

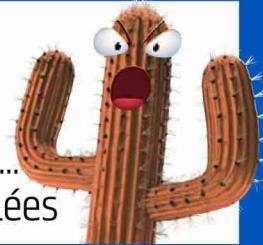
# 60 millions de consommateurs

Enquête

## LES CACTUS DE LA CONSO 2020

Arnaques, fraudes, abus...

Les pires sociétés épinglees



INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Enquête

### VOLS ANNULÉS

Comment se faire rembourser



Enquête

### SUCCESSION

Les banques ponctionnent trop

Essai



Il faut réglementer les produits au cannabidiol !

Bosch, Faure, Miele...

## LES MARQUES LES PLUS FIABLES



PALMARÈS ÉLECTROMÉNAGER

Essai Fours, réfrigérateurs, lave-linge, robots culinaires...



## 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



## Risque-t-on de se brûler ?

Pour évaluer la chaleur maximale d'un appareil, on prend des photographies thermiques de la répartition de la chaleur sur la face avant. Une fois le point le plus chaud à la surface défini, on valide la température par un thermocouple, que tient ici le technicien.

**6 495** lecteurs ont répondu au questionnaire qui nous a permis d'établir le palmarès des marques les plus fiables selon les différents types d'appareils électroménagers. Merci à vous !



### LE CBD SOUS CONTRÔLE !

Les 28 produits à base de cannabidiol (CBD) testés ont été analysés en laboratoire. Pour la préparation d'un échantillon (nos photos), on prélève une masse précise de produit que l'on dilue dans le solvant (alcool) pour pouvoir le passer ensuite dans le chromatographe.



### RETROUVEZ-NOUS

en streaming dans « La quotidienne » diffusée le 6 novembre, où notre journaliste santé Adélaïde Robert expliquait les résultats de notre test de préservatifs. Des produits indispensables, mais pas sans défauts.



### UNE NOUVELLE APPLI «60»

Pour vous permettre de lire plus facilement nos magazines sur mobile ou tablette, téléchargez la nouvelle application «60» sur iOS et Android. Vous pourrez aussi retrouver d'anciens numéros. À l'occasion du cinquantenaire de notre magazine, nous vous proposons d'y découvrir la première édition de «60» et quelques numéros-clés illustrant un demi-siècle de luttes au profit des consommateurs.

## ÉDITORIAL



SYLVIE METZELARD  
Rédactrice en chef

# Encore dur de faire durer

**A** près quelques avis de tempête que nous avons enregistrés ces dernières années autour de l'obsolescence (programmée ou non) des appareils ménagers, quelques éclaircies à l'horizon. Oui, soyons magnanimes, il y a du mieux. L'offre des pièces détachées permettant de réparer son réfrigérateur ou son lave-vaisselle plutôt que de les mettre au rebut s'améliore, et certaines (grandes) marques font l'effort de laisser à disposition ces pièces plus longtemps.



**Fiabilité, durabilité, réparabilité... la balle est dans le camp des fabricants. Mais aussi dans le nôtre. 2021, année "réparatrice" ?**



Par ailleurs, au 1<sup>er</sup> janvier, un indice de réparabilité sera apposé sur les lave-linge. Une note de 1 à 10, des couleurs allant du rouge au vert foncé... il va être facile de comprendre en un coup d'œil si l'on risque de rester en plan en cas de pépin. Pour autant, l'heure n'est pas encore au grand beau. Reste à étendre cet indice à un maximum de biens d'équipement et surtout que nos appareils tiennent davantage le coup. Car de ce côté, la

météo n'est pas au beau fixe. Notre nouveau baromètre de la fiabilité des marques montre même un taux de pannes supérieur à celui enregistré lors de notre précédente étude, il y a trois ans. Le ciel est particulièrement sombre pour certaines familles : lave-linge, lave-vaisselle et cafetières expresso ne brillent pas spécialement par leur fiabilité. Les déceptions peuvent être cuisantes.

Fiabilité, durabilité, réparabilité... Nous avançons doucement vers le mieux mais la balle est dans chaque camp. Aux marques d'offrir des produits sûrs auxquels on donne la possibilité de durer longtemps. À nous, consommateurs, de réfléchir à chaque fois s'il est plus avantageux de réparer ou de remplacer. Notre dossier le montre, le remplacement s'impose rarement. 2021, année "réparatrice" ? On y croit ! •



**MENSUEL ÉDITÉ PAR L'INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION**  
(Établissement public à caractère industriel et commercial)  
18, rue Tiphaine,  
75732 Paris Cedex 15  
tel. : 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 Tréguoët

### Rédacteur en chef adjoint (mensuel) : Benjamin Douriez

### Directrice artistique :

Véronique Toulaire-Stéir

### Secrétaire générale de la rédaction : Martine Fédor

### Rédaction

CHFS DE RUBRIQUE :  
Patricia Chirappolos, Adrian de San Isidro, Fanny Guibert, Fabienne Loiseau, Lilonel Maugain, Florent Pommier, Adélaïde Robert

### SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :

Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandellois (premiers secrétaires de rédaction), Mireille Fenwick

### MAQUETTE :

Valérie Lefèuvre (première rédactrice graphiste), Guillaume Steudler

### RESPONSABLE PHOTO :

Céline Dereux

### SITE INTERNET :

[www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)

Fabienne Loiseau (coordinateur),

Mathieu Crocq (éditeur Web), Brigitte Glass (relations avec les internautes) [redactionweb@inc60.fr](mailto:redactionweb@inc60.fr)

### Diffusion :

William Tétrel (responsable), Gilles Taillandier (adjoint), Valérie Proust (assistante)

### Relations presse :

Anne-Juliette Reissier-Algrain,

Tél. : 01 45 66 20 35

### Chef du centre d'essais comparatifs :

Christian de Thuij

### Cheffe du service juridique, économique

### et de la documentation :

Patricia Foucher

### Contact dépositaires, diffuseurs

et rédacteurs : Piromévente,

Tél. : 01 42 36 80 84

### Service abonnements :

4, route de Mouchy, 60438 Noailles Cedex

Tél. : 01 55 76 70 40

### TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS

11 numéros mensuels + Spécial Impôts :

49 € ; étranger : 62,50 €

11 numéros + Spécial Impôts +

7 hors-séries : 83 € ; étranger : 108 €

**RESTONS CONNECTÉS !**



[60millions-mag.com](http://60millions-mag.com)

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



**/60millions**  
**deconsommateur**

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



**@60millions**

Le fil du consommateur averti.

**@alerte\_rappel60**

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

**Photogravure : Key Graphic**

**Impression : groupe Maury**

Imprimé sur papier : Leipa Lux



Origine du papier : Schwedt/Oder, Allemagne

Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées

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

Distribué par : Prestalys

Dépôt légal : décembre 2020

Commission paritaire : 0922 K 89330

ISSN : 1267-8066

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



## 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 Décrypter les nouvelles réglementations
- 2 Tester des produits et des services
- 3 Informer et protéger les consommateurs
- 4 Accompagner les associations de consommateurs

## NOS MÉDIAS



Le magazine  
60 Millions de consommateurs  
[www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)



L'émission TV  
de tous les  
consommateurs



Le site sur la consommation  
responsable et le  
développement durable  
[www.jeconsommeresponsable.fr](http://www.jeconsommeresponsable.fr)



Pour accéder directement  
à votre article CLIQUEZ sur  
son titre ci-dessous

page précédente page suivante

Pour revenir au sommaire CLIQUEZ sur

# SOMMAIRE

N° 565 / JANVIER 2021

## DIRE / RÉAGIR / REVENIR

<b>Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation</b>	<b>p. 6</b>
Les charcutiers n'aiment pas Yuka	p. 6
Assurances santé et auto : pourquoi ces hausses ?	p. 7
Mobiles : les très incertaines remises de Samsung	p. 9

## À la une

### Rétrospective

«60» décerne ses Cactus de la conso 2020.	
Un palmarès «covidé»	p. 10

### Electroménager

La bataille de la durabilité	p. 14
Pannes : remplacer ou réparer, comment choisir ?	p. 20

## ALIMENTATION & SANTÉ

<b>Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté</b>	<b>p. 22</b>
<b>Essai</b>	
Produits au cannabidiol : il faut sortir du flou	p. 27
<b>Essai</b>	
Laits de coco : mieux vaut y aller mollo	p. 33
<b>À la réflexion</b>	
Le goût, quoi qu'il en coûte	p. 36
<b>Pratique</b>	
Le 100 % remboursé rembourse-t-il tout ?	p. 38

## ÉQUIPEMENT & LOISIRS

<b>Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs</b>	<b>p. 42</b>
--	--------------

### Pratique

Vol de vélo : le marquage s'impose	p. 45
------------------------------------	-------

### Essai

Chauffage d'appoint : des poèles à pétrole trop polluants	p. 47
---	-------

### Enquête

Remboursement des vols : des voyageurs font du surplace	p. 52
---	-------

## ARGENT & LOGEMENT

<b>Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur</b>	<b>p. 58</b>
--	--------------

### Pratique

Facture d'eau : au secours, elle déborde	p. 61
--	-------

### Enquête

Banques : halte à la "taxe" sur la mort	p. 62
---	-------

### Pratique

Locataires : tout savoir sur le dépôt de garantie	p. 66
---	-------

### Coaching droit

Location entre particuliers : « Qui va payer pour ma voiture abîmée ? »	p. 68
--	-------



<b>Courriers, courriels,</b> Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses	<b>p. 70</b>
---	--------------

### La flèche de Madame 60

Quand l'écureuil garde nos noisettes	p. 74
--------------------------------------	-------

### 60 secondes pour retenir l'essentiel

p. 75

RETROUVEZ-NOUS À LA RADIO CHAQUE SAMEDI DANS

**« franceinfo: conso »**

à 10 h 24, 12 h 20, 17 h 44, 19 h 14

sur  
**franceinfo:**

Vous voulez vous abonner : voir page 65

Vous recherchez un article  
ou un ancien numéro :  
voir pages 56 et 57  
ou [www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)

Le programme des émissions  
Consomag diffusées sur France 2,  
France 3, France 4, France 5  
et France Info : voir page 46

# DIRE RÉAGIR REVENIR

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

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

## Miroir aux alouettes

### Comment se ruiner en quelques mois

Il se fait appeler Laurent Chenot et il a convaincu des particuliers de suivre sur son site des formations payantes dans le domaine de la finance, notamment via des achats d'émissions publicitaires sur BFM Business. Il les a ensuite orientés vers des plateformes de trading, avec des opérations très spéculatives, présentées comme sécurisées, en promettant une rentabilité mirobolante.

Bilan : plusieurs dizaines d'épargnants qui se sont laissés séduire y ont laissé leurs économies. « Mon compte, ouvert juste avant le confinement, a connu une progression de 9 % en deux mois, mais cela s'est rapidement effondré, et j'ai tout perdu », raconte Pascal, qui avait été attiré par la supposée rentabilité du livret Alpha de Laurent Chenot.

L'Autorité des marchés financiers (AMF) a constaté que Laurent Chenot, ses sociétés Legendary Learning et Tradinvest et les courtiers de son équipe n'avaient aucune autorisation réglementaire pour exercer leurs activités.

Attention, donc, aux produits encore en vente, notamment ce fameux livret Alpha qui a déjà fait de très nombreuses victimes.

« Il n'existe pas de rendement élevé sans risque élevé », rappelle l'AMF. •



## Vite, apportez les sels ! Les charcutiers n'aiment pas Yuka



Les charcutiers traiteurs en veulent à l'appli Yuka. Par une lettre de onze pages, la Fédération des industriels du secteur (FICT), l'accuse d'« allégations trompeuses, parcellaires ou partiales » au sujet des sels nitrités (E249, E250, E251 et E252), très utilisés dans les charcuteries. En plus d'exiger une révision de « sa politique de notation et de classement » sur ces additifs, elle demande la suppression de la pétition « Stop aux nitrites ajoutés dans notre alimentation », lancée par Yuka, l'ONG Foodwatch et la Ligue contre le cancer en novembre 2019.

Pour Axel Kahn, président de la Ligue contre le cancer, les soupçons sont pourtant accablants : « Les charcuteries sont classées cancérogènes avérées par l'OMS ; et plusieurs études ont montré que les charcuteries traitées aux sels nitrités apparaissent plus cancérogènes que les non-traitées, chez les rats et les hommes. Or il est tout à fait possible de [se] passer [de ces substances] dans les viandes étruvées comme le jambon, car d'autres moyens existent pour limiter la germination des spores botuliques. » Une mission sur les nitrites formée à l'Assemblée nationale devrait rendre ses conclusions au printemps. •

## Des pastilles qui passent mal Amies des cheveux, ennemis du foie

Alertée via son dispositif de nutrивigilance, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) met en garde contre des gommes à mâcher vendues sous le nom *Chewable Hair Vitamins* et destinées à donner de la vitalité aux cheveux. La responsabilité de ce complément alimentaire dans deux cas d'hépatite aiguë est jugée « très vraisemblable ». La combinaison des nombreux ingrédients (vitamines et minéraux, excipients, etc.) ou une interaction avec un contraceptif oral – les deux femmes concernées en prenaient un à base de désogestrel – pourraient être en cause. •



## Assurances santé et auto Pourquoi ces hausses ?

En 2021, les primes d'assurance santé et auto vont augmenter, en moyenne, alors que les remboursements ont été bien moindres en 2020 du fait de la pandémie de Covid-19. Difficile à admettre...

**S**elon le cabinet d'actuaires Addactis, les tarifs de l'assurance automobile pourraient augmenter de 1,5 % à 2 % en moyenne en 2021. Pourtant, entre janvier et octobre 2020, le nombre d'accidents a chuté de 17,7 % par rapport à la même période en 2019, du fait des restrictions de circulation. Les économies réalisées par les assureurs sont considérables, d'autant que le vol de véhicules est également en baisse, selon Addactis.

### PAROLE NON TENUE...

« Si les primes perçues ont été supérieures aux sinistres payés, cela se répercutera sur les tarifs de l'année 2021 », avait promis Florence Lustman, présidente de la Fédération française de l'assurance, dans une lettre ouverte à l'UFC-Que Choisir au printemps. Mais les assureurs ne tiennent pas vraiment parole. Seuls deux acteurs ont annoncé un gel de leurs tarifs pour 2021 : la Matmut et la Maif. La Macif a, quant à elle, dé-

cidé de ne pas résilier les contrats de ses assurés en difficulté de paiement s'ils sont au chômage.

### UNE TAXE QUI A BON DOS

Même interrogation pour la complémentaire santé. Durant le premier confinement, le nombre de consultations a baissé de 68 % en médecine générale, de 79 % chez les spécialistes et même de 90 % pour les soins dentaires et optiques. Ce qui a permis aux mutuelles et assureurs de faire des économies, estimées début août par le gouvernement à 2,6 milliards d'euros. Pourtant, en 2021, les cotisations ne baisseront pas. Bien au contraire, une augmentation sévère se profile, de 2 % à 7 % selon le site LeComparateurAssurance.com, les plus fortes hausses touchant les plus âgés. Mutuelles et assureurs semblent répercuter sur leurs assurés la « taxe Covid » qui va les toucher. Une taxe créée justement sur les économies considérables réalisées en 2020... ● L.M.

