antimoustiques sont considérés comme des biocides et seuls le principe actif et les allergènes sont obligatoirement inscrits sur les étiquettes. Difficile, donc, de disposer de toutes les informations quant à la sécurité des produits, de même que leur impact sur l'environnement. La bonne nouvelle, en revanche, c'est que l'efficacité est globalement là. Toutefois, on ne le rappellera jamais assez, l'usage de ces produits doit se faire avec modération et surtout après avoir bien lu toutes les précautions d'emploi. Une petite piqûre de rappel qui ne fait pas de mal. Bel été ! •



Aujourd'hui, cinquante-huit départements sont concernés par le fameux moustique-tigre introduit en France en 2004.



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

SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :
Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandellos (premiers secrétaires de rédaction), Mireille Fenwick
MAQUETTE :
Valérie Lefebvre (première rédactrice graphiste), Guillaume Steudler
RESPONSABLE PHOTO :
Céline Dercieux
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 Reissert-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 réassorts : Promévente, Tél. : 01 42 36 80 84
Service abonnements :
4, route de Mouchy, 60438 Noailles Cedex Tél. : 01 55 56 70 40
TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS
11 numéros mensuels + Spécial Impôts : 46 € ; étranger : 59,50 €.
11 mensuels + Spécial Impôts + 7 hors-séries : 78 € ; étranger : 103 €

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 : Juin 2020
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



60
millions
de consommateurs

39,90 €
seulement

Vos **droits** au quotidien

GUIDE PRATIQUE

Édition 2020

Nouvelle édition
1 800 PAGES



Achetez-le en priorité !

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

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

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

BON DE COMMANDE

J'indique mes coordonnées :

Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. :

La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GU 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 :

À compléter et à renvoyer dans une enveloppe non affranchie à :
60 Millions de consommateurs - Service Abonnements
Autorisation 73405 - 60439 Noailles Cedex

AME GVD2020

EXCLUSIF

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

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 31/10/2020

60
millions
de consommateurs



SOMMAIRE

N° 560 / JUILLET-AOÛT 2020

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p. 6
Des abus dans les services aux personnes âgées	p. 6
Pris la main dans le pot de gel	p. 6
Une épidémie de surtaxes	p. 7
Faut-il vraiment aider l'auto ?	p. 8
Uber Eats fait la sourde oreille	p. 9

À la une

Moustiques

S'en débarrasser sans s'intoxiquer	p. 10
Zoonoses : ces petites bêtes font de gros dégâts	p. 16

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p. 20
Essai	
Eaux en bouteille : un sans-faute, ou presque	p. 23
Zoom	
Labels et appellations : moins d'exigence de qualité	p. 28
Essai	
Glaces et sorbets : la part belle aux produits transformés	p. 29

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p. 34
--	-------

Pratique

Sport, loisirs, etc. : clients confinés, clients remboursés ?	p. 38
---	-------

Enquête

Critique en ligne : l'avis ne fait pas (toujours) le moine	p. 42
--	-------

Essai

Liseuses : une bibliothèque à emporter partout	p. 45
--	-------

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p. 54
--	-------

Pratique

Carte bancaire : 50 € sans taper le code	p. 57
--	-------

Pratique

Litiges du quotidien : justice, mode d'emploi	p. 58
---	-------

Enquête

Logement : rester bien au frais sans climatisation	p. 60
--	-------

Pratique

Épargne : placer son argent sans risque	p. 64
---	-------

Coaching droit

Abonnement forcé : « Je veux être remboursée des prélèvements »	p. 66
---	-------



Courriers, courriels,

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

La flèche de Madame 60

Une protection à 100 millions	p. 74
-------------------------------	-------

60 secondes pour retenir l'essentiel

Vous voulez vous abonner : voir page 51

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

Le programme des émissions Consomag diffusées sur France 2, France 3, France 4, France 5 et France Ô : voir page 37

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR BENJAMIN DOURIEZ, FANNY GUIBERT, FABIENNE LOISEAU, LIONEL MAUGAIN, ADÉLAÏDE ROBERT, ADRIAN DE SAN ISIDORO, NINA SCHRETER



Tourisme sanitaire Des labels peu convaincants

Cet été, dans le secteur du tourisme, ce sera à celui qui saura le mieux rassurer le vacancier inquiet. Et pour ce faire, les hôtels, restaurants et commerces se dotent, contre plusieurs centaines d'euros, de certifications de mesures sanitaires : « Covid-Free », « Label de sécurité sanitaire », « Safe Restart »... On reste toutefois dubitatif. D'abord, ces initiatives reposent souvent sur des pratiques relevant du bon sens, comme la distanciation physique, les gestes barrières et un nettoyage intensif avec des virucides. De plus, le ministère du Travail a publié à destination des entreprises des règles de lutte contre la propagation du coronavirus, et les a même déclinées pour plusieurs métiers en contact avec le public. Quant aux visites mystères prévues par les labels, sont-elles nécessaires ? Les plus exigeants seront les clients eux-mêmes. Et ils n'hésiteront pas à partager leurs critiques en ligne. •

Fausse note

Pris la main dans le pot de gel

Gros couac à l'enseigne Carrefour. Un client toulousain a repéré dans le rayon d'un Carrefour Market des gels hydroalcooliques vendus 9,50 €... pourtant gracieusement produits par le groupe LVMH pour être donnés aux Hôpitaux de Paris ! L'indication « ne peut être vendu » apparaît d'ailleurs bien sur le flacon. « Erreur humaine, plaide l'enseigne. Le gel était destiné en interne à nos collaborateurs. » Pas de chance, le même procédé a été repéré dans un autre magasin de l'enseigne, à Crécy-sur-Serre (Aisne). •

Ca ne s'arrange pas

Des abus dans les services aux personnes âgées

Après une précédente enquête alarmante, la Répression des fraudes est retournée contrôler 524 services d'aide et d'accompagnement à domicile en 2019. Le bilan est lourd, et assez scandaleux, du fait de la vulnérabilité du public de ces organismes : des personnes âgées ou en situation de handicap. D'abord, près d'une société sur cinq a des pratiques commerciales trompeuses. Elles exagèrent la qualité de leurs prestations ; elles utilisent des logos officiels ou des signes de qualité usurpés ; elles présentent des obligations légales comme un avantage commercial ; Puis, elles survalorisent les diplômes des intervenants. Ensuite, plus de la moitié n'informe pas bien sur les prix, présentant des tarifs incomplets ou qui ne sont pas à jour, ne donnant pas d'information sur les majorations en week-end ou l'annonce d'un prix pour une heure qui en réalité inclut le temps de trajet.



Enfin, les deux tiers imposent des clauses abusives ou illicites : absence ou non-conformité du bordereau de rétractation, frais pour paiement par chèque, réduction des droits du consommateur en cas de manquement du professionnel et même facturation des prestations après le décès. « La majorité des opérateurs se sont mis en conformité à la suite des contrôles », assure l'administration. Il faudra le vérifier... •



Le Covid-19 a bon dos Une épidémie de surtaxes

De nombreux commerçants facturent aux consommateurs des dispositifs et équipements sanitaires, parfois au prix fort.

Instituts de beauté, coiffeurs et surtout garagistes... De nombreux commerçants imposent des surcoûts à leurs clients en raison de la lutte contre le Covid-19, selon les témoignages reçus à la rédaction de «60». La plupart du temps, il ne s'agit que de quelques euros – par exemple, 2 € dans les salons de coiffure Franck Provost. Mais le tarif peut grimper beaucoup plus haut dans certains secteurs.

49 € DE DÉSINFECTION

Pour la révision de sa voiture dans son garage Citroën, Béatrice a ainsi dû payer 49 € de frais en plus pour un forfait désinfection. « Je veux bien participer à l'effort qui est demandé, mais certainement pas de cet ordre », s'insurge cette automobiliste.

Les professionnels invoquent le coût induit par les protocoles sanitaires. À l'achat des équipements de protection (masques, visières, gants, parfois blouses ou surblouses) et des produits désinfectants, s'ajoute le temps consacré au nettoyage et à

la désinfection du matériel et des lieux, voire à la réorganisation des services.

Interrogé, le groupe PSA (pour les garages Citroën) explique qu'il préconise la mise en place d'une « contribution client » au tarif maximum recommandé de 15 € TTC. Des forfaits comprenant une désinfection plus importante à 29 € et 49 € sont proposés sur demande. Selon les témoignages comme celui de Béatrice, des garagistes imposeraient ces nettoyages plus poussés sans l'accord préalable du client.

INFORMER AU PRÉALABLE

La question de la légalité de ces suppléments se pose. Les prix étant libres, chaque professionnel a le droit d'appliquer ceux qu'il souhaite. À une condition, toutefois : informer son client au préalable, par une affiche visible et lisible en boutique ainsi que dans le devis, s'il y en a un. Une condition loin d'être toujours respectée, selon les témoignages des consommateurs... • F.L.

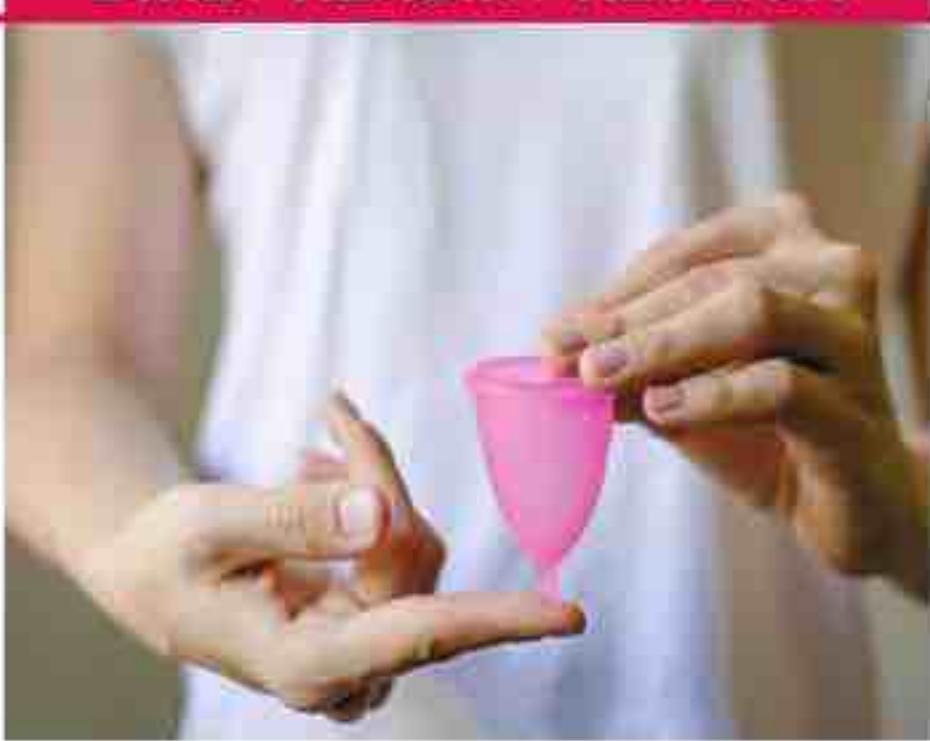
Ça vous est arrivé Petit chantage bancaire

Comme beaucoup, Sophie et son mari ont été mis au chômage partiel durant le confinement. Leur compte bancaire est tombé dans le rouge en mars et avril derniers, au-delà de leur découvert autorisé. Leur banque, la Caisse d'épargne Loire-Centre, n'a pas fait de sentiment : 88 € de frais pour incidents. « Mon conseiller m'a proposé un remboursement de 60 €. » Voilà qui n'est déjà pas mal, d'autant que le couple est rarement à découvert. Sauf que le banquier a posé une condition : « Que mon mari et ma fille deviennent sociétaires de la Caisse d'épargne ! » Soit prendre deux parts, à 20 € l'unité. Sophie a refusé. « Je suis mal-même sociétaire chez eux et cela ne me donne aucun avantage. » Mais ça ne lui enlève pas le droit de protester contre ce genre de pratiques... •

Paroles en l'air Airbnb promet mais peine à rembourser



Le site de réservation Airbnb s'y est engagé noir sur blanc : les locations prises au plus tard le 14 mars 2020, pour un séjour démarrant entre cette date et le 30 juin 2020 seront remboursées intégralement. Mais certains consommateurs éligibles à ce dispositif qui a été mis en place à cause de la pandémie de Covid-19 ont été surpris en découvrant qu'un simple remboursement partiel leur avait été finalement proposé. Pour récupérer l'intégralité de leur argent, comme ils y ont droit, des clients ont donc dû solliciter le service client de l'entreprise et s'armer de patience ! •



À suivre

La coupe est pleine

Une enquête de la Répression des fraudes menée sur 19 références de coupes menstruelles juge les notices non seulement insuffisantes mais parfois erronées. Alors que le temps de port maximal est de huit heures (voir notre test, n° 551, septembre 2019), près de la moitié n'indiquait pas de limite ou une limite supérieure. Et un tiers n'abordait pas le risque du syndrome de choc toxique. Cette enquête a permis une prise de conscience des entreprises, souligne l'administration, qui poursuivra ses contrôles en 2020. •

Le monde d'après Faut-il vraiment aider l'auto ?

Les constructeurs auto ont applaudi le plan de soutien présenté le 26 mai par le gouvernement. Ils ont obtenu plus de 8 milliards d'euros d'aides, dont 1,3 milliard pour inciter à l'achat de véhicules. Un grand nombre de ménages peuvent temporairement bénéficier d'un doublement de la prime à la conversion pour l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion en échange de la mise au rebut d'une vieille auto (dans la limite des 200 000 premières demandes). Mais faut-il encore soutenir l'achat de voitures ? La Fondation Nicolas Hulot pour la nature et l'homme a estimé que « l'argent public ne devrait plus contribuer à encourager l'usage des véhicules thermiques » et regretté ce « signal contre-productif vis-à-vis des objectifs de la France pour lutter contre la pollution et le changement climatique ». L'association Greenpeace, elle, a dénoncé un soutien à la voiture individuelle et réclamé une prime mobilité durable pour accompagner les ménages vers d'autres modes de transport. Elle a aussi plaidé pour que les aides soient concentrées sur les ménages qui en ont vraiment besoin. •



Trop prudent

Leetchi ne veut pas rendre l'argent

La grogne monte parmi les utilisateurs de cagnottes sur le site Leetchi. Depuis des semaines, nombre d'initiateurs de cagnottes ne parviennent pas à obtenir le déblocage de l'argent, récolté souvent pour aider des victimes de la pandémie ou du confinement, parfois dans un pays étranger. Leetchi ne cesse de demander des justificatifs : devis ou factures, intervention d'une association pour recevoir les fonds... Et le service client est dépassé. Il est vrai que la situation est propice à la création de fausses cagnottes solidaires. Mais la chasse aux escrocs semble aussi faire son lot de victimes collatérales, parmi les honnêtes créateurs de cagnottes... •

Kiosque International



ROYAUME-UNI L'immobilier frappé par le Covid-19

Selon les spécialistes de l'immobilier sollicités par *Which?*, le Covid-19 devrait tirer vers le bas le prix des maisons au Royaume-Uni. Rien d'étonnant, puisque le secteur est resté à l'arrêt pendant le confinement. La valeur des maisons devrait baisser de 3 à 10 % cette année... avant de remonter de 5 % en 2021. Des prévisions qui incitent à attendre avant de mettre son bien en vente. JUIN 2020



BELGIQUE Dur de manger sain

Les deux tiers des Européens souhaiteraient une alimentation plus durable, selon une enquête menée par onze associations de consommateurs, dont *Test Achats*. Problème : le prix des denrées durables serait souvent plus élevé que celui de produits moins respectueux de l'environnement. À peine 16 % des consommateurs estiment que leur gouvernement encourage suffisamment le durable, de la production à la consommation. JUIN 2020



ALLEMAGNE Tous en selle

Le succès des vélos électriques ne se dément pas, plus encore dans la période actuelle. *Test*, qui a mis douze modèles entre les mains (et les jambes !) de six cyclistes expérimentés, confirme que la quasi-totalité des modèles offrent maniabilité et confort de conduite. L'essai de durabilité, en laboratoire, est moins dithyrambique : trois modèles présentent des fragilités à l'issue du test d'endurance de 20 000 km. MAI 2020

Livraison de repas Uber Eats fait la sourde oreille

Le constat

Des consommateurs font état de livraisons incomplètes, abîmées, voire jamais reçues.

Le problème

Le service client est absent ou la réponse donnée est généralement automatique.

La conséquence

Au final, Uber Eats rechigne souvent à rembourser.

Retards de livraison, plats en mauvais état, commandes incomplètes voire oubliées... On ne compte plus les griefs contre Uber Eats. D'autant que cette plateforme de livraison de repas à domicile reconnaît rarement ses torts et refuse alors de rembourser les clients lésés. Parmi les multiples témoignages reçus à «60», celui d'Amandine qui explique avoir attendu en vain un appel du livreur, pourtant localisé via le site devant son domicile ; sa demande de remboursement est rejetée au prétexte évasif que «Uber Eats a respecté la politique de livraison». Même déconvenue pour Samir : «Le livreur ne nous a jamais contactés. Au bout d'une demi-heure, l'application nous indiquait "commande annulée".» Malgré sa vingtaine de réclamations posées sur le site, il devra se contenter d'une réponse automatique... et négative.

DIFFICILE DE SE FAIRE ENTENDRE POUR ÊTRE REMBOURSÉS

Juridiquement, c'est au restaurateur de dédommager les clients en cas de problème, et ce jusqu'à la livraison (article L. 221-15 du code de la consommation). Mais dans les conditions générales, il est pourtant écrit que «Uber ne contestera pas être responsable de plein droit et solidairement avec le client de la bonne exécution de ses obligations résultant du service de transport réalisé en France à la suite d'une réservation effectuée par le biais des services.» Cette clause permet donc

au consommateur de se retourner également contre Uber Eats. Sauf si la société apporte la preuve que le consommateur n'a pu être livré par sa propre faute, par exemple s'il n'a pas répondu aux appels du livreur. Certes, on peut ne pas entendre son téléphone... Mais visiblement, les «couacs» sont souvent le fait d'Uber Eats, de ses livreurs ou de sa gestion des commandes. Or, nulle part sur le site n'apparaissent clairement les situations ouvrant à un remboursement. C'est plutôt l'inverse. Ainsi, la rubrique «Aide concernant une commande» précise que vous ne pourrez peut-être «pas prétendre à un remboursement» si «malgré des efforts raisonnables, le coursier ne parvient pas à vous contacter une fois arrivé à l'adresse indiquée».

SUSPECTÉS DE VOULOIR MANGER GRATUITEMENT

La probabilité d'être remboursé(e) semble encore se réduire pour les clients ayant déjà posté plusieurs réclamations. «Il n'y a pas de nombre de réclamations limités par client, assure le service de communication d'Uber Eats. Mais nous regardons leur nombre et leur fréquence sur les dernières commandes : ces paramètres nous aident à identifier les livreurs et les clients qui pourraient avoir des pratiques potentiellement frauduleuses.» Même si ce type de pratique existe, le client est d'emblée suspecté de vouloir manger «à l'œil»... Une approche décidément peu commerciale.●

PATRICIA CHAIROPOULOS

BON À SAVOIR

Pour vous défendre, déposez une réclamation contre le restaurateur et contre Uber, via son site ou par courrier recommandé. Sollicitez ensuite le médiateur d'Uber Eats ou signalez votre problème sur signal.conso.gouv.fr, qui est géré par la Répression des fraudes.

À LA UNE Moustiques

S'en débarrasser sans s'intoxiquer

En métropole, les moustiques sévissent entre mars et septembre. Vous ne savez que choisir dans tout l'arsenal proposé pour les combattre ? Retrouvez ici nos conseils et les résultats de notre essai comparatif de 28 répulsifs, diffuseurs et insecticides en bombe aérosol.

Chez les moustiques, ce sont les femelles qui piquent. Notre sang leur apporte de quoi nourrir leurs œufs. En le suçant, elles nous inoculent un peu de leur salive et génèrent un prurit ou une réaction allergique. Certaines espèces, comme le moustique-tigre, peuvent aussi transmettre des virus, tels celui du chikungunya, de la dengue ou du Zika (le coronavirus SARS-CoV2, lui, n'est pas concerné). Aujourd'hui, cette espèce n'est plus une particularité des tropiques. Depuis le 1^{er} janvier 2020, toute la métropole est considérée comme une zone à risque et la lutte s'organise. Les Français sont invités à limiter les sources d'eau stagnante et à signaler la présence de moustique-tigre sur le site dédié (signalement-moustique. anses.fr) et à se protéger.

DOUZE RÉPULSIFS SATISFAISANTS

► **Lorsque vous vous promenez**, adoptez le port de vêtements longs et appliquez des répulsifs sur la peau ou sur les vête-

ments. Les douze références que nous avons testées sont efficaces. Leurs principes actifs sont peu toxiques. Les plus représentés sont des dérivés d'huile essentielle – citrodiol, PMD-citrepel, citrepel 75. Leur principal risque est l'irritation oculaire. Pour l'éviter, lavez-vous bien les mains après avoir appliqué le produit et prenez garde à ne pas en mettre sur celles des enfants.

UN ÉTIQUETAGE PEU TRANSPARENT

► **Difficile de juger l'innocuité du produit entier sur la santé et l'environnement.** Les antimoustiques dépendent de la réglementation sur les biocides, qui est moins contraignante en termes d'étiquetage que celle des cosmétiques ou des médicaments. Seule l'inscription du principe actif et des allergènes est obliga-

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Nous avons testé les produits sur deux espèces : le moustique commun (*Culex pipiens*) et le moustique-tigre (*Aedes albopictus*).** Dans le cas des insecticides en bombe aérosol, nous avons aussi étudié l'effet sur la mouche domestique, plus résistante.
- **Pour les répulsifs,** le test est celui du bras dans la cage, selon le

protocole de l'Organisation mondiale de la santé. Toutes les heures pendant 30 secondes, dix volontaires ont mis un avant-bras avec répulsif et l'autre sans dans une cage pleine de moustiques. Le temps écoulé avant la première piqûre sur le bras avec répulsif a été mesuré.

- **Pour les diffuseurs et aérosols,** des moustiques

ont été introduits dans une enceinte puis le produit a été appliqué et le nombre d'insectes tués compté à intervalles réguliers.

• **L'évaluation des risques pour la santé et l'environnement** ne concerne que le principe actif, pas le produit entier, faute d'avoir pu obtenir la liste complète des ingrédients auprès de tous les fabricants.



toire. Les industriels n'ayant pas tous joué la transparence, notre centre d'essai n'a pas pu évaluer la sécurité des formules complètes.

➤ **Suivez les restrictions affichées pour les enfants** : leur peau est plus perméable que celle des adultes et la plupart des produits leur sont défendus. La version Puressentiel interdite aux moins de 30 mois possède le même actif à la même concentration que la version Puressentiel bébé, mais elle contient aussi un cocktail de cinq huiles essentielles qui la contre-indique chez l'enfant. Même lorsque le produit est autorisé chez les plus petits, ne négligez pas la lecture des astérisques ! Le produit Mousticare est, par exemple, utilisable à partir de 6 mois, mais uniquement dans les zones à haut risque de dengue, de chikungunya et d'autres maladies à transmission vectorielle. « Pas question de tartiner un bébé hors d'une zone infestée », précise le fabricant. Il faut que le produit soit utile, et pas seulement utilisé pour éviter un bouton.

LA DURÉE DE PROTECTION EST RESPECTÉE

➤ **Moustifluid et Apaisyl sortent du lot** sur la performance, mais tous respectent, voire dépassent, les durées de protection revendiquées en laboratoire. Seule exception : Para Kito, dont l'efficacité dure une demi-heure de moins que la promesse affichée.

La plupart des antimoustiques sont interdits aux bébés.

À noter : on ne trouvera pas forcément la même efficacité pour deux produits ayant le même actif à la même concentration. La différence de performance entre les répulsifs Moustifluid et Mousti K.O, tous deux à base d'IR3535 20 %

en est l'illustration. Une plus forte concentration n'est pas le gage, non plus, d'une meilleure performance comme le montre la faible différence d'efficacité entre le répulsif Cinq sur Cinq à base de Citriodiol 10 % et le Puressentiel bébé, pourtant trois fois plus concentré.

Les aérosols ont éliminé 100 % des insectes en 2 minutes.

DES AÉROSOLS À MANIER AVEC MODÉRATION

À la maison, d'autres méthodes efficaces existent pour éviter les répulsifs. Nous avons testé huit insecticides en bombe aérosol. Toutes sont efficaces contre le moustique commun et le moustique-tigre. En 2 minutes, 100 % des insectes sont éliminés. À l'exception de l'aérosol Ariès, avec lequel il faut attendre 15 minutes pour obtenir le même résultat. Quant à la mouche domestique, elle résiste davantage que les moustiques ●●●

✓ Les résultats de notre essai

Répulsifs

- +++ 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.

- Format
 - Prix indicatif
 - Substance(s) active(s)
- Performances (70 %)**

Durée de protection :

- contre le moustique commun
- contre le moustique tigre
- Allégation sur la durée de protection

Toxicité Potentielle (30 %)⁽²⁾

NOTE GLOBALE (100 %)

	Moustifluid Lotion protectrice Jeunes enfants	Apaisyl Répulsif moustiques	Puressentiel Antipique Spray répulsif Bébé	Cinq sur Cinq Spray citriodora Anti-moustiques
• Format	75 ml	90 ml	60 ml	100 ml
• Prix indicatif	6,90 €	5,90 €	12,90 €	6,90 €
• Substance(s) active(s)	IR3535 20 %	IR3535 19 %	Citriodiol 30 % ⁽¹⁾	Citriodiol 10 % ⁽¹⁾
Performances (70 %)	+++	+++	++	++
Durée de protection :				
• contre le moustique commun	+++	+++	++	++
• contre le moustique tigre	+++	+++	+	+
• Allégation sur la durée de protection	8 heures	8 heures	7 heures	7 heures
Toxicité Potentielle (30 %)⁽²⁾	+++	+++	+++	++
NOTE GLOBALE (100 %)	17/20	17/20	15,5/20	15/20

(1) Dérivés d'huiles essentielles (2) Toxicité de la substance active

✓ Les résultats de notre essai

Aérosols

- +++ 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.

- Format
 - Prix indicatif
 - Substance(s) active(s)
- Performances (70 %)**
- Sur moustiques
 - Sur mouches
- Toxicité potentielle (30 %)⁽¹⁾**
- NOTE GLOBALE (100 %)**



Pyrel
Spécial volants



Insectivor
(E. Leclerc) Anti-mouches et moustiques au pyrèthre végétal



Apta
(Intermarché)
Antivolants



Carrefour
Antivolants
mouches, moustiques



Casino
Insectes volants
Insecticide - Moustiques, mouches, guêpes

(1) Toxicité de la substance active: (2) Produit déclassé : la note ne peut être supérieure à 12,5/20 si le produit est noté Insuffisant en toxicité



Mousti K.O Lotion antimoustiques Bébés, femmes enceintes	Puressentiel Antioxydant Spray répulsif + apaisant	Pranarôm Antimoustique Spray corporel	Ladrôme Spray anti-moustiques	Insect Ecran Familles Répulsif peau	Para Kito Antimoustiques & antitiques Protection forte	Marie Rose Aérosol Protection antimoustiques	Mousticare Spray peau Toutes zones Famille
250 ml IR3535 20 % ++	75 ml Citriodiol 30 % ⁽¹⁾ ++	75 ml Citriodiol 30 % ⁽¹⁾ ++	50 ml Citrepel 75 25 % ⁽¹⁾ ++	100 ml Icaridine 20 % ++	75 ml PMD-Citrepel 26 % ⁽¹⁾ ++	100 ml IR3535 9,75 % ++	125 ml Citriodiol 20 % ⁽¹⁾ ++
8,50 €	13,50 €	10,50 €	9,90 €	5,90 €	13,90 €	5,50 €	13 €
6 heures 6 heures (moustique tigre)	6h30	7 heures	6 heures 5h30 (moustique tigre)	6 heures	8 heures	7 heures	6 heures
+++	++	++	+++	+++	++	++	++
++	++	++	++	++	++	+	+
14,5/20	14,5/20	14,5/20	14,5/20	14,5/20	14,5/20	14/20	13,5/20

Catch Expert Mouches & moustiques Action radicale	Raid Mouches et moustiques	Ariés Insecticide volants Mouches, moustiques
400 ml Tétraméthrine 0,23 % 1R-trans-phénothrine 0,043 % ++	250 ml 1R-trans-phénothrine 0,125 % Pralléthrine 0,1 % +++	300 ml Pyréthries et Pyréthroides 0,8 % -
2,60 €	3 €	10 €
+++	+++	-
++	++	-
+	++	-
+	-	++
14,5/20	12,5/20 ⁽²⁾	9,5/20

PHOTOS PRODUITS : P. POINCELET/60x - ISTOCK

Le cas Verlina

- **Le spray insecticide végétal Verlina** est présenté comme un "double" antimoustique, à la fois répulsif et insecticide. Il est donc à vaporiser sur les vêtements ou dans l'air ambiant. Nous l'avons testé en tant qu'insecticide et ses performances ont déçu : il tue bien 100 % des mouches et des moustiques mais il lui faut beaucoup plus de temps qu'un aérosol.
- **Le spray ne disperse pas aussi bien le produit dans l'air :** celui-ci retombe davantage au sol sous forme de gouttelettes. Son utilisation dans l'air ambiant nous paraît donc inappropriée. Et ses propriétés répulsives sur tissus n'ont pas été testées. C'est pourquoi nous l'avons sorti du classement.





••• et encore plus avec le produit Ariès (30 minutes contre au plus 15 minutes avec les autres bombes).

► Ces produits peuvent néanmoins être irritants et toxiques par inhalation. La plupart sont à base de pyréthrinoïdes. Or une étude menée par l'Institut national de la santé (Inserm) indique que ces substances pourraient altérer les capacités cognitives. Des enfants présentant les concentrations urinaires les plus élevées des métabolites de ce type d'insecticides ont une compréhension verbale et une mémoire de travail altérées. Mieux vaudrait éviter d'exposer les femmes enceintes et les jeunes enfants à ces produits.

Des alternatives qui font bzz...

Après une nuit blanche, le vacancier est prêt à tout. Même à brûler des bougies ou poser des pièges.

• Les bougies à la citronnelle

Leur réputation et leur succès commercial dépassent largement leur efficacité qu'aucune étude n'a mise en évidence. Mieux vaut opter pour le géraniol, ou des plants de géranium. Mais à l'extérieur, cela ne suffira pas à décourager les moustiques et risque d'attirer les abeilles...

• Les pièges à moustiques

Leur fonctionnement est séduisant : il s'agit d'attirer les femelles, soit à courte distance avec des phéromones, soit à distance moyenne avec du gaz carbonique issu ou non de la fermentation de levures (pour mimer la respiration humaine). Quand les moustiques s'approchent suffisamment du piège un ventilateur les aspire dans un filet à maille très fine. L'avantage ? « Une empreinte

✓ Les résultats de notre essai

Diffuseurs

- +++ 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.



RECHARGE LIQUIDE

Insectivor
Marque repère (E.Leclerc)
Antimoustiques 45 nuits

Raid
Moustiques & moustiques-tigres, 45 nuits

Catch Expert
Moustiques, moustiques-tigres 45 nuits

- Recharge
- Prix indicatif
- Substance(s) active(s)

Liquide
3,90 €
Pralléthrine 1,20 %

Liquide
6,50 €
Pralléthrine 1,20 %

Liquide
4,60 €
Pralléthrine 2 %

Performances (70 %)

- Efficacité de protection
- Allégation sur la durée de persistance



Toxicité potentielle (30 %)⁽¹⁾

NOTE GLOBALE (100 %) **12,5/20⁽²⁾** **12,5/20⁽²⁾** **12,5/20⁽²⁾**

(1) Toxicité de la substance active (2) Produit déclassé : la note ne peut être supérieure à 12,5/20 si le produit est noté insuffisant en toxicité

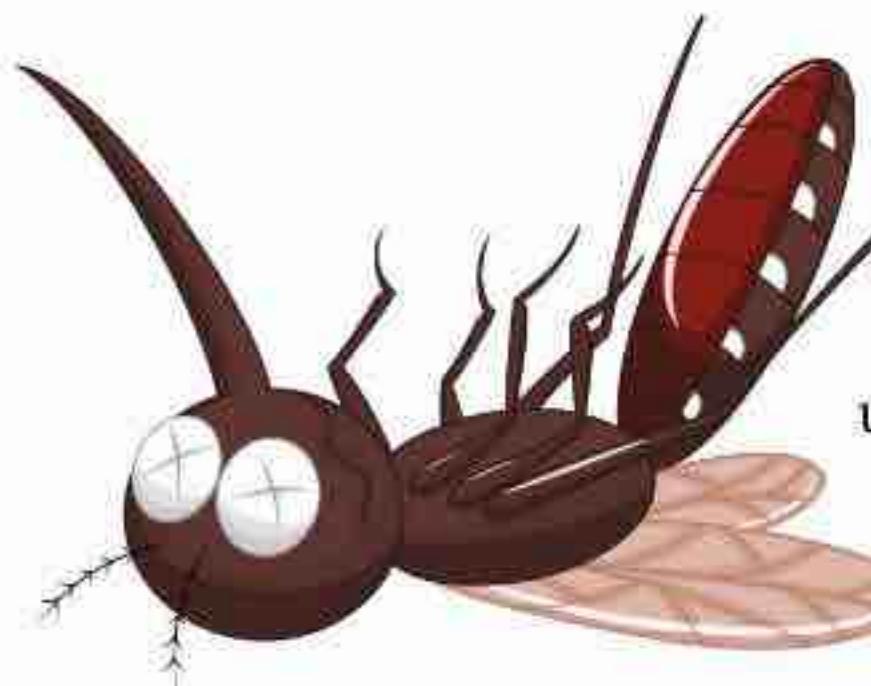
DIFFUSEURS ÉLECTRIQUES, EFFICACES, MAIS TOXIQUES

► La toxicité potentielle des insecticides impacte aussi la note des diffuseurs électriques, d'autant que l'exposition est prolongée, puisque l'appareil est branché toute la nuit. Nous en avons testé huit : cinq à recharge liquide et trois à recharge solide. Les diffuseurs liquides sont à base de pralléthrine, à des concentrations variables, pas toujours corrélées à leur efficacité. Cette substance est toxique même faiblement concentrée : les produits qui en contiennent sont donc jugés insuffisamment sûrs. Deux diffuseurs solides, eux, se passent de pralléthrine et obtiennent une meilleure note, bien qu'ils soient plus longs à agir. Pour autant, nous

écologique minime et un risque sanitaire nul », affirme le fabricant du piège Qista. Plus séduisant, en effet,

que les lampes à UV qui promettent d'éliminer instantanément tous les insectes volants. Placez au bon endroit le piège et gardez à l'esprit que vous serez toujours plus attirant que lui.

► Les huiles essentielles Très peu ont été évaluées pour leurs propriétés antimoustiques. Les seules huiles essentielles autorisées comme substance active contre les moustiques en Europe sont celles de menthe et de lavande. Celle d'eucalyptus citronné n'est utilisée que sous la forme d'extrait, le citridiol. En l'absence d'efficacité prouvée et connaissant leur potentiel irritant, mieux vaut rester prudent et l'exclure pour l'enfant et la femme enceinte.



RECHARGE SOLIDE				
Zen'sect Antimoustiques & moustiques-tigres 45 nuits	Casino Antimoustiques 45 nuits	Raid Night & Day Moustiques, moustiques-tigres et mouches 240 heures	Kapo vert Moustiques 80 heures de protection	Insect Ecran Diffuseur électrique 45 nuits
Liquide 7,10 € Pralléthrine 2 %	Liquide 4,70 € Pralléthrine 0,87 %	Solide 5,40 € Transfluthrine 13,40 %	Tablette 9,90 € Pyréthrines et Pyréthrinoides 3,99 % Pipéronyl butoxide 3,42 %	Tablette 8,80 € Transfluthrine 35,50 % Pralléthrine 0,96 %
12,5/20⁽²⁾	12,5/20⁽²⁾	15/20	14,5/20	12,5/20⁽²⁾

Le
choix
de
60

17/20 Apaisyl - 5,90 €

Ce répulsif présente le meilleur rapport qualité/prix de sa catégorie.

15,5/20 Insectivor (E.Leclerc) - 1,60 €

Un aérosol aussi efficace sur les moustiques que le premier de sa catégorie (Pyrel) tout en étant deux fois moins cher.

15/20 Raid Night&Day - 5,40 €

Ce diffuseur vous protégera nuit et jour à moindre coût, avec un risque plus modéré que ses concurrents.



ne conseillons pas leur usage en l'absence d'un risque fort lié à la présence de moustiques. Ces produits sont toxiques aussi pour les abeilles, les poissons d'eau douce et déconseillés en présence de femmes enceintes et d'enfants. Une enquête de la Répression des fraudes en 2017 a par ailleurs montré que l'absence de mises en garde était fréquente sur ces produits.

LA MOUSTIQUAIRE, PLUS QUE JAMAIS D'ACTUALITÉ

► Pour protéger vos nuits, le Haut Conseil de la santé publique plaide plutôt pour une moustiquaire éventuellement imprégnée de perméthrine. Le reste du temps, il recommande « fortement » d'éviter les solutions inefficaces : appareils à ultrasons (exit les applis), vitamine B1, homéopathie, raquettes électriques, autocollants gluants sans insecticides, bracelets (cf. n° 517, juillet août 2016) et huiles essentielles « dont la durée d'efficacité, généralement inférieure à 20 minutes, est insuffisante ». Enfin, utilisons les insecticides avec modération : ils pourraient entraîner des résistances ; or les principes actifs à disposition sont peu nombreux.●

ADÉLAÏDE ROBERT. Ingénieur : BAPTISTE VIERNE

À retenir

- Chez l'enfant, respectez la limite d'âge indiquée sur les produits répulsifs et ne les appliquez pas sur les mains pour éviter l'ingestion.
- Les insecticides sont à utiliser loin des enfants et des femmes enceintes.
- Les aérosols sont efficaces pour tuer tous les moustiques avant d'aller se coucher. Reste à bloquer l'entrée de la chambre avec une moustiquaire.
- Les diffuseurs solides sont plus sûrs que les versions liquides mais ils diffusent plusieurs heures d'affilée des substances nocives pour l'humain. À réserver aux zones à risque.

En promenade Ces petites bêtes font de gros dégâts

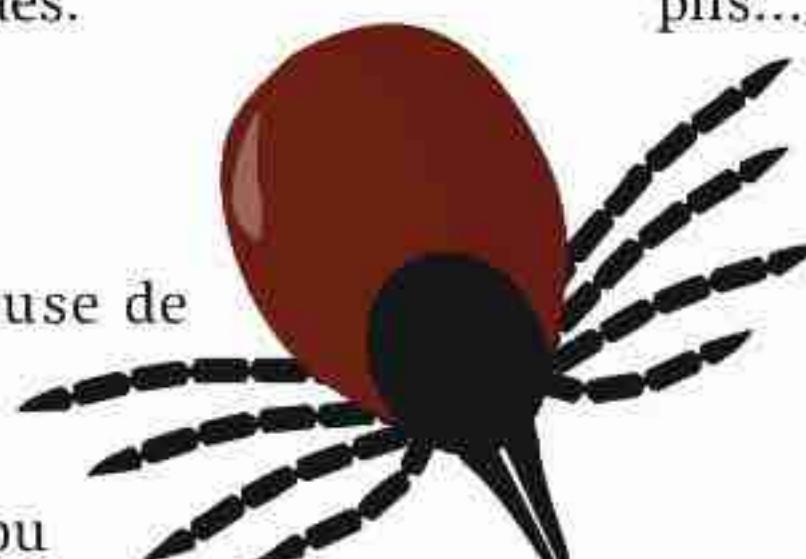
Pratique

L'été nous expose aux zoonoses, ces infections transmissibles par les animaux. Yves Hansmann*, chef du service des maladies infectieuses et tropicales au CHRU de Strasbourg, explique comment s'en prémunir.

Domestique, d'élevage ou sauvage, la faune est un formidable réservoir d'agents infectieux pathogènes pour l'homme. Entre les baignades en rivière et les promenades en forêt, la saison estivale favorise le contact, plus ou moins direct, avec les animaux, contribuant au développement des zoonoses. Au premier rang de ces infections émergentes en progression, les maladies liées aux tiques.

LA MALADIE DE LYME

Seule la tique porteuse de la bactérie Borrelia est responsable de la maladie de Lyme (ou Borreliose de Lyme). Elle se niche dans les sous-bois et les hautes herbes. Si elle sévit sur tout le territoire, elle est plus active dans le quart nord-est et le Massif central, en particulier dans le Limousin. Le signe le plus courant de la maladie est l'apparition d'une plaque rouge et ronde (érythème migrant, dans 70 % des cas). Si ce symptôme survient, même un mois après la piqûre, consultez votre médecin traitant qui prescrira



BON À SAVOIR
Les tiques gagnent du terrain en raison du réchauffement climatique. Leur pic d'activité va désormais de mars à novembre. Et il arrive même que des personnes se fassent contaminer l'hiver, rapporte le Pr Yves Hansmann. Leur terrain de chasse s'agrandit aussi, avec l'anthropisation de leur milieu naturel et le rapprochement des habitations, un phénomène qui accentue les interactions avec l'homme.

des antibiotiques. Des douleurs articulaires doivent aussi alerter. En cas d'atteintes neurologiques, des séquelles peuvent subsister si la prise en charge intervient après plusieurs mois d'évolution de la maladie.

POUR L'ÉVITER En randonnée, c'est pantalon long, bas de pantalon dans les chaussettes, chaussures montantes et vêtement à manche longue. Ne vous écartez pas du sentier et examinez-vous une fois rentré (dos, plis...), sans oublier les enfants, avec une attention particulière à l'arrière des oreilles et à la tête. La tique infectée par la bactérie Borrelia, en effet, a besoin de plusieurs heures pour la transmettre. Retirer la tique le plus rapi-

dement possible, en évitant de casser la tête, est l'un des points essentiels de la prévention, insiste Yves Hansmann, infectiologue au CHRU de Strasbourg. Il est conseillé d'utiliser un tire-tique (vendu en pharmacie). Bannir l'alcool : il fait régurgiter la tique qui transmet alors la bactérie, si elle en est porteuse.

LA MÉNINGOENCÉPHALITE EUROPÉENNE À TIQUE

La tique est parfois porteuse d'un virus qui peut provoquer une méningite. Cette zoonose est circonscrite à l'Alsace et à la Lorraine. Mais depuis quelques années, prévient le professeur Hansmann, des foyers sont apparus en Auvergne-Rhône-Alpes, notamment en Savoie, en Haute-Savoie et en Haute-Loire. L'encéphalite, plus rare que la borréliose, se développe plus vite. En général, l'infection se manifeste deux à trois semaines après la piqûre sous la forme d'un syndrome grippal qui, dans un tiers des cas, peut s'accompagner de signes neurologiques de type encéphalite (maux de tête, confusion, troubles de l'équilibre, etc.). Il n'existe pas de traitement antiviral. La prise en charge se limite



Qui veut se promener en été ne néglige pas sa tenue.

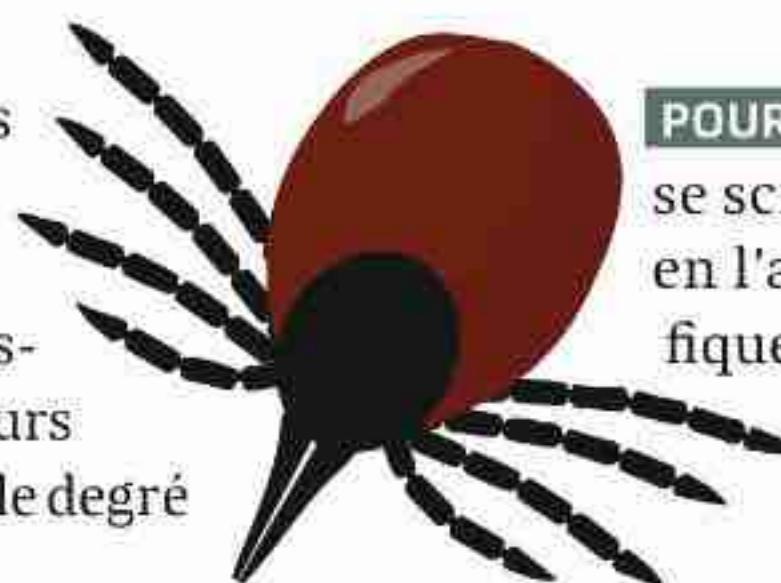
aux symptômes. Mais le virus ne reste pas dans l'organisme. Après la guérison, des séquelles peuvent subsister, comme des troubles moteurs ou de la concentration, selon le degré de gravité de la maladie.

POUR L'ÉVITER Bien se couvrir de la tête aux pieds lors d'une balade. Un vaccin peut être conseillé, surtout en cas de séjour dans une zone à risques, l'Europe de l'Est notamment.

L'ANAPLASMOSE HUMAINE

Réservoirs de cette maladie à tiques : les mammifères (des rongeurs aux cervidés). Présente sur tout le territoire, elle demeure rare. Cette infection n'est pas dangereuse pour l'homme, observe le Dr Hansmann. Trois à quatre semaines après la piqûre, elle donne de la fièvre et des céphalées pendant des durées assez variables.

Ces symptômes sont aussi associés à des anomalies sur les globules blancs. Mais comme pour la fièvre boutonneuse, l'anaplasmosse bénéficie de traitements efficaces.



Contre les tiques, couvrez-vous de la tête aux pieds.

POUR L'ÉVITER Se protéger et se scruter de haut en bas. Et, en l'absence de signes spécifiques, un syndrome grippal en plein été doit amener à consulter un médecin généraliste.

LA FIÈVRE BOUTONNEUSE MÉDITERRANÉENNE

La zone d'influence de cette infection par une bactérie de la famille des Rickettsies est le littoral du sud de l'Hexagone. C'est la tique *Rhipicephalus sanguineus* du chien qui en est porteuse. Cette maladie aigüe se manifeste par de la fièvre, une tache noire à l'endroit de l'inoculation et, possiblement, une éruption cutanée de petits boutons. Dans la plupart des cas, elle se soigne bien avec des antibiotiques, assure le Dr Hansmann.

POUR L'ÉVITER Mêmes consignes que pour toutes les infections à tique, à ceci près qu'il convient aussi d'examiner son chien.

L'ÉCHINOCOCCOSE ALVÉOLAIRE

Cette infection est surtout répandue en Franche-Comté et, à un moindre degré, dans le quart nord-est du pays.

À l'origine, un parasite transmis à l'homme par les déjections du renard sur les fruits et légumes du potager. Une fois ingéré, il va se fixer dans le foie où il peut rester longtemps asymptomatique. Même lent, le développement de la maladie aboutit à une destruction progressive du foie. La découverte de l'infection est souvent fortuite, lors d'un examen d'imagerie. Si la lésion est petite et très localisée, une ablation chirurgicale peut être envisagée. Dans le cas contraire, un traitement anti-parasitaire à vie sera prescrit, seul moyen de stopper l'action délétère de l'infection, à défaut d'éliminer le parasite.

POUR L'ÉVITER S'abstenir de consommer cru les baies et myrtilles sauvages. Les laver ne suffit pas toujours, met en garde le Dr Hansmann. Engriller votre potager empêchera les renards de venir faire leurs besoins sur vos salades.

LA LEPTOSPIROSE

Infection bactérienne, la leptospirose se propage dans les zones chaudes et humides. Si la France métropolitaine est partout touchée, cette maladie est plus fréquente



Laver les fruits rouges cueillis sur le bord des chemins est indispensable. Certains préconisent même d'éviter leur consommation.

dans les régions tropicales, comme les Antilles, Mayotte et la Réunion. La transmission se fait plus spécifiquement par les rats, par simple contact cutané avec des animaux infectés (morsure) ou au cours d'activités nautiques (baignades, canoës) dans des lacs ou des rivières. Une minuscule plaie suffit à la bactéries pour traverser la peau, précise le Pr Hansmann. Cette infection peut prendre des formes cliniques très diverses (insuffisance rénale, atteintes pulmonaires, cardiaques ou hépatiques, etc.), mais dans tous les cas, elle donne lieu à de la fièvre. Le traitement repose sur des antibiotiques de la famille des pénicillines.

POUR L'ÉVITER Fuir les environnements connus pour abriter des rats et ne pas se jeter à l'eau en cas d'abrasion de la peau ou de coupures, dans les zones à leptospirose.

LA FIÈVRE HÉMORRAGIQUE AVEC SYNDROME RÉNAL

Cette infection virale se trouve quasi exclusivement dans les Ardennes. La contamination se fait par les rongeurs qui sont les hôtes naturels du virus Hantaan. Deux modes

possibles : soit par voie respiratoire, en inhalant le virus présent dans les urines ou les selles des animaux, soit par leur manipulation. S'il existe plusieurs signes cliniques, la forme la plus fréquente en France est le syndrome hémorragique urémique, c'est-à-dire une

insuffisance rénale aigüe, avec fièvre et potentielle destruction des globules rouges (hémolyse). Résultat, les personnes atteintes peuvent en quelques jours se retrouver dans un état qui nécessite une dialyse, souligne le Pr Hansmann.

• Une minuscule plaie suffit à la bactéries pour traverser la peau...



Le tour du monde en quatre fléaux

- **La babésiose.** Le réservoir de cette maladie parasitaire transmise par la tique sont les bovins d'élevage. Proche du paludisme, cette infection fréquente aux États-Unis peut avoir des conséquences graves chez les immunodéprimés.

- **La brucellose.** Présente au Moyen-Orient et en Turquie, cette infection bactérienne est transmise par les produits à base de lait non pasteurisé. Le réservoir de la bactérie est en effet la vache. Signe principal, une fièvre ondulante, prolongée.

POUR L'ÉVITER Mettre des gants avant de manipuler des rongeurs, vivants ou morts, et faire en sorte que l'environnement proche des habitations soit entretenu.

LA BILHARZIOSE URO-GÉNITALE

Plutôt présente en Afrique subsaharienne, elle sévit aussi en Guyane, notamment en Amazonie. Cette maladie parasitaire due à un ver microscopique qui pond ses œufs dans le foie, l'intestin ou les voies urinaires, a été repérée, en 2011, en Corse-du-Sud. Le foyer se trouvant dans la rivière du Cavu. L'hôte intermédiaire de ces parasites est un mollusque d'eau douce. Les parasites pénètrent la peau saine de manière extrêmement rapide. Il est très difficile de se débarrasser de ces œufs qui peuvent entraîner une fibrose irréversible du foie ou des calcifications définitives des voies urinaires, insiste l'infectiologue Yves Hansmann.

POUR L'ÉVITER Ne jamais faire trempe dans des eaux stagnantes, dans les régions où la bilharziose existe. En Corse, la rivière Cavu a été placée sous surveillance. •

ÉLISABETH BOUVET

* Également auteur de *La Maladie de Lyme Au-delà de la polémique*, Solar Éditions (2018).



L'innovation au service des consommateurs

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



NOS ÉQUIPES

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

NOS MISSIONS

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

NOS MÉDIAS



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



L'émission TV
de tous les
consommateurs



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

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT
par PATRICIA CHAIROPOULOS ET ADELAÏDE ROBERT.



Des rideaux aux nanoparticules

Les rideaux dépolluants Ikea contiennent bien des nanoparticules de dioxyde de titane (classées cancérogènes de catégorie 2 pour les humains), selon les informations obtenues par l'association de veille citoyenne Avicenn. Ces substances sont intégrées au revêtement photocatalytique du tissu. L'enseigne a annoncé qu'elle publierait un document "questions-réponses" sur ce nouveau rideau, mais sans préciser de date...•

11000

décès ont été évités en Europe grâce à l'amélioration de la qualité de l'air - baisse des particules fines et du dioxyde d'azote - en avril. Un bénéfice collatéral des mesures prises contre le coronavirus.

Acné et remèdes naturels : les erreurs à éviter

L'acné peut aussi survenir à l'âge adulte. Elle est favorisée par le recours à des cosmétiques qui, tout bio ou naturels qu'ils soient, sont inadaptés.

« Il y a une confusion autour du bio et du naturel nourrie par un marketing efficace », met en garde Brigitte Dreno, dermatologue à Nantes. « Des patients viennent me consulter avec de gros nodules inflammatoires. Ils me disent utiliser des produits bio, des masques à la poire, au kiwi... Mais que ce soit naturel ne veut pas dire que ce soit bon sur de l'acné. »

L'usage des huiles essentielles est, par exemple, à bannir. « Il ne faut pas amener de corps gras, car on augmente le déséquilibre de la flore bactérienne cutanée », explique la spécialiste. L'acné est une maladie inflammatoire : il faut éviter de stimuler l'immunité innée et de modifier l'équilibre bactérien, car cela concourt à l'entretenir.

Les masques ou les gommages ? « Ils sont à éviter

au moment de la poussée d'acné : l'effet est transitoirement positif mais cela stresse les glandes sébacées et stimule l'inflammation. » Le savon noir ? Son pH est trop élevé par rapport à celui de la peau, comme la plupart des savons.

Les conseils à suivre

➤ D'abord, il ne faut jamais frotter ou masser une peau acnéique. Le soir, la nettoyer avec un gel au pH adapté, en séchant délicatement. Appliquer le traitement sur tout le visage et pas seulement en "stop-bouton", car il existe des comédons invisibles à l'œil nu à traiter. Le matin, déjà, appliquer une crème hydratante non comédogène. Et se maquiller ? « Pourquoi pas, mais en évitant la poudre », conseille la dermatologue. Si l'on respecte bien cela, « plus de 80 % des acnés sont résolues ». • A.R.





Pour couper la faim, des neurones changent de forme

Après un repas, la sensation de satiété est commandée par le cerveau. Mais selon quels mécanismes ? Des laboratoires français (CNRS, Insert, Ingrat, Université de Bourgogne) ont étudié, chez la souris, un groupe de neurones connus pour leur effet « coupe-faim ». Et plus exactement les cellules nerveuses en forme d'étoile - appelées « astrocytes » - qui recouvrent ces neurones : en dehors des repas, elles les enserrent à la manière des plaquettes de frein et stoppent ainsi leur activité. Mais suite à une prise alimentaire, le taux de glucose dans le sang (glycémie) s'élève ; ce signal pousse les astrocytes à changer de forme et à desserrer ainsi leur « étreinte ». Les neurones se trouvent ainsi activés, ce qui favorise la satiété. Curieusement, un repas riche en graisses n'induit pas ce remodelage. Les lipides seraient-ils moins efficaces pour couper la faim ? D'autres travaux le diront. •

La recherche passe par nous

Quelles sont les conséquences du confinement ou du Covid-19 sur notre vie ?

C'est ce qu'explorent des équipes de l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm), chacune sous un angle différent : confinement et sommeil ou attention, odorat et qualité de vie, etc.

Vous pouvez aider ces équipes de chercheurs en participant aux enquêtes mises en ligne sur le site inserm.fr •

HUILES ESSENTIELLES

Un parfum de danger

Les diffuseurs ou sprays d'huiles essentielles ont fait l'objet d'une mise en garde de l'Agence pour l'environnement (Anses) : ils sont à éviter en présence d'enfants et de femmes enceintes, n'ont aucune vertu contre le Covid-19 et peuvent, au contraire, irriter les voies respiratoires. Cerise sur le gâteau, ils polluent l'air intérieur, les huiles essentielles étant une source de composés organiques volatils (COV). •



Question santé ?

La réponse de l'expert
Jean-François Dumas,
secrétaire général de
l'ordre des masseurs
kinésithérapeutes



Rester assis jambes croisées est-il déconseillé ?

OUI, car dans cette position asymétrique, le bassin s'incline latéralement et courbe les vertèbres lombaires ; cela peut engendrer des douleurs lombaires voire, à terme, une lombalgie. De plus, la circulation est entravée par la compression du membre inférieur, en particulier sur l'intérieur de la cuisse, là où il y a un trajet veineux et artériel important. Si l'on ne peut s'empêcher de croiser les jambes, il faut alterner la position très régulièrement. L'idéal est de garder les deux pieds posés sur le sol, et de former un angle entre le buste et les cuisses de 100-120 degrés, c'est-à-dire légèrement ouvert ; cela demande de lever un peu son siège. Mais quelle que soit sa position, rester assis longtemps génère des contractures musculaires sur l'ensemble du corps. D'où l'importance de se lever au moins toutes les heures et de bouger quelques minutes. •

L'octocrylène

focus sur

Qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un filtre solaire qui absorbe principalement les rayonnements ultraviolets B (UVB) et A (UVA) courts. Il est utilisé dans les crèmes solaires afin de préserver la peau, mais il sert aussi à protéger les cosmé-

tiques des rayons UV, d'où leur présence dans les crèmes de jour ou les vernis à ongles.

Quels avantages a-t-il ?

Il stabilise les formules. Dans les produits solaires, les industriels expliquent qu'il permet de rendre les crèmes résistantes à l'eau et d'appr-

ter une protection complète car il autorise l'ajout d'un filtre contre les UVA longs.

Que lui reproche-t-on ?

L'octocrylène a d'abord été accusé de provoquer des photo-allergies avant d'être blanchi. Son rôle de perturbateur endocrinien reste l'objet de

controverses, mais c'est surtout sa toxicité environnementale qui est avérée. Il est pour cela interdit dans certains États américains comme Hawaï. La France, pour l'instant, le tolère, y compris en outre-mer, à une concentration maximale de 10 %. •

C'EST NOUVEAU

Le masque alternatif

Il nous avait été présenté comme inutile, il est devenu ensuite obligatoire. Faute de masques chirurgicaux ou FFP2 disponibles, les modèles alternatifs en tissu ont été conseillés. Face à la multiplication des tutoriels et patrons, l'association de normalisation et de certification (Afnor) a publié des directives régulièrement mises à jour pour créer des modèles performants.



➤ L'homologation, un plus

Certains masques sont homologués, avec un logo précisant la durée de vie (nombre de lavages). S'il est légitime de vouloir un masque à l'efficacité certifiée, cela ne remet pas en cause l'intérêt de ceux faits maison. D'autant que leur efficacité dépend au moins autant de la manière dont ils sont positionnés (sans bâillement), manipulés (par les fixations !) et du respect des mesures d'entretien.

➤ Des règles d'entretien

Les conseils d'entretien peuvent varier suivant le type de masque. Ceux réalisés en tissu sur le modèle de l'Afnor doivent être nettoyés en machine à 60 °C pendant au moins 30 minutes. Avec, si possible, un séchage en machine également. Et un petit coup de fer à repasser par-dessus. Attention aux fausses informations qui circulent sur les entretiens alternatifs (four, micro-ondes, etc.).