## Ça vous est arrivé Le pizzaiolo ne supporte pas la critique

Henrio et ses amis pensaient se régaler chez Basilic & Co, un restaurant de Vannes. Mais dès la première bouchée, l'un d'entre eux tombe sur une agrafe dans sa pizza ! « Quand on a fait part de cette découverte, un responsable a sous-entendu que c'était nous qui avions placé l'agrafe », raconte le jeune homme de 21 ans. Quelques semaines plus tard, il commande à emporter dans le même établissement et reçoit des pizzas froides, qu'il juge médiocres. Le Vannetais attribue alors au restaurant la note d'une seule étoile sur cinq sur le site d'avis Tripadvisor, assortie d'un commentaire négatif. Il reçoit au bout de quelques jours une lettre de mise en demeure du gérant de l'établissement, l'exhortant à supprimer son avis sous huit jours, sous peine de poursuites judiciaires ! Une démarche d'intimidation qui pourrait être qualifiée d'abusive : la critique constructive d'un produit ou d'un service est tout à fait légale. ●

## Rénovation Des voyous derrière les barreaux

Les arnaques dans le secteur de la rénovation énergétique sont nombreuses, mais certaines finissent par être sanctionnées. La Répression des fraudes s'est félicitée, fin novembre 2020, qu'une de ses enquêtes ait abouti à « des condamnations exemplaires ». Le tribunal judiciaire du Mans a prononcé des amendes à l'encontre de cinq sociétés sarthoises (Invest Immo, Groupe Fournier, Gandonnière Réseau, Envir et Strike Management) mais aussi des confiscations et des peines d'emprisonnement contre huit personnes, dont quatre ont été condamnées à de la prison ferme. Le jugement est frappé d'appel. ●





## Un peu plus d'air ?

### Sept nouvelles zones à faibles émissions

Après Paris, Lyon et Grenoble, sept nouvelles métropoles devront instaurer une zone à faibles émissions (ZFE) à compter de janvier : Aix-Marseille, Montpellier, Nice, Rouen, Strasbourg, Toulon et Toulouse. Dans ces agglomérations, les seuils de pollution sont régulièrement dépassés. Les ZFE doivent permettre d'améliorer la qualité de l'air en restreignant la circulation des véhicules les plus polluants. ●

## Un trophée qui en dit long...

### La « France moche » mise à l'honneur

L'association Paysages de France combat l'affichage publicitaire illégal. En 2020, elle a eu l'idée de décerner des trophées de « la France moche ». Le très ironique Prix du fleurissement publicitaire est ainsi revenu à Alès (Gard) pour avoir « su exploiter une belle perspective qui laissait un peu trop de place aux espaces verts ». Aubenas (Ardèche) a reçu le Prix de la « mise en valeur » du patrimoine grâce aux « nombreux dispositifs colorés disposés au gré des rues », qui contrebalancent le côté « vieillot » de son château du XII<sup>e</sup> siècle, « classé au titre des monuments historiques depuis 1943 ».

La commune de Saint-Germain-du-Puy dans le Cher (notre photo) a été distinguée pour avoir réussi à rendre les panneaux de signalisation invisibles : « L'accumulation de panneaux publicitaires, enseignes, poteaux et autres lampadaires les noie parfaitement dans le "paysage" ». Enfin, le Prix de la (triste) banalité a récompensé Saint-Jean-de-la-Ruelle (Loiret), qui est parvenu à « rendre banales à l'extrême » ses entrées de ville. ●



## Pas très positif !

### Au Carrefour des données personnelles

C'est l'une des plus grandes enseignes de France, et pourtant elle maltraitait allègrement les données personnelles de ses clients. La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a infligé à Carrefour et à sa filiale bancaire des amendes d'un montant de plus de 3 millions d'euros, pour une longue liste d'infractions. L'enseigne avait omis d'effacer les données de 28 millions de clients inactifs depuis cinq à dix ans ! Un peu trop d'informations personnelles transitaient de Carrefour Banque vers le programme de fidélité de l'enseigne. Et ses sites Web informaient de l'utilisation des données personnelles de façon trop alambiquée pour être comprise. ●

## Kiosque International



### PAYS-BAS Se faire cuisiner

Aux Pays-Bas aussi, les clients s'agacent de subir des heures de « prise d'otage »

de la part des vendeurs de cuisine pour leur extorquer une signature de commande. Près d'un tiers des clients interrogés par *Consumentengids* estiment avoir subi une pression commerciale du vendeur. Jusqu'à 57 % dans certaines enseignes, mais... 3 % pour les cuisines achetées chez Ikea ! DÉCEMBRE 2020



### ÉTATS-UNIS La visio, en mieux

L'époque n'étant pas propice aux larges réunions entre amis, et pour améliorer

ses retrouvailles via Zoom ou autres, *Consumer Reports* suggère de choisir un endroit bien lumineux. Investir dans un micro multidirectionnel peut être une bonne idée si vous êtes plusieurs. Enfin, pensez à basculer l'image sur votre téléviseur, par exemple avec un outil type Chromecast : vous profiterez d'un grand écran. DÉCEMBRE 2020



### AUSTRALIE Entretien raté

Comme « 60 » a ses Cactus de la conso (pages 10-13), *Choice* décerne ses « Shonky awards » aux pires produits ou pratiques de l'année. Dans leur édition 2020, nos confrères épinglent des produits d'entretien des sols qui ne sont pas plus efficaces que de l'eau chaude et une enseigne de pompes funèbres qui exploite le deuil des familles pour les surfacturer. NOVEMBRE 2020

Carton rouge

# Reprise de mobiles Les très incertaines remises de Samsung

## Le constat

**Samsung offre de racheter  
votre ancien portable  
via un rabais sur le neuf.**

## Le problème

**La reprise est parfois  
beaucoup moins  
avantageuse que prévu.**

## La conséquence

**De nombreux clients  
veulent se rétracter  
et peinent à le faire.**

**B**aisser de plusieurs centaines d'euros le prix d'un nouveau smartphone en reprenant votre ancien portable : c'est ce que propose Samsung sur son site Web. L'offre est alléchante sur le papier, d'autant qu'elle est assortie d'un « bonus reprise » de 100 € supplémentaires. Mais elle a suscité des dizaines de commentaires négatifs sur le forum de 60millions-mag.com. Pascal Diaz, Rhodanien de 56 ans, fait partie des déçus.

### EVOLLIS, PARTENAIRE ET DÉCIDEUR

Son expérience avait pourtant bien commencé. « J'ai rempli un questionnaire en ligne pour auto-évaluer la valeur de mon ancien téléphone, un Galaxy S9 en parfait état, et un rabais total de 310 € a été immédiatement appliquée au moment du paiement », explique-t-il.

Mais quelques jours après l'envoi de son mobile à Evollis, le partenaire de Samsung chargé de vérifier si l'appareil correspond à la description, c'est la douche froide : « On m'a proposé une reprise à 5 € pour mon smartphone sans défauts ! », s'indigne Pascal. Il refuse l'offre d'Evollis. Une décision qui entraîne la perte des 100 € de bonus, débloqués seulement en cas d'acceptation des conditions de reprise. À l'arrivée, le quinquagénaire paie plein pot son modèle Galaxy S20, soit 759 €, au lieu des 449 € prévus.

Si Evollis juge le diagnostic de départ non conforme à la réalité, elle se réserve en effet le

droit, dans ses conditions générales, de prélever directement à ses clients la somme correspondant à la différence. En clair, la remise alléchante annoncée sur le site de Samsung, et susceptible de déclencher l'achat, n'est pas du tout garantie. C'est bien Evollis qui tranche.

### SERVICE CLIENT APHONE

Vous n'êtes pas d'accord avec les conditions de reprise ? Il est toujours possible de faire jouer votre droit de rétractation pour récupérer votre argent, mais il faudra agir rapidement, c'est-à-dire dans un délai de quatorze jours après réception de votre nouveau portable. Quand vous recevez la lettre pré-affranchie d'Evollis pour envoyer votre ancien smartphone sans frais, expédiez-la immédiatement. Plus vite vous obtiendrez les conditions de reprise, plus vous aurez de temps pour vous rétracter.

D'autant qu'il n'est pas simple d'avoir quelqu'un au bout du fil ! Selon plusieurs témoignages, les consom-

mateurs souhaitant se rétracter au 0 805 504 504, le service client, seraient renvoyés vers la ligne fixe d'Evollis, qui elle-même invite les appelants à joindre les conseillers par mail à l'adresse [samsung.tradein@evollis.com](mailto:samsung.tradein@evollis.com). Un jeu de pistes qui rogne un peu plus sur le délai légal de rétractation de quatorze jours. Sollicités par « 60 », ni Evollis ni Samsung n'ont répondu à nos questions. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO

CE QUE DIT LA LOI  
Le code de la consommation  
interdit les pratiques  
commerciales déloyales. L'article  
L. 121-1 précise : « Une pratique  
commerciale est déloyale  
lorsqu'elle [...] altère ou est  
susceptible d'altérer [...]  
le comportement économique  
du consommateur [...] à l'égard  
d'un bien ou d'un service. »

# Cactus de la conso 2020

## Un palmarès "covidé"

Les cactus de «60» mettent cette année en lumière quelques entreprises dont les services n'ont pas vraiment assuré face aux conséquences de la pandémie. Mais d'autres distinctions n'ont rien à voir avec le Covid-19...

**Q**uelle est l'entreprise qui a le plus exaspéré ses clients en 2020 ? Le choix était vaste, du fait des conséquences de la pandémie liée au Covid-19 qui a mis à l'arrêt des pans entiers de la consommation.

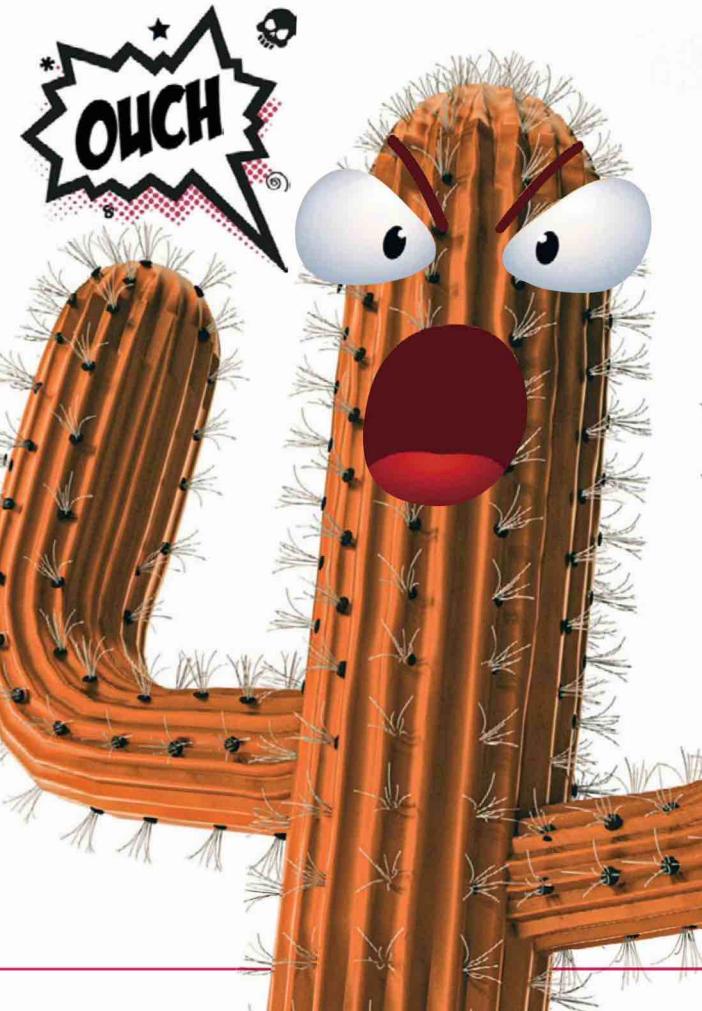
Mais c'est dans le secteur du voyage que les litiges ont été les plus nombreux. En 1<sup>re</sup> place du palmarès apparaît donc un grand acteur qui n'a pas été capable de faire face aux demandes de remboursement de ses clients. Aurait aussi pu figurer parmi les lauréats, ces pharmacies qui ont vendu le masque en tissu jusqu'à 20 € pièce ou ces dépanneurs qui ont imposé des majorations "Covid" exorbitantes au printemps dernier.

Cette année encore, un autre virus, plus habituel, a sévi : celui de la cupidité. Ainsi le réseau social TikTok laisse des influenceurs inciter les mineurs à leur verser des "offrandes", prenant une commission au passage ; tandis que le fournisseur d'énergie Eni est devenu l'un des spécialistes de la facturation abusive...

Enfin, côté scandale sanitaire, la récolte est abondante, avec les rappels de très nombreux fabricants de produits contenant des graines de sésame d'origine indienne surdosées en fongicide.

Rappelons que les cactus de «60» sont attribués à l'unanimité des membres de la rédaction à partir de nos études, enquêtes et essais menés en 2020, ainsi que des 3 000 témoignages qui parviennent chaque mois à la rédaction ou qui sont postés sur le forum de notre site. •

LIONEL MAUGAIN, AVEC LA RÉDACTION



# LE CACTUS D'OR

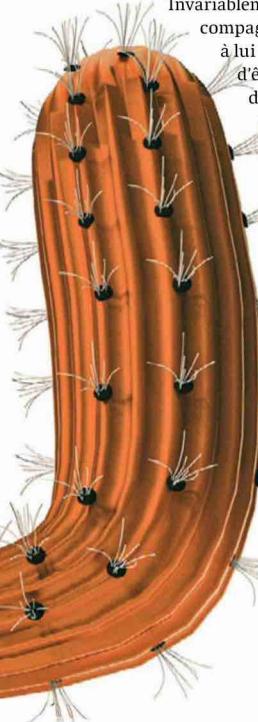
## GO VOYAGES/OPODO, LES MÉANDRES DU REMBOURSEMENT

Acteur majeur du tourisme, eDreams Odigeo a laissé des centaines de milliers de clients sur le carreau. Voyages annulés, mais voyages non remboursés. C'est la principale source de plaintes en 2020. Depuis le printemps, des centaines de consommateurs demandent chaque semaine comment récupérer l'argent versé pour des voyages qui n'ont pas eu lieu. Propriétaire entre autres des marques Go Voyages et Opodo, le groupe eDreams Odigeo concentre forcément de très nombreux litiges.

### Encore deux millions de clients à rembourser

En 2019, l'opérateur a fait voyager 18 millions de personnes. Aujourd'hui, il reconnaît qu'il doit encore rembourser deux millions de clients ; depuis mars, certains attendent des sommes parfois considérables (lire aussi pages 52-55).

Invariablement, le groupe renvoie la faute sur les compagnies aériennes, accusées de tarder à lui verser les sommes dues. Il se plaint d'être contraint de faire de nombreuses démarches pour récupérer l'argent de ses clients. Et comme eDreams Odigeo vend des billets d'avion qui combinent souvent plusieurs vols, il réclame des remboursements auprès de différents transporteurs : certains arrivent, d'autres



ISTOCK - ILLUSTRATEUR: JH0

### CACTUS DES ABUS DE L'ANNÉE

#### Eni, l'énergie du désespoir

« C'est le plus mauvais fournisseur de l'année », a écrit le médiateur de l'énergie dans son rapport, éffaré par le nombre de plaintes reçues concernant Eni : trois fois plus que ses concurrents. Certes, le rapport, publié en juin 2020, porte sur l'année 2019, mais il n'a pas freiné les méfaits du fournisseur italien de gaz et d'électricité. Trop de factures inexactes, de trop-perçus non remboursés dans les temps, de prélèvements indus, d'échéanciers non respectés, et souvent le plus grand mal à rompre avec ce fournisseur de tracas. Sans oublier le démarchage souvent abusif à domicile ou au téléphone, via les sociétés mandatées, qui a valu à l'entreprise une sanction de 315 000 €, infligée par la Répression des fraudes.

**E'DREAMS VA-T-IL CHANGER,  
DE NOM SUITE AU SCANDALE ?**

*J'AVAI PENSÉ À  
e CAUCHEMAR...*



pas... Un infernal capharnaüm. Le plus important reproche qui lui est adressé est d'avoir tardé à réagir aux conséquences de la crise. Le service clients n'a été renforcé que tardivement. Si bien que des milliers de clients ont multiplié appels, mails ou autres tentatives de contacts sans jamais réussir à joindre qui que ce soit. D'où une exaspération colossale et la constitution de groupes de victimes sur les réseaux sociaux, au sein desquels s'échangent des adresses mail valides pour atteindre le Graal : un être humain au bout du fil ou du clavier... au lieu d'un robot. Et commencer enfin une démarche de remboursement.