➔ Plus d'info sur les masques et leur entretien sur www.60m.fr/masques

Le vaccin anti-HPV victime de son succès

La recommandation visant à étendre la vaccination contre les infections à papillomavirus humains aux garçons ne sera applicable qu'en janvier 2021. La quantité de vaccins est actuellement insuffisante au niveau mondial pour répondre à la demande.●

La vitamine D dans l'assiette

Même hors période de confinement, notre apport en vitamine D peut être limité par une exposition insuffisante à la lumière du jour. C'est notamment le cas pour les personnes travaillant dans des locaux dénués de lumière naturelle, les personnes âgées, celles à peau mate voire foncée et les femmes ménopausées. Que ce micronutriments vienne à manquer et le risque de fracture augmente ; de plus, l'immunité est affaiblie. D'où l'importance de consommer régulièrement des aliments riches en vitamine D : huile de foie de morue, poissons gras, frais ou en boîte (hareng, sardines, saumon, maquereau, etc.), abats (notamment le foie), jaune d'œuf, beurre et margarine, fromage, produits laitiers enrichis en vitamine D. Quant aux compléments alimentaires à base de vitamine D, leur recours doit se faire uniquement sur indication médicale ou diététique.●



Les sels d'aluminium, pas si dangereux ?

Réputés cancérogènes, les sels d'aluminium ont fait l'objet d'une recommandation de l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) en 2011. Celle-ci a jugé qu'ils devaient être concentrés à moins de 0,6 % dans les déodorants et être évités sur peau lésée ou rasée. Saisi de cette question, le Comité scientifique européen de sécurité des consommateurs a jugé, sur de nouvelles données, que leur usage était sûr jusqu'à une concentration de 6,25 % dans les déodorants solides, 10,6 % dans les sprays, 2,5 % dans les dentifrices et 0,77 % dans les sticks à lèvres. Cet avis, rendu début mars, a réjoui la Fédération des entreprises de la beauté qui contestait de longue date la recommandation française.●



Gare au virus des tomates

Tomates, poivrons et piments sont victimes, depuis cet hiver, du virus ToBRFV ("Tomato brown rugose fruit virus"). Pour s'en prémunir, les jardiniers doivent notamment se laver les mains avant de jardiner et désinfecter leurs outils et matériels régulièrement. En cas de doute sur la contamination de plants de tomate (marbrures sur les feuilles, taches sur les fleurs...), les particuliers sont invités à contacter immédiatement la direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt.●

Eaux en bouteille Un sans-faute, ou presque

CENTRE D'ESSAIS
30 produits
testés



Menées sur trente marques du marché, nos analyses se montrent rassurantes sur la qualité des eaux minérales et de source. Mais certaines bouteilles n'échappent pas totalement aux polluants d'origine humaine...



Lors du confinement, les ventes de bouteilles d'eau ont explosé. Selon le cabinet Nielsen, elles ont connu une hausse de 40 % en quelques semaines. Qu'il s'agisse d'eau minérale ou d'eau de source, issues de gisements profonds, elles évoquent une propreté rassurante et précieuse en ces temps de crise sanitaire. Qu'en est-il vraiment ? Existe-t-il une différence de qualité entre ces deux familles ? Nos sols parviennent-ils à "digérer" la quantité phénoménale de produits chimiques utilisés ces dernières décennies ? Notre étude menée en 2013 (n° 481, avril) avait pointé des traces de polluants (pesticides et médicaments) dans plusieurs références, nous alertant une

fois de plus sur la pollution des sols. Pour faire le point, nous avons lancé une nouvelle série de mesures sur une trentaine de marques, menées par un laboratoire indépendant et expert dans ce domaine.

NI BISPHÉNOL, NI RÉSIDUS DE MÉDICAMENTS

Parmi les quelque 850 molécules que le laboratoire a recherchées figurent plusieurs retardateurs de flamme, des substances très largement utilisées dans l'industrie et toutes sortes d'articles du quotidien (textiles, équipements électriques, électroniques, etc.). Bonne nouvelle : aucune d'entre elles n'a été retrouvée dans nos trente eaux en bouteille.

➤ **Les perturbateurs endocriniens de type bisphénol (A, S et F)** sont également absents de la totalité du panel ; ces résultats concordent avec le fait que les bouteilles en PET (polyéthylène téréphthalate) ne contiennent

plus de bisphénol A depuis 2015. Pour rappel, il a été classé comme perturbateur endocrinien et interdit alors en France dans tous les conteneurs alimentaires... mais il reste utilisé, sous certaines conditions, dans le reste de l'Union européenne.

➤ **Diverses hormones d'origine humaine** (contraceptifs, anabolisants, traitements...) et vétérinaires peuvent polluer l'environnement, et en particulier le milieu aquatique. Vérification a été faite sur notre panel : rien à signaler.

➤ **Les éventuels résidus médicamenteux ont été méticuleusement** recherchés, sachant que notre dernière étude en avait mis en évidence dans plusieurs échantillons. Plus de 440 médicaments et métabolites, englobant toutes les catégories thérapeutiques, ont été ciblés. Les résultats de notre nouveau test sont rassurants : la totalité des eaux minérales et de source sont indemnes de toute trace de médicaments.

DES MICROPOLLUANTS DANS QUATRE RÉFÉRENCES

Certains résultats incitent toutefois à la vigilance. Des micropolluants ont été détectés dans quatre échantillons : deux eaux minérales (Vittel, Volvic) et deux eaux de source (Pierval, Rosée de la reine). Les

	Pierval	Rosée de la Reine
Eau de source, source Lilas	Non	Oui
Prix indicatif au litre	0,63 €	0,60 €
Molécules détectées (sous forme de microtraces)	Simazine, atrazine et quatre de ses métabolites (1)(2)(3)(4)	Caféine

Eaux avec des microtraces de polluants

- Convient aux nourrissons
- Prix indicatif au litre

Molécules détectées (sous forme de microtraces)

(1) Atrazine-desethyl-desisopropyl (2) Atrazine-2-hydroxy (3) Atrazine-deisopropyl (4) Atrazine-desethyl (5) Atrazine-

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Sur 15 eaux de source et 15 eaux minérales, nous avons mené une série d'analyses pour vérifier l'absence de polluants.

• **Un large spectre de micropolluants** (analyse qualitative) a été recherché dans un premier temps sur l'ensemble des échantillons, en ouvrant les bouteilles au moment de l'analyse. Les molécules sont extraites en phase solide, couplée à la chromatographie liquide

à haute performance et à un spectromètre de masse à haute résolution.

• **Une analyse quantitative a ensuite été menée** sur les seules références contenant des micropolluants détectés. Chaque bouteille est issue du même pack et du même numéro de lot qu'à l'étape précédente. Le principe repose ici sur l'utilisation d'une gamme extrêmement précise de concentrations croissantes de polluants ; le dosage est

effectué directement dans la matrice de l'échantillon, afin d'éviter tout effet matrice préjudiciable à la qualité du dosage.

• **Des blancs analytiques** (eau ultrapure, vierge de tout polluant) ont été injectés entre chaque échantillon, afin de s'assurer qu'aucun contaminant n'est présent dans l'appareillage.

• **Un contrôle qualité poussé** a encadré toutes les étapes de l'analyse.

quantités relevées, infimes mais bien présentes, s'approchent pour la plupart des quelques nanogrammes par litre, bien loin de la limite autorisée au niveau européen (0,1 microgramme par litre d'eau), pour chaque pesticide présent dans l'eau de consommation.

Autrement dit, ces résultats ne présentent pas de risque pour la santé. Un adulte devrait boire des centaines de litres d'eau en une seule journée pour atteindre la dose journalière admissible (DJA), fixée par les agences sanitaires.



Vittel
Eau minérale naturelle

Non

0,29 €

Deux métabolites de l'atrazine^{[2][5]}



Volvic
Eau minérale naturelle

Oui

0,33 €

Simazine, atrazine et trois de ses métabolites^{[1][3][4]}

desethyl-2-hydroxy

DES TRACES D'HERBICIDES POUR VITTEL ET VOLVIC

Pour les marques Vittel, Volvic et Pierval, les micropolluants décelés sont deux herbicides identifiés parmi les 370 produits phytosanitaires (herbicides, fongicides, insecticides...) recherchés par le laboratoire.

➤ **Il s'agit de l'atrazine et de la simazine**, ainsi que plusieurs de ses métabolites (ou produits de dégradation). Nous avions déjà trouvé, en 2013, des microtraces d'atrazine et d'hydroxy-atrazine dans des bouteilles de Vittel et Volvic.

INTERDITS DEPUIS 2003 MAIS TOUJOURS PRÉSENTS

➤ **Le premier, l'atrazine, a été très utilisé sur la culture du maïs** dans les années 1960-90 ; cet herbicide était apprécié tant pour sa polyvalence que pour son prix modéré. Mais au tournant des années 2000, quelques études ont pointé son potentiel caractère mutagène et cancérogène, ainsi que des risques de malformation chez le nouveau-né. De ce fait, la France l'a interdit en 2003, et l'Union européenne lui a emboîté le pas en 2007. Problème,

EAUX SANS TRACES DE POLLUANTS

Marque/nom de la source

EAUX DE SOURCE

- Auchan/source Beaupré
- Cora/source Valon
- Cristaline/source Aurèle
- Cristaline/source Elena
- Cristaline/source Noémie
- Eau d'Auvergne (Carrefour)/source Grand Barbier
- Fée des lois (Intermarché)
- Leader Price/source Noémie
- Marque Repère (E.Leclerc)/Laqueuille
- Nestlé Pure Life/source des Acacias
- Ondine (Intermarché)/source St Benoît
- Saguaro (Lidl)/source Roche des écrins
- Source des Pins

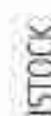
EAUX MINÉRALES NATURELLES

- Carrefour/source Vauban
- Contrex
- Courmayeur
- Evian
- Hépar
- Marque Repère (E.Leclerc)/eau des Alpes, source Saint-François
- Mont Roucous
- Rocheval (Aldi)/source Montfras
- Saguaro (Lidl)/source des Hêtres
- Saint-Amand
- Saint Antonin
- Système U/source du Prince noir
- Wattwiller

cette molécule et ses métabolites s'accumulent dans les sous-sols, faute de se dégrader rapidement.

➤ **Même phénomène pour la simazine, considérée comme** dangereuse pour l'environnement et les organismes aquatiques et suspectée d'être cancérogène. Ce produit a été également interdit à partir de 2003. Mais des décennies d'usage intense en arboriculture et viticulture l'ont rendu particulièrement persistant dans l'eau.

➤ **Or, ces deux herbicides – et leurs métabolites – figurent parmi** les polluants les plus fréquemment



retrouvés, d'après les mesures générales d'évaluation de la qualité des eaux souterraines. Rien de très surprenant, alors, de les détecter dans des eaux issues de sources profondes.

➤ **Toutefois, comment expliquer cette contamination infime des références** Volvic, Vittel et Pierval ?

Leurs sources sont pourtant géologiquement et physiquement protégées. On peut émettre deux hypothèses : soit un pompage excessif des sources, qui, par drainage et par capillarité, entraîne une absorption plus importante de polluants ; soit une qualité des sols et des roches insuffisamment filtrante.

L'ÉNIGME DE LA CAFÉINE

➤ **Autre micropolluant, que nous avons retrouvé** dans l'eau de source Rosée de la reine : la caféine. Cette référence était indemne de contaminant dans notre précédente étude. À défaut de valeur limite pour la caféine dans l'eau potable, nous nous sommes basés sur le seuil réglementaire des pesticides et autres polluants (0,1 µg/l). Même si la quantité mesurée dépasse très légèrement ce seuil, il n'y a rien d'alarmant. À ces très faibles doses, la caféine n'a pas d'incidence sanitaire.

➤ **On peut écarter une contamination via le laboratoire** où les analyses ont été effectuées : la mesure est positive pour les trois analyses menées sur trois bouteilles diffé-



Pourquoi le PET peine à se recycler

• **Désormais, toutes les bouteilles en plastique sont fabriquées en polyéthylène téréphthalate (PET).** Outre son absence de toxicité, ce matériau est 100 % recyclable. Un atout de taille. Pourtant, au moins 10 millions de tonnes de plastique sont abandonnées chaque année, polluent les mers et les océans et, en s'agglutinant, vont jusqu'à créer des continents de plastique. En effet,

à ce jour, à peine la moitié du PET est recyclée ; le reste est incinéré, enterré, ou jeté. En cause : un taux de collecte insuffisant des bouteilles en plastique. Et même collectées puis recyclées, elles ne permettent de fabriquer qu'une partie seulement des nouvelles bouteilles.

• **En effet, le PET recyclé s'avère un peu moins transparent et résistant que son homologue vierge.** Afin de masquer

ces éventuels défauts, les industriels doivent ajouter du plastique neuf pour produire une nouvelle bouteille. Or cette opération est coûteuse et énergivore. La Fédération nationale des eaux conditionnées et embouteillées avait annoncé, il y a deux ans, viser un taux d'incorporation de plastique recyclé dans les bouteilles d'au moins 25 % en 2025. On y croit.

rentes du même lot et à des jours différents ; les quantités retrouvées sont de surcroît très proches. Exit également la contamination de la source d'eau : la caféine, très instable dans l'environnement, n'a théoriquement pas le temps d'atteindre la nappe avant sa dégradation. L'explication la plus plausible serait un défaut de qualité sur la chaîne de fabrication des bouchons ou des bouteilles PET : il suffit par exemple qu'un technicien ait bu un café avant l'introduction des contenants sur la chaîne pour "polluer" involontairement l'air ambiant ou les produits. Mais cette hypothèse reste à vérifier...

➤ **Au final, la qualité des eaux en bouteille est plutôt très bonne.** Même les quatre références contenant des micropolluants – simazine et atrazine – respectent les réglementations

française et européenne. Cependant, la présence de pesticides et de leurs produits de dégradation, interdits d'usage depuis près de deux décennies, interroge sur la pollution globale des sols. D'autant que les effets à long terme sur l'environnement sont mal connus et difficilement mesurables.●

PATRICIA CHAIROPOULOS.
Ingénieur : XAVIER LEFEBVRE

À retenir

➤ **Aucune trace de médicaments, de retardateurs de flamme, de perturbateurs endocriniens ou encore d'hormones** n'a été retrouvée dans les trente bouteilles d'eau de notre panel. La plupart sont parfaitement "propres".

➤ **Sur quatre références, nos analyses ont détecté des microtraces de polluants (caféine et herbicides).** Ces eaux ne présentent aucun risque pour la santé.

➤ **Même infime, cette contamination via des pesticides témoigne de la pollution généralisée des sous-sols.**



Minérale ou de source Bien choisir son eau

Pratique

L'eau de source est-elle bonne pour la santé ? L'eau minérale peut-elle trôner quotidiennement sur toutes les tables ? Quels sont les bienfaits des minéraux ? Vous saurez tout.

Eaux minérales et de source ont un point commun : elles sont prélevées directement dans leur milieu naturel et, en vertu de l'arrêté du 14 mars 2007, ne subissent aucun traitement de désinfection. Mais elles affichent aussi beaucoup de différences.

EAUX DE SOURCE : À COMPOSITION VARIABLE

L'eau de source doit répondre aux mêmes normes de potabilité que l'eau du robinet. Sa composition en minéraux et oligo-éléments étant susceptible de varier avec le temps, aucune ne peut se prévaloir de bénéfices pour la santé. Sachez qu'une marque peut cacher plusieurs sources, à l'instar de Cristaline, issue de seize points de captage répartis dans toute la France.

DES EAUX MINÉRALES À BOIRE AVEC MODÉRATION

Définies par une composition stable, les eaux minérales ont le droit d'afficher des propriétés favorables à la santé telles qu'un effet laxatif avec des eaux sulfatées. Certaines dépassent les seuils autorisés pour l'eau du robinet (par excès de fluor, de sulfates, etc.). Dans ce cas, on ne doit pas les boire de façon exclusive ni durable.



BON À SAVOIR

La mention « convient pour l'alimentation des nourrissons » implique que l'eau répond à des critères de qualité, comme un maximum de 50 mg/l de magnésium et de 10 mg/l de nitrates. Si l'eau est déconseillée pour les nourrissons, l'étiquette présente en logo un biberon barré.

Derrière le qualificatif « minérale » se cachent des teneurs variables ; l'eau Mont Roucous contient ainsi 22 mg/l de sels minéraux contre 2 513 mg/l pour Hépar.

LES BÉNÉFICES DE QUELQUES MINÉRAUX

➤ **Le calcium** Selon la réglementation, une eau peut s'afficher « riche en calcium » si elle en contient plus de 150 mg/l. Ce type d'eau (Courmayeur, Vittel, Contrex...) convient aux petits consommateurs de produits laitiers.

➤ **Le magnésium** Les eaux « magnésiennes » (plus de 50 mg/l de magnésium) peuvent aider à couvrir les besoins journaliers (420 mg pour un homme, 360 mg pour une femme). Mais celles très chargées en magnésium et en sulfates (Hépar, Saint Antonin...) ont un effet laxatif.

➤ **Les bicarbonates** Connues pour faciliter la digestion, les eaux « bicarbonatées » (plus de 600 mg/l) sont surtout des eaux gazeuses.

➤ **Les sulfates** Les eaux minérales « sulfatées » (plus de 200 mg/l de sulfates) affichent leurs bienfaits digestifs et une action diurétique (Système U, source du Prince noir).

➤ **Le fluor** Les eaux sont « fluorées » au-delà de 1 mg/l de fluor. À faibles doses, cet élément aide à prévenir les caries et, chez les adultes, l'ostéoporose. À fortes doses (4-5 mg par jour), il est toxique. L'abus des eaux fluorées (Quézac) est déconseillé. • P.C.

Labels et appellations

Moins d'exigence de qualité

Zoom

Avec la pandémie du Covid-19, les fabricants de produits certifiés Label rouge, AOP ou IGP peinent à respecter les règles de fabrication. À leur demande, une partie d'entre elles ont été temporairement assouplies. Sans nuire à la qualité ?



Pour les agneaux label Rouge, le temps maximum d'attente à l'abattoir passe de 24 h à 48 h.

Effondrement des ventes, désorganisation des circuits de fabrication... des professionnels ont demandé, pendant le confinement, une adaptation temporaire de leur cahier des charges.

Sur décisions des instances de délibération, composées de professionnels et de membres de l'Administration (dont la Répression des fraudes), près de 15 % des produits Label rouge et 10 % des appellations d'origine protégée (AOP) ou indications géographiques protégées (IGP) ont été modifiés. Les cahiers des charges ont été notifiés au Journal officiel.

En avril, la cinquantaine d'arrêtés ainsi publiés concernaient notamment les veaux, les agneaux, les pou-

lets et les charcuteries Label rouge, l'agneau de Sisteron IGP, le porc noir de Bigorre AOP et une dizaine de fromages AOP.

DES CHANGEMENTS PARFOIS JUSQU'EN 2021

Certains de ces assouplissements sont prévus pour durer plusieurs mois. Ainsi, jusqu'en juillet, l'âge et le poids maximum des veaux et agneaux sont augmentés ; la part des tourteaux de tournesol passe de 10 % à 18 % dans l'alimentation des poulets fermiers. Par ailleurs, le fromage Selles-sur-Cher fermier AOP peut dorénavant être fabriqué avec du caillé congelé, jusqu'en mars 2021 !

Qu'il s'agisse de viande, de poisson ou de fromage, l'attribution d'un

signe de qualité est soumise à des mesures de contrôle tout au long de la chaîne de fabrication. En dépit de variations temporaires sur cette chaîne, le consommateur doit être assuré de trouver le même produit. Est-ce toujours le cas ? « Oui, on le sait par expérience et en se référant à d'autres cahiers des charges voisins, assure Frédéric Grosso, responsable du pôle Label rouge à l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao). Par ailleurs, les contrôles organoleptiques se poursuivent. »

CERTAINES ADAPTATIONS INTERROGENT

Certes, on peut supposer que le fait de nourrir des poulets fermiers avec 8 % de plus de tourteaux de tournesol n'aura pas grande incidence en bouche. Mais sur l'âge d'abattage des jeunes animaux ou l'usage de caillé congelé dans certains fromages, c'est plus discutable... •

PATRICIA CHAIROPOULOS

Les produits de la mer également concernés

Les producteurs de bulots de la baie de Granville IGP voient leur délai de première vente à un intermédiaire de la filière (mareyeur ou cuiseur) passer de 16 heures à 24 heures. De même, les experts autorisent temporairement à surgeler plusieurs poissons Label rouge, tels que le maigre et le bar d'aquaculture marine - ce qui est déjà possible pour d'autres poissons labellisés, comme le turbot.

Glaces et sorbets

La part belle aux produits transformés

CENTRE D'ESSAIS
30 produits testés



ISTOCK

Notre essai montre que nos testeurs sont attirés par les glaces colorées et onctueuses. Des caractéristiques qui s'obtiennent à grand renfort de colorants et autres additifs alimentaires.

Vanille, chocolat et framboise reviennent chaque année parmi les parfums de glace les plus appréciés des estivants. Mais derrière ces parfums se décline un large éventail de recettes, et de produits plus ou moins transformés. Le sorbet de marque Adélie ne contient ainsi que de l'eau, du sucre et de la purée de framboise, contre une vingtaine d'ingrédients pour les sorbets d'E.Leclerc (Eskiss) ou de Monoprix. L'écart est un peu moins grand pour les glaces : de cinq ingrédients pour les plus simples jusqu'à une quinzaine pour la moitié des produits testés.

NOS SENS FORMATÉS PAR L'INDUSTRIE

Et ce sont les produits très transformés qui flattent le plus nos papilles, selon notre essai réalisé à l'aveugle. Les glaces et les sorbets distingués par nos dégustateurs ne sont en effet pas les plus vertueux dans leur composition. Preuve que nos goûts sont décidément formatés par une alimentation industrielle.



✓ Les résultats de notre essai

Vanille

- 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.



Casino
Crème glacée
Vanille



La Laitière
(Nestlé)
Crème glacée
Vanille bourbon



Häagen Dazs
(General Mills)
Crème glacée
Vanilla

Nutri-Score

- Conditionnement
- Prix indicatif
- Prix au kg
- Composition (10 %)
- Aspect visuel (5 %)
- Goût (60 %)
- Intensité de la saveur vanille
- Persistance du goût en bouche
- Justesse du sucré
- Justesse du gras
- Avis du jury (25 %)

NOTE GLOBALE (100 %)

	D	C	D
Conditionnement	500 g	510 g	400 g
Prix indicatif	2,30 €	3,50 €	5 €
Prix au kg	4,60 €	6,90 €	12,50 €
Composition (10 %)	●	●	+++
Aspect visuel (5 %)	●	●	●
Goût (60 %)	●	●	●
Intensité de la saveur vanille	●	●	●
Persistance du goût en bouche	●	●	●
Justesse du sucré	●	●	●
Justesse du gras	●	●	●
Avis du jury (25 %)	●	●	●
NOTE GLOBALE (100 %)	13,5/20	12,5/20	12/20

(*) Le fabricant annonce une nouvelle recette prochainement.

✓ Les résultats de notre essai

Framboise

- 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.



Picard
Sorbet
Fou de framboise



Eskiss⁽¹⁾
Marque repère
(E.Leclerc)
Sorbet framboise



L'Angélis
Sorbet plein fruit
Framboise

Nutri-Score

- Conditionnement
- Prix indicatif
- Prix au kg
- Composition (10 %)
- Dont quantité de fruit
- Aspect visuel (5 %)
- Goût (60 %)
- Intensité de la saveur framboise
- Persistance du goût en bouche
- Justesse du sucré
- Avis du jury (25 %)

NOTE GLOBALE (100 %)

	C	C	C
Conditionnement	650 g	514 g	500 g
Prix indicatif	3 €	1,80 €	4,90 €
Prix au kg	4,60 €	3,60 €	9,80 €
Composition (10 %)	●	●	●
Dont quantité de fruit	●	●	●
Aspect visuel (5 %)	●	●	●
Goût (60 %)	●	●	●
Intensité de la saveur framboise	●	●	●
Persistance du goût en bouche	●	●	●
Justesse du sucré	●	●	●
Avis du jury (25 %)	●	●	●
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	14/20	13,5/20

(1) Le fabricant annonce une nouvelle recette prochainement. (2) Produit en fin de commercialisation.

						
Mucci (Aldi) Crème glacée Bourbon-vanille	Picard Crème glacée Fou de Vanille	HDG Crème glacée Glace vanille bourbon de Madagascar	Carte d'Or Crème glacée Vanille de Madagascar	La Belle Aude (La Fabrique du Sud) Crème de vanille Bourbon de Madagascar	Biovillage ^(*) (E.Leclerc) Crème glacée à la vanille de Madagascar	U Bio Crème glacée Vanille de Madagascar
D	D	D	D	D	C	C
1250 g	550 g	487,5 g	500 g	356 g	450 g	471 g
3 €	3 €	5,10 €	2,30 €	5,40 €	2,50 €	2,80 €
2,40 €	5,50 €	10,50 €	4,60 €	15,20 €	5,60 €	5,90 €
+	-	-	-	++	+	++
+	+	++	++	-	+	-
+	+	+	+	+	+	-
-	-	+	-	-	-	-
+	-	+	+	-	-	-
++	++	+	+	++	+	+
++	++	++	-	++	+	+
+	+	+	+	-	+	-
12/20	12/20	11,5/20	11/20	11/20	11/20	9,5/20

						
La Belle Aude (La Fabrique du Sud) Sorbet plein fruit à la framboise 60 % de fruit	Monoprix Sorbet framboise	Gelatelli Sorbet Premium Raspberry	Adélie (Intermarché) L'Essentiel Sorbet framboise	Auchan Bio ⁽²⁾ Sorbet framboise	Carte d'Or Sorbet plein fruit framboise	Carrefour Bio Sorbet bio framboise
C	C	C	B	C	C	C
378 g	540 g	670 g	380 g	550 g	650 g	495 g
5,50 €	2,90 €	2,30 €	2,70 €	3,40 €	3,50 €	3 €
14,60 €	5,40 €	3,40 €	7,10 €	6,20 €	5,40 €	6,10 €
++	-	-	+++	++	+	++
+++	-	+	+++	+	+	-
+	++	+	+	+	-	-
+	+	+	+	+	+	-
+	+	-	-	+	-	-
+	+	+	-	-	-	-
+	++	+	+	-	+	+
+	+	++	+	-	-	-
13,5/20	12,5/20	12/20	12/20	11,5/20	10,5/20	9/20

➤ **Sur l'aspect visuel**, la demande est ainsi aux couleurs vives. Les boules de vanille trop pâles ont été mal notées par nos testeurs. Une contradiction, puisque la vanille n'est pas jaune : la couleur est obtenue grâce à des colorants (rocou, curcumine, caroténoïdes), tous naturels. À noter aussi que les petits grains noirs (issus du broyage des gousses vides) n'ont aucune utilité aromatique. Leur fonction est uniquement esthétique !

LES PÉPITES DE CHOCOLAT ONT DU SUCCÈS

➤ **Pour la framboise**, la majorité des jurés font mention d'une couleur pas assez vive. Certains fabricants utilisent, là encore, des colorants naturels (jus de betterave, jus concentré de sureau, jus de fruits rouges). C'est le cas chez Eskiss, Monoprix et Gelatelli. Paradoxalement, certains testeurs ont pénalisé la couleur trop vive des sorbets les plus riches en fruits (plus de 60 % de fruits pour L'Angélys, Adélie et La Belle Aude) !

➤ **Plus cohérent**, c'est la couleur sombre du chocolat qui a donné le

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Trente références ont été achetées en supermarchés.** Nous avons procédé à une dégustation à l'aveugle auprès de 60 personnes, toutes amatrices de crèmes glacées ou de sorbets, mais non expertes.
- **Les tests sont réalisés en cabines sensorielles**, dans des conditions contrôlées sous lumière blanche. Les produits sont présentés dans un ordre différent d'un testeur à l'autre. Et en deux séances pour chaque parfum afin d'éviter une saturation des sens des participants. Les questionnaires ont porté sur le goût, mais aussi sur l'aspect, l'odeur, la couleur et la texture... Des critères dont tiennent compte également les consommateurs.
- **La note de la composition** est inversement proportionnelle à la quantité d'ingrédients et d'additifs.

✓ Les résultats de notre essai

Chocolat

- 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.



Nutri-Score

- Conditionnement
- Prix indicatif
- Prix au kg



505 g

500 g

500 g

2 €

2,40 €

1,90 €

4 €

4,80 €

3,80 €

Composition (10 %)



Aspect visuel (5 %)



Goût (60 %)



- Intensité de la saveur chocolat
- Persistance du goût en bouche
- Justesse du sucré
- Justesse du gras



++

++

++

Avis du jury (25 %)



NOTE GLOBALE (100 %)

14,5/20

14,5/20

13,5/20

plus envie aux dégustateurs. Les pépites ont aussi eu du succès. On en retrouve dans les quatre références les plus appréciées (Carrefour, Adélie, Eskiss et Gelatelli).

gélifiants (gomme de guar, farine de caroube, carraghénanes...), ainsi que des émulsifiants. On retrouve ainsi jusqu'à 30 % d'additifs dans certaines formulations au chocolat, comme L'Angélys ou Adélie.

LES SECRETS DE L'ONCTUOSITÉ

➤ **Côté consistance**, nos testeurs ont apprécié les glaces onctueuses et faciles à servir. Pour répondre à cette demande, les fabricants peuvent incorporer davantage d'ingrédients riches en matière grasse (crème, lait entier...). C'est ce que fait Häagen Dazs, dont la crème glacée ne contient pas d'additifs, mais compense par une grande quantité de crème fraîche (40 %). En chocolat, c'est le cas des produits Picard, Thiriet ou Carte d'Or Bio. Ce sont des matières premières chères, ce qui se répercute sur le prix final.

➤ **Autre possibilité pour ramollir le produit**, ajouter des agents texturants comme des gommes et des

Certains sorbets exempts de matière grasse, contiennent une forte proportion d'additifs texturants. À noter la présence de protéines de lait et du lactose dans la liste d'ingrédients du sorbet framboise Carte d'Or. Surprenant, pour un sorbet, mais cela vise justement à améliorer l'onctuosité.

UN GOÛT SOUVENT DÉCEVANT

➤ **Principal critère de choix**, le goût n'a pas suscité l'enthousiasme de nos testeurs. Ce qui explique des notes assez moyennes pour les trente références. Pour la vanille, seul Casino arrive à convaincre plus des deux tiers de nos jurés. Casino utilise de l'arôme naturel de vanille (obtenu par

						
Gelatelli (Lidl) Premium Dark Chocolate	Carte d'Or Bio Crème glacée Cacao	Casino Bio Crème glacée Chocolat	L'Angelys Crème glacée Chocolat	Picard Crème glacée Pure sélection Le chocolat	Auchan bio Crème glacée Chocolat	Thiriet Pot crème glacée Chocolat noir du Mexique
B	B	C	D	D	D	D
513 g	250 g	500 g	450 g	380 g	495 g	350 g
2 €	4,10 €	3 €	4,80 €	4,70 €	3,50 €	4,20 €
3,90 €	16,40 €	6 €	10,70 €	12,40 €	7,10 €	12 €
++	+++	+	-	+++	+	++
++	+	+	++	-	+	-
+	+	+	+	-	-	-
+	-	-	-	-	-	-
+	-	-	+	-	-	-
+	+	-	+	-	-	-
+	+	+	+	-	-	-
+	+	+	+	+	-	-
+	+	+	-	-	-	-
12/20	11,5/20	11/20	10,5/20	10,5/20	10/20	9,5/20

une dilution de l'extrait de vanille), et non de l'extrait de vanille (obtenu par la macération des gousses entières), pourtant plus noble.

► **Pour les glaces au chocolat**, Carrefour, Adélie et Eskiss se démarquent significativement.

► **Enfin, pour le goût framboise**, Picard et Eskiss tirent leur épingle du jeu. Deux références qui n'hésitent pas à ajouter un arôme naturel de framboise, pour obtenir un arôme plus présent sans augmenter la quantité de framboise...

LE NUTRI-SCORE, GRAND ABSENT DES ÉTIQUETTES

Le sucre et le gras n'ont pas été des critères très discriminants pour les testeurs. Ces produits sont connus pour être très caloriques, comme le confirme leur mauvais Nutri-Score, que nous avons dû calculer. La plupart des fabricants ne l'affichent pas sur l'étiquette. ● MAGALI REINERT.

Ingénieur : XAVIER LEFEBVRE

Les
choix
de
60



15/20 Le sorbet Fou de framboise, de Picard - 4,60 €/kg

Ce sorbet est bon sur l'ensemble des critères étudiés.

13,5/20 La crème glacée à la vanille, de Casino - 4,60 €/kg

Le goût de cette crème glacée est plébiscité par les deux tiers des testeurs.

14,5/20 La crème glacée au chocolat noir, de Carrefour - 4 €/kg

Crème glacée très appréciée, mais qui contient de nombreux additifs.

À retenir

- Les produits aux couleurs vives, aux parfums prononcés et à la texture crémeuse ont été les plus appréciés.
- Les glaces les plus vertueuses dans leur composition n'ont souvent pas remporté l'aval des consommateurs.
- Les premières places reviennent à des produits parmi les moins chers.
- Les produits les plus transformés contiennent jusqu'à une vingtaine d'ingrédients, contre trois pour le sorbet à la recette la plus simple.

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR BENJAMIN DOURIEZ, FANNY GUIBERT, ADRIAN DE SAN ISIDORO

VRAI OU FAUX

Les voitures électriques sont moins polluantes

VRAI Une voiture électrique émet tout au long de sa vie presque trois fois moins de CO₂ qu'une essence ou diesel. Cette conclusion de l'association européenne Transport & Environnement prend en compte des données qui confortent l'avantage de l'électrique, comme le développement des énergies renouvelables et l'évolution des batteries. Ainsi, une voiture avec une batterie produite en Chine et conduite en Pologne – très dépendante du charbon – n'émet que 25 % de CO₂ en moins. Une voiture avec une batterie produite et conduite en Suède atteint, elle, 80 %. •



160 000

C'est le nombre de comptes Nintendo Network ID piratés, selon la firme japonaise spécialisée dans le secteur du jeu vidéo.

Les pirates auraient eu accès à des données personnelles : nom, date de naissance, adresse mail et nationalité des propriétaires des comptes.

Loin de tout, loin de tous

Où partir en vacances en ces temps de distanciation sociale ? Bien loin des plages surpeuplées ou interdites, la montagne pourrait retrouver de l'attrait. En 2016, Datamix, un blog spécialisé dans le traitement de données désormais disparu, avait identifié les plus vastes zones sans lieu habité en France, grâce à des données de l'Insee. Vainqueur : un cercle d'un rayon de 9,5 km en Savoie, en bordure du parc naturel de la Vanoise. Ce coin des Alpes était suivi par les environs



du point culminant de Corse, le Monte Cinto, et une zone en Ariège, aux confins de l'Andorre, sans âme qui vive à 8 km à la ronde. À défaut d'y trouver un hébergement, on peut au moins randonner vers les sommets sans croiser grand monde... •

Question de droit ?



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

En cas de déménagement, dois-je faire changer l'adresse sur mon permis de conduire ?

NON, il ne s'agit en aucun cas d'une obligation. De même, votre carte d'identité et votre passeport peuvent continuer à mentionner votre ancienne adresse. En revanche, vous devez actualiser dans le mois suivant votre déménagement les coordonnées figurant sur votre certificat d'immatriculation (carte grise). Dans la plupart des cas, cette formalité peut être réalisée en ligne via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés : ants.gouv.fr. Pensez aussi à prévenir de votre déménagement les services fiscaux, le centre du service national pour les jeunes entre 16 et 25 ans (defense.gouv.fr/jdc, puis Ma JDC, Contacts et coordonnées) et le fichier national d'identification si vous possédez un chien ou un chat tatoué ou pucé (information sur i-cad.fr). •



Que vaut Disney+, le nouveau concurrent de Netflix ?

Le service de vidéo à la demande Disney+, agrémenté des univers Marvel, Pixar, Star Wars et National Geographic, est disponible en France depuis le mois d'avril. Le point sur les conditions d'abonnement et les contenus proposés.

Fin 2019, le mastodonte du divertissement américain, la Walt Disney Company, a créé aux États-Unis son propre service de films et séries en vidéo à la demande (VOD) : Disney+. Cinq mois plus tard, cette plateforme traverse l'Atlantique et débarque en France, conquise par Netflix depuis 2014.

Quatre écrans pour 6,99 €/mois...

La firme propose un abonnement sans engagement à 6,99 € par mois. Pour ce prix plutôt raisonnable, la plateforme offre la possibilité de regarder quatre écrans en simultané. Très pratique lorsque plusieurs personnes se partagent un abonnement et regardent des contenus au même moment. À titre de comparaison, il faut débourser 15,99 € par mois chez Netflix pour profiter de conditions identiques de visionnage. Contrairement à son rival, Disney+ propose une

période d'essai d'une semaine, toujours bonne à prendre pour évaluer la qualité du service.

...mais un catalogue peu étoffé

Si les conditions d'abonnement sont tout à fait honnêtes, Disney+ ne brille pas par l'épaisseur de son catalogue. On compte un millier de films et de séries disponibles, contre près de 4000 titres chez Netflix. Ce dernier, créé en 1997, conserve une bonne longueur d'avance en matière de répertoire. Et n'espérez pas trouver sur la version française de Disney+ les récentes productions du groupe, comme *la Reine des neiges 2* ou les derniers *Avengers* : conformément à la loi tricolore, les services de vidéo à la demande doivent attendre un délai de 36 mois après la sortie d'un film en salles pour les diffuser. Il faudra donc se contenter des productions antérieures à 2018. • A.S.I.

Nokia franchit les limites autorisées

Le smartphone Nokia 3.1 a été pris en faute par l'Agence nationale des fréquences (ANFR) : il dépassait le niveau maximum de rayonnement électromagnétique autorisé. Une mise à jour de l'appareil, réalisée à distance, a permis de corriger cet excès de radiation. Nokia avait déjà vu trois autres de ses modèles épinglés l'an passé pour les mêmes raisons (les Nokia 3, Nokia 5 et Nokia 6.1). •



Téléphone au volant : une pub Kia épinglée

Le constructeur automobile Kia n'a pas été très inspiré : une publicité pour son modèle électrique e-Niro incitait à répondre à un texto peu avare en fautes d'orthographe. « *Chéri, répond stp. Ne fait pas semblant de ne pas entendre mes appels, ton e-Niro ne fait pas de bruit !!!!!* » indiquait le visuel agrémenté de deux émoticônes. Le Jury de déontologie publicitaire a considéré, fin mars, qu'il s'agissait d'une incitation directe à consulter son téléphone au volant. •



NTStore : un e-commerçant en eaux troubles

Machines à café, téléviseurs, appareils photo, imprimantes... on trouve de nombreux produits high-tech sur le site ntstore.fr. Pas sûr que le consommateur doive se laisser tenter... Sur le forum de 60millions-mag.com, plusieurs contributeurs assurent que le site a encaissé l'argent sans honorer ensuite leurs commandes. Et NTStore ne semble pas apprécier les critiques. Depuis fin 2019, la plateforme d'avis de consommateurs en ligne Trustpilot affiche ainsi un avertissement : NTStore « menace de poursuites en justice les internautes ayant laissé des avis négatifs », en violation des règles de dépôt des avis. Plus troublant encore : la société britannique NTStores International Ltd, que le site mentionnait encore fin mai comme étant son propriétaire, est en liquidation judiciaire depuis fin 2019... Voilà qui n'inspire guère confiance.●



Les amateurs de Marvel agacés

Hausses de tarifs des fascicules diffusés en kiosque, réduction du nombre de pages des albums... Les amateurs de Spider-Man ou des X-Men sont nombreux à être agacés par les choix éditoriaux et tarifaires de Panini Comics, l'éditeur de la licence Marvel. Retrouvez notre enquête sur la grogne des lecteurs de comics sur notre site www.60m.fr/marvel.●

LA QUESTION DU MOMENT

Ai-je le droit d'arroser mon jardin ?

Les périodes de fortes chaleurs s'accompagnent souvent de restrictions d'arrosage des jardins. Pour savoir si vous êtes concerné, rendez-vous sur le site Propluvia (propluvia.developpement-durable.gouv.fr), qui tient à jour la carte de France des mesures officielles.

Vous saurez si votre zone est passée au stade de l'alerte, à partir duquel des restrictions d'arrosage peuvent s'appliquer. Un détour est parfois nécessaire par le site

Web de la préfecture de votre département pour en connaître les détails. À la fin de l'été dernier, plus de 80 départements étaient concernés par des restrictions. Même en l'absence de mesures d'économie, il est bien sûr préférable d'arroser tôt le matin ou tard le soir.●



Comparer les auto-écoles sera plus facile

Les élèves des auto-écoles vont être mieux informés sur les conditions d'enseignement de la conduite. Les 12000 auto-écoles françaises ont l'obligation, depuis le 1^{er} juin, de proposer des contrats correspondant à un contrat-type élaboré par le Conseil national de la consommation (CNC). Ce document détaille notamment le nombre, le type et le tarif des prestations prévues. Cette présentation harmonisée facilitera les comparaisons entre auto-écoles. Elle devrait aussi faciliter les contrôles et éviter que certains professionnels réclament encore des frais interdits (comme le transfert d'un dossier ou la présentation à l'examen).●

Elle a trouvé la limite à l'illimité

En Finlande depuis janvier, Audrey s'y retrouve bloquée, en mars, en raison du confinement. Début avril, elle est invitée par son opérateur mobile français à retrouver « un usage raisonnable », sous peine de majoration tarifaire. Certes, elle utilise sa ligne française, mais les frais d'itinérance n'ont-ils pas été supprimés en Europe en 2017 ? Si, mais... en réalité, les opérateurs conservent le droit de facturer les appels et connexions Internet si l'utilisateur "consomme" davantage dans un autre pays que la France pendant quatre mois consécutifs. Une limite bien cachée dans le tréfonds des conditions de vente...●



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS



- **2** Lundi au vendredi à **9h25**
samedi à **9h50**
- **3** Lundi au vendredi à **10h45**
samedi à **10h15**
- **4** Samedi et dimanche à **13h30**
- **5** Mardi, mercredi, vendredi à **8h55**
mercredi à **22h20**
samedi à **9h50**
- **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 Conso mag
à revoir sur le site

www.inc-conso.fr

SPÉCIAL LOGEMENT

Avec l'Institut national
de la consommation (INC)
et l'Agence de l'environnement
et de la maîtrise de l'énergie
(Ademe)

- **OBTENIR DES CONSEILS PERSONNALISÉS POUR BIEN RÉNOVER SON LOGEMENT**
Première diffusion le lundi 29 juin
- **LES TRAVAUX À RÉALISER POUR UNE RÉNOVATION PERFORMANTE**
Première diffusion le mardi 30 juin
- **MIEUX PILOTER SON CHAUFFAGE POUR FAIRE DES ÉCONOMIES**
Première diffusion
le mercredi 1^{er} juillet
- **LES AIDES FINANCIÈRES POUR RÉALISER DES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE**
Première diffusion le jeudi 2 juillet
- **COMMENT BÉNÉFICIER D'AIDES POUR RÉNOVER SON LOGEMENT ?**
Première diffusion
le vendredi 3 juillet

ACCIDENTS DOMESTIQUES : COMMENT PROTÉGER LES PLUS JEUNES

Avec l'Institut national
de la consommation (INC)
Première diffusion le lundi 6 juillet

COMMENT RÉGLER UN LITIGE AVEC UNE COMPAGNIE AÉRIENNE

Avec l'Association de défense,
d'éducation et d'information
du consommateur (Adeic)
Première diffusion le mardi 7 juillet

COMMENT SE PASSER DES PESTICIDES CHIMIQUES INTERDITS POUR LES JARDINIERS AMATEURS ?

Avec l'Institut national
de la consommation (INC)
Première diffusion le mercredi 8 juillet

BIEN UTILISER SES FRUITS ET LÉGUMES POUR NE PAS GÂCHER

Avec l'Institut national
de la consommation (INC)
Première diffusion le jeudi 9 juillet

JUS DE FRUITS ET SODAS : DES FRUITS OU DU SUCRE ?

Avec l'Institut national
de la consommation (INC)
Première diffusion le vendredi 10 juillet



Sports, loisirs, etc. Clients confinés, clients remboursés ?

Pratique

En raison de la pandémie, les consommateurs n'ont pas pu profiter de nombreuses prestations qu'ils avaient déjà payées. «60» fait le point sur vos droits dans six situations courantes.

Cinémas fermés, salles de sport désertées, mariages et concerts annulés... Les deux mois de confinement liés à la pandémie ont suspendu une grande partie de nos loisirs et de notre vie sociale. Hélas, ce n'est pas fini. Ces activités, qualifiées par certains de «non essentielles à la vie de la nation», ont été les premières concernées par les mesures de restriction, plusieurs jours avant le début du confinement. Aujourd'hui, parce qu'elles rassemblent de nombreuses personnes et décuplent les risques de propagation du virus, elles ne peuvent reprendre, le plus souvent, qu'avec de nombreuses limitations... Mais que ce soit pour un motif familial, sportif ou musical, ces rassemblements suspendus ont occasionné des dépenses. Des règles juridiques ont parfois été édictées pour encadrer ou limiter le remboursement. Les professionnels font parfois aussi preuve de souplesse. Voici vos droits.

SALLES DE SPORT AU REPOS

Pas question de payer pour un établissement fermé. Problème : après la fermeture des salles de sport

mi-mars, les enseignes n'ont pas toutes été aussi promptes les unes que les autres à suspendre les prélèvements de leurs abonnés. Si des sommes ont été prélevées pendant le confinement, ou si un abonnement annuel a été payé d'avance, vous avez le droit d'être remboursé au prorata de la période de fermeture. Faites-en la demande. Certaines enseignes proposent plutôt une prolongation d'abonnement à la salle ou au club. Libre à vous d'accepter.

Mais la situation sanitaire pourrait inciter certains sportifs à mettre un terme à leur abonnement, pour préférer le sport en plein air ou à domicile. Dans ce cas, les propriétaires de salle ne sont pas obligés de vous rembourser tout de suite les sommes versées pour les prestations non

réalisées pendant la fermeture. Une règle spécifique a été instaurée. Pour les contrats annulés à cause de la pandémie jusqu'au 15 septembre, l'établissement peut émettre un avoir valable six mois : soit vous l'utilisez pour revenir à la salle de sport dans l'intervalle,



BOÎTÉ À SAVOIR

La force majeure s'apprécie au cas par cas. Parmi les critères nécessaires, il doit s'agir d'un événement «qui ne pouvait être raisonnablement prévu (...) et dont les effets ne peuvent être évités» (art. 1218 du code civil). La pandémie, d'une ampleur inédite, semble répondre à ces critères, du moins si vous aviez réservé avant début mars, date des premières alertes liées au coronavirus en France.

soit vous serez remboursé à l'issue de ce délai (article 2 de l'ordonnance n°2020-538 du 7 mai 2020).

CONCERTS ET FESTIVALS RÉDUITS AU SILENCE

Les Eurockéennes (Belfort), la Route du Rock (Saint-Malo), Les Vieilles Charrues (Carhaix)... Tous les festivals sont annulés. Dans l'immense majorité des cas, les organisateurs proposent, au choix du spectateur, le remboursement immédiat ou le maintien de la validité pour l'édition 2021. C'est aussi le cas pour de nombreux concerts, lorsqu'une date de report a été annoncée.

C'est une bonne nouvelle, car les professionnels auraient le droit d'émettre un avoir valable 12 mois, le remboursement n'étant alors

Réclamer ou pas, le dilemme du consommateur

- **Faut-il absolument demander à récupérer son argent ?** Réclamer, c'est défendre ses droits. Mais c'est aussi contribuer à fragiliser la structure à qui l'on réclame. Malgré les aides publiques, des salles de sport, des festivals de musique, des traiteurs comme ceux contactés pour une fête

familiale, sont au bord du gouffre...

- **Les consommateurs**
 - du moins ceux qui le peuvent - pourraient donc ne rien demander, ou accepter le report des prestations, plutôt que le remboursement

- **Mais le choix n'est pas sans risque.** En effet, si le professionnel fait

faillite malgré tout, l'argent sera perdu. En cas de dépôt de bilan, les créances des consommateurs, qu'il s'agisse de sommes à rembourser ou d'avoirs sur une future prestation, ne sont pas prioritaires. Dans l'immense majorité des cas, les clients en sont donc pour leurs frais...

possible qu'à la fin de ce délai, en cas de non-utilisation (ordonnance n° 2020-538 du 7 mai 2020).

Si vous faites le choix de conserver vos billets, soyez ordonné : il faudra remettre la main dessus le moment venu ! Si vous préférez le remboursement, gare à ne pas laisser passer

la date limite, parfois très proche, pour faire la demande. À noter que les spectateurs ayant acheté leur billet dans un magasin (Fnac, E.Leclerc, Carrefour...) ou auprès d'un site de billetterie en ligne (France Billet, Ticketmaster, Digitick/See Tickets) doivent s'adresser à lui pour le remboursement.

CHAINES SPORTIVES HORS-JEU

Quel gâchis de devoir payer tous les mois l'abonnement à une chaîne sportive lorsque toutes les grandes compétitions sont suspendues ! Pour les abonnements ne pouvant être arrêtés, réclamez un geste commercial si vous ne l'avez pas encore fait. Faites-le par lettre recommandée, si besoin.

Pour Canal+, dont l'abonnement ne peut être résilié qu'à la date anniversaire sous peine de repartir pour un an d'abonnement, certains clients

pourront profiter d'une échappatoire. En raison des difficultés liées au confinement, certains assouplissements et reports de délais ont été autorisés par la loi. Cela concerne les contrats à tacite reconduction, comme ceux de Canal+. Si l'échéance tombait entre le 12 mars et le 23 juin,



ils pourront être résiliés jusqu'au 23 août (article 5 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020).

MARIAGES OU BAPTÈMES REPORTÉS

Traiteur, réservation de salle... Les grandes fêtes familiales se préparent longtemps à l'avance, avec souvent le versement d'arrhes ou d'acomptes. L'argent n'est pas forcément perdu

si l'événement ne peut pas se tenir. Tout dépend des conditions sanitaires à

l'approche de la date prévue : si les déplacements et les rassemblements restent limités, vous pourrez

peut-être invoquer le cas de force majeure (voir encadré Bon à savoir, p. 38). Dans cette situation, il y a deux cas de figure. Soit l'événement peut être reporté, l'idéal est alors de signer un avenant au contrat pour définir le report. Soit l'événement n'a plus lieu d'être (par exemple, une réception en grande pompe qui se limite finalement à un repas en petit comité sans

fête) : la prestation n'ayant alors pas lieu, le contrat est résolu (annulé), et vous pouvez demander le remboursement des sommes versées.

En revanche, certains frais liés aux événements familiaux relèvent du secteur du tourisme : nuits d'hôtel, voyages de noces... Là, les choses sont moins favorables : le professionnel peut reporter le remboursement de 18 mois (voir encadré ci-dessous).

CHÈQUES OU COFFRETS CADEAUX PÉRIMÉS

En raison des fermetures d'établissements, certains bons ou chèques ont été impossibles à utiliser. Ce n'est pas une raison pour les laisser perdre, même si la date limite indiquée est dépassée. La plupart des professionnels accordent des prolongations de validité. Selon les cas, elles sont plus ou moins généreuses.

Kadeos a annoncé que ces chèques cadeaux papier expirant entre mars et juin étaient prolongés jusqu'à fin juillet.

Sursis aussi pour utiliser des places de cinéma prépayées :



Pathé - Gaumont

et son concurrent

UGC accordent un délai

jusqu'à la fin septembre pour les places qui expiraient au printemps, voire au début de l'été.

De leur côté, les détenteurs de coffrets cadeaux Smartbox et Wonderbox sont invités à contacter le service client pour obtenir la prolongation de leurs coffrets arrivant à échéance dans moins de trois mois.

ÉVÉNEMENTS SPORTIFS ANNULÉS

Tant pis pour les amateurs de tennis qui espéraient conserver leur billet pour un Roland-Garros reporté à septembre : les billets du tournoi parisien ont été annulés et remboursés, en attendant de savoir avec quelles contraintes sanitaires la version automnale pourra se dérouler.



De nombreux autres fans de sport aimeraient bien être remboursés, mais ils devront patienter. En effet, les organisateurs

sont autorisés à différer le remboursement de 18 mois (contre 12 mois pour les concerts et les festivals), en émettant un avoir dans l'intervalle (ordonnance n° 2020-538 du 7 mai 2020).

C'est le choix qu'ont fait la majorité des clubs de football de Ligue 1 – la saison 2019-2020 restant inachevée. L'argent versé pour les matchs n'ayant pas eu lieu pourra servir à acheter des places pour d'autres matchs ou un nouvel abonnement pour la saison prochaine, ou le début de la suivante.

Mais l'information sur le site des clubs laisse parfois à désirer. Très loquaces sur la façon de dépenser l'avoir, ils le sont beaucoup moins sur le fait que les supporters peuvent être remboursés... à condition d'être patients. •

BENJAMIN DOURIEZ

GENDROT

Séjours annulés : les recours à connaître

• **Les voyages, locations de voiture, réservations d'hôtel ou de chambre d'hôtes, etc., font l'objet de règles spécifiques : en cas d'annulation d'une prestation que vous aviez réservée avant l'épidémie, le professionnel peut émettre un avoir égal au montant payé valable 18 mois. Le consommateur peut l'utiliser pour une nouvelle prestation. S'il ne le fait pas, il sera remboursé à l'issue de ce délai - mais pas avant (voir n° 559, mai-juin 2020).**

• **En revanche, les compagnies aériennes ne sont pas soumises à la**

même réglementation : si le vol a été annulé, elles peuvent proposer un avoir, mais pas l'imposer. Le passager est en droit d'exiger d'être remboursé. • **Les litiges risquent d'être nombreux sur ces dispositifs.** Si vos droits ne sont pas respectés, renouvez votre réclamation par écrit auprès du professionnel. Une lettre recommandée avec avis de réception est nécessaire pour conserver une trace de votre démarche. Faute de réponse satisfaisante, ou faute de réponse tout court sous deux mois, vous

pourrez saisir le médiateur du tourisme et du voyage, via son site mtv.travel. Il est compétent pour examiner les litiges avec la plupart des professionnels du secteur. • **Il vérifiera d'abord que votre dossier est recevable** - en temps normal, cela peut prendre trois semaines. Puis il proposera une solution amiable, en principe sous trois mois. Mais face à l'afflux prévisible des saisines, les délais de réponse du médiateur pourraient être allongés.

→ Aller plus loin sur 60millions-mag.com/voyages-covid

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

560

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

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

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

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

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/07/2020. 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° :

Expiré fin :

Date & signature obligatoires

Critiques en ligne

L'avis ne fait pas (toujours) le moine

Enquête

Les critiques publiées sur le Web pour attribuer une note aux produits et aux services sont loin d'être toutes fiables. Même quand les avis ou les achats sont indiqués comme vérifiés... Nous avons pu le constater.

Feriez-vous confiance à Pascal123456 ? Ce "noteur" en série accro aux cinq étoiles, qui se présente sur son profil comme un « chômeur de luxe », publie parfois jusqu'à trois critiques par jour, sur la plateforme Amazon. Le 8 mai dernier, il apprécie la discrétion d'un robot multifonction et la solidité d'un écran pour smartphone. Le 20 mai, c'est la fraîcheur apportée par un ventilateur ainsi que la précision d'un épilateur qu'il loue. La mauvaise note est rare : Pascal 123456 est un internaute comblé. Et fiable ? C'est moins sûr...

JUSQU'À 50 % DE FAUX AVIS SUR AMAZON

Pour les créateurs du site reviewmeta.com, qui ont passé Amazon au crible, une grande part des avis publiés seraient frauduleux. Pour certains produits, le nombre de fausses critiques dépasserait les 50 %. Un constat plutôt fâcheux quand on sait que le site américain est la plateforme marchande la plus utilisée par les Français, loin devant la Fnac, numéro deux du commerce en ligne dans l'Hexagone. Sur le Web,

Plus de 80 % des clients sont influencés par les avis.

la collecte de commentaires positifs est devenue le nerf de la guerre.

Et pour cause : selon une étude publiée en 2019 par le site d'avis Trustpilot, plus de 80 % des sondés estiment être influencés par les avis qu'ils consultent avant d'acheter ou non un produit. Certains commerçants sont alors tentés, pour multiplier leurs ventes, de gonfler les notes de leurs articles ou de leurs services, en se faisant passer pour d'authentiques clients.

D'autres marchands, plus scrupuleux, souhaitent certifier les avis déposés sur leur plateforme, grâce à un processus de vérification développé en interne ou en sollicitant un tiers de confiance chargé de contrôler les commentaires déposés. Mais ce type de dispositif est-il vraiment sûr ?

NOUS AVONS TESTÉ LE SITE "AVIS VÉRIFIÉS"

Pour le savoir, nous avons décidé, avec l'aide de l'ingénieur informatique et commerçant en ligne Shubham Sharma, de tester la plateforme d'authentification Avis

Où est passée la date d'expérience ?



- C'est une obligation légale prévue par le code de la consommation (article D. 111-17) souvent oubliée par les places de marché : mentionner la date de publication d'avis, mais aussi la date d'expérience, correspondant généralement à l'utilisation du produit.
- Cette dernière est importante pour savoir si un produit a pu se dégrader ou rester fonctionnel

entre la date d'acquisition et le moment où est publiée la critique. Mais ni Amazon, ni la Fnac, qui figurent pourtant parmi les leaders du commerce en ligne en France, ne l'indiquent. Joint en mai, François Ozanne, directeur e-commerce du groupe Fnac Darty, qui semblait découvrir la situation, nous a assuré que la date d'expérience serait ajoutée sur le site en juin.

vérifiés. Cette société marseillaise officie en tant que sous-traitant pour collecter et contrôler des évaluations déposées sur Internet auprès de 6000 sites Web et 20000 magasins, comme la Fnac, SFR ou Lacoste. Elle revendique par ailleurs être certifiée pour la norme ISO 20488, qui garantit une exigence très élevée en matière de contrôle de notes et de commentaires publiés sur la Toile.

ABRACADABRA, COMMENTAIRE TE VOILÀ

Pour tester le service, nous avons souscrit un abonnement auprès d'Avis vérifiés pour un site Web créé par Shubham Sharma. Nous avons tenté de rédiger des avis positifs pour vanter ce site, afin de voir s'ils passaient sous le radar d'Avis vérifiés. Et dès les premières tentatives, ça passe : les avis sont bel et bien validés par l'intermédiaire ! Nous n'avons pourtant utilisé aucune astuce informatique poussée. Il a suffi de monter de toutes pièces un fichier client, un document exigé par Avis vérifiés, en créant des boîtes mails associées à des bons de commande fictifs.

Quelques heures après l'inscription, les courriels d'Avis vérifiés atterrissent dans les boîtes mails des faux clients, dont nous possédons les identifiants. Reste ensuite à donner notre note et rédiger un commentaire... validés en moins d'une journée. Pour qu'aucun internaute ne soit dupé, nous avons arrêté l'expérience à ce stade, en nous abstenant de publier ces faux avis.