RETROUVEZ CE DOSSIER  
LE LUNDI 4 JANVIER DANS



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

**france 5**



## CACTUS DU BUG DE L'ANNÉE

### Leetchi, des cagnottes confinées

Lors du confinement et du déconfinement du printemps 2020, de nombreux créateurs de cagnottes se sont plaints de ne pas parvenir à obtenir le déblocage de l'argent, récolté souvent pour aider des victimes de la pandémie, parfois dans un pays étranger.

#### Victimes de la chasse aux escrocs

Leetchi n'a cessé de demander des justificatifs : devis ou factures, intervention d'une association pour recevoir les fonds... Et le service clients de l'opérateur a été dépassé. Il est vrai que la situation était propice à la création de fausses cagnottes solidaires. Mais cette chasse aux escrocs a fait son lot de victimes collatérales parmi les honnêtes organisateurs de collectes.



## CACTUS DE LA CUPIDITÉ

### LES CADEAUX MALSAINS DE TIKTOK

TikTok est une application offrant à ses utilisateurs la possibilité de visionner des clips musicaux et de partager leurs propres vidéos. Elle intègre aussi une fonction "live", qui sert à diffuser une vidéo en direct.

#### Des clics à plus de 100 €

Certains "tiktokeurs" ayant une importante communauté mettent à profit ces live pour demander une rétribution dépassant parfois les 100 €. En échange, ils promettent une recommandation publique sur le réseau ou des communications

privées, comme l'a décrit notre enquête (voir n° 563, novembre 2020). La transaction s'effectue en cliquant sur le symbole d'un cadeau placé en bas à droite de l'écran. Si les coordonnées bancaires ont été mémorisées par la boutique Google Play Store ou App Store, un mineur n'a même pas besoin d'emprunter la carte bancaire de ses parents pour effectuer le virement. Cette pratique est encouragée par la plateforme, puisqu'il s'agit de sa principale source de revenus : TikTok prend une commission sur chaque "cadeau" envoyé.

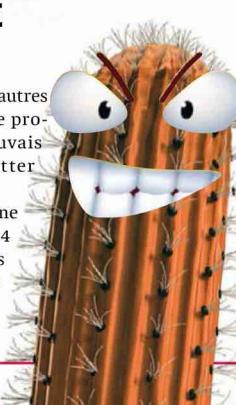
## CACTUS DE L'ARNAQUE DE L'ANNÉE

### Le soutien-gorge anti-cancer

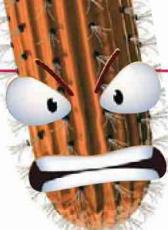
Sur Nichon.co, des femmes ont commandé en mai et juin derniers un soutien-gorge "miracle" sans armatures, qui préviendrait l'apparition du cancer du sein. Après avoir versé une trentaine d'euros, elles ont reçu un produit de médiocre qualité, parfois impossible à porter. Ce site a ensuite disparu. Mais

le filon a été exploité par d'autres portails. Sur Loovely, le produit était tout aussi mauvais et prétendait aussi lutter contre le cancer.

Allégation fantaisiste : une étude américaine de 2014 concernant 1 500 femmes n'a trouvé aucun surrisque associé au port d'un sou-



tien-gorge, avec ou sans armatures. Derrière ces sites se cachent des vendeurs parfois installés en France qui utilisent le dropshipping, une technique de vente sans stock ni livraisons à gérer. Chaque commande est sous-traitée à une plateforme chinoise. Et la marge générée est, bien sûr, considérable.



## CACTUS DU SCANDALE SANITAIRE

### Sésame contaminé : des centaines de produits retirés

Durant les derniers mois de 2020, de nombreux produits alimentaires contenant des graines de sésame d'origine indienne ont été rappelés et retirés des rayons. Motif : ces graines ont été traitées à l'oxyde d'éthylène et présentent des résidus dans des quantités considérables, jusqu'à 186 mg/kg. Une teneur plus de 3 500 fois supérieure à la limite de 0,05 mg/kg autorisée. « De tels niveaux de contamination représentent un risque grave pour la santé humaine », a estimé la Commission européenne après avoir été alertée, en septembre, par les autorités sanitaires belges.

L'oxyde d'éthylène est un désinfectant gazeux utilisé contre les moisissures lors du stockage. Il est cancérogène chez l'homme à long terme et à haute dose, mais également mutagène (susceptible de causer des anomalies génétiques) et toxique pour la reproduction.

#### À quoi servent les autocontrôles ?

Les graines de sésame incriminées entrent dans la composition de nombreuses références, de grandes marques ou de marques de distributeurs. On les retrouve dans des mélanges de graines, dans des biscuits, des plats préparés,

des produits de boulangerie-pâtisserie ou destinés au petit déjeuner (barres de céréales et granola), ainsi que sur des gâteaux apéritifs. La liste est sur notre site (60millions-mag.com/sesame).

Mais le plus choquant, probablement, c'est qu'une grande quantité de produits bio sont concernés par cette surdose. Et la question se pose alors : pourquoi cette forte contamination n'a-t-elle été détectée par aucun groupe agro-alimentaire européen dans sa chaîne d'approvisionnement, malgré les autocontrôles ?

## CACTUS DU PRODUIT DANGEREUX

### TRANSATS INCLINÉS : ALERTEZ LES PARENTS

C'est une sorte de couffin qui fait aussi office de balancelle et de transat. On peut acheter d'occasion le Lounger Rocking Seat de Graco sur Le Bon coin ou Vinterd. Pourtant, ce produit a fait l'objet d'un rappel aux États-Unis début 2020. Il est considéré comme potentiellement dangereux pour les bébés, à l'instar de nombreux autres transats fortement inclinés.

#### Au moins 92 enfants décédés aux États-Unis

Depuis 2019, ces derniers sont dans le collimateur des autorités sanitaires américaines. Le hamac Rock'n Play de Fisher-Price aurait ainsi provoqué le décès d'au moins 92 enfants aux



États-Unis, selon notre confrère *Consumer Reports*. Une équipe de l'université des sciences médicales de l'Arkansas a démontré l'existence d'un risque d'asphyxie dès que l'inclinaison dépasse un angle de 10°. Le bébé engoncé dans ce type d'équipement risque en effet la suffocation, soit en se retournant sur le côté ou sur le ventre, soit en inclinant trop sa tête vers l'avant. Les pouvoirs publics américains ont décidé d'adopter une modification de norme afin d'interdire tout transat incliné de plus de 10°.

Si un rappel a bien été mené en France pour le modèle de Fisher-Price en 2019, aucun autre n'a été organisé depuis, notamment pour le Lounger Rocking Seat de Graco. Au-delà de ce type de transats, se pose la question des couchages inclinés et autres dispositifs de confort pour le sommeil.

Dans un avis de mars 2020, la Haute Autorité de santé déconseille les balancelles et hamacs, car ils limitent excessivement la mobilité de l'enfant. Elle estime inutiles, voire dangereux les cales-bébés et coussins de positionnement. •



# Électroménager

## À LA UNE La bataille de la durabilité

Il faut rendre notre électroménager plus fiable et plus facile à réparer. Fabricants et consommateurs prennent conscience de l'enjeu. Nous dévoilons, appareil par appareil, les palmarès des marques les plus durables.

**C**e lave-linge est-il facile à réparer ? Vous devriez désormais pouvoir le savoir. Au 1<sup>er</sup> janvier prochain, en magasin comme en ligne, chaque modèle en vente affichera une note sur dix, accompagnée d'une couleur du vert foncé (8/10 ou au-delà) au rouge (moins de 2/10). Cet indice de réparabilité est un nouvel outil pour guider le choix vers des produits plus "verts".

Même s'il devra faire ses preuves, il tombe plutôt bien. Car les consommateurs se préoccupent de plus en plus de la longévité de leurs appareils. L'évolution est portée autant par leur agacement lorsqu'ils sont confrontés à une panne prématuée que par leur prise de conscience des enjeux écologiques.

### LA FIABILITÉ EST ENCORE EN PANNE, MAIS...

Quelles sont les avancées dans la bataille pour la durabilité de nos appareils domestiques ? L'étude que publie «60» – nous avons interrogé nos lecteurs sur leur électro-

ménager – n'enregistre pas de progrès sur la fiabilité des appareils. La fréquence des pannes déclarées est même en hausse légère : 15 % des appareils sont déjà tombés en panne, contre 13 % lors de notre précédente enquête, il y a trois ans (voir n° 533, janvier 2018).

### ... UNE ÉMULATION POUR LES PIÈCES DÉTACHÉES

Malgré cela, il y a quelques raisons d'être optimiste. La réglementation avance, certains professionnels aussi, avec des initiatives dépassant

De grandes marques allongent la disponibilité des pièces.

le stade du greenwashing. Citons, par exemple, celle du groupe Seb, qui a créé des forfaits «tout compris» pour faciliter la réparation des appareils de ses nombreuses marques comme

Moulinex, Rowenta, Krups, etc. Des progrès sont enregistrés sur les pièces détachées, sans lesquelles toute réparation d'un appareil est impossible. Leur durée de disponibilité doit être affichée depuis 2015, ce qui a fini par déclencher une émula-

### Comment nous avons procédé

#### L'ÉTUDE RÉALISÉE PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- En septembre dernier, nous avons soumis aux lecteurs de «60» un questionnaire sur leur électroménager. 6 495 personnes y ont répondu soit en ligne, soit en renvoyant le questionnaire sur papier.
- La note de satisfaction (25 % de la note) est la moyenne des notes

représente la moitié de la note attribuée aux marques, correspond au pourcentage d'appareils jamais tombés en panne, parmi ceux ayant 10 ans ou moins.

- La note de satisfaction (25 % de la note) est la moyenne des notes

données par l'ensemble des répondants.

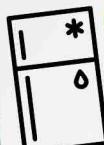
- La durée de disponibilité des pièces détachées (25 % de la note) retenue dans les tableaux est issue de la synthèse publiée par le Groupement des marques d'appareils pour la maison (Gifam).



Dans la catégorie  
**robots culinaires**  
les meilleures marques sont  
**KitchenAid**  
et **Moulinex**



Dans la catégorie  
**cafetières expresso**  
la meilleure marque est  
**Krups** pour **Nespresso**



Dans la catégorie  
**réfrigérateurs**  
les meilleures marques sont  
**Bosch** et **Faure**



Dans la catégorie  
**lave-vaisselle**  
les meilleures marques sont  
**Miele** et **Beko**



Dans la catégorie  
**lave-linge**  
les meilleures marques sont  
**Miele** et **Bosch**



Dans la catégorie  
**fours encastrables**  
les meilleures marques sont  
**Bosch** et **Neff**

tion entre les fabricants. Une dizaine de marques ont allongé la disponibilité de plusieurs années par rapport à notre précédente enquête. Les plus avancés (Miele pour le gros électroménager, le groupe Seb pour les petits appareils) promettent de conserver les pièces durant quinze ans.

Mais il s'agit là de grandes marques figurant dans notre palmarès. Les marques de distributeurs, elles, sont moins allantes. Ainsi, les pièces détachées du robot Monsieur Cuisine de Lidl (Silvercrest), le concurrent low cost du Thermomix, ne sont disponibles que trois ans. Pour de nom-

breux appareils premier prix, c'estpire : aucune pièce n'est disponible. En cas de panne, ils sont bons à jeter. L'indice de réparabilité sera-t-il un autre pas en avant ? Il ne concerne pour l'instant que les lave-linge à hublot (il s'appliquera aussi à d'autres produits hors de l'électroména-

Les résultats de notre étude

## Lave-linge

	Miele	Bosch	Electrolux	Indesit	LG	Arthur Martin	Siemens
Taux de fiabilité (50 %)	88 %	85 %	85 %	85 %	87 %	84 %	83 %
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	15 ans	10 ans	10 ans	10 ans	7 ans	10 ans	10 ans
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	8,8/10	8,2/10	8/10	7,9/10	8,3/10	8,1/10	8,3/10
Note de recommandation (100 %)	15,5/20	14,1/20	14/20	14/20	13,9/20	13,8/20	13,8/20

+++ Très bon • Bon + Acceptable - Insuffisant - Très insuffisant

 Les résultats de notre étude

## Lave-vaisselle

	Miele	Beko	Bosch	Siemens	Candy	Electrolux	Whirlpool	Brandt
Taux de fiabilité (50 %)	89 %	89 %	86 %	84 %	85 %	76 %	76 %	72 %
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	15 ans	11 ans	10 ans	10 ans	7 ans	10 ans	10 ans	10 ans
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	8,8/10	7,9/10	8,3/10	8,3/10	7,8/10	8/10	7,9/10	7,9/10
Note de recommandation (100 %)	15,7/20	14,7/20	14,3/20	13,9/20	13,4/20	12,8/20	12,7/20	12/20

+++ Très bon • Bon + Acceptable - Insuffisant - Très insuffisant

ger, comme les smartphones). Mais il peut être un outil puissant, tant pour orienter le choix des consommateurs que pour inciter les fabricants à rendre leurs produits plus faciles à réparer. Vont-ils modifier la conception des appareils ? « Difficile de l'envisager tant que l'indice ne concerne que la France, tempère Camille Beurdeley, déléguée générale du Groupement des marques d'appareils pour la maison (Gifam). La fabrication de nos produits est organisée à l'échelle internationale. Mais nous avons bon espoir que cet indice finisse par être repris au niveau européen. »

## DES ÉCARTS QUI VONT DE UN À SIX

Par ailleurs, « des produits réparables, c'est bien ; des produits durables, donc qui ne tombent pas en panne, c'est mieux », relève Laetitia Vasseur de l'association Halte à l'obsolescence programmée (HOP). L'indice

Un produit durable est un produit qui ne tombe pas en panne.

de réparabilité doit céder la place à un indice de durabilité d'ici 2024. Encore faut-il que le premier ait fait ses preuves d'ici là...

En attendant, comment choisir un appareil qui dure ? Pour vous guider, nous avons établi un palmarès des marques. Il s'appuie d'abord sur leur taux de fiabilité. Les meilleures marques approchent 95 % (soit 5 % des appareils ayant connu une panne), les moins bonnes sont à 70 % (donc 30 % de pannes). L'écart est donc de 1 à 6 entre, par exemple, les réfrigérateurs Faure et Bosch, très fiables, et les fours Scholtès et Rosières, très fragiles. Outre la fiabilité et les pièces détachées, nos palmarès prennent aussi en compte la satisfaction des utilisateurs. Car un appareil insatisfaisant à l'usage risque d'être trop vite remplacé...

## LAVE-LINGE Miele, loin devant

Taux de fiabilité moyen : 83 %

Indispensable à la vie ménagère, le lave-linge est loin d'être l'appareil le plus robuste. Raison de plus pour choisir une marque sur laquelle on peut compter. L'allemand Miele écrase la concurrence, tant en fi-

ABDE

 Les résultats de notre étude

Bosch

Taux de fiabilité (50 %)	94 %
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	10 ans
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	8,4/10
Note de recommandation (100 %)	16/20

Samsung	Faure	Beko	AEG	Hotpoint Ariston	Brandt	Vedette	Whirlpool	Candy
82 %	83 %	80 %	80 %	80 %	80 %	79 %	76 %	72 %
10 ans	10 ans	11 ans	10 ans	10 ans	10 ans	10 ans	10 ans	7 ans
8,3/10	8/10	7,9/10	8,3/10	8/10	7,9/10	8/10	7,9/10	7,8/10
++	++	++	++	++	++	++	++	++
<b>13,7/20</b>	<b>13,6/20</b>	<b>13,5/20</b>	<b>13,4/20</b>	<b>13,3/20</b>	<b>13,2/20</b>	<b>13,1/20</b>	<b>12,7/20</b>	<b>11,4/20</b>



bilité qu'en satisfaction. De quoi justifier son positionnement très haut de gamme : ses premiers prix sont entre 900 et 1 000 € ! Pour des tarifs plus raisonnables, on s'orientera vers son dauphin, Bosch, voire, pourquoi pas, vers LG, qui affiche une fiabilité enviable, mais est pénalisé par un moindre engagement sur les pièces détachées – une lacune qu'il finira peut-être par combler. Derrière, le peloton est serré.