Commentaire de la responsable de la qualité chez Avis vérifiés, Auriane Buricand-Lafond : « Le risque zéro n'existe pas, mais nous mettons tout en œuvre pour assurer la fiabilité des avis vérifiés par notre société. » Cette cadre

BON À SAVOIR

Les marchands doivent détailler de manière claire et visible l'existence ou non d'une procédure de contrôle des avis mis en ligne (article D. 111-17 du Code de la consommation). En pratique, ces informations sont souvent difficiles à trouver ! C'est, par exemple, le cas de Cdiscount ou Rakuten, qui se trouvent dans le top 10 des sites de e-commerce français.

que « 60 » a contactée met en avant les contrôles menés a posteriori par les quinze personnes de son service, épaulées par des algorithmes croisant des informations stratégiques pour identifier les profils suspects. Un dispositif qui fonctionne : les avis que nous avons saisis depuis une même adresse IP, c'est-à-dire depuis le même ordinateur, n'ont jamais été validés et tous les autres commentaires qui l'avaient été ont fini par être supprimés. Mais un pirate qui utiliserait un réseau virtuel privé

(VPN) aurait peut-être pu voir ses faux avis publiés, bien que rédigés à partir d'une même adresse informatique. En tout état de cause, la facilité avec laquelle nous avons pu passer le premier filtre d'Avis vérifiés, sans utiliser de moyens sophistiqués, nous intrigue.

LES MOYENS DE CONTRÔLER EXISTENT

Cheffe d'unité à la Direction générale de la justice de la Commission européenne, Marie-Paule Benassi est également surprise par les résultats de notre test. « En principe, les plateformes qui vérifient les avis doivent pouvoir établir un lien tout à fait certain entre un acte d'achat et l'identité de la personne qui l'a passé, avant de publier une critique. Les tiers de

confiance, pour vérifier l'authenticité des avis, doivent recevoir des sites marchands pour lesquels ils travaillent des informations prouvant que les bons de commande sont bien réels. »



Nos avis favorables pour un faux site ont été validés.



L'obligation systématique de joindre, par exemple, une facture authentifiée par une plateforme de paiement, permettrait certainement d'établir un premier tri efficace avant la publication des avis. Problème : aucune loi n'oblige les professionnels à se procurer un tel document. Et si la norme ISO 20488 établie sous l'égide de l'Association française de normalisation (Afnor) préconise de demander une facture, elle ne l'exige pas non plus.

SURTOUT NE PAS REBUTER LES DONNEURS D'AVIS

« Si on applique des filtres trop élevés, en demandant aux consommateurs de fournir une preuve d'achat à chaque fois qu'ils veulent déposer un commentaire, on risque de les rebuter », concède Sarah Bensmaïn, ingénierie à l'Afnor. En clair : la norme privilie les contrôles *a posteriori* pour éviter de rendre le dépôt d'avis trop compliqué... Des évaluations dont les tiers de confiance et les marchands dépendent en partie pour rayonner sur la Toile.

Et même lorsque les places de marché, comme Amazon, certifient qu'un achat a bien été vérifié, rien n'assure que l'avis soit rédigé en toute indépendance.

De nombreux consommateurs signalent en effet des tentatives, de la part des commerçants, d'influencer leur jugement. Pour y parvenir, les vendeurs proposent au client, contre la rédaction d'une critique dithyrambique, un remboursement intégral de son produit, une rémunération, ou parfois les deux ! De vrais faux avis qui compliquent un peu plus la tâche des modérateurs.

« Il est très difficile de repérer toutes ces fausses critiques qui nuisent à notre image, reconnaît-on chez Amazon France. Mais rien que l'an dernier, ce sont 13 millions d'avis au niveau



Une bonne critique, ça peut valoir un remboursement.

mondial qui ont été retoqués avant publication. Des mesures de rétorsion

ont par ailleurs été prises contre 5 millions de comptes. »

En tout, l'entreprise estime que sur le nombre total de critiques publiées sur sa place de marché française, seules 1% sont frauduleuses. Des chiffres impossibles à vérifier.

ENCORE TROP PEU DE CONDAMNATIONS

Reste que la justice n'est pas encore assez dissuasive sous nos latitudes. « En France, les infractions plus ou moins légères se règlent plutôt par lettre de mise en demeure », observe Marie-Paule Benassi, de la Direction

Pratique

Comment repérer les faux commentaires

Quand un commentaire élogieux est très détaillé, voire assorti de photos, méfiez-vous, avertit Amanda Dubarry, avocate spécialisée en droit de l'Internet. Ce genre de test, long à écrire, est parfois rédigé par des internautes rémunérés pour publier une critique positive. » Attention aussi aux caractères spéciaux comme #, €, etc. « Il arrive que des signes cabalistiques surgissent dans le texte de l'avis, quand l'émetteur copie-colle massivement des commentaires sur la Toile, via un processus d'automatisation informatique douteux, », précise l'experte.

MAUVAISE TRADUCTION, c'est louche

Prudence également lorsque vous tombez sur des tournures ampoulées, maladroites ou incompréhensibles : certains « noteurs » étrangers se contentent d'utiliser un logiciel

de traduction gratuit, guère précis, pour publier de faux avis. Autre recommandation utile : regarder l'historique des évaluateurs, en cliquant sur leur profil. « Si l'internaute ne publie que des bonnes critiques dans un laps de temps très court de quelques heures ou de quelques jours, c'est louche, prévient l'avocate. En général, les consommateurs honnêtes postent des commentaires aux verdicts contrastés et publient relativement peu. »

ÉCART DE NOTATION, on oublie

En cas de doute, la meilleure réaction est de taper la référence du produit sur son moteur de recherche et de consulter les avis postés sur d'autres plateformes. Si un écart de notation flagrant apparaît après comparaison et que de nombreuses critiques négatives visent le produit ou le service souhaité, oubliez-le. ●

générale de la justice de la Commission européenne. Pour les rares entreprises tricolores poursuivies pour publication de faux avis, les sanctions peuvent monter jusqu'à 300 000 € et deux ans d'emprisonnement, selon l'article L.132-2 du code de la consommation.

La société française Concileo a été condamnée, fin 2018, à verser 50 000 € pour publication de faux avis. Outre-Atlantique, les sanctions sont plus sévères. L'an dernier, l'entreprise Cure Encapsulations, spécialisée dans les compléments alimentaires, a été condamnée au même motif par les autorités américaines. Elle a été sommée de payer une amende de 12,8 millions de dollars, soit 11,5 millions d'euros. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO

▶▶▶

Liseuses Une bibliothèque à emporter partout

CENTRE D'ESSAIS
11 produits
testés



ISDCC

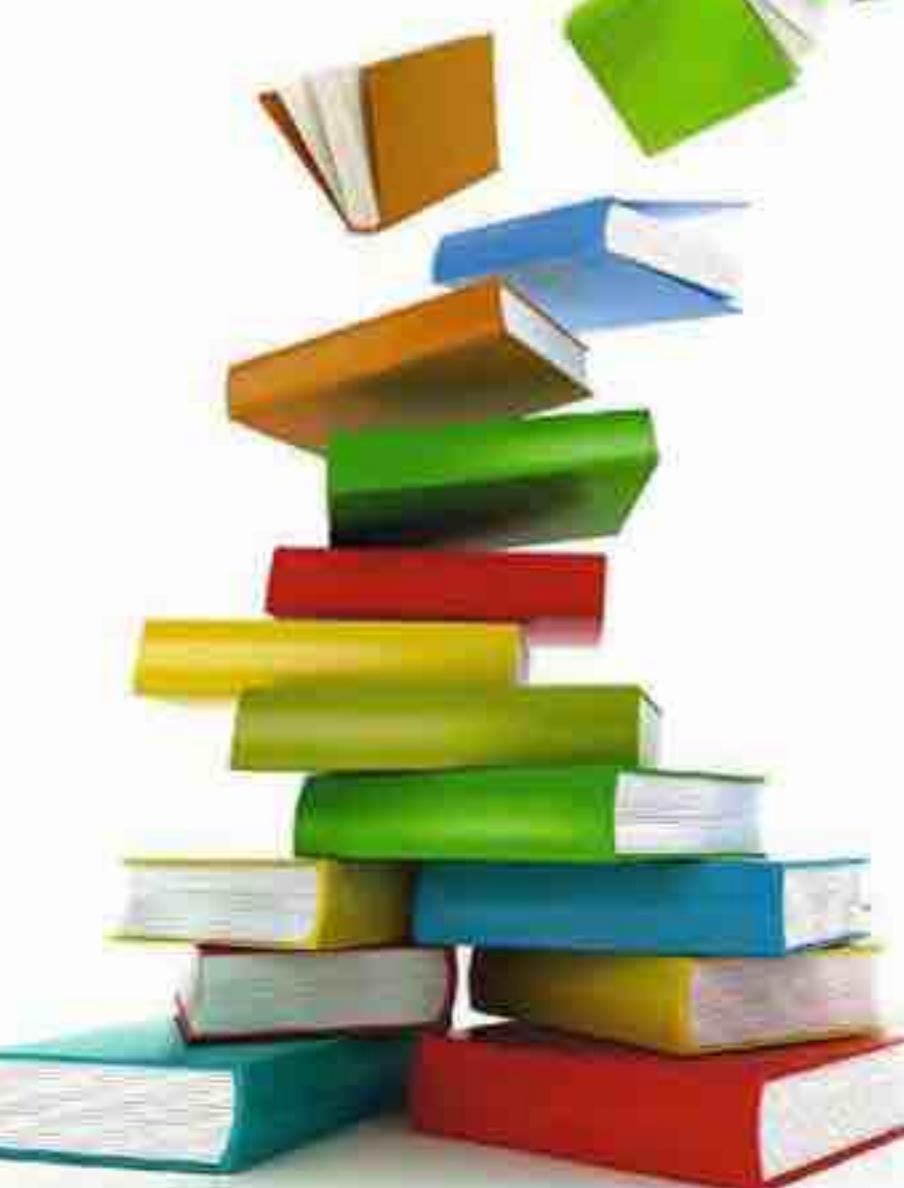
Avec le confinement, les livres numériques ont connu un certain essor. S'ils sont lisibles sur un smartphone ou une tablette, rien ne vaut le confort d'une liseuse dédiée. À condition qu'elle réponde à vos pratiques.

Imaginez : mettre tous les livres de votre bibliothèque dans la poche et lire ce que vous voulez quand vous le voulez ! Telle est la promesse des liseuses électroniques. Malheureusement, tous les modèles ne la tiennent pas toujours complètement.

L'AFFICHAGE XL À UN PRIX XXXL

Les diagonales d'affichage des liseuses de notre échantillon s'étirent de 6 pouces (un peu plus de 15 cm) à 8 pouces (un peu plus de 20 cm). Pour comparaison, celle du texte dans un livre de poche est d'environ 16 cm.

► **Les grandes diagonales** offrent plus de confort de lecture. En affichant aussi plus de texte, vous tournez moins souvent les pages. La grande taille est souvent



✓ 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.

	Amazon Kindle Oasis	Kobo Forma	Kobo Libra H2O
• Prix indicatif	250 € ^{(3) (4)}	280 € ⁽³⁾	180 €
• eLibrairie associée	Amazon	Fnac et Rakuten Kobo	Fnac et Rakuten Kobo
• Dimensions de l'appareil (HxLxP en mm)	160 x 142 x 9	178 x 161 x 11	159 x 145 x 12
• Poids	188 g	195 g	191 g
• Mémoire interne annoncée/disponible	8 Go/5,8 Go ^{(3) (4)}	8 Go/6,7 Go ⁽³⁾	8 Go/6,7 Go
• Port carte mémoire	Non	Non	Non
Écran			
• Diagonale d'écran	7 pouces	8 pouces	7 pouces
• Définition écran (pixels)	1680 x 1264	1920 x 1440	1680 x 1264
• Gestion de l'éclairage frontal	Automatique	Manuelle	Manuelle
• Gestion de la température d'éclairage	Automatique	Automatique	Automatique
• Gestion de la rotation écran	Automatique ⁽⁵⁾	Automatique	Automatique
Fonctionnalités			
• Dictionnaire français	Oui ⁽⁶⁾	Oui ⁽⁶⁾	Oui ⁽⁶⁾
• Traducteur pour l'anglais	Oui ⁽⁷⁾	Oui	Oui
Performances fonctionnelles (45 %)			
• Qualité d'affichage	+++	++	++
• Réactivité	+++	+++	+++
• Qualité de l'interface utilisateur	+++	+++	+++
• Mise en œuvre des fonctionnalités	+++	+++	+++
• Compatibilité à lire les formats numériques	+	++	++
Gestion des livres numériques (55 %)			
• Accès aux librairies concurrentes ⁽⁸⁾	Non	Non	Non
• Outils de recherche de titre	+++	+++	+++
• Lecture d'un livre	+++	+++	+++
• Lecture d'un fichier PDF	++	+	+
• Rangement des livres numériques	+++	++	++
NOTE GLOBALE (100 %)	17/20	16,5/20	16,5/20

Caractéristiques communes : technologie d'affichage E Ink, connexion WiFi. (1) Commercialisée à la Fnac sous l'appellation « Kobo by Kindle Oasis, 330 € pour Kobo Forma, 170 € pour Amazon Kindle Paperwhite » - (4) Existe aussi en version 4G avec 32 Go de mémoire d'autres langues. (8) Librairies de langue française.

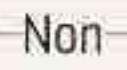
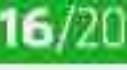
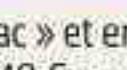
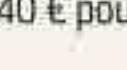
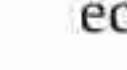
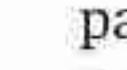
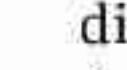
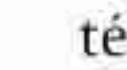
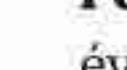
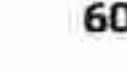
associée à une meilleure définition de l'écran (Amazon Kindle Oasis, Kobo Forma et Libra). Lorsque la définition est moindre, comme avec les modèles Amazon Kindle de base et Energy System, le contour des caractères sera plus "crénelé" si vous avez besoin d'agrandir la police de caractères.

► **Les prix font le grand écart.** C'est là que se fait sentir la taille

de l'affichage. Les grandes liseuses coûtent jusqu'à 210 € de plus que les 6 pouces (280 € pour la Kobo Forma contre 70 € pour l'inkBook).

UN CONFORT DE LECTURE EN TOUTE CIRCONSTANCE

► **L'éclairage frontal** permet de lire le soir ou en plein soleil. Même avec une luminosité convenable, cet

							
Kobo Clara HD ⁽¹⁾ 130 € Fnac et Rakuten Kobo 157 x 111 x 8 164 g 8 Go/6,8 Go Non	Vivlio Touch HD Plus 150 € Vivlio 162 x 108 x 7 160 g 16 Go/12,7 Go Non	Amazon Kindle Paperwhite 130 € ⁽³⁾ ⁽⁴⁾ Amazon 167 x 116 x 8 186 g 8 Go/6 Go ⁽³⁾ ⁽⁴⁾ Non	Vivlio Touch Lux 4 120 € Vivlio 162 x 108 x 7 157 g 8 Go/6,6 Go Micro SD	Amazon Kindle 80 € Amazon 160 x 114 x 9 167 g 4 Go/2,5 Go Non	Bookeen Diva 110 € Bookeenstore 156 x 122 x 11 226 g 16 Go/13 Go Non	Energy Sistem eReader Max 136 € - 164 x 117 x 8 162 g 8 Go/5,3 Go Micro SD	inkBook Classic 2 ⁽²⁾ 70 € Youboox 159 x 114 x 9 156 g 4 Go/1,8 Go Micro SD
6 pouces 1448 x 1072 Manuelle Automatique Non	6 pouces 1448 x 1072 Manuelle Manuelle Automatique Oui ⁽⁶⁾ Oui	6 pouces 1448 x 1072 Manuelle Manuelle Manuelle Oui ⁽⁶⁾ Oui ⁽⁷⁾	6 pouces 1024 x 758 Manuelle Non Manuelle Oui ⁽⁶⁾ Oui ⁽⁷⁾	6 pouces 800 x 600 Manuelle Non Manuelle Oui ⁽⁶⁾ Oui	6 pouces 1024 x 758 Manuelle Non Manuelle Oui ⁽⁶⁾ Oui	6 pouces 800 x 600 Non Non Manuelle Non	6 pouces 1024 x 758 Non Non Manuelle Non
                                 <img alt="checkmark" data-bbox="40 3825 75							

latéraux, comme c'est le cas de l'Amazon Kindle Oasis et des Kobo Libra/Forma. Droitiers et gauchers disposent ainsi d'une même facilité d'usage. C'est également agréable pour passer en mode paysage, surtout si la fonction est automatique (Kobo Libra/Forma et Vivlio).

➤ **La réactivité de la liseuse**, ainsi que la précision et la sensibilité de son écran tactile, participent grandement au confort d'utilisation. Les modèles Amazon et Kobo se montrent les meilleurs dans ce domaine. La seule déception est l'InkBook, sous Android, le plus lent.

➤ **La recherche d'un titre** est faite simultanément dans la bibliothèque de la liseuse et dans la librairie en ligne associée sur les modèles Amazon et Kobo. Les nombreux filtres des modèles Kobo affinent cette recherche. Les Amazon et la Bookeen ne sont pas en reste.

➤ **L'organisation des ebooks dans des collections** (ou des « étagères » comme chez Vivlio) est bien, voire très bien gérée sur la grande majorité des liseuses. Seules celles d'Energy Sistem et d'InkBook ne proposent pas cette fonctionnalité basique.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Les onze liseuses ont été jaugées par deux experts.** Chaque matériel a été jugé sur ses aspects techniques : qualité graphique, performances de l'écran tactile, réactivité de la liseuse et compatibilité aux formats de fichiers numériques.
- **Les experts ont évalué l'ergonomie générale**, c'est-à-dire sa prise en main, la facilité d'usage des boutons ou des commandes tactiles.
- **Enfin, ils ont testé les fonctions liées à l'exploitation des livres numériques** : gestion

de la bibliothèque, modes de recherche, confort et personnalisation de lecture, interactions avec le texte (annotation, surlignage, dictionnaires...) et toute la procédure d'achat, notamment le choix des sites marchands.

DES CATALOGUES VERROUILLÉS

➤ **Tous les fichiers numériques, y compris les livres**, ne sont pas lisibles sur toutes les liseuses. Les matériels les plus fermés sont les Amazon qui ne supportent que les fichiers aux formats .docx, .pdf, .txt et .jpg quand ils sont chargés directement ou que le service de conversion proposé par Amazon est utilisé. Quant aux ebooks et bandes dessinées, seuls ceux vendus sur Amazon y sont lisibles. Les détenteurs de bandes dessinées aux formats .cbz et .cbr

Confort de lecture et d'utilisation, seul bémol, le catalogue...

opteront plutôt pour un modèle Kobo. À noter que le catalogue de BD d'Amazon est riche.

➤ **L'univers clos d'Amazon** s'avère rédhibitoire pour ceux qui préféreraient acquérir leurs ouvrages sur les sites d'autres librairies. Hélas,

les pratiques des principaux concurrents s'en approchent. Vivlio verrouille sur la librairie en ligne du lieu d'achat de la liseuse (Cultura, Decitre, France Loisirs...). Kobo se restreint au catalogue de Rakuten Kobo, la Fnac et des librairies en ligne étrangères.

UNE MÉMOIRE RESTANTE PARFOIS LIMITÉE

La mémoire annoncée n'est pas celle disponible pour stocker les livres. Le système d'exploitation et les ebooks préinstallés prennent de la place. La surprise est parfois importante, comme avec l'Amazon Kindle Oasis, ou pire, avec l'InkBook. Avec un poids moyen de 500 ko, 2 000 ouvrages tiennent sur 1 Go. Mais il n'est pas rare de trouver des epub ou des fichiers Kindle qui avoisinent 5 Mo. De même, si vous chargez de nombreux autres types de fichier, l'espace peut manquer. Or, seuls trois modèles sont évolutifs : le Vivlio, l'Energy Sistem et l'InkBook. Pour ces deux derniers, c'est un bien faible atout au vu de leurs nombreuses lacunes. ●

PASCAL NGUYỄN. Ingénieur : THIERRY MARTIN

Le choix de 60 LES MEILLEURS MODÈLES

17/20 Amazon Kindle Oasis
250 €

Une liseuse XL qui affiche de très grandes performances.



16/20 Vivlio Touche HD Plus
150 €

Pour l'ensemble de ses fonctionnalités.



14,5/20 Amazon Kindle
80 €

L'essentiel à un prix abordable.



16/20 Kobo Clara HD
130 €

Un grand confort d'utilisation et une prise en main simple.



Librairies numériques

Attention au catalogue

Pratique

La liseuse ne laisse pas toujours le choix de la librairie en ligne. Un manque de liberté qui ne vous prive cependant pas de choix, la plupart étant bien fournies, comme nous avons pu le vérifier en étudiant neuf plateformes.

La force du livre numérique, par rapport à l'ouvrage papier, est sa disponibilité, aussi bien temporelle que spatiale : il est téléchargeable jour et nuit et où que vous vous trouviez. Un accès à Internet suffit.

TOUS LES TITRES NE SONT PAS DISPONIBLES

Toutefois, tous les livres publiés ne sont pas disponibles en version numérique. Soit par choix de l'éditeur, soit pour des raisons qui sont liées à votre appareil de lecture.

Explications.

Aujourd'hui, la plupart des ouvrages sortent simultanément en versions

papier et numérique. Les éditeurs ont, en parallèle, lancé la numérisation de leur fonds publié avant l'avènement du livre numérique. Lorsqu'un accord commercial est signé entre l'éditeur et la librairie en ligne (la plateforme de téléchargement), l'intégralité du catalogue est alors mise à disposition. Charge à cette dernière de classer les titres et de mettre en avant ceux de son choix. L'exhaustivité des catalogues dépend donc de ces accords avec les éditeurs.

Si une librairie en ligne n'a pas l'ouvrage recherché, il vous suffirait de vous rendre sur le site des concur-

entes, pensez-vous. Ce n'est pas toujours possible. C'est une limitation de l'univers du livre numérique qui peut rebuter. Les liseuses sont généralement "verrouillées" sur un marchand, qui est généralement le fabricant (la boutique d'Amazon pour le Kindle, par exemple). Les deux seules liseuses de notre échantillon qui n'imposent pas de librairie en ligne sont celles fonctionnant sous le système d'exploitation Android, à savoir Energy Sistem et InkBook. La première permet de télécharger les applis Google Play Livres, Kobo by Fnac, Rakuten Kobo, Cultura

Il n'est pas toujours possible d'aller sur un site concurrent...

Les résultats de notre enquête

Pourcentage de titres disponibles	amazon	kobo Fnac	Rakuten Kobo	Apple	vivlio	BOOKEEN store	CHAPITRE.COM	feedbooks	NUMILOG	youboox
Meilleures ventes	Amazon	Fnac Rakuten Kobo	Apple	Vivlio	Bookeen Store	Chapitre	feedbooks	Numilog	Youboox	
• Romans 2018 ⁽¹⁾	100 %	100 %	99 %	97 %	98 %	95 %	97 %	96 %	2 %	
• Essais 2018 ⁽¹⁾	91 %	92 %	90 %	92 %	86 %	84 %	83 %	83 %	2 %	
• Romans et essais 2019 ⁽²⁾	100 %	98 %	96 %	92 %	86 %	88 %	86 %	82 %	4 %	
Autres livres ⁽³⁾										
• Classiques ⁽⁴⁾ gratuits ⁽⁵⁾	95 %	33 %	86 %	69 %	74 %	69 %	74 %	24 %	93 %	
• Bandes dessinées 2018	65 %	65 %	63 %	49 %	14 %	39 %	12 %	37 %	0 %	
APPRÉCIATION ⁽⁶⁾	+++	+++	+++	+++	++	++	++	+	-	

(1) Liste publiée par *Livres Hebdo* (octobre 2019) : 100 romans, 100 essais et documents, 49 bandes dessinées. (2) 50 meilleures ventes 2019 (GfK- *Livres Hebdo*). (3) Non pris en compte dans l'appréciation

(4) Classiques de la littérature tombés dans le domaine public. (5) Par rapport à 42 titres présents sur Gallica. (6) Établie à partir des trois catégories des "meilleures ventes".

eBooks... C'est la plus ouverte des liseuses. Quant à InkBook, la librairie Youboox est préinstallée ; il est également possible de charger l'application Kindle d'Amazon. Hélas, ces deux liseuses obtiennent des notes très moyennes dans notre test. Quant aux autres matériels de lecture (ordinateurs, smartphones, tablettes), seuls ceux de marque Apple sont verrouillés sur le catalogue de la marque. Ceux fonctionnant sur Windows ou Android peuvent accéder aux sites d'achats et aux applis de lecture de leur choix.

LES PRINCIPAUX CATALOGUES ÉPLUCHÉS

Que les liseuses soient associées à une librairie en ligne, est-ce un drame en dehors du sentiment d'être prisonnier d'une marque ? Pour le savoir, nous avons étudié les catalogues proposés nativement avec les liseuses de notre essai ainsi que celui d'autres plateformes pour comparaison. Nous avons recherché, en février 2020, la présence d'une sélection d'ouvrages grand public (au total 341, répartis dans plusieurs catégories).

Il s'avère que les catalogues d'Amazon, de Kobo et Vivlio (dont les liseuses sont bien notées dans notre essai) combleront la très grande majorité des lecteurs pour ce qui

La lecture numérique, un virus contagieux

• **Le confinement a eu un effet sur les ventes de livres numériques.** « *Ils ont été un recours pour les lecteurs qui ne pouvaient*

plus se rendre en librairie », explique Virginie Clayssen, directrice en charge de l'Innovation chez Éditis et présidente de la commission numérique du Syndicat national de l'édition (SNE). S'il est trop tôt pour disposer de chiffres précis, la tendance « *laisse entrevoir entre 75 et 100 % d'augmentation* » sur le premier mois de confinement par rapport à la même période

l'an passé, estime la représentante du SNE. Un coup de fouet certain ! • **Est-ce à dire que le livre numérique a définitivement conquis de nouveaux lecteurs ?** Pas sûr, ce choix ayant surtout été contraint par le confinement... En 2018, donc avant la pandémie de Covid-19, le livre numérique du segment littérature représentait moins de 5 % du chiffre d'affaires des éditeurs.



est des nouveautés. Les taux de présence des livres numériques par rapport au corpus papier sont très élevés, à quelques exceptions près. Rakuten Kobo/Fnac et Numilog semblent ainsi ne pas apprécier la gratuité... Pour la catégorie des classiques tombés dans le domaine public, ils n'affichent que des taux de 33 % et de 24 % respectivement. Le catalogue de Youboox fait, lui, très pâle figure sur toute la ligne. Quant aux détenteurs de matériel Apple, ils bénéficient également d'un catalogue parmi les plus complets du marché.

15 € en numérique, contre 9 € en poche : la mauvaise surprise !

Une autre surprise constatée tient à la différence entre le prix d'un livre numérique et à sa version papier.

LE LIVRE DE POCHE CHANGE LA DONNE

La politique tarifaire des éditeurs varie. Chez Hachette Livre, « le prix d'une nouveauté en version numérique est 25 à 30 % inférieur à son prix en grand format », assure Myriam Simonneaux, adjointe au directeur de la

communication. Dès qu'un livre devient disponible en version poche, le prix de sa version numérique s'aligne sur son prix. »

Nos relevés confirment que les prix des versions numériques par rapport au grand format papier sont plus bas de 35 à 45 %. En revanche pour le livre de poche, nous avons constaté des prix 30 % plus élevés pour les versions numériques ! Exemples avec deux romans : *Le Manuscrit inachevé*, de F. Thilliez (Fleuve Éditions) coûtait 17,99 € en version numérique lors de nos relevés et *La Femme à la fenêtre*, de A. J. Flinn (Les Presses de la cité), 14,99 €, alors tous deux sont disponibles en poche à moins de 9 €. La version dématérialisée coûte plus cher que la version poche. Un comble... •

PASCAL NGUYỄN. Ingénieur : THIERRY MARTIN

À retenir

- **Le confort de lecture et d'utilisation est au rendez-vous : à l'exception du dernier modèle de l'essai, il n'y a pas vraiment de mauvaise liseuse.**
- **Les liseuses avec de grands écrans (7 ou 8 pouces) sont plus confortables mais beaucoup plus chères.**
- **Le prix du livre numérique est unique, quelle que soit la plateforme. Mais il est parfois supérieur à celui de la version papier lorsque le livre est publié en poche.**

LE MÊME PRIX, QUELLE QUE SOIT LA PLATEFORME

« La loi impose que le prix d'un livre soit fixé par l'éditeur, indique Virginie Clayssen, présidente de la commission numérique au SNE et présidente de l'innovation numérique chez Éditis. Cela implique que c'est le même prix partout, sur Amazon comme à la Fnac ou sur n'importe quelle librairie en ligne. » Pas de surprise de ce côté-là. En revanche, les grands classiques se trouvent parfois à différents prix, selon l'éditeur qui le propose.

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

15

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

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

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Familles de France

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

Familles Rurales

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

Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers des transports)
32, rue Raymond-Losserand,
75014 Paris. TÉL.: 01 43 35 02 83
E-MAIL: contact@fnaut.fr
INTERNET: www.fnaut.fr

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

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

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

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

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

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

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

BRETAGNE

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

CENTRE-VAL DE LOIRE

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

GRAND EST

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

HAUTS-DE-FRANCE

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

ÎLE-DE-FRANCE

CTRC Île-de-France
100, boulevard Brune, 75014 Paris.
TÉL.: 01 42 80 96 99
INTERNET: www.ctrcc-iledefrance.fr

NORMANDIE

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

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

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur
23, rue du Coq, 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.

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° 559 (Mai-Juin 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Huiles
- Sièges auto
- Perceuses-visseuses



N° 558 (Avril 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 557 (Mars 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 556 (Février 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Lessives
- Écouteurs sans fil
- Vins de Bordeaux bio



N° 555 (Janvier 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 554 (Déc. 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 553 (Nov. 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Doudounes
- Gants démaquillants
- Assistants vocaux



N° 552 (Octobre 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Biscuits
- Radiateurs électriques
- Services consommateurs



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.
- Epices, 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

+ 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

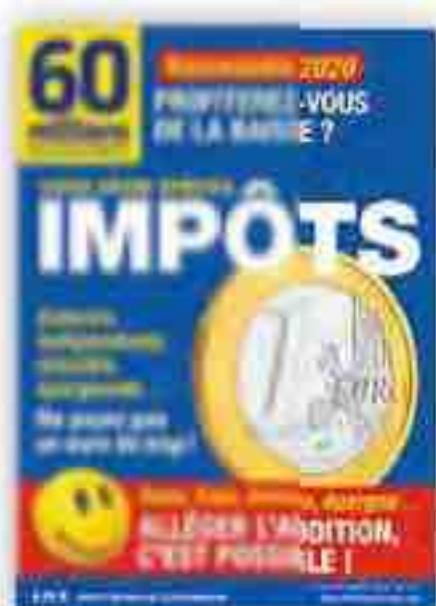
Des guides pratiques et complets sur les sujets de la vie quotidienne



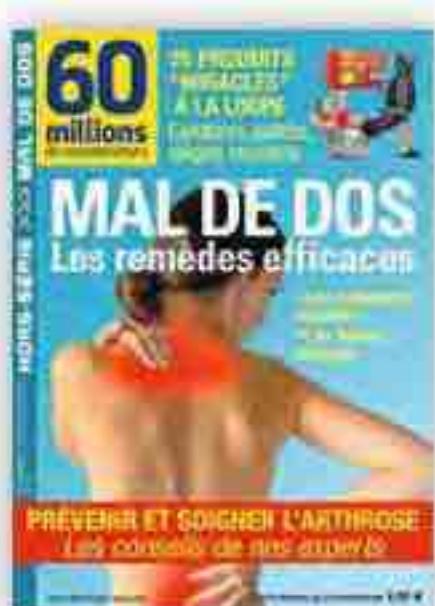
HS 131S
(Mai 2020)
6,90 €



HS 203
(Avril 2020)
6,90 €



HS 202
(Février 2020)
6,90 €



HS 201
(Décembre 2019)
6,90 €



HS 130S
(Novembre 2019)
6,90 €



HS 200
(Octobre 2019)
6,90 €



HS 129S
(Août 2019)
6,90 €



HS 199
(Juillet 2019)
6,90 €



HS 198
(Avril 2019)
6,90 €



HS 196
(Décembre 2018)
6,90 €

60 millions de consommateurs

Vos droits au quotidien

GUIDE PRATIQUE Edition 2020



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

560

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 131S <input type="checkbox"/> HS 203 <input type="checkbox"/> HS 202 <input type="checkbox"/> HS 201 <input type="checkbox"/> HS 130S <input type="checkbox"/> HS 200 <input type="checkbox"/> HS 129S <input type="checkbox"/> HS 199 <input type="checkbox"/> HS 198 <input type="checkbox"/> HS 196	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 559 <input type="checkbox"/> N° 558 <input type="checkbox"/> N° 557 <input type="checkbox"/> N° 556 <input type="checkbox"/> N° 555 <input type="checkbox"/> N° 554 <input type="checkbox"/> N° 553 <input type="checkbox"/> N° 552 <input type="checkbox"/> N° 551 <input type="checkbox"/> N° 550 <input type="checkbox"/> N° 549	4,80 €		
Pour ranger vos revues	<input type="checkbox"/> Reliure(s) pour les mensuels <input type="checkbox"/> Coffret(s) pour les hors-séries	10 € l'unité		
Frais de port		1 € par produit		
			TOTAL	

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____

Email : _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

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

N° : _____

Expire fin : _____

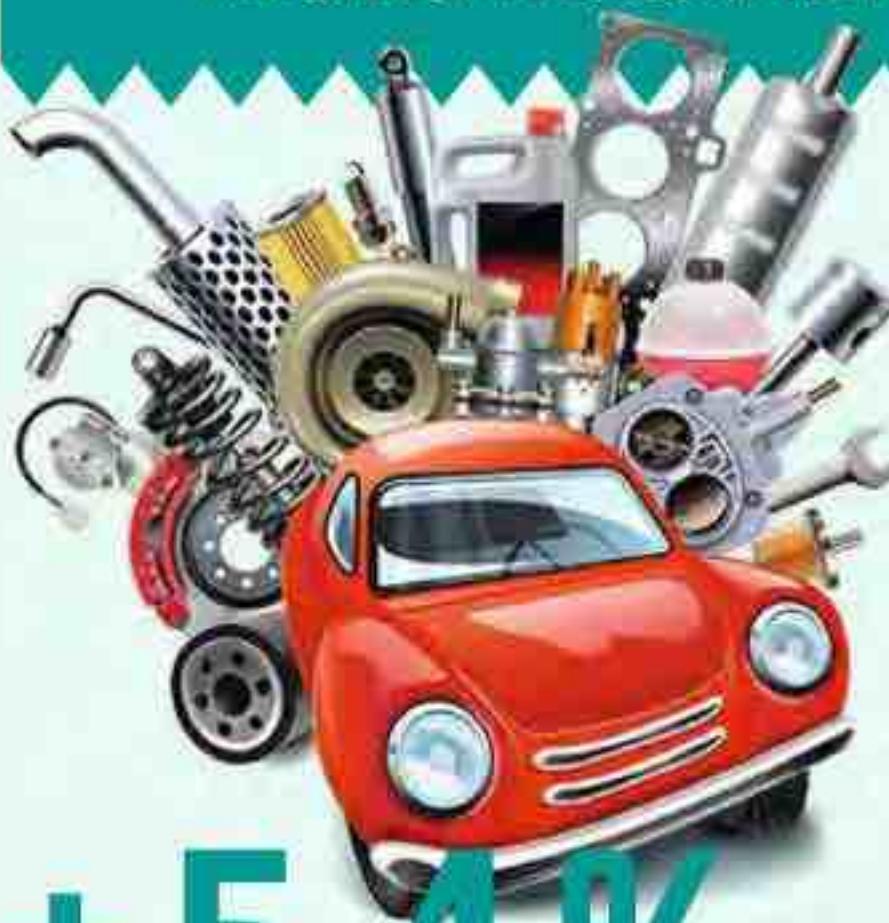
Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/10/2020. 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



+5,4 %

C'est l'augmentation du budget annuel d'un automobiliste en 2019, selon l'Automobile Club Association qui suit le coût d'usage de quatre véhicules : une Renault Clio essence, une Peugeot 308 diesel, une Dacia Logan diesel et une Toyota Prius hybride.

Changer la chaudière en toute sérénité

réfléchir à changer la chaudière avant qu'elle ne flanche est l'occasion de se poser les bonnes questions (chaudière ou pompe à chaleur, gaz ou bois...). La plaquette éditée par l'Agence qualité construction, l'Agence nationale pour l'information sur le logement et l'Institut national de la consommation est d'un précieux soutien. Elle est gratuite sur inc-conso.fr ou auprès de l'INC, Virginie Potiron, 18 rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15.●

AFFAIRE JUGÉE

Une copropriété peut interdire les enseignes commerciales

Une copropriété avait décidé, dans son règlement, l'interdiction d'apposer des enseignes sur la façade. Le locataire d'un lot à usage commercial était passé outre cette interdiction et en avait fait poser une. Le syndicat des copropriétaires l'avait alors assigné à la retirer. Le locataire s'y est opposé, arguant que c'était contraire à la destination partiellement commerciale de l'immeuble, qui comporte des boutiques en rez-de-chaussée. L'argument a été rejeté par la Cour de cassation dans son arrêt du 26 mars 2020 (troisième chambre civile, pourvoi n° 18-22-441) qui a justifié cette décision par le fait que l'immeuble était situé dans un périmètre architectural protégé.●

La baisse des frais de notaire attendra

Alors qu'elle devait entrer en vigueur le 1^{er} mai, la baisse des tarifs des notaires, de 1,9 % en moyenne, a été reportée au 1^{er} janvier 2021 par un arrêté publié le 29 avril. Une décision justifiée par des circonstances exceptionnelles provoquées par l'épidémie de Covid-19 et ses conséquences, notamment sur l'activité des professions réglementées du droit.●

Nouveau régime fiscal pour les heures supplémentaires

Les heures supplémentaires réalisées par un salarié depuis le 1^{er} janvier 2019 sont exonérées d'impôt sur le revenu, dans une limite annuelle de 5000 €.

La loi de finances rectificative, adoptée fin avril, a porté celle-ci à 7500 € pour

les heures effectuées entre le 16 mars et la fin de la période d'urgence sanitaire, fixée au moment où nous écrivons au 10 juillet. Le montant exonéré sur les seules heures réalisées en dehors de cette période reste plafonné à 5000 €. Rappelons que le dispositif concerne l'ensemble des salariés du secteur privé (y compris les salariés agricoles), les agents de la fonction publique (titulaires ou non) et les salariés relevant des régimes spéciaux.●





Prudence avec le prêt relais !

Pour acheter un logement avant d'avoir réussi à vendre l'ancien, souscrire un crédit à différé de remboursement n'est pas sans risque, surtout en ce moment...

Mutation professionnelle, rupture familiale, naissance... ces occasions peuvent contraindre à déménager rapidement. Mais avec la crise sanitaire, la vente peut prendre du temps. Si vous souhaitez acheter avant d'avoir vendu, la solution passe par un prêt relais. Ce crédit est accordé pour un montant plafonné à 70 % de l'estimation de la valeur du logement à vendre, avec un différé de remboursement d'une durée habituelle de douze mois. « Le taux varie de 1 à 1,5 % », indique-t-on chez Artémis courtage. Il permet de financer l'achat du nouveau logement. Au moins en partie.

Crédit complémentaire

Si le nouveau bien convoité coûte plus de 70 % de la valeur de l'ancien et que vous ne disposez pas d'apport suffisant, la souscription d'un second crédit

– ordinaire – s'impose pour compléter le financement. L'emprunteur ne rembourse que les seuls intérêts du prêt relais pendant la période de différé. S'il cède son bien avant le terme, il peut rembourser le capital emprunté, ce qui clôture le contrat.

Négocier un différé

Mais faute d'avoir réussi à conclure avec un acheteur dans les douze mois suivants, il devra commencer à rembourser les mensualités. Une situation dramatique pour les ménages ne disposant pas de revenus suffisants. En pareil cas, la seule voie de secours consiste à prendre contact avec sa banque : « Il est assez facile de négocier une prolongation du différé de remboursement pour une seconde période de douze mois », avance Ludovic Huzieux, dirigeant d'Artemis courtage. • G. M.

ÉNERGIE

Des mesures de soutien pour les factures

Les deux principaux fournisseurs d'énergie, EDF et Engie, ont annoncé des mesures pour aider leurs clients qui connaissent des difficultés créées par la crise du Covid-19. Les pouvoirs publics avaient prolongé d'abord jusqu'à la fin du mois de mai, puis jusqu'au 10 juillet, la trêve hivernale, pendant laquelle il ne peut y avoir de coupures de courant. EDF s'est engagé d'emblée à ne pratiquer ni interruption ni réduction de puissance en cas d'impayés jusqu'au 1^{er} septembre 2020. Il a également renoncé à toute pénalité pour retard de paiement. Engie, de son côté, a remboursé deux mois d'abonnement (avril, mai) à 600 000 clients titulaires d'un contrat d'électricité et bénéficiaires d'un chèque énergie ou d'une aide du Fonds de solidarité logement. Les deux fournisseurs d'énergie ont pris un engagement : proposer des aménagements de paiement en cas de difficultés. •



Tableau de bord

44 100 €

LE BAS DE LAINE DES FRANÇAIS

C'est le montant moyen du patrimoine financier, excluant donc l'immobilier, des ménages selon le baromètre de l'épargne de l'Autorité des marchés financiers (mai 2020). Il repose sur une enquête auprès de 1000 foyers représentatifs de la population. Faire face à d'éventuelles dépenses non prévues reste le premier motif d'épargne pour 83 % des foyers.

Pour 76 %, il s'agit d'anticiper les frais d'un éventuel pépin de santé. Et 75 % mettent de l'argent de côté en pensant au risque "dépendance" pour leurs vieux jours. La préparation de la retraite arrive en quatrième position (71 %). •

Montant de l'épargne financière	Part des épargnantes
• Moins de 10 000 €	24 %
• Entre 10 000 et 30 000 €	33 %
• Entre 30 000 et 50 000 €	15 %
• Entre 50 000 et 100 000 €	11 %
• Plus de 100 000 €	10 %

Le total est inférieur à 100 %, 7 % des personnes interrogées ne se prononçant pas.

Du bon usage du découvert bancaire

En cas de difficultés de trésorerie, est-il conseillé de négocier un découvert avec son banquier ?

Oui, c'est vivement recommandé. Mieux vaut le contacter pour lui exposer votre problématique et solliciter une autorisation de découvert ponctuelle ou pour une période indéterminée. En effet, l'autorisation de découvert n'est pas automatique. Vous éviterez ainsi des frais en cascade, le risque de rejet de chèque et, au final, l'interdiction bancaire. Et votre taux de découvert, qui peut atteindre les 21 %, sera divisé par deux et plus, ce qui allègera le coût total des agios.

Toutes les banques proposent-elles ce type de facilité de trésorerie ?

Non, certaines néo-banques, en particulier, ne proposent pas de découvert à leurs clients. C'est aussi le cas si votre compte est équipé uniquement d'une carte bancaire dite "à autorisation systématique" : avec ce type de CB, votre banque vérifie le solde de votre compte avant chaque opération, et la rejette si son montant dépasse la somme disponible.

Le banquier peut-il refuser une demande de découvert ?

Oui. Le droit à découvert n'existe pas ! Le refus du banquier peut être dicté par l'état de vos finances ou par votre situation personnelle (interdit bancaire, tutelle, curatelle...). Même en cas de découvert autorisé, votre banque peut revenir sur sa décision et réduire, voire supprimer la facilité de caisse accordée. Un conseil : anticipez et évitez de dépasser le montant de votre découvert autorisé. •

* Institut national de la consommation

➔ Retrouvez la fiche pratique *Le découvert*, sur le site inc-conso.fr.



par Corinne Lamoussiére-Pouvreau,
juriste à l'INC*

Les dons aux associations favorisés

Pour favoriser la générosité publique, le gouvernement augmente l'avantage fiscal pour les dons aux associations d'aide aux personnes en difficulté (fourniture de repas ou de soins médicaux ou aide au logement). Les dons réalisés en 2020 seront retenus dans la limite de 1000 €, contre 546 € en 2019, pour calculer le crédit d'impôt de 75 %. Soit un avantage fiscal maximal de 750 € (75 % de 1000 €) contre 409 € en 2019 (75 % de 546 €). •



Pensez à relever le compteur

Le médiateur national de l'énergie a rappelé, début mars, l'utilité des autorelevés lors d'un changement de contrat. Il avait été saisi par une cliente qui venait de passer d'un contrat de gaz au tarif réglementé vers une offre à prix de marché. Sa facture de résiliation a été sous-estimée car le fournisseur l'a établie à partir d'un index relevé quatre mois plus tôt. Sa consommation a été reportée sur le nouveau contrat, générant une facture élevée que la cliente contestait. Le médiateur a recommandé au fournisseur de réclamer un auto-relevé du compteur lors des changements. Les tarifs réglementés du gaz devant disparaître en 2023, les litiges risquent d'être nombreux. •

TRANSPORTS URBAINS

50 € pour réparer son vélo et se remettre en selle

L'Etat a mis en place, depuis le 11 mai, une prime à la réparation d'un vélo de 50 € pour inciter les Français à se déplacer en deux-roues. Il suffit de télécharger un formulaire sur coupdepoucevelo.fr puis de prendre contact avec l'un des réparateurs ou des ateliers d'autoréparation affiliés, indiqués sur le site. Le commerçant déduira la prime de 50 € du montant de la facture, qui lui sera ensuite versée par l'Etat.

Le programme Coup de pouce vélo, conduit en partenariat avec la Fédération des usagers de la bicyclette, propose aussi une formation gratuite « *Remise en selle* » d'une durée d'une heure, dispensée par un moniteur agréé : conduite en ville, reprise en main du vélo et initiation à son entretien... •



Carte bancaire 50 € sans taper le code

Pratique

À la faveur de la lutte contre la pandémie de Covid-19, le plafond d'un paiement sans contact a été relevé à 50 €. L'occasion de détailler les modalités d'un moyen de paiement qui a longtemps été critiqué.

Après des années de mauvaise presse, le paiement par carte bancaire sans contact voit son blason redoré par le Covid-19. Il évite à chacun de nous de manipuler pièces et billets, de pianoter sur les terminaux des commerçants, et limite ainsi le risque de transmission du coronavirus. Pour autant, peut-on l'utiliser sans réserve ?

DES LIMITES VARIABLES SELON LES BANQUES

La très grande majorité des cartes bancaires intègre cette fonctionnalité – le pictogramme avec quatre ondes (») figure alors sur l'une de ses faces. « Si le commerçant est équipé, vous pouvez régler vos achats jusqu'à 50 €, depuis le 11 mai, contre 30 € auparavant », rappelle Marie Degrand-Guillaud, directrice déléguée du service bancaire Nickel. En pratique, cette fonction permet d'effectuer vos emplettes sans composer votre code secret à quatre chiffres pour valider le paiement.

BON À SAVOIR

Certains banques (Hello bank !, Nickel...), trop peu nombreuses, proposent un service pour activer/désactiver la fonction sans contact en temps réel. Ceux qui craignent le piratage peuvent acheter un étui de protection qui, à la manière d'une cage de Faraday, rend la fonction sans contact inopérante en bloquant les ondes (voir n° 534, février 2018).



Le paiement sans contact est fortement recommandé dans la plupart des commerces.

Toutefois, la saisie du code peut être exigée même pour un petit montant. En effet, il existe un autre plafond que celui des 50 €, variable selon les banques, qui s'applique au cumul des paiements sans contact. Il est, par exemple, fixé à 100 € chez Fortuneo banque ou à dix paiements sans contact successifs et à 150 € chez Nickel, LCL et au Crédit Agricole. Chez Boursorama Banque, la limite est de trente achats successifs. À savoir : pour réinitialiser les plafonds de votre carte et utiliser à nouveau la fonction sans contact, il suffit d'effectuer une opération avec frappe du code (retrait d'argent ou achat). En cas de vol ou de perte de la carte, vous devez faire opposition dans les

plus brefs délais et vous rapprocher de votre banque.

EN CAS DE VOL, LA BANQUE REMBOURSE

Si l'on craint d'être exposé à d'avantage de risque, la Société générale rappelle qu'« il n'y a aucun "reste à charge" pour le client dans le cas de transactions frauduleuses réalisées sans saisie du code secret. Les sommes indûment débitées sont intégralement remboursées par la banque. » En cas de débit litigieux, vous disposez de 13 mois (70 jours pour les transactions hors Europe) pour contester une opération non autorisée auprès de votre banque. • LAURENCE OLLIVIER Juriste : CORINNE LAMOUSSIÈRE-POUVREAU

Litiges du quotidien Justice, mode d'emploi

Pratique

Pour faire valoir ses droits, un passage devant le juge s'avère parfois nécessaire. Encore faut-il savoir comment s'y prendre. Depuis début 2020, c'est le tribunal judiciaire qu'il faut saisir. Et une procédure amiable est souvent obligatoire, au préalable.

La réforme de la justice, entrée en vigueur le 1^{er} janvier, modifie en profondeur l'organisation et le mode de saisine des tribunaux civils. Elle crée le tribunal judiciaire, qui remplace le tribunal d'instance et le tribunal de grande instance. Il est compétent pour la plupart des litiges de la vie courante : consommation, immobilier, différend avec une banque, un fournisseur d'énergie, vos voisins... Voici les cinq nouvelles règles du fonctionnement de la justice pour faire valoir vos droits.

Règle n°1

Adressez-vous au service d'accueil unique

Parmi les nouveautés, un service d'accueil unique du justiciable (Sauj), présent au sein de chaque tribunal judiciaire. Ses missions : faciliter l'accès au droit, notamment en vous informant sur les procédures et en recevant vos demandes et pièces justificatives pour les transmettre au service *ad hoc*. Il peut traiter votre demande d'aide juridictionnelle, si vous êtes concerné.

Autre innovation : un portail du justiciable, accessible en ligne (rendez-vous sur justice.fr, puis cliquez

sur Mon espace personnel), vous permet – sous conditions – d'accéder aux décisions de justice vous concernant.

Règle n°2

Vérifiez si une médiation préalable s'impose

Pour de très nombreux litiges du quotidien, vous ne pouvez pas saisir d'emblée le tribunal. Vous devez, au préalable, avoir tenté une procédure amiable de résolution des litiges, en faisant appel à un conciliateur de justice, à un médiateur ou via une procédure participative (voir encadré ci-dessous). C'est le cas pour les demandes portant sur un montant inférieur ou égal à 5 000 € et les conflits de voisinage. Ces derniers recouvrent les

problèmes de bornage, de distance de plantation, de servitude et de curage des fossés et canaux ainsi que ceux nés à l'occasion de travaux.

Il ne s'agit pas d'une incitation, mais bien d'une obligation. Court-circuiter cette étape constitue un motif d'irrecevabilité pour le juge qui pourra refuser d'étudier votre affaire.

Règle n°3

Respectez l'organisation des tribunaux

Engager une procédure en justice pour régler un litige de la vie quotidienne nécessite, évidemment, de suivre une procédure. Vous devez d'abord passer par le tribunal judiciaire avant, éventuellement,

Médiation et conciliation : pas toujours gratuites

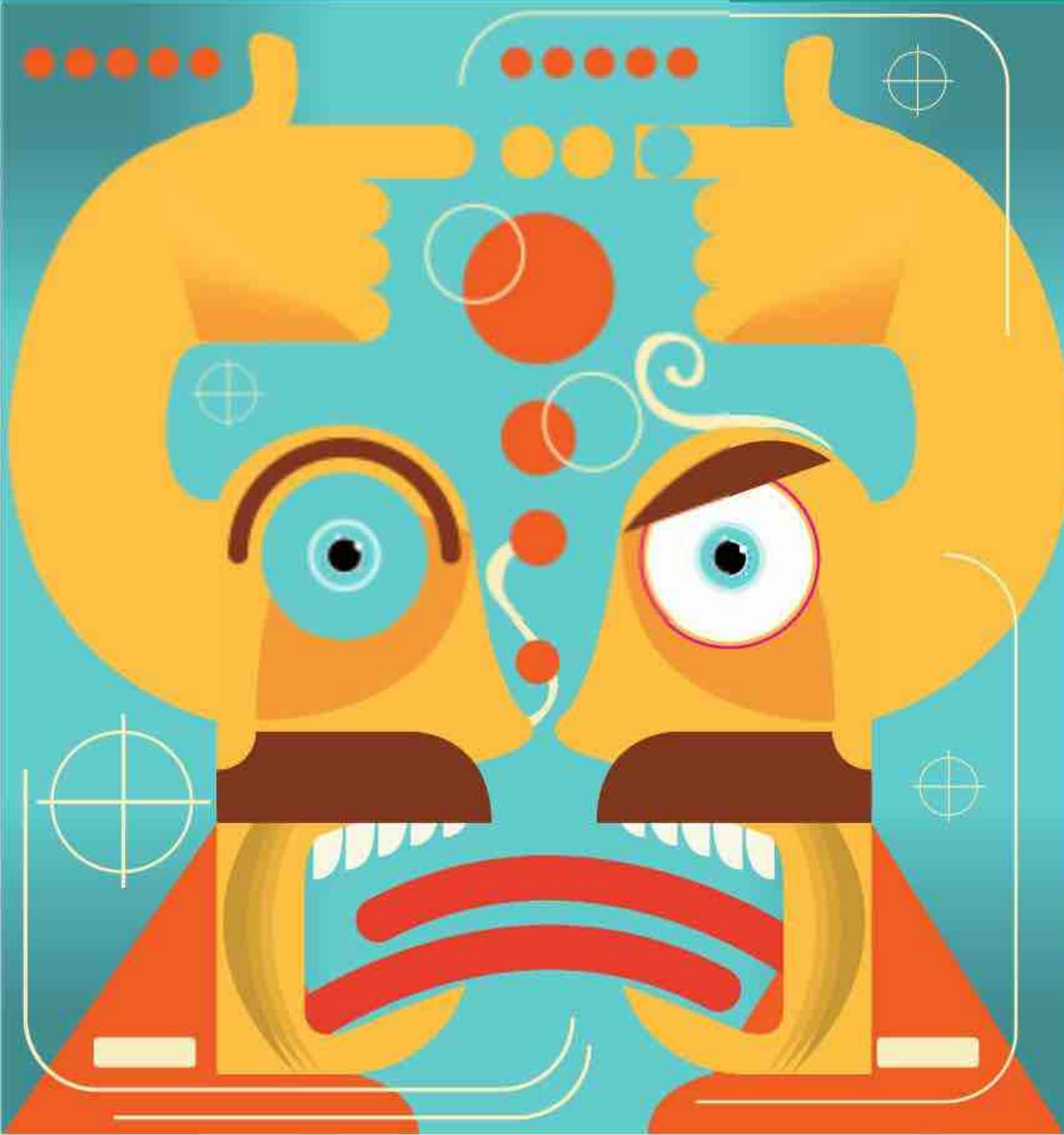
- **L'obligation, avant de saisir le tribunal judiciaire, de recourir à un mode de résolution amiable pour les litiges jusqu'à 5 000 €, soulève la question du coût des prestations. Car si le recours aux conciliateurs de justice (conciliateurs.fr/Trouver-une-permanence)**

et aux médiateurs de la consommation, pour les litiges opposant professionnels et consommateurs*, est gratuit, ce n'est pas le cas des solutions privées.

- **Un conseil donc, redoublez de vigilance.** Et renseignez-vous sur les tarifs pratiqués,

notamment avant de vous lancer dans une procédure participative réalisée par un avocat ou de cliquer sur l'offre en ligne d'une plateforme de résolution amiable des litiges.

* Les coordonnées du médiateur de la consommation figurent dans le contrat du professionnel concerné. Liste complète sur www.economie.gouv.fr/mediation-conso



de faire appel devant la cour d'appel, si la décision rendue ne vous est pas favorable ou ne vous donne pas totale satisfaction. Ensuite, une fois l'appel effectué, votre ultime recours passe par la saisine de la Cour de cassation. Attention ! Si le montant de votre demande est inférieur ou égal à 5 000 € (contre 4 000 € auparavant), faire appel n'est pas possible. La seule possibilité est de se pourvoir en cassation. Mais la Cour de cassation n'est pas compétente pour rejuger votre affaire. Sa saisine n'est possible que pour lui soumettre des questions de droit et/ou de procédure. De plus, vous devrez contacter un avocat spécialisé dit « avocat au Conseil d'État et à la Cour de cassation ». Cela peut vous coûter davantage en honoraires d'avocat que le montant du préjudice subi...

Règle n° 4

Saisissez le tribunal dans les règles

Tout dépend de la somme en jeu dans votre dossier.

- Si elle est inférieure ou égale à 5 000 €. Il existe une procédure de saisine simplifiée : la « requête aux fins de saisine du tribunal judiciaire ». Pour y recourir, il vous suffit de vous procurer le Cerfa n° 16042*01, soit en vous rendant au greffe du tribunal judiciaire, soit sur service-public.fr. Complétez la requête, expliquez et détailliez votre différend, développez vos arguments et adressez-la au Saaj. Dans cette hypothèse, l'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire.
- Si elle est comprise entre 5 000 € et 10 000 €. Théoriquement, vous pouvez vous défendre seul. Vous devrez

BON À SAVOIR

Le confinement a perturbé le fonctionnement normal de la justice. Pour en tenir compte, les délais à respecter pour défendre vos droits ont été prolongés. C'est le cas s'ils arrivaient à échéance pendant l'état d'urgence sanitaire ou dans le mois suivant sa fin, soit entre le 12 mars et le 10 juillet 2020. Renseignez-vous auprès d'un professionnel du droit.

alors contacter un huissier de justice afin qu'il délivre une assignation à votre adversaire – vous pouvez la rédiger vous-même. En pratique, il reste vivement recommandé de vous faire accompagner par un professionnel du droit.

- Si elle est supérieure à 10 000 €. Le recours à un avocat est obligatoire. C'est lui qui se charge des formalités de saisine au tribunal et de délivrance de l'assignation à votre adversaire.

Règle n° 5

Choisir une procédure avec ou sans audience

Si la perspective de prendre la parole en public ou de vous rendre au tribunal vous dérange, sachez que vous pouvez désormais choisir une procédure sans audience. Si votre adversaire accepte cette option, qui a vocation à se généraliser d'ici 2022, vous n'aurez pas à vous déplacer au tribunal judiciaire. Votre affaire sera jugée sur dossier. Tous les échanges éventuels se feront par envoi de courriers recommandés avec avis de réception. Dans ce cas, il est essentiel d'envoyer un dossier complet et étayé. Si votre différend a fait l'objet d'une tentative préalable de médiation ou de conciliation, n'oubliez pas de transmettre au juge le document justifiant cette démarche. •

LAURENCE OLLIVIER
Juristes : P. FOUCHER ET V. POTIRON

Logement

Rester bien au frais sans climatisation

Enquête

Le réchauffement climatique impose de se préoccuper davantage du "confort d'été" chez soi. Des solutions existent pour conserver la fraîcheur sans recourir à la climatisation, malgré les canicules..

Quand vous lirez ces lignes, la première canicule de l'été 2020 aura-t-elle eu lieu, ou sera-t-elle à venir ? Les vagues de chaleur ne sont plus des épisodes exceptionnels. Nous en avons connu deux d'une intensité hors norme l'an dernier, selon Météo France. Le réchauffement climatique est bien à l'œuvre. Les conclusions du rapport de Jean Jouzel de 2014 sur le climat se confirment de mois en mois : hausse des températures moyennes, diminution du nombre de jours anormalement froids en hiver et augmentation du nombre de jours de vague de chaleur l'été.