## LAVE-VAISSELLE La solidité germanique

**Taux de fiabilité moyen : 82,3 %**

Le lave-vaisselle figure, avec le lave-linge et la cafetière expresso, parmi les appareils les plus sujets aux défaillances (entre 82 à 83 % de fiabilité).

**Lave-linge, lave-vaisselle, les marques allemandes en place.**

Leur point commun : ils fonctionnent avec de l'eau, d'où de potentielles fuites, problèmes de pompe...

Côté hiérarchie des marques de lave-vaisselle,

n'était la deuxième place de Beko, la tête du classement serait identique à celle des lave-linge : les marques allemandes (Miele premier, Bosch troisième) sortent en force. La solidité germanique n'est donc pas une illusion. Parmi les mal classées aussi, quelques similitudes avec les lave-linge : pourtant très renommée, Whirlpool affiche un taux de fiabilité médiocre ; Brandt encore davantage.

## RÉFRIGÉRATEURS Le froid, ça conserve

**Taux de fiabilité moyen : 88,3 %**

C'est la famille d'appareils où l'on

Réfrigérateurs												
Faure	Siemens	Liebherr	Hotpoint Ariston	Samsung	Indesit	LG	Electrolux	Whirlpool	Arthur Martin	Beko	Brandt	
95 %	92 %	90 %	89 %	87 %	88 %	89 %	86 %	86 %	85 %	84 %	77 %	
+++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	
10 ans	10 ans	10 ans	10 ans	10 ans	10 ans	7 ans	10 ans	10 ans	10 ans	11 ans	10 ans	
8/10	8,5/10	8,5/10	8/10	8,4/10	7,8/10	8,5/10	8,2/10	8/10	8,2/10	8,1/10	8/10	
++	+++	+++	++	++	++	+++	++	++	++	++	++	
<b>15,9/20</b>	<b>15,5/20</b>	<b>15/20</b>	<b>14,5/20</b>	<b>14,5/20</b>	<b>14,3/20</b>	<b>14,3/20</b>	<b>14,2/20</b>	<b>14,1/20</b>	<b>14,1/20</b>	<b>14,1/20</b>	<b>12,9/20</b>	

sant — Très insuffisant

*Les résultats de notre étude*

## Cafetières expresso

	Nespresso Krups	Krups	DeLonghi	Tassimo Bosch	Nespresso Magimix	Dolce Gusto Krups	Bosch	Magimix
Taux de fiabilité (50 %)	85 %	80 %	84 %	89 %	84 %	76 %	86 %	81 %
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	++	++	++	++	++	++	++	++
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	7,8	7,8	8,2	7,3	7,7	7,5	7,4	7,9
Note de recommandation (100 %)	14,7/20	13,9/20	13,9/20	13,7/20	13,6/20	13,5/20	13,3/20	13,3/20

++ Très bon ++ Bon + Acceptable - Insuffisant -- Très insuffisant

rencontre le moins de pannes. D'ailleurs, parmi les quelque 6 000 personnes nous ayant répondu, elles sont une centaine à posséder un réfrigérateur de plus de trente ans. Une prouesse !

Pour tenter de s'approcher de ces records de longévité, on regardera plutôt du côté de Bosch ou Faure, au coude-à-coude en tête du classement, avec des taux de fiabilité remarquablement élevés, autour de 95 %.

## FOURS ENCASTRABLES

### Le grand écart

Taux de fiabilité moyen : 84,2 %

De vrais mauvais élèves dans cette famille, avec trois marques qui ne dépassent pas les 70 % de fiabilité : soit trois exemplaires sur dix qui ont déjà connu une panne pour Scholtes et Whirlpool, et même presque quatre


 *Les résultats de notre étude*

## Fours encastrables

	Bosch	Neff	Faure	Siemens	Samsung	Electrolux	Sauter	Brandt	De Dietrich
Taux de fiabilité (50 %)	93 %	92 %	91 %	89 %	87 %	87 %	82 %	82 %	79 %
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	++	++	++	++	++	++	++	+	+
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	8,3/10	8,4/10	8,1/10	8,6/10	8,4/10	8,3/10	8,4/10	8/10	8,5/10
Note de recommandation (100 %)	15,7/20	15,5/20	15,1/20	14,8/20	14,5/20	14,4/20	13,7/20	13,5/20	13,4/20

++ Très bon ++ Bon + Acceptable - Insuffisant -- Très insuffisant

*Les résultats de notre étude*

**Robots culinaires**

Senseo Philips	Philips	KitchenAid	Moulinex	Kenwood	Magimix	Bosch	Seb	Vorwerk (Thermomix)
84 %	83 %	94 %	92 %	91 %	91 %	92 %	87 %	77 %
5 ans	5 ans	10 ans	15 ans	10 ans	10 ans	7 ans	15 ans	10 ans
7,9	7,9	8,7/10	8,1/10	8,2/10	8,2/10	8,2/10	7,9/10	8,4/10
<b>12,7/20</b>	<b>12,6/20</b>	<b>16,1/20</b>	<b>16,1/20</b>	<b>15,1/20</b>	<b>15,1/20</b>	<b>14,9/20</b>	<b>14,8/20</b>	<b>13,1/20</b>

exemplaires sur dix pour Rosières. Des marques à éviter si l'on veut un four qui dure.

Très loin de ces mauvaises performances, un duo se détache en tête, notamment grâce à leur fiabilité au-dessus des 90 % : Neff (spécialiste de l'encastrable) et Bosch. Les deux marques allemandes appartiennent au même groupe... auquel appartient aussi Siemens, quatrième ici ! Faure (propriété d'Electrolux, groupe suédois) se glisse dans ce trio germanique. Les fours Brandt, dont certains sont encore fabriqués dans l'Hexagone (c'est devenu rarissime en matière de gros électroménager !) sont dans le ventre mou du classement – ce qui est déjà mieux que dans les autres familles d'appareils Brandt...

**La famille qui tombe le plus en panne : la cafetière expresso.**

**CAFETIÈRES EXPRESSO  
Des pièces, S.V.P.**

**Taux de fiabilité moyen : 82,2 %**

Qu'il s'agisse de modèles à capsules, à dosettes ou de percolateurs, les cafetières de notre enquête ne sont pas très vieilles : à peine plus de cinq ans, en moyenne. Et pourtant, c'est la famille où les utilisateurs ont déclaré le plus de pannes. Un entretien régulier, notamment pour prévenir les dommages liés au calcaire, devrait permettre de limiter les risques. Certaines marques sont-elles plus à l'abri ? Les cafetières Bosch pour dosettes Tassimo affichent le meilleur taux de fiabilité. Les Nespresso Krups sont aussi bien placées. Mais les écarts sont faibles sur cet aspect : moins de dix points séparent la mieux notée de la moins bien notée. En revanche, certaines seront moins faciles à réparer que d'autres, faute de pièces de rechange disponibles en cas de panne : cinq ans chez Philips, contre quinze chez Krups ! Un grand écart que l'on ne retrouve que pour les cafetières.

sur la fiabilité que pour la note à l'usage (8,7 sur 10) ; ses modèles sont très appréciés, notamment pour leur facilité d'utilisation et les résultats des préparations). Moulinex est à égalité, parce qu'il place la barre très haut sur la durée de disponibilité des pièces de rechange.

La surprise vient de la contre-performance des robots-cuiseurs Thermomix, fabriqués par Vorwerk. S'ils sont très bien notés par les utilisateurs, leur taux de fiabilité se révèle médiocre : près d'un appareil sur quatre a déjà rencontré une panne. Des soucis sont notamment relatés avec la balance intégrée sur le modèle TM5, vendu jusqu'en 2019. Décevant pour un appareil vendu au-delà de 1 100 €. ■

BENJAMIN DOURIEZ

Ingénieurs d'études : ALAIN-HENRI DUVAL,  
AVEC ANTOINE CHAMPION

*À retenir*

➤ Les écarts de fiabilité entre marques sont notables. Certaines, comme Miele, Bosch et Faure sont bien classées pour plusieurs familles d'appareils.

➤ À l'inverse, des marques pourtant très connues présentent des résultats plus médiocres et/ou plus fluctuants : Whirlpool et Brandt.

➤ Chez Miele, la fiabilité s'accompagne d'une grande satisfaction des utilisateurs. Deux éléments parfois décorrélés comme pour le Thermomix, apprécié à l'usage, mais pas si fiable.

Hotpoint Ariston	Whirlpool	Scholtès	Rosières
77 %	70 %	65 %	61 %
10 ans	10 ans	5 ans	10 ans
7,8/10	7,8/10	8,1/10	8/10
<b>12,8/20</b>	<b>11,7/20</b>	<b>10,1/20</b>	<b>10/20</b>

**ROBOTS DE CUISINE  
Le Thermomix déçoit**

**Taux de fiabilité moyen : 87,8 %**

C'est le spécialiste des robots pâtissiers KitchenAid qui domine, tant

# En cas de panne Réparer ou remplacer, comment choisir



Prolonger la vie d'un appareil est souvent plus économique que d'en racheter un neuf, selon une étude de l'Agence de la transition écologique, l'Ademe. Vous n'aurez plus d'excuse pour ne pas faire remettre vos équipements en état de marche...

**L**ave-linge qui fuit ? Cafetière qui refuse de fonctionner ? Lorsqu'un appareil tombe en panne, le consommateur est face à un dilemme : est-il plus intéressant de le réparer ou de le remplacer ? Sur le plan environnemental, la première option est la meilleure. Elle fait "économiser", pour la planète, le coût de fabrication d'un produit neuf. Mais ce constat se heurte à un autre, plus immédiat : celui du coût de l'intervention d'un professionnel. Faire réparer, est-ce gaspiller de l'argent ? Une étude de l'Agence de la transition écologique, l'Ademe, publiée

l'été dernier et trop peu remarquée, a tenté de répondre à la question de façon objective. Nous présentons ses principaux résultats ci-contre. Ils montrent que, même d'un strict point de vue financier, on a souvent tort de renoncer à faire réparer ses appareils avant d'avoir essayé...

## TROUVER LA SOLUTION LA MOINS CHÈRE

Les calculs s'appuient principalement sur le coût estimé de la remise en état, mis en regard du coût d'achat d'un modèle neuf, amorti sur sa durée d'utilisation. Prenons l'exemple d'un réfrigérateur acheté

On a souvent tort de renoncer à réparer avant d'avoir essayé.

il y a cinq ans, dont le thermostat est à changer. L'étude retient l'hypothèse que la réparation prolonge son utilisation de cinq ans. Dans ce cas, elle permettra d'économiser

75 € (15 € par an sur cinq ans) par rapport au remplacement. Et c'est ainsi dans la plupart des situations examinées par l'Agence.

« L'avantage d'un point de vue économique pour le consommateur s'ajoute donc à l'avantage du point de vue de l'environnement », commente Erwann Fangeat, coordinateur de pôle au sein



### Lave-vaisselle (12 couverts)

- Vieux de 5 ans  
Pompe à remplacer (réparation estimée à 125 €)

#### Option n° 1 - Réparer

- Usage de l'appareil prolongé jusqu'à ses 10 ans  
Coût par an\*: 92 €

#### Option n° 2 - Remplacer

- Achat d'un nouvel appareil (prix retenu : 325 €)  
Coût par an\*\*: 91 €

#### Meilleur choix : REMPLACER

Économie : 1 € par an pendant cinq ans (soit 5 €)



### Lave-linge (capacité 7 kg)

- Vieux de 5 ans  
Pompe à remplacer (réparation estimée à 118 €)

#### Option n° 1 - Réparer

- Usage de l'appareil prolongé jusqu'à ses 10 ans  
Coût par an\*: 104 €

#### Option n° 2 - Remplacer

- Achat d'un nouvel appareil (prix retenu : 360 €)  
Coût par an\*\*: 108 €

#### Meilleur choix : RÉPARER

Économie : 4 € par an pendant cinq ans (soit 20 €)



### Sèche-linge à condensation

- Vieux de 5 ans  
Tableau de commande à remplacer (réparation estimée à 238 €)

#### Option n° 1 - Réparer

- Usage de l'appareil prolongé jusqu'à ses 10 ans  
Coût par an\*: 136 €

#### Option n° 2 - Remplacer

- Achat d'un nouvel appareil (prix retenu : 384 €)  
Coût par an\*\*: 115 €

#### Meilleur choix : REMPLACER

Économie : 21 € par an pendant cinq ans (soit 105 €)



### Four électrique

- Vieux de 6 ans  
Résistance à remplacer (réparation estimée à 117 €)

#### Option n° 1 - Réparer

- Usage de l'appareil prolongé jusqu'à ses 12 ans  
Coût par an\*: 35 €

#### Option n° 2 - Remplacer

- Achat d'un nouvel appareil (prix retenu : 429 €)  
Coût par an\*\*: 48 €

#### Meilleur choix : RÉPARER

Économie : 13 € par an pendant six ans (soit 78 €)



### Réfrigérateur-congélateur

- Vieux de 5 ans  
Thermostat à remplacer (réparation estimée à 107 €)

#### Option n° 1 - Réparer

- Usage de l'appareil prolongé jusqu'à ses 10 ans  
Coût par an\*: 63 €

#### Option n° 2 - Remplacer

- Achat d'un nouvel appareil (prix retenu : 418 €)  
Coût par an\*\*: 78 €

#### Meilleur choix : RÉPARER

Économie : 15 € par an pendant cinq ans (soit 75 €)



### Aspirateur sans sac

- Vieux de 4 ans  
Enrouleur à remplacer (réparation estimée à 77 €)

#### Option n° 1 - Réparer

- Usage de l'appareil prolongé jusqu'à ses 8 ans  
Coût par an\*: 28 €

#### Option n° 2 - Remplacer

- Achat d'un nouvel appareil (prix retenu : 186 €)  
Coût par an\*\*: 31 €

#### Meilleur choix : RÉPARER

Économie : 3 € par an pendant quatre ans (soit 12 €)

Source : Ademe, RDC Environnement. \* Calculé en répartissant le coût de la réparation sur les années de vie supplémentaires de l'appareil, et sa consommation d'électricité et d'eau sur cette durée.  
\*\* Calculé en incluant le coût d'achat du nouvel appareil ramené à l'année, et sa consommation d'électricité et d'eau.

de la direction Économie circulaire et déchets de l'Ademe. Il reconnaît toutefois que le gain économique individuel est « parfois modeste ».

## LE REMPLACEMENT S'IMPOSE RAREMENT

Dans quelques rares cas, comme celui du sèche-linge, le remplacement est plus intéressant financièrement. Il faut dire que pour cet appareil, l'étude a analysé un type de panne dont la réparation implique le changement d'un module électronique, plutôt onéreux. Surtout, les simulations prennent aussi en compte le coût d'utilisation (incluant la consommation d'électricité), particulièrement élevé pour un sèche-linge. Or, l'appareil neuf est plus sobre que l'ancien. Dans cette situation, l'achat d'un nouveau modèle sera, finalement, plus économique.

Bien entendu, le résultat de ces savants calculs dépend des hypothèses retenues. Lorsque le prix des appareils neufs baisse, la remise en état devient moins intéressante. Le moment où la panne survient joue aussi : plus elle intervient tôt, plus on peut espérer que la machine continue à servir longtemps après sa réparation, qui sera donc plus rentable.

**Les tutoriels peuvent aider à réaliser la plupart des réparations.**

Reprenons l'exemple du changement de thermostat d'un réfrigérateur, qui permet à l'appareil de tenir jusqu'à ses dix ans : si l'opération est réalisée au bout de deux ans, elle fait économiser 208 € par rapport à l'achat d'un modèle neuf (contre 75 € si le problème survient au bout de cinq ans), selon la simulation de l'Ademe. À l'inverse, si la panne se produit plus

tard, au bout de huit ou neuf ans, l'intérêt financier est réduit, voire inexistant.