LES CLIMATISEURS, TRÈS ÉNERGIVORES

Lorsque le thermomètre s'affole, nous avons le réflexe de mettre en marche la climatisation : dans la voiture, au bureau ou à la maison. Pas question ici d'être farouchement anti-clim. Dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) par exemple, une grande salle climatisée est indispensable pour les résidants.

Mais le développement de la climatisation pose problème. D'abord parce que ces appareils renvoient la chaleur vers l'extérieur et qu'ils contribuent au réchauffement général des villes. Ils sont aussi énergivores. L'Agence internationale de l'énergie (AIE) s'est alarmée du développement de la climatisation dans un rapport publié en 2018. Le nombre de clima-

La priorité est de protéger le logement des rayons du soleil.

tiseurs devrait tripler d'ici à 2050 et représenter une consommation électrique équivalente à celle de la Chine et de l'Inde aujourd'hui ! La climatisation émet aussi des gaz à effet de serre en cas de fuite des fluides frigorigènes. Elle assèche les yeux et les narines. Enfin, elle est bruyante, ce qui crée un cercle vicieux : pour ne pas subir le bruit du climatiseur des voisins, on ferme ses fenêtres, ce qui incite à s'équiper d'une... climatisation.

C'est l'été sous les toits

La bonne isolation d'une toiture contribue à freiner le réchauffement des combles. « Il faut privilégier les fibres de bois ou la ouate de cellulose, surtout si les combles sont aménagés, estime Jacques Le Bart, du bureau d'études Eneide. Ces isolants sont plus lourds et se laissent traverser moins rapidement par la chaleur que la laine de verre. » Mais pour Isover, filiale de Saint Gobain, « la nature de l'isolant a un impact faible ». Une étude réalisée à sa demande par un laboratoire suisse en 2008 montre « un écart maximal de 0,9 °C » avec différents isolants, l'avantage allant aux fibres de bois. Le représentant d'Isover préfère donc



insister sur les autres paramètres clés comme des fenêtres de toit protégées des rayons du soleil et une ventilation efficace. Pour en avoir le cœur net, une étude en conditions réelles serait vraiment la bienvenue.



Une pergola bien ombragée constitue une zone de fraîcheur utile aux abords de la maison pour éviter qu'elle ne chauffe trop.

D'autres solutions existent. « Pour se passer de clim, il faut limiter le réchauffement du bâtiment dans la journée et faciliter son refroidissement la nuit », résume Jacques Le Bart, gérant du bureau d'études Eneide et formateur sur le confort d'été.

Premier objectif, éviter que ça chauffe. Cela implique d'abord de protéger le logement des rayons du soleil. Cette préoccupation devrait être présente dès la conception. Mais c'est plutôt l'inverse que l'on constate depuis une vingtaine d'années.

LES BÂTIMENTS DOIVENT ÊTRE REPENSÉS

La priorité a été donnée au confort d'hiver et à la réduction des consommations d'énergie. Architectes et promoteurs ont cherché à maximiser l'isolation thermique, les apports solaires et l'éclairage naturel. Résultat : des maisons étanches

Les maisons à grandes baies vitrées créent un effet de serre en été.

avec des grandes baies vitrées orientées sud/ouest qui créent un effet « serre » garanti en été. L'Agence qualité construction (AQC) a édité l'an dernier un document sur les problèmes du confort d'été « de plus en

plus récurrents dans les nouveaux bâtiments performants ». Une nouvelle réglementation est en préparation. Il est impératif qu'elle prenne mieux en compte le confort d'été.

Pour créer de l'ombre, on peut installer une pergola ou mettre la végétation à contribution en plantant, à proximité du logement, un arbre, de préférence à feuilles caduques, ou des haies.

Dans sa brochure *Chaud dehors, froid dedans*, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) suggère aussi les végétaux secs, canisse ou bambous, pour entourer un balcon, par exemple. Autre solution : poser des écrans sur

les surfaces vitrées. Cela peut-être des volets, mais il n'est pas agréable de passer ses journées dans le noir. Des persiennes, des volets à projection ou des volets extérieurs à lames orientables protégeront du soleil tout en laissant passer la lumière. Les auvents (avancées de toit) sont un autre outil efficace sous réserve d'être bien dimensionnés. Dans son document sur le confort d'été, l'AQC critique la mise en œuvre de « protections solaires qui ne protègent pas suffisamment aux heures les plus chaudes ».

DES MATERIAUX À PRIVILÉGIER

La maison elle-même, de par ses matériaux de construction, peut avoir une plus ou moins grande inertie. « Des murs de pierre vont absorber la chaleur et mettre du temps à se réchauffer alors qu'une ossature bois chauffe très vite », explique Jacques Le Bart. Dans son recueil, l'AQC incite ainsi à « associer des matériaux denses



(terre, béton, etc.) aux matériaux légers (bois, etc.). Une bonne isolation par l'extérieur contribue aussi à améliorer l'inertie du bâtiment. L'isolation de la toiture, gros point d'entrée de la chaleur, mérite une attention particulière (voir encadré pages précédentes).

PROFITER DE LA NUIT POUR VENTILER

Il convient, enfin, de limiter les apports de chaleur interne. Elle est dégagée par tous les équipements électriques de la maison. En cas de fortes hausses de la température, on limitera le fonctionnement du plus grand nombre possible d'appareils (four, sèche-linge, etc.) et on évitera les longues cuissons.

L'autre axe prioritaire pendant une vague de chaleur est de faciliter le refroidissement du logement pendant la nuit. Comment ? En ventilant. Le plus simple pour créer des courants d'air est de disposer d'ouvertures assez grandes et bien situées. Il est notamment important de pouvoir ouvrir en toiture pour que l'air chaud soit naturellement aspiré vers l'extérieur. Certains architectes redécouvrent aussi l'intérêt des appartements traversants, où les courants d'air sont forts alors qu'ils seront faibles, voire inexistant, dans des appartements avec

Le ventilateur de plafond apporte un vrai confort.

toutes les fenêtres du même côté. Pour rafraîchir, il faut attendre qu'il fasse moins chaud dehors que dedans. Or, lors des dernières canicules, en ville, cette attente a pu être longue. D'où la nécessité d'agir aussi pour rafraîchir la ville (voir page suivante). En complément, on peut jouer sur l'évaporation.

UNE TERRASSE BIEN ARROSÉE

C'est le principe à la base des appareils rafraîchisseurs d'air qui associent ventilation et évaporation d'eau. Cer-

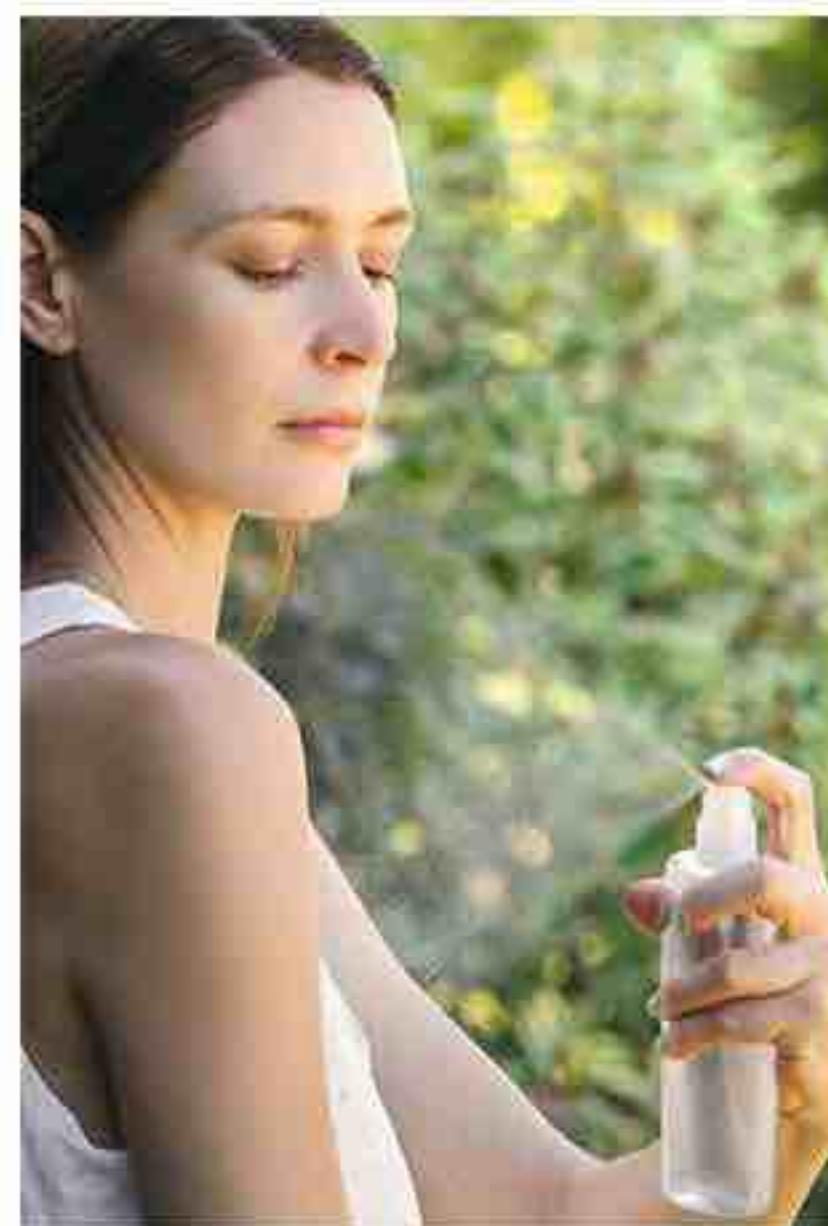
tains arrosent leur terrasse le soir (en l'absence de restriction d'eau), d'autres accrochent un drap mouillé devant leur fenêtre ou mettent du linge à sécher avec un ventilateur derrière. Concernant les ventilateurs, l'Ademe rappelle dans sa brochure qu'ils brassent l'air mais ne le rafraîchissent pas. La circulation d'air qu'ils provoquent n'en améliore pas moins le confort en journée, lorsque les fenêtres sont fermées, en particulier ceux installés au plafond.

Citons enfin la possibilité d'aller chercher de la fraîcheur dans le sol. Différents dispositifs peuvent être envisagés. Michèle Cyna, présidente de la commission géothermie du Syndicat des énergies renouvelables (SER), cite le « géocooling », qui consiste à pomper de l'eau dans le sol, et la « géothermie sur sondes » avec un fluide qui circule dans des tuyaux enterrés et transfère sa température à l'eau des radiateurs ou du plancher du logement. Michèle Cyna prévient que ce n'est pas aussi efficace que la climatisation, et qu'il faut vouloir se lancer dans des travaux complexes et coûteux.

PRIVILÉGIER LA PISTE COLLECTIVE

Pour l'instant, les dispositifs sont plutôt adoptés pour des bureaux ou des collectivités. « Mais il n'y a aucune raison technique pour ne pas le faire aussi pour l'habitat. Les bailleurs sociaux notamment pourraient s'y intéresser car les charges ne sont pas élevées », estime-t-elle. Permettre à l'ensemble des logements d'une copropriété ou d'une HLM, d'avoir moins chaud l'été en évitant l'installation de centaines de climatiseurs individuels : la piste mérite d'être explorée. •

FANNY GUIBERT



Éviter de fatiguer le corps

- **Le corps a besoin d'attention** pendant les fortes chaleurs. Une bonne manière de le rafraîchir est de le mouiller : gant ou serviette humide sur la nuque, cheveux qu'on laisse sécher, brumisateur pour le visage.

- **Il faut aussi adapter son alimentation** et s'habiller avec des tenues légères et de couleurs claires. Guillaume Perrin, de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), indique qu'au Japon, des entreprises autorisent ceux qui acceptent de ne pas pousser la clim à venir sans veste ni cravate. Bientôt tous en robe et bermudas au bureau ? Il évoque aussi le décalage des horaires pour permettre de travailler à la fraîche.

Urbanisme La ville en surchauffe

Zoom

Il faut repenser l'aménagement de l'espace urbain car les périodes de canicules sont très difficiles à vivre en ville, surtout la nuit. Augmenter la place des arbres et de l'eau, modifier le sol sont les principales pistes explorées.

L'îlot de chaleur urbain, vous connaissez ? Ce sont des rues ou des blocs d'immeubles qui apparaissent en rouge sur les thermographies aériennes en raison de leur température élevée. « Plus de 400 villes dans le monde sont touchées par les îlots de chaleur urbains où les températures dépassent jusqu'à 7 °C celles du voisinage, principalement la nuit », indique une synthèse de 2017 de l'institut de recherche suisse Empa.

UN PROBLÈME MIEUX PRIS EN COMPTE

Outre le réchauffement climatique, plusieurs phénomènes se conjuguent pour créer ces îlots de chaleur. « Les revêtements minéraux des sols emmagasinent la chaleur le jour et la relâchent la nuit, explique Julien Bigorgne, ingénieur à l'Atelier d'urbanisme de Paris. Il y a aussi la forme des villes, avec des rues dont la chaleur conservée entre les bâtiments a du mal à s'échapper. On parle de "canyons urbains". La consommation d'énergie génère aussi beaucoup de chaleur, notamment les transports motorisés et, l'été, la climatisation des bureaux et commerces. »

On le voit, le sujet est complexe, mais « depuis trois à cinq ans, toutes les villes s'y mettent », indique Guillaume Perrin, chef adjoint du département Énergie à la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies



Des arbres et moins de voitures peuvent rendre la ville un peu plus supportable.



BON À SAVOIR

Utiliser des matériaux clairs pour les sols serait une fausse bonne idée. « Ils emmagasineront moins de chaleur mais renverront des radiations solaires vers les piétons. Au bout de quelques années, ils s'assombriront. Ce n'est pas une solution durable », explique Julien Bigorgne, de l'Atelier parisien d'urbanisme.

(FNCCR) et auteur d'un ouvrage à paraître sur le sujet.

Les solutions mises en œuvre tournent autour de trois principaux axes : augmenter la place des arbres et de l'eau en ville et modifier les sols. « Les arbres apportent de l'ombre et de la fraîcheur, l'eau qu'ils puisent étant évacuée par les feuilles,

explique Guillaume Perrin. Mais il ne faut pas planter n'importe quel arbre n'importe où, n'importe comment, il faut faire des choix pour les trente prochaines années et que l'arbre soit en mesure de se développer. »

En attendant que les arbres poussent et qu'il y ait moins de voitures, plusieurs villes recourent à l'arrosage des rues les jours de canicules. « Ce n'est qu'un pansement, reconnaît Guillaume Perrin, mais il apporte un confort ponctuel de quelques heures » lors de ces nuits torrides. • F.G.



POUR ALLER PLUS LOIN

- Atténuer les îlots de chaleur urbains, cahier n°5 méthodes et outils de conception des projets, mars 2020, Atelier parisien d'urbanisme.

- Hors-série Climatisation renouvelable, avril 2020, Journal des énergies renouvelables.

Épargne

Placer son argent sans risque

Pratique

L'arrêt forcé de certaines dépenses en raison du confinement a provoqué un cumul d'épargne involontaire. Qu'en faire en cette période où les revenus tendent à diminuer ?

Du jour au lendemain, à la mi-mars, l'immense majorité des Français ont quasiment stoppé leurs dépenses de transports, de sorties, de restaurant, de spectacles, d'achat non alimentaire, etc.

Au total, durant plusieurs semaines, un tiers des dépenses habituelles n'ont pas été faites, selon l'Insee, ce qui a généré une petite cagnotte involontaire sur des comptes courants. « En huit semaines de confinement, les ménages ont accumulé une épargne forcée de 55 milliards d'euros », estime Eric Heyer, directeur du département analyse et prévision de l'Observatoire français des conjonctures économiques. Cette manne va-t-elle être dépensée ?

LES FRANÇAIS SONT INQUIETS

Probablement pas. Les revenus des Français sont plutôt à la baisse, avec l'explosion de l'activité partielle et la montée prévisible du chômage. « Face aux incertitudes, l'épargne accumulée

pourrait ne pas être consommée complètement et rapidement », souligne Eric Heyer.

Début avril, les dépôts sur les comptes courants dépassaient ainsi 410 milliards d'euros. C'est consi-

dérable. L'épaisseur de ce matelas dépend naturellement de la situation de chacun. Une chose est cependant certaine : les ménages qui ont des économies veulent les savoir en sûreté.

IMMÉDIATEMENT

Remplir son livret A ou son LDDS

Il n'y a rien de plus facile que de déposer un surplus de son compte à vue sur son livret A ou sur son livret de développement durable et solidaire (LDDS). Et rien de plus facile non plus que de faire l'opération inverse en cas de besoin.

Le livret A et son petit frère rapportent tous les deux un modeste 0,5 %, mais ils ne supportent ni impôts ni frais, et les sommes déposées sont immédiatement disponibles. Seule limite : leur plafond. Il est fixé à 22 950 € pour le livret A et à 12 000 € pour le LDDS. Ces montants peuvent être dépassés en raison des intérêts cumulés.

Plutôt que de laisser dormir votre argent sur votre compte à vue, alimentez vos livrets réglementés. Et n'hésitez pas à en ouvrir. Une famille de quatre personnes pourrait ainsi placer jusqu'à 139 800 € en toute sécurité sur les livrets A et des LDDS.

Ne pas oublier le LEP et le Livret jeune

À côté du livret A et du LDDS, le livret d'épargne populaire (LEP) a vu ses règles s'assouplir juste avant la crise. C'est dorénavant à la banque de demander à l'administration fiscale si vous êtes ou non éligible pour prolonger le LEP chaque année. Plafonné à 7 700 €, ce livret rapporte 1 % par an. Il est réservé aux

En huit semaines, 55 milliards d'euros ont été économisés.



personnes peu ou pas imposables. Il faut déclarer moins de 19 977 € de revenu fiscal pour la première part, majoré de 5 334 € par demi-part supplémentaire.

Les 12-25 ans ont aussi leur produit réglementé : le livret jeune. Son taux est fixé par les établissements bancaires, mais il ne doit pas être inférieur à celui du livret A. Et les banques proposent souvent un rendement un peu dopé en vue de fidéliser cette clientèle. Son plafond est toutefois très bas, 1 600 €.

Investir en Bourse ou pas ?

Selon l'Autorité des marchés financiers (AMF), 580 000 Français ont investi en Bourse entre fin février et début avril.

• **Parmi eux, 150 000 étaient des boursicoteurs débutants.** Ces nouveaux venus ont en moyenne investi 2 500 € ; 90 % des positions prises à l'achat avaient été conservées après six semaines de crise.

Constituer un portefeuille

permet de percevoir des revenus réguliers grâce aux dividendes versés par les grandes sociétés quand elles font des bénéfices.

• **Mais le choix reste risqué.** Rappelons la règle de base : n'investissez en Bourse que l'argent que vous êtes prêts à perdre.

• **Si vous vous lancez,** faites-le avec un courtier en ligne : ses opérations sont beaucoup moins onéreuses que celles d'une

banque. Les plus en vue s'appellent Boursorama, Fortuneo, Binck, Bourse Direct ou Degiro.

On peut y ouvrir un compte titre ordinaire, mais fiscalement, le plan d'épargne en actions est plus avantageux. À partir de cinq ans de détention, les plus-values réalisées sur le PEA ne sont plus imposables, et seront uniquement soumises aux prélèvements sociaux.

À MOYENNE ÉCHÉANCE

Abonder son épargne logement

Pilier de l'épargne logement, et de l'épargne en général, le plan d'épargne logement (PEL) garantit le capital versé et les intérêts cumulés. Le versement s'élève à 225 € minimum à l'ouverture. Il faut ensuite y déposer au moins 540 € par an (45 € par mois, 135 € par trimestre

ou 270 € par semestre). Le total ne peut pas dépasser 61 200 €. Mais tout retrait entraîne la clôture du plan. Les intérêts du PEL sont soumis au prélèvement forfaitaire unique (PFU) de 30 %, ce qui fixe à 0,70 % son rendement net actuel, un peu plus que le livret A. Sauf pour les plans de moins de 12 ans ouverts avant 2018 : ceux-là sont exonérés d'impôt sur le revenu, mais pas de prélèvements sociaux. La durée minimale d'un PEL est de 4 ans. Ensuite, le plan peut être prolongé, d'année en année, jusqu'à ses 10 ans. Ceux qui en détiennent de moins de 10 ans, donc toujours susceptibles de recevoir des versements, peuvent être rémunérés jusqu'à 2,07 % net pour les plus anciens. Après 10 ans, il n'est plus possible d'alimenter son plan, mais il peut continuer à rapporter des intérêts pendant 5 ans. Au-delà de 15 ans, le PEL se transforme automatiquement en compte sur livret classique, fiscalisé et rémunéré à l'appréciation de la banque. Mieux vaut alors le clôturer et en ouvrir un nouveau.

Petit frère du plan d'épargne logement, le compte épargne logement (CEL) est moins attrayant, avec un plafond de 15 300 €, et un plancher à 300 €. Son taux de rémunération n'est que de 0,25 %, mais sans limite de durée. Les intérêts du CEL ouverts depuis 2018 subissent le prélèvement forfaitaire unique de 30 %.

Privilégier les fonds en euros

Support préféré des Français qui souscrivent un contrat d'assurance-vie, les fonds en euros garantissent par contrat le capital et les intérêts acquis. Depuis quelques mois, les fonds en euros sont critiqués car ils ne rapportent pas beaucoup (1,4 % en 2019, quand même) du fait de leur composition, essentiellement des obligations d'Etats qui empruntent à faible taux. En réalité, les plus performants se sont diversifiés vers des titres immobiliers, des actions, et surtout les obligations d'entreprises. Et ces dernières devraient être encore plus rémunératrices avec la crise économique.

Le fonds en euros doit donc rester la priorité de l'assuré-vie en cette période d'incertitude. Mais lequel ? Dans notre récente étude (« Les fonds en euros font mieux que résister », n° 558, avril 2020), nous avons sélectionné les fonds les plus performants, sans condition d'accès préalable. Il s'agit de ceux proposés par la mutuelle Garance et les associations d'épargnants Gaipare, Asac-Fapès et Afer.

De façon générale, les plus rentables proviennent de mutuelles ou d'association d'épargnants, c'est-à-dire d'organismes sans but lucratif. Autre spécificité : certains reversent 100 % des bénéfices des fonds aux assurés, alors que les banques et les assureurs

Certains fonds en euros se sont diversifiés.

Vos économies sont-elles à l'abri ?

Et si la banque venait à faire faillite ? Dans cette hypothèse peu probable, les dépôts effectués bénéficient d'une garantie de 100 000 € par client. L'indemnisation maximale est augmentée de 500 000 € pour les « dépôts exceptionnels temporaires » liés à certaines circonstances bien précises (cession

d'un bien immobilier, succession, leg, donation, indemnité de rupture de contrat de travail...).

En assurance-vie, une garantie de 70 000 € par assuré et par compagnie est apportée par le Fonds de garantie des assurances de personnes (FGAP).



conservent jusqu'à 15 % des gains réalisés, au titre de réserves.

Allier l'épargne et la solidarité

Et si votre argent permettait de lutter contre le chômage et le mal-logement ? Et s'il contribuait à développer l'agriculture bio ou les énergies renouvelables ? C'est ce que propose l'épargne solidaire à travers l'investissement ou le partage. Dans le premier cas, le montant investi finance des projets d'une association, d'une

coopérative ou d'un club d'investisseurs. Il est investi sur un livret, dans une Sicav, un fonds commun de placement (FCP) ou même une assurance-vie. Dans le deuxième cas, il s'agit de placer l'argent sur un livret, un organisme de placement collectif ou un compte à terme, et de donner au moins 25 % des intérêts perçus à une organisation caritative. Pour identifier les authentiques acteurs de la finance solidaire, l'association Finansol (finansol.org) attribue un label qui fait autorité depuis presque 25 ans.

À PLUS LONG TERME

Bien choisir son épargne retraite

Le nouveau plan d'épargne retraite (PER) est disponible depuis octobre. Peut-il constituer une épargne à long terme ? Pas pour tout le monde, et pas de manière totalement sécurisée. Son principal atout est fiscal, puisque l'épargnant a la possibilité de déduire de son revenu imposable les sommes versées sur ce placement pendant l'année, dans la limite de 10 % des revenus professionnels, et d'un plafond (32 419 € pour 2020). En outre, si, à l'année N, ce plafond n'a pas été atteint, il est possible de reporter ce reliquat jusqu'à l'année N+3.

Ce dispositif peut permettre à un épargnant soumis à un taux d'imposition de 45 % de déduire jusqu'à 126 000 € sur son revenu imposable. On l'a compris, le plan d'épargne retraite s'adresse essentiellement aux plus hauts revenus. À la sortie, le néoretraité a le choix entre rente viagère, sortie en capital en plusieurs fois ou encore sortie en rente et en capital. On peut retirer ses fonds avant la retraite en cas d'achat de la résidence principale, de perte d'autonomie, de surendettement ou de chômage de longue durée. Les épargnants se verront proposer une gestion pilotée, qui répartira l'épargne sur différents supports

Que vous soyez lecteur occasionnel ou abonné,

financiers, et donc sans une garantie absolue du maintien du capital. Les promoteurs proposent plusieurs profils de gestion, plus ou moins risqués. Gare aux frais en tout cas !

Acheter un bien immobilier

« Un placement immobilier de qualité traverse toujours les épreuves. » Voilà la phrase qu'on entend actuellement dans le secteur. Est-elle destinée à rassurer ? Pas seulement. L'investissement dans

la pierre est une valeur refuge, même si la plus grande incertitude règne sur l'évolution des

prix et des loyers. Va-t-on assister à une correction ou à une décote plus sévère ? Probablement les deux, selon les secteurs et les marchés.

À long terme, l'immobilier remplit toujours sa fonction première d'abriter les ménages. Pendant le confinement, de nombreux citadins ont rêvé de maison et de nature, conciliaires avec le télé-

Investir dans sa résidence principale reste intéressant.

donc évident.

Celui d'envisager un investissement locatif dans le neuf pour bénéficier des avantages fiscaux l'est

peut-être un peu moins. D'abord, parce que les prix restent très élevés. Il faut également que le bâtiment reparte et que les chantiers reprennent. Enfin, cela nécessite d'investir là où la demande est et restera forte, quelles que soient les circonstances, ce qui suppose une certaine surface financière... ●

LIONEL MAUGAIN

Notre avis Les trois conseils à retenir

1/ Privilégiez les produits d'épargne réglementés

Ils ont un fonctionnement identique, quel que soit l'établissement qui le propose, et ne supportent aucun frais.

2/ Ne souscrivez pas un contrat que vous ne comprenez pas

Comme d'autres secteurs, la finance a parfois tendance à perdre le client dans un jargon qui peut paraître expert. En réalité, les placements les plus pertinents ne sont pas si compliqués. Si vous ne comprenez pas, ne signez pas.

3/ Choisissez une solution adaptée à votre situation

Avant d'être un investissement, un placement est un choix de vie qui doit être fait après avoir réfléchi à ce que vous voulez faire de votre avenir et de celui de vos proches. Avoir des enfants dont il faudra financer les études supérieures n'est pas la même situation que préparer sa retraite, ou compléter ses revenus par une rente régulière. ●



**VOTRE AVIS
NOUS INTÉRESSE !**

Participez au panel des lecteurs

de *60 Millions de consommateurs* et contribuez à l'amélioration de votre magazine.

Chaque mois, vous recevez un questionnaire à remplir en ligne, portant sur le dernier numéro paru. À vous de nous dire ce qui vous a plu, déçu ou manqué.

Inscrivez-vous sur www.60m.fr/monavis
Ou complétez le bon ci-dessous et envoyez-le à
Thomas Dereims, 60 Millions de consommateurs,
18, rue Tiphaine, 75732 Cedex 15

NOM _____

PRÉNOM _____

MAIL (indispensable pour recevoir les questionnaires)

VOUS ÊTES : abonné(e) non abonné(e)

VOTRE ÂGE :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> entre 20 et 29 ans | <input type="checkbox"/> entre 30 et 39 ans |
| <input type="checkbox"/> entre 40 et 49 ans | <input type="checkbox"/> entre 50 et 59 ans |
| <input type="checkbox"/> entre 60 et 69 ans | <input type="checkbox"/> 70 ans et plus |

Adresse _____

CODE POSTAL _____

COMMUNE _____

L'Institut national de la consommation (INC) éditeur de *60 Millions de consommateurs*, situé au 18 rue Tiphaine à Paris (75015), est responsable du traitement et de la collecte des données à des fins d'envoi d'enquêtes, de newsletters pour le magazine *60 Millions de consommateurs*. Toutes les informations que vous nous communiquez, lors de votre inscription et lors des enquêtes, sont personnelles et confidentielles. Vos données seront conservées pendant 2 ans à partir de votre dernière interaction. Vos données personnelles ne seront transmises à aucun tiers, vos réponses sont anonymes. Aucun résultat ne sera traité nominativement. 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

Abonnement forcé

« Je veux être remboursée des prélèvements »



Coaching droit



A la lecture de votre relevé bancaire, vous découvrez un prélèvement pour une entreprise dont le nom ne vous dit rien ? Vous êtes sûr et certain de ne jamais avoir conclu de contrat d'abonnement avec cette société, ni donné d'autorisation de prélèvement.

Ce type de litiges n'est pas rare. Il trouve souvent sa source dans l'action de vendeurs ou de démarcheurs indélicats. Rémunérés à la commission pour placer divers contrats, certains parviennent à abonner des clients à leur insu. Voici la marche à suivre pour tout arrêter, être remboursé, voire faire condamner l'entreprise fautive.