## ET POURQUOI PAS RÉPARER SOI-MÊME ?

Faut-il pour autant abandonner lorsque la réparation coûte trop cher ? Les plus « écolos » chercheront à réduire le prix de l'intervention. Pourquoi ne pas tenter de réparer soi-même ? Les tutoriels et autres ressources en ligne (tels comment-reparer.com ou l'austère tout-electromenager.fr, le commercial spareka.fr, etc.) fourniront une aide précieuse. Des solutions pour parvenir à prolonger la vie de l'appareil à moindre coût...•B.D.

→ **Évaluation économique de l'allongement de la durée d'usage de produits de consommation et biens d'équipement, rapport publié en juin 2020, disponible sur ademe.fr, rubrique Médiatheque.**

# ALIMENTATION & SANTÉ

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

## Le boycott des réseaux de soins sanctionné

L'Autorité de la concurrence a sanctionné le conseil national et cinq conseils départementaux de l'Ordre des chirurgiens-dentistes et deux syndicats, à hauteur de 4 millions d'euros, pour boycott de réseaux de soins. « Ces pratiques sont d'une particulière gravité », note l'Autorité, car ces réseaux visent à faciliter l'accès aux soins en limitant le reste à charge. Une décision analogue avait été prise en 2010 à l'encontre du Syndicat national des ophtalmologues de France. •



## - 25 %

C'est la baisse des ventes de produits de beauté au premier semestre 2020. Les rouges à lèvres connaissent la chute la plus brutale, tandis que les mascara sont en hausse. Globalement, la pandémie renforce la tendance, déjà présente, du *no make up* ou du *slow make up*.

## De nouveaux repères alimentaires pour les enfants



Mises à jour, les recommandations nutritionnelles insistent sur la diversification alimentaire chez les petits et la prévention du surpoids pour les plus grands.

Le Haut Conseil de santé publique vient de réactualiser les recommandations pour l'alimentation des enfants de 0 à 17 ans. Avec quelques nouveautés.

### 0-36 mois : favoriser la santé

Pour les petits, les experts alertent, par exemple, sur l'alimentation végétalienne, « pas adaptée à [...] l'enfant avant 1 an, voire 3 ans » : « Il existe un risque de carences nutritionnelles [...], qui nécessite un suivi médical adapté. » Gare également aux produits à base de soja, du fait de leur teneur en génistéine (un phytoestrogène). Le Haut Conseil acte aussi la période de diversification alimentaire « pas avant 4 mois révolus, et pas

après 6 mois révolus », et rappelle l'importance des matières grasses, souvent peu consommées par les moins de 3 ans.

### 3-17 ans : la taille des portions

Concernant la taille des portions en fonction de l'âge, il est désormais recommandé de compter la moitié de ce que mange un adulte pour un enfant entre 3 et 6 ans, un tiers de moins entre 7 et 11 ans, une portion équivalente à celle de l'adulte au début de l'adolescence puis supérieure entre 15 et 17 ans environ. Objectif : prévenir la suralimentation et, ainsi, réduire le risque de surpoids et d'obésité infantile. Quelque 17 % des enfants de 6 à 17 ans sont concernés. • P.C.



## Émulsifiants et microbiote ne font pas bon ménage

Parmi les additifs utilisés par l'industrie alimentaire, les émulsifiants occupent une place de choix. Mais ils peuvent altérer le microbiote intestinal, entraînant alors une inflammation de type maladie de Crohn. Des chercheurs de l'Inserm ont montré, dans une étude publiée par la revue américaine

*Cell Reports*, l'impact de deux d'entre eux chez des souris soit dépourvues de microbiote, soit avec un microbiote comportant huit espèces de bactéries, dont la souche *Escherichia coli* associée à la maladie de Crohn. Résultat : seuls les animaux abritant ces bactéries ont développé une inflammation intestinale chronique après avoir ingéré les émulsifiants. Ceux-ci augmenteraient la diffusion et la virulence de bactéries agressives au sein de l'intestin. La prochaine étape ? Lister l'ensemble des bactéries ayant les mêmes effets au contact de ces additifs alimentaires.●

## Clap de fin pour la guerre du camembert ?

Parmi les nouveautés de ce début d'année : les fabricants de camembert au lait pasteurisé n'auront plus le droit de faire figurer sur leurs produits la mention « fabriqué en Normandie ». Elle suscitait la confusion avec l'appellation d'origine protégée (AOP) camembert de Normandie, qui ne concerne que des fromages au lait cru. Ainsi en a décidé la Répression des fraudes, tentant de clore la querelle de clocher entre industriels et tenants de l'AOP.●



## DÉCRYPTAGE

### Bleu-Blanc-Cœur, un label de qualité nutritionnelle

Le label privé Bleu-Blanc-

Cœur concerne près de 2000 produits céréaliers (biscuits, pain, pâtes) et d'origine animale (viande, œufs, produits laitiers...). Il s'engage notamment à enrichir l'alimentation des animaux d'élevage grâce à des végétaux et graines à forte teneur en oméga 3 (lin, lutzerne), ce qui permettrait « d'améliorer le profil lipidique des produits qu'ils nous offrent », lit-on sur son site. À l'autre bout de la chaîne, les produits finis doivent afficher une bonne qualité nutritionnelle, en particulier au niveau des acides gras essentiels. Leur bilan carbone serait aussi amélioré. Mais ce label ne garantit ni une alimentation bio, ni des conditions d'élevage améliorées.●

Question santé ?



La réponse de l'expert  
Pr Alexandre Louvet  
Hépatologue  
au CHRU de Lille

## Un mois sans alcool, est-ce efficace ?

**NON, MAIS...** Ne pas consommer d'alcool durant un mois comme y invite la campagne *Dry January* (« janvier sec ») a très peu d'effet sur le foie et sur les autres complications auxquelles expose l'alcool (cancers, maladies cardiaques, neurologiques...).

De même qu'il faut une exposition prolongée pour augmenter ces risques, il faut un arrêt prolongé pour les réduire. Bien sûr, si l'on fait un bilan sanguin le 1<sup>er</sup> janvier et un autre le 31, le résultat sera vraisemblablement amélioré, mais le plus important est l'effet à long terme. L'intérêt d'un mois sans alcool, c'est surtout de nous faire réfléchir à notre consommation et identifier des problèmes de dépendance. Cela permet aussi de sensibiliser la population à grande échelle. Arrêter l'alcool pendant un mois sans modifier sa consommation ensuite n'est probablement pas très utile, mais c'est une bonne occasion d'apprendre à ne pas en boire tous les jours.●



## L'huile de coprah

### Qu'est-ce que c'est ?

Le coprah est la pulpe de noix de coco séchée, dont on extrait l'huile via une série d'opérations industrielles (blanchiment, désodorisation...). Solide à température ambiante et moins chère que l'huile de coco vierge, elle est

utilisée par l'industrie alimentaire, surtout dans les pâtisseries, confiseries, glaces, biscuits apéritifs et les margarines de type Végétaline.

### Pourquoi l'utilise-t-on ?

L'huile de coprah remplace souvent l'huile de palme, qui traîne sa mauvaise réputation

sur le plan environnemental comme sanitaire.

### Une pierre qualité nutritionnelle.

Mais, avec 90 % d'acides gras saturés, elle n'est pas meilleure pour la santé. Consommées en excès, ces graisses contribuent au développement de l'obésité

et favorisent les maladies cardio-vasculaires. Et bien que son impact écologique soit moindre que celui de l'huile de palme, des chercheurs ont récemment publié une étude pointant l'effet délitère des grandes plantations de cocotiers sur la biodiversité.●



## C'EST NOUVEAU

### Les cosmétiques au thé blanc

Cosmélâme et Léonia ont lancé les premiers cosmétiques au thé blanc sur le marché français. Ils débutent avec un positionnement haut de gamme, bio et, pour Léonia, équitable. Le thé blanc est issu de la même plante que le thé vert ou noir mais il n'est constitué que des bourgeons et des premières feuilles. Il est récolté à la main, au printemps, puis immédiatement mis à sécher, ce qui préserve sa richesse en composés antioxydants.



#### › L'ingrédient miracle ?

Appliqué sur la peau, il aurait des vertus anti-âge, cicatrisantes, photoprotectrices, antibactériennes... « Le thé blanc est deux fois plus efficace que le thé vert du point de vue de la capacité antioxydante », nous ont dit les deux entreprises, s'appuyant sur une récente étude britannique. Mais si l'ingrédient est prometteur, reste à savoir si ses vertus se traduisent dans le produit fini...

#### › Tout blanc, tout bio

La vigilance est en tout cas de mise sur la qualité de la matière première : la proportion de bourgeons et de feuilles influence la composition du thé, donc ses propriétés, et il est important de s'assurer de l'absence de pesticides. Pour cela, le cahier des charges doit être strict, et bio. Ce qui rend le produit onéreux. Le thé blanc est « trois à quatre fois plus cher » que le thé vert, selon les deux entreprises. La crème anti-âge de Cosmélâme est vendue 49,90 € pour 50 ml, celle de Léonia, 42 € pour 50 ml. Aux consommateurs de juger si leur efficacité vaut... le coût. •

## Tout savoir sur les origines du cacao et du miel

À partir de janvier 2021, et en vertu de la loi relative à la transparence de l'information sur les produits agricoles et alimentaires, les fabricants de produits à base de cacao (brut ou transformé) doivent indiquer le pays d'origine de celui-ci. Idem pour la gelée royale et le miel, pour lesquels tous les pays d'origine de la récolte seront mentionnés par ordre pondéral décroissant sur l'étiquette. •



## Gare aux médicaments au moment d'arrêter de fumer

La revue médicale *Prescrire* met en garde les candidats à l'arrêt du tabac : fumer accélère l'élimination de certaines molécules. C'est le cas de la caféine, mais aussi de médicaments antiarythmiques (flécaïnidé), antipsychotiques (clozapine), anticoagulants (warfarine), anticancéreux... Après deux à trois semaines sans fumer, ceux-ci s'accumulent dans

l'organisme. Or certains sont à marge thérapeutique étroite : la dose efficace est proche de la dose toxique. Et les substituts nicotiniques n'y changent rien, car c'est la fumée qui impacte l'effet des médicaments. Soyez attentif le premier mois. •

## Repérer les produits frais et locaux en supermarché

En faisant vos courses en grandes surfaces, peut-être tomberez-vous sur une bannière « Engagement, provenance et fraîcheur – Plus près de vous et de vos goûts ». Sous l'égide du ministre de l'Agriculture, cette charte signée par les enseignes de la grande distribution vise à mettre en avant les produits frais et locaux et à offrir une information « plus claire et transparente » aux consommateurs. On peut aussi choisir d'acheter de tels produits dans les commerces de proximité ou en circuit court. •



## Les antirhume, des traitements à bannir

Les Académies nationales de médecine et de pharmacie ont rendu, fin octobre, un rapport commun sur les traitements du rhume de l'adulte. verdict : pour la plupart inefficaces, ils représentent « à la fois un danger en termes de santé publique et de risques d'effets indésirables individuels, et un coût non justifié en termes de dépenses de santé » (voir aussi notre hors-série n° 205, *Médicaments sans ordonnance*). Les deux institutions proposent de créer un Observatoire national du rhume et... d'améliorer la formation des médecins et pharmaciens ! •

# Contraception Le retour des ligatures des trompes

## Zoom

Le recours à cette opération de stérilisation est en légère hausse en France. Son caractère définitif promet une forme de liberté sexuelle. Mais avec quel succès ? Et quels risques ? Éclairage.

**E**n France, la stérilisation a toujours été marginale et essentiellement réalisée avec l'implant de contraception définitive Essure. Mais celui-ci n'est plus commercialisé. Les ligatures des trompes reprennent donc, à la faveur peut-être de la défiance croissante à l'égard de la pilule. Cette intervention consiste à boucher les trompes de Fallope, où a lieu la fécondation de l'ovocyte. Elle est le plus souvent réalisée par cœlioscopie, sous anesthésie générale.

### **COMPLICATIONS RARES MAIS PARFOIS GRAVES**

Le taux d'échec est de 1 %. L'opération est à considérer comme irréversible même si, dans certains cas, une fécondation *in vitro* (FIV) ou une reperméabilisation des trompes peuvent être envisagées.

Les complications sont rares. Le Pr Hervé Fernandez, chirurgien gynécologue à Paris, souligne qu'elles sont parfois létales. Ce risque n'est



pas le même pour tout le monde, il est plus élevé chez les femmes ayant déjà été opérées au niveau de l'abdomen et chez celles en surpoids.

Les principales candidates à une ligature des trompes sont les femmes

pour lesquelles une grossesse serait dangereuse, celles qui ne veulent pas (ou plus) d'enfants, mais qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser d'autres moyens contraceptifs.

Un délai de réflexion de quatre mois est à respecter avant l'intervention. La stérilisation est accessible à partir de 18 ans. Mais, dans les faits, « les gynécologues attendent la péri-ménopause pour la proposer », regrette Isabelle Ellis, présidente de l'association Alerte Contraception. •

ADÉLAÏDE ROBERT

### **Pour les hommes : la vasectomie, sans risque**

Efficace à 99,5 % et définitive, la vasectomie consiste à bloquer la voie de passage des spermatozoïdes. Elle n'altère ni le désir ni le plaisir. « En fait, elle a tous les avantages », résume le Pr Olivier Graesslin, gynécologue à Reims. Réalisée sous anesthésie locale, elle ne présente qu'un seul risque : une infection des testicules (orchite) traitable par antibiotiques. Son unique défaut : elle n'est efficace qu'au bout de trois mois.

# 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](http://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](mailto:contact@adeic.fr)  
INTERNET: [www.adeic.fr](http://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](mailto:afoc@afoc.net)  
INTERNET: [www.afoc.net](http://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](mailto:consom@leolagrange.org)  
INTERNET: [www.leolagrange-conso.org](http://www.leolagrange-conso.org)

**CLG** (Confédération générale du logement)  
29, rue des Cascades, 75020 Paris.  
TÉL.: 01 40 54 60 80  
E-MAIL: [info@lacgl.fr](mailto:info@lacgl.fr)  
INTERNET: [www.lacgl.fr](http://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](mailto:clcv@clcv.org)  
INTERNET: [www.clcv.org](http://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: [cnafl@cnafal.net](mailto:cnafl@cnafal.net)  
INTERNET: [www.cnafal.org](http://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](mailto:cnafc-conso@afc-france.org)  
INTERNET: [www.afc-france.org](http://www.afc-france.org)

**CNL** (Confédération nationale du logement)  
8, rue Mériel, BP 119, 93104 Montrouge Cedex.  
TÉL.: 01 48 57 04 64  
E-MAIL: [cnl@acnl.com](mailto:cnl@acnl.com)  
INTERNET: [www.acnl.com](http://www.acnl.com)

**CSF** (Confédération syndicale des familles)  
53, rue Riquet, 75019 Paris.  
TÉL.: 01 44 89 86 80  
E-MAIL: [contact@la-csf.org](mailto:contact@la-csf.org)  
INTERNET: [www.la-csf.org](http://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](mailto:conso@familles-de-france.org)  
INTERNET: [www.familles-de-france.org](http://www.familles-de-france.org)

### Familles Rurales

7, cité d'Antin, 75009 Paris.  
TÉL.: 01 44 91 88 88  
E-MAIL: [infos@famillesrurales.org](mailto:infos@famillesrurales.org)  
INTERNET: [www.famillesrurales.org](http://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](mailto:contact@fnaut.fr)  
INTERNET: [www.fnaut.fr](http://www.fnaut.fr)

**Indecosa-CGT** (Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT)  
263, rue de Paris, 93516 Montrouge Cedex. TÉL.: 01 55 82 84 05  
E-MAIL: [indecosa@cgft.fr](mailto:indecosa@cgft.fr)  
INTERNET: [www.indecosa.cgft.fr](http://www.indecosa.cgft.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](http://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](http://www.unaf.fr)

## Les centres techniques régionaux de la consommation

**AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**  
**CTRC Auvergne**  
17, rue Richépin, 63 000 Clermont-Ferrand.  
TÉL.: 04 73 90 58 00  
E-MAIL: [u.r.o.c@wanadoo.fr](mailto: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@ctrc-bourgogne.fr](mailto:contact@ctrc-bourgogne.fr)  
Besançon : TÉL.: 03 81 83 46 85  
E-MAIL: [ctrc.fr@wanadoo.fr](mailto:ctrc.fr@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](http://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: [ctrc.centre@wanadoo.fr](mailto:ctrc.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.  
TÉL.: 03 88 15 42 42  
E-MAIL: [contact@cca.asso.fr](mailto:contact@cca.asso.fr)  
INTERNET: [www.cca.asso.fr](http://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](mailto:uroc-hautsdefrance@orange.fr)  
INTERNET: [www.uroc-hautsdefrance.fr](http://www.uroc-hautsdefrance.fr)

**ÎLE-DE-FRANCE**  
**CTRC Île-de-France**  
100, boulevard Brune, 75014 Paris.

TÉL.: 01 42 80 96 99  
INTERNET: [www.ctrc-ildefrance.fr](http://www.ctrc-ildefrance.fr)

### NORMANDIE

**CTRC Normandie**  
Maison des solidarités, 51, quai de Juillet, 14000 Caen.  
TÉL.: 02 31 85 36 12  
E-MAIL: [ctrc@consonormandie.net](mailto:ctrc@consonormandie.net)  
INTERNET: [www.consonormandie.fr](http://www.consonormandie.fr)

### NOUVELLE AQUITAINE

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

**Antenne Aquitaine**  
Agora, 8, chemin de Lescan 33150 Cenon. TÉL.: 05 56 86 82 11  
E-MAIL: [alpc.aquitaine@outlook.com](mailto:alpc.aquitaine@outlook.com)

### Antenne Dax

33 avenue Saint Vincent de Paul 40100 Dax TÉL.: 05 58 73 10 22

E-MAIL: [alpc.sudauquitaine@outlook.com](mailto:alpc.sudauquitaine@outlook.com)

### OCCITANIE

**CTRC Occitanie**  
31 allée Léo-Foucault 34000 Montpellier. TÉL.: 04 67 65 04 59  
E-MAIL: [ctrco.conso-languedoc.roussillon.org](mailto:ctrco.conso-languedoc.roussillon.org) INTERNET: [www.conso-languedocroussillon.org](http://www.conso-languedocroussillon.org)

### PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

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

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

▶▶▶

# Produits au cannabidiol Il faut sortir du flou !

CENTRE D'ESSAIS  
**28** produits  
testés



Étiquetage, allégations, composition : «60» a scruté des produits à base d'un dérivé du chanvre, le cannabidiol. Pas de scandale sur ce qui est, à tort, assimilé à du cannabis légal, mais l'actuelle carence réglementaire ne garantit ni qualité ni sécurité.

**D**es produits au cannabidiol, ou CBD, il y en a pour tous les goûts : sucettes, tisanes, huiles, gélules, fleurs, résines, e-liquides... et même crèmes et baumes ! Faciles à trouver, en ligne comme en boutique, et à des prix de plus en plus accessibles, ils constituent encore un marché de niche. Mais en plein essor, et qui pourrait représenter 1 milliard d'euros quand il sera réglementé et arrivé à maturité, selon le Syndicat professionnel du chanvre.

Surnommé à tort le « cannabis légal », le CBD n'a pas d'effets psychoactifs et ne dérive d'ailleurs pas de la même variété de chanvre que le cannabis « récréatif ». Il n'entraîne pas de dépendance et n'est pas considéré

comme un stupéfiant, à la différence du tétrahydrocannabinol (THC). D'après l'Organisation mondiale de la santé, il est en général bien toléré, avec un bon profil d'innocuité. Dans plusieurs pays, dont la France, il est utilisé à dose thérapeutique dans des médicaments : contre les

convulsions chez certains patients épileptiques, les contractions musculaires chez les personnes atteintes de sclérose en plaques ou la douleur chez des patients cancéreux.

Mais il est surtout promu aujourd'hui comme un produit de bien-être, capable de calmer le stress, l'anxiété, d'améliorer le sommeil...

## TOP OU FLOP ? ÇA DÉPEND

« Le cannabidiol est un produit tendance, sans doute un peu survendu, admet Aurélien Bernard, fondateur

## Pas de promesses (trop) ambiguës

• La plupart des marques de notre panel se positionnent sur des allégations bien-être (les allégations santé ne sont pas autorisées). Si une marque, Nordic Oil, possède des crèmes anti-acné, anti-psoriasis, anti-eczéma à base de CBD,

elles ont le statut de dispositif médical.

• Cependant, sur certains sites commerciaux, on retrouve des discours ambiguës, à la fois sur la distinction entre chanvre et cannabis, et sur les effets à attendre du CBD. Green

House présente ainsi le CBD comme une aide au sevrage du THC, ou pour trouver le sommeil sans somnifère, et capable de diminuer douleurs et inflammations.

• De plus, le dessin de la feuille persiste sur certains produits.

### Les résultats de notre essai

HUILES							CAPSULES
	Sensi Seeds CBD oil	CBD Corner Huile au cannabidiol full spectrum premium	La Ferme du CBD Huile bio au cannabidiol full spectrum	Greeneo CBD oil Evening Prune	Nordic Oil CBD drops	Green Storm CBD oil	Nordic Oil CBD Softgels + black cumin seed oil
• Présentation (taux de CBD)	30 ml/1500 mg (5 %)	10 ml/3 000 mg (30 %)	10 ml/500 mg (5 %)	10 ml/500 mg (5 %)	10 ml/500 mg (5 %)	10 ml/1000 mg (10 %)	60 gélules 6,4 mg/gélule
• Prix indicatif	55,95 €	150 €	29,90 €	25,90 €	39 €	55,90 €	39 €
<b>Mesure du THC</b>							
• Respect de la limite de 0,2 %	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Mesure du CBD</b>							
• Écart par rapport au taux annoncé	+ 33 %	+ 22 %	+ 66,5 %	+ 49 %	+ 74 %	+ 17 %	+ 41 %

(\* ) Non respecté en tenant compte de la présence du précurseur de THC. (\*\*) Taux non annoncé donc impossibilité de calculer l'écart avec le taux mesuré.



### Comment nous avons procédé

## LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Vingt-huit produits à base de CBD disponibles sur le marché français, en boutique ou sur Internet, ont été sélectionnés et analysés en laboratoire par chromatographie liquide. Le taux de THC et de son précurseur, le THCA, a été mesuré. La conformité du taux de CBD avec celui affiché a été vérifiée.

du média spécialisé Newsweed et de l'agence de conseil Augur Associates. Je ne suis pas sûr qu'avec un mascara au CBD les cils soient vraiment plus détendus, mais pour d'autres produits, il y a des effets reconnus. »

Souvent présenté comme une alternative douce au cannabis et à l'effet du THC, le cannabidiol est perçu de façon très variable. Pour Pierre, violoniste, c'est une révolution. « Il y a incontestablement un effet relaxant, sans perte de contrôle. Et contrairement au cannabis, cela me procure un bon sommeil sans m'ôter les rêves. » Pour Sonia, étudiante, c'est un flop. « Je suis du genre stressée et j'ai souvent de fortes douleurs au moment des règles.

J'ai essayé la tisane au CBD, puis une huile... Et c'est simple : ça ne me fait aucun effet. »

## UN MARCHÉ ENCORE TROP PEU ENCADRÉ

Résultat de la dose consommée, de la voie d'administration, de la génétique, ou effet placebo ? « 60 » n'a pas évalué la performance des produits et ne répondra pas à ces questions. Mais en partenariat avec la Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (Mildeca), nous avons étudié ce qu'affichent et promettent 28 produits. Conformité avec la composition, avec la réglementation, informations

Produits testés									
THÉS		E-LIQUIDES							
Produit	Type	Principaux ingrédients	Principaux ingrédients	Principaux ingrédients	Principaux ingrédients	Principaux ingrédients	Principaux ingrédients	Principaux ingrédients	Principaux ingrédients
Hippocrate Laboratoire	Gélules de CBD	Plant of life Cannabis eco tea - Citrus	MyCBD Natural Hemp infusion	Green Stem CBD vaping liquid - Apple & raspberry	Vap'fusion Amnesia haze CBD sativa with terpenes	Greeneo Lemon haze	Marie-Jeanne Amnesia	Marie-Jeanne Classic n°1	Nature & CBD Full spectrum
30 gélules 10 mg/gélule	10 sachets de 1,5 g (2,5%-3%)	25 sachets de 1,3 g	10 ml/500 mg (5 %)	10 ml /300 mg (3 %)	10 ml /300 mg (3 %)	10 ml /100 mg (1 %)	10 ml /300 mg (3 %)	10 ml /300 mg (3 %)	10 ml /500 mg (5 %)
29,90 €	9 €	9 €	34,90 €	29,90 €	29,90 €	11,90 €	24,90 €	32,90 €	
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
- 55 %	- 70 %	**	+ 19 %	+ 28 %	+ 31 %	+ 36 %	+ 7 %	- 29 %	

délivrées aux consommateurs : les analyses montrent les travers d'un marché évoluant en zone grise.

## LA FRANCE CONTRAINTE DE S'ALIGNER

En Europe, les produits à base de CBD doivent exclusivement provenir des variétés de la plante *Cannabis sativa L.* (chanvre agricole) contenant moins de 0,2 % de THC (une hausse à 0,3 % est en cours de discussion). Ce taux ne concerne que la plante, mais il est appliqué par défaut aux produits finis, quels qu'ils soient. Dans notre sélection de 28 produits à base de CBD, certains mettent ainsi en avant leur taux de THC « inférieur à 0,2 % », d'autres à « 0 % », et d'autres encore affichent « sans THC (taux inférieur à 0,2 %) ».

Pourquoi ces deux seuils ? Parce que la France, elle, n'autorise pas les produits où du THC est détectable. Ni ceux issus de l'utilisation des feuilles et des fleurs. Sa ligne rouge, c'est la confusion avec le can-

## Le cannabidiol dans l'alimentaire : un verdict attendu au niveau européen

• La Commission européenne a classé le cannabidiol comme *novel food* («nouvel aliment») car sa consommation est considérée comme négligeable ou inexistante dans l'Union avant 1997.

• Ce statut implique qu'il soit évalué par l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) avant de pouvoir être ajouté à la liste des ingrédients autorisés dans l'alimentation. Le verdict de l'Efsa est attendu pour connaître le sort des huiles et compléments alimentaires.

nabis «récréatif». Mais, comme l'a clarifié le 19 novembre 2020 la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) avec l'arrêt Kanavape, ces restrictions sont en contradiction avec la libre circulation des biens en Europe et le fait que le droit européen l'emporte sur toute disposition contraire du droit national, sauf s'il existe un motif légitime de s'y opposer, par exemple un risque pour la santé publique. La CJUE estime ce risque inexistant dans l'état actuel des connaissances. Résultat : des produits provenant de l'utilisation

de fleurs ou présentant des traces de THC sont vendus en France.

## UN SEUL PRODUIT ÉPINÉ SUR LE THC

Pour rassurer les consommateurs – qui ont de quoi être perdus –, les marques n'hésitent pas à user de mentions du type « 100 % légal », alors que jusqu'à l'arrêt Kanavape cela n'avait rien d'évident. Et pour se rassurer, fabricants et vendeurs s'entourent d'avocats avant de se lancer sur ce marché, certes prometteur, mais périlleux.

### Les résultats de notre essai

FLEURS								RÉSINES								COSMÉTIQUES		
Greenhouse Super skunk	Le Lab Cookie doowie	La Ferme du CBD Strawberry indoor	Saveurs CBD Cookie kush	Plant of life O.G. Kush jelly CBD 22 %	Green Owl Résine CBD pollene	Enecta Cannabidiol moisturizing cream												
• Présentation (taux de CBD)	Pack 25 g (11,5 %)	Vrac	1 g (13 %)	Vrac 10 g (6-8 %)	1 g (17,24 %)	25 g	50 ml/350 mg (0,7 %)											
• Prix indicatif	225 €	105 €	10,90 €	210 €	14,90 €	12,49 €	39,95 €											
<b>Mesure du THC</b>	Oui*	Oui	Non	Oui*	Oui	Oui*	Oui											
• Respect de la limite de 0,2 %	Oui*	Oui	Non	Oui*	Oui	Oui*	Oui											
<b>Mesure du CBD</b>																		
• Écart par rapport au taux annoncé	- 50 %	**	+ 10 %	- 1 %	- 14 %	- 48 %	- 27 %											

(\* ) Non respecté en tenant compte de la présence du précurseur de THC. (\*\*) Taux non annoncé donc impossibilité de calculer l'écart avec le taux mesuré.



« Le plus grand risque, c'est que quelqu'un arrive et fasse n'importe quoi, avec des produits boursés de THC », confie Aurélien Bernard, sans cacher son inquiétude sur les résultats de l'analyse de « 60 ». Mais celle-ci ne révèle aucun scandale. Un seul des neuf produits contenant des traces de THC présente un taux supérieur à 0,2 % : la fleur Strawberry de La Ferme du CBD, qui atteint 0,35 %. Ce taux est trop faible pour que le THC ait un effet psychoactif, mais un test salivaire juste après consommation pourrait se révéler positif. Le fabricant affirme

qu'il s'agit d'une erreur, et on serait presque prêt à le croire : le THC est ce que les producteurs surveillent le plus, car c'est bien la seule donnée réglementée et contrôlée ! Côté CBD, il n'y a pas de règles et les résultats s'en ressentent.

### DES TAUX PEU FIAABLES OU NON AFFICHÉS

Dans les cosmétiques –auxquels le CBD est supposé apporter ses propriétés antioxydantes, hydratantes, régénérantes... –, les quantités paraissent faibles, compte tenu des

#### BOUJÀ SAVOIR

Un produit dit "full spectrum" contient le profil (ou spectre) complet des cannabinoïdes présents dans la plante : le CBD, et son précurseur le CBDA, le cannabigerol (CBG), le THC, etc.

prix. La crème MyCBD, qui se dit « riche en CBD », en contient 0,25 % ; celle « à haute concentration » de Hemps Pharma en renferme, d'après nos analyses, 0,80 %. Quant à la crème Trompetol, son fabricant n'annonce pas de teneur en CBD, contrairement à des sites marchands qui la commercialisent, et aucun cannabinoïde n'y est détecté ! La marque Lanvia, elle, indique comme ingrédient l'extrait de *Cannabis sativa* à 1 %, ce qui ne dit rien sur le taux de CBD. Il y en a probablement peu, car seuls les extraits de feuilles et graines sont autorisés en cosmétique et ils contiennent peu de CBD... Bref : l'étiquetage est léger et, quand le taux est affiché, il n'est pas toujours fiable. Le taux mesuré est supérieur à celui annoncé dans toutes les huiles testées sauf une, et dans tous les e-liquides sauf un –surprenant, étant donné le coût de la molécule. À l'inverse, il est jusqu'à deux fois inférieur dans certaines fleurs, résines et thés ! De quoi décevoir un acheteur



MyCBD Crema hidratante rica en CBD	Cibdol CBD day cream	Lanvia Peaudouce	Trompetol HempSalve extra & tea tree CannabiComplex	Hemps Pharma Hemp balm high concentration
100 ml / 250 mg (0,25 %)	50 ml / 1 000 mg (2 %)	50 ml / 500 mg 1 % <i>Cannabis sativa</i> extract	30 ml	50 ml
36,30 €	19,95 €	39 €	13,50 €	48,50 €
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
- 4 %	- 83 %	> + 78 %	Pas de CBD	**

ISTOCK - PHOTOS PRODUITS : FABRICE PONCELET/660

### Du complément au médicament

• **Le taux de cannabidiol n'est pas réglementé** dans les produits de bien-être. Une curiosité, car certains de ces produits (compléments, huiles alimentaires) sont susceptibles d'apporter des doses dites "thérapeutiques" au consommateur, sans les mentions et mises en garde qui accompagnent les médicaments à base de CBD ! Ainsi, Greeneo a beau préciser ce qui différencie son huile d'un médicament (dosage « bien moins ») de CBD et absence de THC), sa référence la plus fortement dosée contient la même concentration de CBD que le médicament Epidyolex.

qui aura déboursé 225 € pour 25 g de fleurs de CBD en pensant la concentration deux fois plus élevée !