Le cas de Romane M.: « En octobre 2019, je détecte des prélèvements étranges sur mon compte : un abonnement à une offre pour créer un site Internet et un autre à un bouquet de télévision de Canal+. Les prélèvements duraient depuis plusieurs mois. En février 2020, j'en identifie un troisième pour une assurance (Sfam). Grâce à des courriels "de bienvenue" retrouvés dans les archives de ma boîte mails, j'ai fini par faire le lien avec l'achat d'une enceinte dans une grande enseigne. Après recherche, il s'est avéré qu'un vendeur m'a m'abonnée illégalement à ces services. Au total, on m'a prélevé 630 €. »

1

IDENTIFIEZ LA SOURCE

DES PRÉLÈVEMENTS

Cela peut sembler superflu de le rappeler, pourtant il reste essentiel d'éplucher ses relevés de compte régulièrement. C'est le meilleur moyen de débusquer d'éventuelles anomalies. En outre, plus vous intervenez tôt, plus vite vous interromprez les prélèvements effectués sur votre compte et limitez le montant global du préjudice.

Ensuite, une fois identifiée l'entreprise qui vous ponctionne (celle-ci ignore le plus souvent que vous êtes abonné malgré vous), agissez sans attendre. En parallèle, tentez de re-

trouver le commercial qui vous a abonné sans votre accord afin, éventuellement, de porter plainte.

2

CONTACTEZ L'ENTREPRISE QUI VOUS PRÉLÈVE

Détaillez votre situation, signalez l'anomalie et demandez à la fois l'arrêt immédiat des prélèvements, le remboursement des sommes indûment débitées et l'annulation de l'abonnement.

Vous pouvez le faire par mail ou par courrier, de préférence en recommandé avec avis de réception. Sachez aussi que vous êtes en droit de réclamer l'envoi d'une copie du contrat et

du mandat de prélèvement, en invoquant l'article 1353 du code civil : il prévoit que « *celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver* ». Autrement dit, la société qui prélève de l'argent sur votre compte bancaire doit pouvoir présenter un contrat d'abonnement et une autorisation de prélèvement.

Vous pouvez aussi exercer votre droit d'accès aux données personnelles pour savoir quels sont les éléments dont dispose cette société sur vous. Un modèle de courrier est disponible sur le site de l'Institut national de la consommation (INC), inc-conso.fr et entrez « *Vous souhaitez exercer vos droits sur vos données personnelles* ». Notre lectrice l'a fait. Ainsi, elle a découvert que sa signature avait été imitée, qu'un faux numéro de téléphone était indiqué (0606060606), et que l'adresse était erronée.

3 SUSPENDEZ LES PRÉLÈVEMENTS À LA BANQUE

Pour traiter les demandes des consommateurs lésés, certaines entreprises bénéficiaires de la manne de ces abonnements forcés font preuve de lenteur, voire de mauvaise foi. Aussi est-il utile de doubler votre démarche auprès de l'entreprise d'une demande auprès de votre banque. Vous disposez d'un délai de treize mois suivant la date du débit litigieux pour lui signaler toute opération non autorisée (art. L. 133-24 du code monétaire et financier). Elle doit alors vous rembourser immédiatement le montant prélevé (art. L. 133-18 du même code). À défaut, n'hésitez pas à saisir le médiateur de la consommation désigné par votre banque (saisine gratuite). Notez que cette seconde démarche permet de maximiser les chances d'être remboursé, mais pas d'être remboursé deux fois.

Salarié indélicat : l'employeur responsable

• **Lorsqu'un salarié commet une faute pénale dans le cadre de son activité professionnelle, comme c'est le cas dans cette affaire, avec la fabrication et l'utilisation de faux documents pour abonner à son insu une cliente à divers services, la question se pose**

de savoir si l'on peut retenir la responsabilité de son employeur.

• **La réponse est oui, pour M^e Valérie Bogaert, avocate chez Siblings avocats, un cabinet parisien. Selon une jurisprudence constante, « l'employeur peut être mis en cause dès lors que le salarié a trouvé, dans ses fonctions,**

l'occasion et les moyens de commettre sa faute », précise-t-elle. Ce qui, en l'espèce, est le cas.

• **Résultat**, la victime peut agir en responsabilité contre la société pour lui demander réparation du préjudice occasionné par l'un de ses salariés (remboursement, frais d'avocat, dommages et intérêts...).

4 PORTEZ PLAINE SI NÉCESSAIRE

Pour notre lectrice, il s'est avéré qu'un salarié indélicat du magasin avait utilisé ses données personnelles et imité sa signature. Dans un tel cas, n'hésitez pas à porter plainte (ici pour « *faux et usage de faux* ») au commissariat ou à la gendarmerie. Non seulement il s'agit d'un délit, passible pour son auteur de trois ans de prison et 45 000 € d'amende. Mais le vendeur ayant commis ces actes en tant que salarié, la responsabilité de l'entreprise qui l'emploie peut également être retenue (voir encadré).

Dans les cas de fraude ou d'abonnement forcé, pensez aussi à signaler ces pratiques aux services de la répression des fraudes du département du siège social de l'entreprise (coordonnées sur www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP).

5 CONSTITUEZ UN SOLIDE DOSSIER

Vos démarches restent vaines ? Activez la garantie protection juridique de votre assurance habitation, si vous en bénéficiez et/ou contactez une association de consommateurs. Des juristes vous aideront à décoder la réglementation applicable à votre

situation, et vous aiguilleront sur les recours possibles.

En tout état de cause, préparez votre dossier en recueillant le maximum de preuves, en conservant les messages échangés avec l'entreprise, la banque... Ces justificatifs vous permettront de faire valoir vos arguments devant le médiateur de la consommation dont dépend l'entreprise avec laquelle vous êtes en bisbille. Il s'agit d'un point de passage obligé avant d'engager une éventuelle procédure en justice : pour toute demande inférieure ou égale à 5 000 €, vous devez pouvoir justifier auprès du juge avoir tenté une procédure amiable, notamment via un conciliateur de justice ou une médiation de la consommation, deux procédures gratuites. •

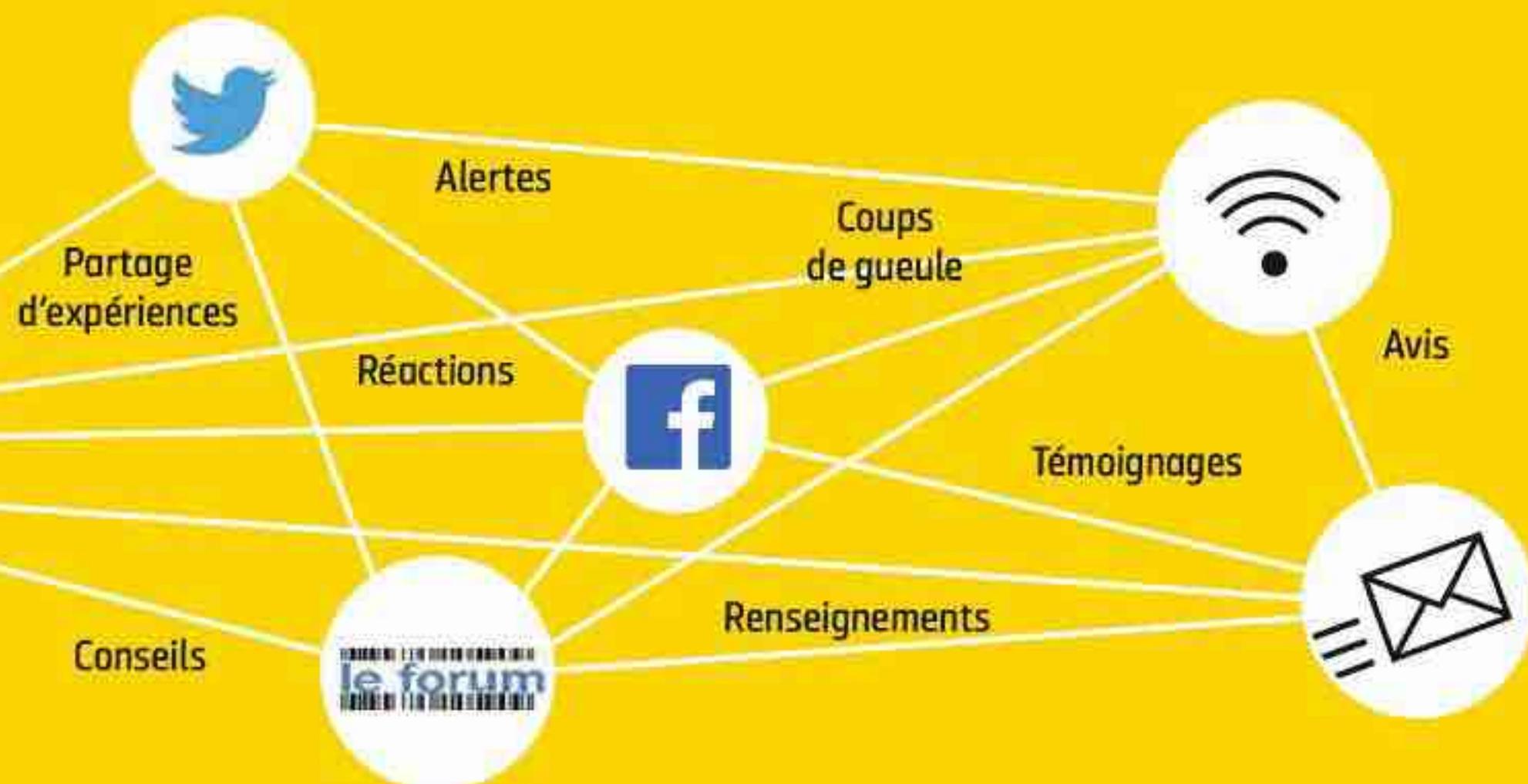
LAURENCE OLLIVIER

Juriste : PATRICIA FOUCHER

A retenir

- Un pointage régulier de vos relevés de compte permet de détecter rapidement tout prélèvement anormal.
- Demandez l'interruption des prélèvements non autorisés auprès de l'entreprise concernée et/ou de votre banque.
- Exigez d'être intégralement remboursé.
- Signalez ces agissements frauduleux à la Répression des fraudes. Si nécessaire, portez plainte auprès de la police ou de la gendarmerie.

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 51).

Surdose Cédric G./
86 Châtellerault

Il coule trop vite, ce shampoing

J'ai remarqué quelque chose que je trouve assez anormal. En fonction du shampoing ou du gel douche que l'on achète, le débit d'écoulement est très différent. Mon impression est que, dans la plupart des cas, on en utilise bien plus que ce qu'on voulait, car le shampoing sort trop vite. Je me demande si les fabricants ne gèrent pas volontairement ce débit afin de forcer le consommateur à en racheter. Cette semaine, ne trouvant pas mon shampoing habituel, j'ai acheté une autre marque : dès que je retourne le flacon, le shampoing s'écoule ; et quand je le presse, je mets cinq fois la dose voulue !

Zone d'ombre Jean-Claude Koell/67 Strasbourg

On s'était dit rendez-vous dans 10 ans

Votre article sur la disponibilité des pièces détachées pour réparer les appareils électroménagers (n° 558, avril 2020) m'amène à vous poser une question : leur durée de disponibilité est-elle calculée à compter de la date de fabrication, de celle d'achat, ou de celle d'arrêt de fabrication dudit modèle ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Vous mettez le doigt sur une zone d'ombre de la loi qui encadre l'information des consommateurs sur le sujet : l'article L. 111-4 du code de la consommation évoque « la période pendant laquelle (...) les pièces détachées (...) sont disponibles sur le marché », sans préciser le point de départ de la période annoncée. Résultat : chaque fabricant possède sa propre interprétation. Pour le gros électroménager (lave-linge, réfrigérateur, four...), les marques Hotpoint et Whirlpool annoncent que les pièces sont disponibles dix ans à compter de la fabrication de l'appareil, tandis que, par exemple, Beko promet onze ans mais à partir de la date d'achat, et Rosières sept ans à partir de la dernière fabrication du produit.



Une Suze bien claire, s'il vous plaît !

Je souhaiterais connaître la liste des ingrédients de la Suze. Sur une ancienne étiquette, le colorant E104 est présent mais sur les nouvelles bouteilles, aucune composition n'est indiquée. Pouvez-vous m'aider ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Les fabricants de l'agroalimentaire ne sont pas tenus de mentionner la liste des ingrédients sur les boissons contenant plus de 1,2 % d'alcool en volume. Cela dit, rien ne les empêche d'indiquer la composition s'ils le souhaitent (et plusieurs le font). Le groupe Pernod Ricard, qui commercialise la Suze, nous indique que son produit est composé de jus de racines de gentiane (50 % gentiane sauvage et 50 % gentiane de culture),

d'un « bouquet aromatique secret », d'alcool, de sucre ainsi que d'un colorant artificiel, le E102. « Mais dans le cadre de notre politique RSE (responsabilité sociétale des entreprises) et notre engagement à aller vers des produits les plus naturels possibles, nous travaillons activement à des solutions de remplacement en colorants naturels », nous précise l'industriel. Il nous dit envisager également la mise en ligne de la liste des ingrédients de tous ses produits sur Internet d'ici la fin de l'année.



Je veux comprendre

Marie E./78 Versailles

Les prix ont la fièvre

Depuis plusieurs mois (encore plus pendant le confinement), je constate que les prix changent sur certains produits, en particulier les fruits et les légumes, dans les commerces de proximité. Par exemple, les courgettes passent, en moins de 24 heures, de 3,20 € à 4,20 € le kilo. Les commerçants ont-ils le droit de changer les prix chaque jour, selon leur bon vouloir ? À quoi cela tient-il ? Car ça ne devient pas un fruit ou un légume de saison ou hors saison en un jour, il me semble...

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Les prix sont libres. Rien n'empêche ainsi un commerçant de les modifier tous les jours - sur le Web, certains sites modifient même certains de leurs tarifs (certes pas ceux des fruits et des légumes !) plusieurs fois par jour. En revanche, quel que soit le moment ou le circuit de distribution, le consommateur doit être informé du prix en vigueur avant son achat. À vous de faire jouer la concurrence entre les commerçants, par exemple en choisissant celui dont les prix sont les plus stables si leur fluctuation vous agace. Pour les fruits et légumes, les variations de prix peuvent refléter celles de la demande. Pendant le confinement, elles pouvaient surtout traduire de réelles difficultés d'approvisionnement liées à la désorganisation des circuits de récolte ou de transport habituels.

C'est déplacé ! Jean-François C., par courriel

Un relevé de compteur... Linky

Le compteur Linky a été installé chez nous en février 2019, soi-disant pour faciliter le relevé à distance. Or, nous avons reçu une lettre recommandée nous mettant en demeure de communiquer notre relevé, car nous n'étions pas présents quand Enedis est passé. Cherchez l'erreur !

Ça confine à l'abus Christophe F., par courriel

Le supplément Protection Covid-19 ne passe pas

Ayant dû faire la vidange de ma fosse septique en avril, pendant le confinement, l'entreprise m'a facturé un supplément de 150 € intitulé : « Protection Covid-19 ». Est-ce légal ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Les prix étant libres, la facturation d'un tel supplément n'est pas forcément illégale. Par ailleurs, les professionnels doivent parfois faire face à de réels surcoûts en raison de la situation actuelle et des précautions sanitaires à prendre. Néanmoins, comme pour les prix de tout produit ou service, il se doit de vous informer du montant de la facture au préalable.

Si vous ne l'avez pas été, vous pouvez contester ce supplément. Vous aviez été prévenu, mais vous trouvez malgré tout que le professionnel a eu la main trop lourde ? Vous pouvez signaler le cas aux autorités, via le site Signal Conso, mis en place par la Répression des fraudes. En cas d'abus répétés dans un secteur, les autorités peuvent intervenir, comme elles l'ont fait début mars, en plafonnant le prix des gels hydroalcooliques, par exemple.

Juste une mise au point

Jérôme D./77 Brie-Comte-Robert

Trop de rappels oubliés

Je suis propriétaire d'un Mazda CX5 dont le moteur a serré l'été dernier. Le concessionnaire aurait dû effectuer une campagne de rappel pour ce modèle, mais il ne l'a pas fait. En tout, six campagnes de rappel n'ont pas été réalisées ! Pourtant, le concessionnaire avait bien mon adresse. Il rejette la faute sur moi, affirmant que je n'ai pas fait les entretiens (ils ont été réalisés, mais pas chez lui). Je me retrouve avec un véhicule immobilisé. Quels sont mes droits ?

**LA RÉPONSE
DE LA JURISTE**

Le fait que vous n'ayez pas réalisé les entretiens dans le réseau du constructeur ne l'autorise pas à restreindre vos droits au titre des garanties, tant commerciale que légale. Vous êtes libre de faire réaliser les opérations d'entretien en dehors du réseau du constructeur. Cette information doit figurer

de façon claire et lisible dans le carnet d'entretien du véhicule. Par ailleurs, signalez-lui que, dans la mesure où votre voiture est en panne en raison d'un défaut du véhicule, reconnu par le fabricant (d'où les nombreuses campagnes de rappel), vous seriez en droit de réclamer l'application de la garantie des vices cachés. Celle-ci peut conduire à



demander une remise sur le prix de vente initial du véhicule voire l'annulation de la vente. Vous pourriez aussi lui demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi

en raison des campagnes de rappel dont vous n'avez pas bénéficié. Cela pourrait faire revenir votre concessionnaire à de meilleures dispositions et à prendre en charge la réparation.

La discrète Roger Potéreau/
73 Valgelon-La-Rochette

**Ma tondeuse robot
mérite mieux**

Je possède une tondeuse robot, et je trouve votre article sur cet appareil (n° 558, avril 2020) inadapté par rapport à son usage. En effet, l'avantage d'un robot de tonte est d'avoir une pelouse parfaite en permanence avec peu de temps et d'efforts à y consacrer. Or, vous mettez en avant des inconvénients qui ne sont pas récurrents pendant la saison (installation initiale, première tonte au printemps) ou que l'on retrouve aussi bien avec une tondeuse traditionnelle (les bordures, les lames...). Le niveau de bruit est aussi un critère essentiel si vous voulez profiter de votre terrasse pendant que votre robot travaille et aussi ne pas déranger les voisins.

Ma tondeuse robot est donnée pour un niveau de 58 dB maximum et effectivement, sur le terrain, je ne l'entends pas.



À fonds perdus S.P./ 92 Montrouge

**Ne pas confondre
assurance et épargne**

Dans votre étude sur les contrats assurance dépendance (n° 544, janvier 2019), vous indiquez que si l'assuré ne perd pas son autonomie, les garanties ne sont pas débloquées. Qu'advient-il, dans ce cas, du capital constitué par toutes les cotisations payées par l'assuré ?

**LA RÉPONSE
DE LA RÉDACTION**

Ces contrats ne sont pas des contrats d'épargne permettant de se constituer un capital. L'assurance dépendance est une assurance dite « à fonds perdus » si le sinistre ne survient pas. Autrement dit, rien ne sera reversé à l'assuré s'il ne perd pas son autonomie. Elle est similaire, en cela, à un contrat d'assurance auto ou habitation : les primes versées le sont en pure perte si votre voiture ou votre logement ne subit aucun sinistre (vol, accident, incendie...). Un bémol, toutefois, certaines assurances dépendances contiennent

une clause de « capital décès »

- une somme est versée lors du décès, même en l'absence de perte d'autonomie au préalable.

En raison de cette caractéristique de l'assurance dépendance, certains estiment préférable, face au risque de perte d'autonomie, de se constituer une épargne dans une assurance-vie : l'argent sera placé, et récupéré, au dénouement du contrat, qu'il y ait perte d'autonomie ou pas. Mais si vous faites ce choix et que vous devenez dépendant rapidement, le capital constitué pourra être insuffisant pour couvrir les besoins financiers créés par la dépendance.

Le gel hydroalcoolique les surpasse tous

Qu'est-ce qu'un gel hydroalcoolique apporte de plus, en termes d'antisepsie, qu'une friction des mains avec de l'alcool à 90 °C ou un autre antiseptique, liquide ou en pommade (Mercryl, Betadine, Hexomédine, eau oxygénée...)?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

L'eau oxygénée est toxique pour la peau, et tous les produits antibactériens que vous citez ne sont pas efficaces contre les virus. Quant aux désinfectants chimiques à base d'alcool, de chlore (eau de Javel...) ou de solvants, ils ne sont pas toujours efficaces sur la peau et peuvent même être dangereux. Pendant

le confinement, les centres antipoison ont reçu un nombre accru d'appels liés à une utilisation inconsidérée de produits désinfectants. Le gel hydroalcoolique, au contraire, permet de désinfecter la peau sans l'abîmer - et encore, il peut finir par l'assécher. Il est à privilégier dans les situations où vous ne pouvez pas vous laver les mains avec de l'eau et du savon.

« »

Christophe J./51 Sarry
Le post du mois
Exaspérant
J'ai moins d'eau, mais
c'est plus cher ! Le
conditionnement de la
bouteille d'eau Salvetat
vient de changer. Il est
passé de 1,25 litre à 1,15 l.
Mais dans mon
hypermarché, le prix a
augmenté : de 2,82 € à 3 €
le pack de six bouteilles.



Contre le coronavirus

Brigitte G./75 Paris

À la machine, les masques en tissu

Je me pose une question : pourquoi ne peut-on pas laver son masque en tissu simplement à la main, avec du savon et de l'eau, puisque cela suffit pour se laver la peau ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Cela s'explique par la nature de l'élément contaminé et sa difficulté à être nettoyé. Le virus se trouve seulement sur la surface de notre peau, alors qu'il peut se loger à l'intérieur des fibres du tissu du masque. Afin d'éliminer les particules virales, il faut donc renforcer le nettoyage. Le délégué général de l'Association pour la prévention et l'étude de la contamination rappelle que l'efficacité du lavage dépend de « l'action mécanique,

[de] l'action chimique, [de] la température et [de] la durée ». Un passage en machine à 60 °C pendant au moins 30 minutes, avec de la lessive et sans adoucissant, est ainsi recommandé pour les masques en tissu. Une fois lavé, il ne faut pas le laisser simplement sécher à l'air libre : séchez-le au sèche-linge, ou, à défaut, avec un sèche-cheveux. Les méthodes alternatives comme passer le masque au four ou au micro-ondes n'ont pas encore fait preuve de leur efficacité, voire peuvent être dangereuses.

« »

- Vous recherchez des conseils.
- Vous avez subi un préjudice.
- Vous êtes victime d'une arnaque.
- Vous souhaitez réagir à un article.
- Ça vous choque, ça vous agace.
- Vous voulez lancer une alerte.



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.

Une protection à 100 millions

C'est un accessoire qui nous couvre actuellement la bouche mais qui ne doit pas nous bâillonner, mes étourneaux. Il sauve des vies, mais bizarrement, il n'est pas remboursé par la Sécu. Et on a vite compris qu'il n'y en aurait pas pour tout le monde. Au début, on nous a dit que les masques étaient inutiles. Puis on nous les a chaudement recommandés. Et ils ont été rendus obligatoires dans les transports en commun et chez les commerçants qui l'exigeaient. Fallait donc bien en trouver. Une partie de la population en a été dotée par leur entreprise, leur mairie ou leur tonton qui avait un filon. Mais la plupart d'entre nous n'en n'avions pas. Alors le gouvernement s'est tourné vers ceux qui étaient capables d'en récupérer beaucoup et rapidement. Qui ? La grande distribution ! Les centrales d'achat ont déployé tout leur savoir-faire pour aller les négocier là où ils sont fabriqués. En Chine !

Les grandes surfaces ont gagné au loto avec cette pandémie. C'étaient quasiment les seuls commerces ouverts pendant le confinement, et ils avaient le monopole sur le non alimentaire... Autant les caissières, vigiles, chefs de rayon, etc. ont été d'un dévouement admirable en se tenant au front, autant, en haut de la hiérarchie, on se frottait les mains, avec ou sans gel.

Quelle aubaine ! Quels profits ! Cent millions de chiffre d'affaires sur la vente de masques durant les trois premières semaines de mai, j'ai vérifié ! Alors oui, ils étaient vendus à prix coûtant, mais les clients ne repartaient pas qu'avec une boîte. Ils en profitait pour faire leurs courses, et pas des petites... Alors, Messieurs Dames patrons de grandes surfaces,

vous auriez pu les offrir, ces masques. Au moins un par personne à l'entrée du magasin. Quel cynisme, d'obliger les clients à les acheter chez vous pour se protéger chez vous, dans vos rayons.

Et je vais aller encore plus loin. Je ne veux pas faire ma pinailleuse mais enfin, regardons l'affaire d'un point de vue juridique, comme l'a fait mon ami Jean-Louis, un retraité du droit, c'est vous dire s'il a le temps de fouiller dans la jurisprudence. Dans une décision du 20 septembre 2017 (n°16-19109), la Cour de cassation énonce le principe « qu'une entreprise de distribution est débitrice à l'égard de la clientèle d'une obligation générale de sécurité ». « À partir du moment où le consommateur circule dans une grande surface, me dit Jean-Louis, il doit être impérativement et totalement protégé et donc préservé de toute contamination. » L'attribution gratuite

d'un masque à chaque client est un « moyen adéquat et proportionné », selon les mots de Jean-Louis. Bon, c'est foutu, les grandes surfaces nous ont vendu les masques, avec la bénédiction de l'Etat, incapable de protéger tout le monde. Certaines les ont même réservés, au début, aux détenteurs de la carte de fidélité.

Bref, je continuerai à tirer mon chapeau aux personnels, mais les patrons de Carrefour, Leclerc, Intermarché, etc. eh, ne dites pas que vous avez été exemplaires. À l'heure où vous me lirez, mes gobe-mouches, tout ça vous paraîtra sans doute vieux. Mais il faudra se rappeler qu'en pleine pandémie, on dû aller, sans protection, dans une grande surface pour y acheter de quoi se protéger. ●

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

La précaution

S'attaquer aux moustiques, certes, mais pas à n'importe quel prix. L'utilisation de certains insecticides est déconseillée en présence de jeunes enfants ou de femmes enceintes. (p. 10)

La déception

L'exigence de qualité de viandes Label rouge ou de fromages AOP est revue à la baisse l'espace de quelques mois, à cause de la pandémie. (p. 28)



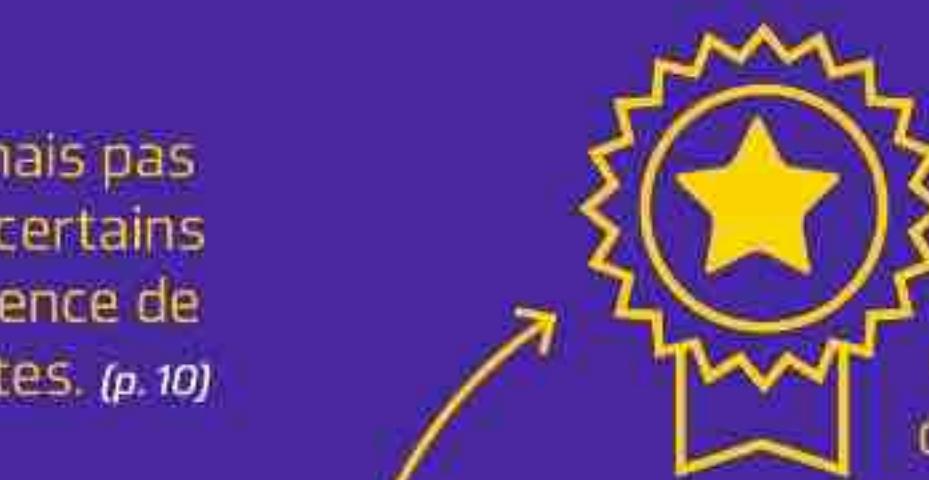
Le bon conseil

Avant d'investir votre épargne dans un placement, assurez-vous de comprendre son fonctionnement. Si ce n'est pas le cas, ne signez pas ! (p. 64)



L'effet pervers

Orientation vers le sud, grandes baies vitrées... La conception des logements favorise souvent le confort en hiver. En été, cela se paie avec un surplus de chaleur à l'intérieur. (p. 60)



La mention spéciale

17/20

Amazon Kindle Oasis

Cette liseuse format XL sort en tête de notre test pour ses performances et son ergonomie. Un bon choix... qui suppose d'entrer dans l'univers "verrouillé" d'Amazon. (p. 45)



La bonne nouvelle

Les traces de pesticides trouvées dans des eaux en bouteille sont de l'ordre de quelques nanogrammes par litre. Aucun risque pour la santé, donc ! (p. 23)



Vigilance !

Certains commerçants facturent aux clients un supplément lié aux précautions sanitaires à prendre contre le coronavirus. Vous devez en être informé au préalable. (p. 7)

La patience

Pour être remboursé d'un abonnement à une salle de sport, il faudra parfois attendre six mois, à cause de la pandémie de Covid-19. Et pour un billet de match de foot annulé, 18 mois ! (p. 38)



La surprise

Les glaces les plus appréciées des dégustateurs sont souvent celles qui contiennent le plus d'additifs qui leur donnent des couleurs vives. (p. 29)

Prochain numéro le 27 août

Ne manquez pas notre hors-série

ALIMENTATION

60 millions
de consommateurs

Alimentation industrielle
Comment elle nuit à notre santé

MANGER SANS S'EMPOISONNER

Les clés pour déchiffrer les étiquettes et ne plus se faire avoir

Près de 100 produits étudiés

Sucre, sel, gras, additifs cachés...

NOTRE SÉLECTION DE PRODUITS À PRIVILÉGIER ET... À PROSCRIRE

www.60millions-mag.com

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

juin-juillet 2014 N°204

HORS-SÉRIE



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

M 01378 - 560 - F: 4,80 € - RD