Cependant, parfois, la différence est liée à une ambiguïté : certains fabricants parlent de « CBD » pour évoyer tous les cannabinoïdes. C'est le cas de Plant of Life avec sa résine, étiquetée à 22 % de CBD alors que l'analyse qui figure au dos indique qu'il s'agit de la somme de plusieurs substances (CBD, CBDA, CBDV). C'est ce qui expliquerait l'écart du taux de CBD dans l'e-liquide Full Spectrum de Nature & CBD, d'après le fabricant.

### QUID DES DOSES MAXIMALES ?

Le consommateur ne sait pas non plus ce qu'il est susceptible d'absorber. Prenons le thé : pour le Plant of Life, il est écrit « 2,5 % à 3 % de CBD ». Si c'est dans la matière sèche, quel pourcentage en attendre dans l'infusion ? D'autant que l'emballage ne précise pas que, pour extraire le CBD, il faut ajouter un corps gras (lait entier, lait de coco).

Pire, rien n'est dit sur les doses à ne pas dépasser. Quand il s'agit de choisir le dosage (10 %, 20 %, 30 %...), chaque boutique y va de son conseil.

Mais quid de la dose recommandée ? Si elle est indiquée pour l'huile Sensi Seeds (30 mg), d'autres marques, comme Hippocrate, conseillent d'augmenter la quantité par palier selon le ressenti, sans préciser de limite. Or la dose toxique pourrait être atteinte avant la dose efficace. De son côté, Nordic Oil mentionne un maximum à ne pas dépasser (50 mg/jour sur l'huile à 5 %), sans préciser la durée. Mais la dose toxique pourrait être inférieure en cas de consommation quotidienne à l'année.

Enfin, rien n'impose non plus d'alerter sur le risque de somnolence au volant, d'indiquer les risques d'interactions médicamenteuses – qui existent pourtant avec des anti-épileptiques, anticoagulants, etc. –, ni les mises en garde pour les femmes enceintes et allaitantes, ou en cas d'insuffisance hépatique.

Les e-liquides sont les produits qui affichent le plus de mises en garde et orientent vers les centres antipoison. Mais le développement de ce nouveau marché implique de mettre en place une vigilance spécifique. Le plus utile serait que sur chaque produit au CBD figure une incitation à déclarer tout événement indésirable, même non

grave, sur le site [Signalement.social-sante.gouv.fr](http://Signalement.social-sante.gouv.fr).

Le flou réglementaire actuel présente des risques pour la santé des consommateurs mais aussi pour la qualité des produits. Le Syndicat professionnel du chanvre en est conscient et le déplore. Par exemple, le contrôle de la présence de métaux lourds ou de pesticides n'est pas obligatoire. Pour les fleurs de CBD, qui représentent 85 % du marché du cannabidiol, « le principal risque est de se retrouver avec des produits contaminés », admet Aurélien Bernard. En effet, le chanvre est une plante qui tend à concentrer les polluants. Or, si des produits présentent des allégations comme « huile bio », « sans résidus de pesticides », « 5 métaux testés », etc., celles-ci reposent rarement sur une certification.

### ASSURER TRANSPARENCE ET TRAÇABILITÉ

La France étant contrainte par l'arrêt Kanavape à accepter tous les produits légalement fabriqués dans l'UE, l'arrivée de marchandises en provenance de pays européens moins exigeants sur la qualité et la sécurité est à craindre. Pour faire front, « il faut une réglementation claire sur le produit fini, estime Aurélien Delecroix, président du Syndicat professionnel du chanvre, qui fixe des obligations d'étiquetage, assure une transparence complète et une traçabilité des produits et qui soit cohérente et ne valorise pas, par exemple, le CBD synthétique au détriment de celui issu du chanvre. »

Afin que les consommateurs soient correctement protégés et informés, la réglementation devra s'adapter à chaque type de produits, en tenant compte de leurs propriétés et modes de consommation spécifiques. Y compris les usages détournés, en veillant, par exemple à informer que le sachet de thé ne peut être fumé... Le chantier est énorme, mais nécessaire. •

ADELAÏDE ROBERT

Ingénierie : MARIE-FRANCE CORRE

ISTOCK

#### À retenir

- Le cannabidiol (CBD) est un cannabinoïde dérivé du chanvre, sans propriétés psychoactives, contrairement au tétrahydrocannabinol (THC).
- Il est présent dans des produits destinés à être ingérés, fumés, vapotés ou à être appliqués sur la peau, sans que son taux soit réglementé. Seul celui de THC doit être inférieur à 0,2 % dans la plante, sans distinction suivant les produits et leurs usages.
- Le CBD peut être présent dans des produits de bien-être aux mêmes concentrations que dans des médicaments, mais sans être soumis aux mêmes contrôles et obligations d'étiquetage.
- Les produits à base de CBD sont susceptibles d'être contaminés par des pesticides et métaux lourds dont le contrôle n'est pas obligatoire.
- La réglementation française, en cours de révision, doit désormais assurer la protection et l'information des consommateurs. Elle devra s'appuyer sur des normes précisant les méthodes de tests et l'étiquetage de ces produits.



# Laits de coco Mieux vaut y aller mollo

CENTRE D'ESSAIS  
**19** produits  
testés





Le lait de coco jouit de l'image d'un aliment simple et sain. Ce n'est pas totalement le cas, comme le montre notre comparatif d'une vingtaine de références.

**T**rès en vogue, le lait de coco se revendique plus "naturel" que d'autres aides culinaires. Il donne une touche d'exotisme aux plats ou sert à remplacer certains produits laitiers pour les personnes n'en consommant pas. On l'obtient en broyant la pulpe de la noix de coco tout en ajoutant de l'eau. Le fait d'agiter la boîte rend la texture homogène ; mais certains fabricants préfèrent ajouter des émulsifiants ou des épaississants.

### COMPOSITION : GARE AUX ADDITIFS

La présence ou non d'additifs constitue l'une des grandes différences entre les produits que nous avons

sélectionnés. C'est ce que nous enseignent ce comparatif de 19 laits de coco, de marques nationales ou de distributeurs, vendus en supermarchés ou en magasins bio. Il a été établi d'après les informations figurant sur l'emballage : données nutritionnelles, composition, allergènes et allégations.

► **Première déception : la quantité d'extrait de coco** (toujours indiquée) n'a pas de lien avec la quantité réelle de matière sèche, et donc de matière première. Tout dépend de la proportion d'eau ; celle-ci varie selon la quantité ajoutée par le fabricant et selon l'extrait de coco utilisé – par exemple, une noix verte est plus laiteuse qu'une noix bien mûre. Une

référence peut afficher « 80 % d'extrait de coco » tout en étant très fluide.

► **Lorsque l'on calcule la quantité de matière sèche** présente dans les produits, certains s'avèrent plus "riches" et donc plus épais que la moyenne : ceux de Real Thai, de Kara (environ 24 % de matière sèche) et surtout de Vitasia Thai (28 %). À l'inverse, ceux de Cocomi, de Thai Expert et, sans surprise, le Suzi Wan light (autour de 11 %) sont les plus liquides.

► **L'image de produit "naturel"** du lait de coco est écornée par la présence d'additifs (émulsifiants et épaississants). On en compte jusqu'à trois dans les références Suzi Wan, Thai Expert et Vitasia Thai. La note "Additifs" englobe le nombre et la nature de ces substances. Nous avons pénalisé la présence de carraghénanes ou de gomme de xanthane qui, trop consommés, sont susceptibles d'entraîner ballonnements et dou-

### 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.

	Auchan	Cocomi	Monoprix	Thai Kitchen	Tables du monde (Marque Repère E.Leclerc)	U	Carrefour	Bonnertere
Conditionnement	200 ml	330 ml	200 ml	500 ml	200 ml	200 ml	400 ml	200 ml
Prix indicatif	0,80 €	2,35 €	1,30 €	3,70 €	0,75 €	0,90 €	1,15 €	1,45 €
Prix au litre	4 €	7,10 €	6,50 €	7,40 €	3,85 €	4,50 €	2,80 €	7,25 €
Signe de qualité	–	Bio	–	–	–	–	–	Bio
<b>Composition (40 %)</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>+</b>
Quantité de matière sèche	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>
Additifs	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
Allergènes	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>–</b>
<b>Nutrition (40 %)</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
Acides gras saturés	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
Sucre	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>
Protéines	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
<b>Allégations (20 %)</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>
<b>NOTE GLOBALE (100 %)</b>	<b>14/20</b>	<b>14/20</b>	<b>14/20</b>	<b>13,5/20</b>	<b>13,5/20</b>	<b>13,5/20</b>	<b>13,5/20</b>	<b>13,5/20</b>

leurs abdominales, ainsi que l'association de gomme de cellulose et de polyisobutylate : elle est suspectée de favoriser le développement d'inflammations intestinales. Mais il est possible de se passer d'additifs, à l'image des quatre produits notés "très bon".

## NUTRITION : BEAUCOUP D'ACIDES GRAS SATURÉS

➤ **Logiquement, les références les plus grasses** sont aussi les plus riches en matière première (et en protéines). Or la graisse de coco compte plus de 80 % d'acides gras saturés, dont la consommation en excès favorise les maladies cardio-vasculaires. Vigilance pour les aficionados des plats exotiques ou les personnes ne consommant pas de produits laitiers, qui risquent d'abuser du lait de coco.

➤ **Côté sucre, les résultats sont plutôt bons.** Ce produit en contient peu – seulement 2,6 g/100 ml pour

le plus "sucré" du panel, celui de la marque Kara –, voire aucun pour les références Auchan, Cocomi et Grace.

## QUELQUES ALLÉGATIONS USURPÉES

➤ **Cinq des emballages affichent une ou des allégations inappropriées, voire abusives, telles que « sans gluten », « sans colorant » ou « sans arôme artificiel » : ces qualités concernent en fait tous les produits.●**

PATRICIA CHAIROPOULOS

Ingénieurs : ANTOINE HAENTJENS  
ET THOMAS PEYDRO

### À retenir

- La quantité d'extrait de coco indiquée sur l'étiquette ne dit rien de la teneur en matière sèche. Il serait souhaitable que cette dernière soit précisée.
- Les laits de coco les plus riches, soit les moins dilués, sont également les plus gras. Or la graisse de coco est surtout composée d'acides gras saturés, à limiter dans l'assiette.
- Seuls quatre produits du panel ne contiennent aucun additif. On trouve sinon des épaississants et des émulsifiants.



14/20

Cocomi bio - 7,10 €/l

Si son prix est relativement élevé, ce lait de coco bio cumule les avantages : il ne contient ni additifs, ni sucre, ni allergènes. De plus, il figure parmi les moins gras du panel. Un petit bémol, la quantité de matière sèche, que l'on aurait aimé un peu plus importante.



LE MEILLEUR LAIT DE COCO

Autour du riz	Real Thai	Kara	Thai Expert	Suree	Suzi Wan light	Vitasia Thai	Jardin bio	Grace	Bjorg	Suzi Wan
160 ml.	500 ml	500 ml	400 ml	400 ml	200 ml	400 ml	225 ml	400 ml	600 ml	500 ml
2,25 €	2,60 €	2,60 €	1,60 €	1,90 €	2,55 €	1 €	1,90 €	2,40 €	4,40 €	1,55 €
14 €	5,20 €	5,20 €	4 €	4,70 €	12,75 €	2,45 €	8,35 €	6 €	7,30 €	3,10 €
++	+++	+	-	+	+	++	++	+++	++	+
++	++	++	++	++	++	-	++	++	++	++
+	+++	++	-	-	++	-	++	+++	+	-
+++	+++	+++	+++	+++	+++	++	+++	++	+	+++
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
++	++	+	++	++	++	++	++	+++	++	++
-	+	+	-	-	-	-	+	+	-	+
+++	+++	+++	+++	+++	+++	-	++	-	-	-
13/20	13/20	13/20	12,5/20	12,5/20	12,5/20	12/20	12/20	11,5/20	11/20	10,5/20

Indissociable de l'acte de manger, le goût ne serait pas le meilleur guide pour se nourrir sainement. C'est du moins ce que l'on tend à croire, délaissant ainsi les aliments bons pour la santé.

## À la réflexion

Question de tempérament ou d'éducation, mais pas seulement...

# Le goût, quoi qu'il en coûte

**P**lus qu'un vœu pieux, manger sainement est devenu un objectif phare. Et la crise sanitaire actuelle renforce cette quête. En témoigne l'étude Ifop menée en avril, lors du premier confinement : 56 % des Français avaient désormais envie de manger plus sain, plus équilibré et plus diversifié. En écho, les messages nutritionnels nous rappellent de consommer « au moins cinq fruits et légumes par jour », d'augmenter notre consommation de légumineuses, de réduire la part de viande... Mais, dans les faits, rares sont ceux qui parviennent à améliorer durablement leurs habitudes alimentaires. D'autant que les aliments dits « sains » n'émoustillent pas toujours les papilles...

### UNE DIMENSION VISCÉRALE ET UNE DIMENSION HÉDONIQUE

Entre une poêlée de brocolis et un paquet de chips, pas certain que l'on choisisse la première. « Du point de vue des neurosciences, on sait que le goût est lié à une combinaison de nutriments, explique Liane Schmidt, chercheuse à l'Institut du cerveau, à l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm). Or la plus addictive est l'association du gras et du sucré, connue pour suractiver le circuit de la récompense. » Peut-être parce que notre cerveau - resté archaïque sur certains aspects - y « voit » la promesse d'un apport énergétique important. Mais pour Sandrine Monnery-Patris, psychologue au Centre des sciences du goût et de l'alimentation de l'Institut national de

recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), pas question de limiter la recherche du goût à une quête de calories : « Notre nature d'omnivore impose de varier les aliments, en trouvant du plaisir pour tous les aliments ou presque. »

Ce plaisir alimentaire combine une dimension viscérale - même en l'absence de faim, la vue, l'odeur ou le goût d'un aliment-plaisir peut déclencher des envies viscérales - et une autre plus hédonique, « liée aux cinq sens, note Pierre Chandon, professeur de marketing à l'Institut européen d'administration des affaires (Insead). On savoure la texture, les arômes, c'est le plaisir gourmet... qui incite à moins manger que le plaisir viscéral ». En outre, cette approche épiciurienne fait apprécier des saveurs plus subtiles ou moins connues. Mais elle demande des efforts. « Il faut du temps pour cuire des plats savoureux et variés, poursuit Pierre Chandon. Cela revient souvent plus cher que d'acheter des produits tout prêts. » De fait, les aliments sains peuvent s'avérer difficilement accessibles aux classes sociales défavorisées.

Il faut également compter avec son tempérament. Dès le plus jeune âge se dessinent les préférences alimentaires : les gourmands et les récal-



Manger gras et sucré suractive le circuit de la récompense.





ctitants à la nourriture, les becs sucrés et les adeptes du salé, etc. Mise à part la génétique, autrement dit l'inné, l'éducation alimentaire joue un grand rôle. On apprend à aimer les légumes en les goûtant sous différentes formes. Mais on apprend aussi à survaloriser les bonbons s'ils ont servi d'aliments récompense. Bien que « pour certaines familles, c'est une façon de lâcher du mou par rapport à d'autres choses que l'on ne peut pas toujours offrir à ses enfants », tempère Sandrine Monnery-Patris.

### LA STRUCTURE DU CERVEAU JOUE AUSSI UN RÔLE

À l'âge adulte, jeter son dévolu sur des aliments sains ou au contraire mauvais pour la santé serait aussi lié, du moins en partie, à la structure du cerveau. Une étude publiée en mai 2018 par l'équipe de Liane Schmidt montrait un lien entre l'anatomie de deux régions du cerveau (l'une régit la régulation des décisions et l'autre, l'attribution des valeurs) et la capacité à contrôler les choix alimentaires. Ainsi, les personnes ayant plus de matière grise dans ces régions montraient davantage d'appétence pour les aliments qu'ils considéraient comme sains. « Comparée au goût, la santé est un facteur de choix plus abstrait, précise la chercheuse. Elle n'apporte pas une récompense immédiate, mais différée dans le temps ». Le consommateur doit pour cela anticiper et faire preuve d'un certain autocontrôle. Lequel n'est pas l'apanage de tout le monde.

### IL FAUT S'ENTENDRE SUR CE QU'EST UN ALIMENT SAIN...

Le fait de se fournir, par exemple, chez un petit producteur garantit-il une alimentation de bonne qualité nutritionnelle ? Pas forcément, mais « de nombreux consommateurs idéalisent le "naturel", explique Pierre Chandon. Cela leur évite de faire des compromis, en achetant des produits supposés à la fois goûteux et bons pour la santé. »

Mais pour beaucoup, le choix des aliments se fait en grandes surfaces. Il est en partie guidé par les allégations sur les emballages. Dans l'une de ses études portant sur l'impact des produits industriels, le professeur a montré qu'il existe quatre stratégies pour revendiquer du « bon pour la santé » : ajout de positif, retrait de négatif, sans

### Comparée au goût, la santé est un facteur de choix plus abstrait.

ajout de négatif et sans retrait de positif. Une brique de lait, par exemple, pourrait afficher les mentions « riche en vitamines » (ajout positif), « faible en matières grasses » (retrait de négatif), « sans hormones de croissance » (sans ajout de négatif) ou « 100 % naturel » (sans retrait de positif). Parmi les résultats, il apparaît que face à l'élimination de négatif (« allégé », « faible en sucres »...), les consommateurs estiment que les aliments en question les aideront à perdre du poids – ou à ne pas en prendre. À tort... « Nous avons observé que la corrélation entre les allégations "santé" et la qualité nutritionnelle des produits était presque nulle », explique l'expert.

La solution est peut-être ailleurs. Une étude publiée en octobre 2019 dans *Psychological Science* indiquait que les étiquettes mettant des caractéristiques sensorielles en avant,



comme « carottes caramélisées aux agrumes », incitaient davantage à manger des aliments sains que des mentions sur leur richesse en fibres ou vitamines. De quoi conforter l'analyse de

Sandrine Monnery-Patris : « Les industriels comme les autorités sanitaires misent trop sur le consommateur rationnel. Alors que le moteur de notre alimentation repose sur les sensations. » Le goût, bien sûr, mais aussi la vue, l'odeur ou encore la texture qui sont souvent négligées lors de nos repas. •

PATRICIA CHAIROPOULOS

# Dépenses de santé

## Le 100 % remboursé rembourse-t-il tout ?

### Pratique

Des lunettes, des prothèses dentaires et des aides auditives entièrement prises en charge, c'est l'engagement du dispositif 100 % Santé, élargi au 1<sup>er</sup> janvier. Notre décryptage pour mieux comprendre ces prestations.

**Q**uatre Français sur dix disent avoir déjà renoncé à consulter un dentiste pour des raisons financières. Pour le même motif, 17 % des Français aux revenus les plus faibles ne porteraient pas de lunettes à leur vue. Et 35 % seulement de la population souffrant d'une déficience auditive seraient équipés.

C'est afin de remédier à ces situations que le dispositif 100 % Santé a été créé. Pour les prestations incluses dans le « panier de soins à reste à charge zéro », rien n'est à la charge de l'assuré : tout lui est remboursé, pour partie par l'assurance maladie et pour le reste par sa complémentaire santé. Le système devrait donc permettre à chacun de faire des économies et d'être correctement équipé en lunettes de vue, appareils auditifs et prothèses dentaires. Mais attention, contrairement à ce que son nom pourrait laisser penser, le 100 % Santé ne couvre pas 100 % des soins. En dehors du panier sans reste à charge, on trouve des soins à « tarif maîtrisé » (c'est-à-dire plafonné) mais qui ne sont pas remboursés en totalité, et d'autres à prix libre.

Le 100 % Santé a fait l'objet d'après négociations : les professionnels concernés (opticiens, audioprothésistes, chirurgiens-dentistes) et les fabricants de dispositifs médicaux se sont engagés à baisser certains prix ; l'assurance maladie et les complémentaires, à améliorer les remboursements. Tous comptent sur une hausse de la demande et sur les prestations à prix libre pour équilibrer la balance. Ces accords et la montée en charge progressive du dispositif le rendent peu lisible, engendrant couacs et incompréhension.

#### Ces soins sont accessibles sans conditions de revenus.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, de nouvelles prestations deviennent accessibles sans reste à charge. L'occasion de faire le point sur un sujet qui suscite de nombreuses interrogations.

#### À qui s'adresse le dispositif 100 % Santé ?

Il est accessible sans conditions de revenus. Ces soins intéresseront en premier lieu les plus modestes, comme les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (CSS) – qui remplace la couverture maladie universelle complémentaire (ou CMU-C) et l'aide au paiement d'une complémentaire santé. Mais tous les Français adhérents d'une



#### L'offre sans reste à charge en audiology\*

##### Type de produits

- Des aides auditives à piles
- Y compris intra-auriculaires ou à écouteur déporté
- Avec au moins douze canaux de réglage

##### Conditions

- Trente jours de test, quatre ans de garantie
- Renouvellement tous les quatre ans

\*À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021

complémentaire dite « responsable » peuvent profiter du 100 % Santé. Cela représente plus de 95 % des contrats actuels, collectifs ou individuels, souscrits auprès d'une mutuelle ou d'une assurance à but lucratif. Vérifiez auprès de votre complémentaire si le vôtre entre dans cette catégorie.

### Les audioprothèses proposées sont-elles performantes ?

Elles présentent les mêmes performances générales, la même sécurité et la même durabilité que les autres, mais pas forcément le même confort. Ainsi, les prothèses auditives 100 % Santé (dites de classe I) « permettent une bonne écoute dans la plupart des situations ; elles seront néanmoins un peu moins efficaces que celles de classe II dans un environnement très bruyant comme un restaurant », explique un audioprothésiste du Val-d'Oise.



### L'offre sans reste à charge en optique

#### Type de produits

- Montures :
  - au moins 17 modèles en deux coloris pour adultes
  - au moins 10 modèles en deux coloris pour enfants
- Verres :
  - corrigeant l'ensemble des troubles visuels
  - traités antireflets et antirayures, amincis si nécessaire

#### Conditions

- Une paire tous les deux ans (chaque année pour les enfants)

De plus, les modèles 100 % Santé fonctionnent tous avec des piles, qui doivent être changées tous les trois à cinq jours pour certaines références – il faut donc en avoir toujours sous la main et manipuler fréquemment ces appareils petits et fragiles. Ceux de classe II, eux, sont équipés de batteries qu'il suffit de recharger chaque nuit. Notons que, compte tenu du mode de remboursement des piles

appliquée depuis 2019 par la Sécurité sociale, les

utilisateurs de prothèses de classe I pourront en être de leur poche à hauteur d'une cinquantaine d'euros par an. Les audioprothésistes sont toutefois tenus de proposer aux bénéficiaires de la CSS des modèles dont le prix des piles n'excède pas les tarifs de remboursement.

### Les lunettes 100 % Santé sont-elles de qualité ?

Là aussi, les performances globales sont au rendez-vous, mais il peut y avoir quelques différences de confort. Les verres de l'offre 100 % Santé (dits de classe A), sont traités antirayures, antireflets et amincis en cas de besoin. Il ne s'agit donc pas d'équipements bas de gamme. Néanmoins, dans le cas de verres progressifs, par exemple,

« les zones d'aberration qui gênent la vision sur les côtés seront plus larges [sur ceux de classe A] que sur des verres de meilleure qualité », note un opticien parisien, qui ajoute que « le prix des montures, plafonné à 30 euros, ne donne pas accès à des matériaux ultralégers comme le titane ». Au niveau esthétique, on pourra trouver ces montures un peu bancales, mais elles n'ont rien de

Les aides auditives sont performantes mais peu confortables.

ISTOCK



honteux. N'hésitez pas à visiter plusieurs enseignes pour disposer d'un choix plus large.

### Est-il possible de combiner des verres couverts et une monture non couverte ?

Oui. Dans ce cas, les verres seront intégralement remboursés, et la monture le sera au niveau prévu par votre contrat complémentaire. Et inversement si vous optez pour une monture 100 % Santé et des verres n'entrant pas dans cette offre.

### Un dentiste peut-il refuser de réaliser des soins 100 % Santé ?

Cela peut étonner et même choquer, mais oui. Votre dentiste doit vous informer de l'existence des soins 100 % Santé et vous fournir un devis comportant une offre 100 % Santé (tout comme les audioprothésistes et les opticiens), mais il n'est pas tenu de réaliser lui-même ces soins. En effet, certains dentistes ne posent plus de couronnes métalliques – seules accessibles sans reste à charge pour les dents du fond –, préférant n'utiliser que les nouveaux matériaux (céramique ou zircone) qui imitent la couleur de la dent. Il vous faudra alors chercher un autre praticien. D'après Thierry Soulié, président du syndicat Chirurgiens-dentistes de France, les professionnels posant des couronnes métalliques restent assez nombreux pour que chaque patient puisse en trouver un proche de chez lui.

### Ma mutuelle me remboursera-t-elle moins bien si je choisis des actes hors 100 % Santé ?

Oui, en particulier pour les contrats "premier prix". Un de nos lecteurs, Jean-Louis L., qui s'équipe en prothèses auditives pour les deux oreilles, rapporte que sa mutuelle



### L'offre sans reste à charge en dentaire

#### Type de produits

- Bridges et couronnes (voir schéma ci-contre) :
  - en matériaux imitant la couleur des dents pour les plus visibles
  - en métal pour les dents du fond
- Dentiers (prothèses amovibles définitives)\* en résine :
  - à partir de neuf dents

#### L'OFFRE À RESTE À CHARGE LIMITÉ

- Des prothèses dentaires plus haut de gamme, non remboursées à 100 %, mais à prix plafonné, sont proposées.

\* À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021

lui rembourse 1 420 € s'il choisit une offre 100 % Santé, mais seulement 320 € s'il opte pour des appareils extérieurs au dispositif. « Ce n'est pas très mutualiste ! », se désole-t-il. C'est pourtant bien légal et c'est le choix qu'ont fait de nombreuses complémentaires afin d'équilibrer leurs comptes après avoir consenti un effort sur les produits 100 % Santé. Une autre lectrice nous signale avoir constaté la même chose avec sa mutuelle.

### Le dispositif rembourse une paire de lunettes tous les deux ans.

### Y-a-t-il eu une baisse générale des remboursements hors du dispositif ?

Oui. En plus des baisses spécifiques à certains contrats (voir ci-dessus), pour tous les contrats dits « responsables », un plafond de remboursement des audioprothèses a été fixé à 1 700 € par oreille à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, et le plafond qui existait déjà pour les montures de lunettes est passé de 150 à 100 € le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

### Le nombre de soins pris en charge est-il limité ?

Le 100 % Santé rembourse une paire de lunettes tous les deux ans (chaque année en cas de modification de la vue ou pour

les enfants) et offre le renouvellement des appareils auditifs tous les quatre ans. En dentaire, il s'applique autant que nécessaire : même si votre contrat prévoit un plafond de remboursement pour des soins à tarif libre ou modéré, celui-ci ne concerne pas les actes 100 % Santé.





# ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT  
PAR BENJAMIN DOURIEZ, FANNY GUIBERT, ADRIAN DE SAN ISIDORO



## SÉCURITÉ ROUTIÈRE

### Trouver un installateur d'éthylotest antidémarrage

La Sécurité routière a mis en ligne une carte de France des installateurs agréés d'éthylotest antidémarrage (ou EAD). Ce dispositif doit être implanté sur les véhicules de certains conducteurs passibles d'une suspension de permis pour conduite en état d'ivresse ; il leur permet de conserver le droit d'être au volant. La carte recense 266 établissements agréés (securite-routiere.gouv.fr, rubrique code de la route, puis réglementation liée à l'usager).•

## 77,6 millions

C'est le nombre de lignes de téléphonie mobile en France, à fin septembre 2020 (source : Arcep). Il augmente encore d'environ 1% par an, bien qu'il soit déjà supérieur de 15 % au nombre de Français, certains ayant deux lignes mobiles.



## Des magasins de meubles sous surveillance

Selon un bilan d'enquête publié en novembre 2020, plus de la moitié des quelque 500 vendeurs de meubles contrôlés par la Répression des fraudes présentaient des anomalies. Parmi ces manquements, de nombreuses fausses promotions – un problème récurrent

dans le secteur –, les réductions étant calculées à partir de prix de référence fictifs. L'Administration a aussi relevé que certaines étiquettes étaient manquantes ou mensongères, avec des meubles présentés comme en bois massif alors qu'ils ne l'étaient pas.•

Question de droit ?



La réponse de la juriste  
Patricia Foucher  
Institut national de la consommation (INC)

**Je voudrais revenir sur l'achat d'un mobile. L'article était soldé : le e-commerçant peut-il s'opposer à ma demande ?**

**NON.** Soldes ou pas, en dehors de certaines exclusions que le marchand doit signaler (biens périssables, billets de spectacle, d'avion...), vous pouvez changer d'avis dans les quatorze jours suivant tout achat en ligne. Remplissez le formulaire type de rétractation et adressez-le au vendeur professionnel ou remplissez-le en ligne et renvoyez-lui votre commande. Il doit vous rembourser dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il a été informé de votre décision. Toutefois, si le contrat le prévoit, il peut différer ce remboursement jusqu'à la récupération de votre commande ou la fourniture de la preuve de son expédition. À noter : les soldes ne vous privent pas non plus des garanties légales de conformité et des vices cachés.•



## Que vaut Salto, le Netflix à la française ?

Prix, contenus, interface : notre avis sur la nouvelle plateforme de vidéo à la demande issue d'une alliance entre les groupes TF1, M6 et France Télévisions.

Dix-neuf chaînes françaises et leurs nombreux contenus disponibles sur une seule plateforme. C'est ce que propose le nouveau service de vidéo à la demande par abonnement (VADA, ou SVOD en anglais) Salto, qui réunit les groupes TF1, M6 et France Télévisions. Pour l'instant, 10 000 heures de programmes peuvent être visionnées, et 5 000 autres devraient être ajoutées dans les prochains mois. Un catalogue qui souffre de la comparaison avec Netflix ou Amazon Prime, revendant chacun plus de 30 000 heures de vidéo. Malgré cette différence non négligeable de contenus, Salto parvient-elle à convaincre ?

### Un peu cher pour un catalogue réduit

Première déception : les prix pratiqués par Salto avoisinent ceux des ogres du secteur. Pour profiter du service seul, à deux ou à quatre utilisateurs simultanés, il faudra débourser 6,99 €, 9,99 € ou 12,99 €. Avec une offre plus modeste que ses concurrents américains, Salto aurait pu fixer des prix plus bas.

Côté catalogue, la plateforme propose surtout des fictions françaises, parfois en intégralité. Des populaires *Joséphine, ange gardien* ou *Plus belle la vie* à *Un gars, une fille*. Quelques productions étrangères, comme *Buffy* ou *Fargo*, sont présentes. Des émissions de divertissement et d'information - *Quotidien*, *Capital*, *Koh-Lanta...* - sont aussi de la partie. Notons l'absence de certains programmes phares tels que *Cash Investigation* ou *Top Chef...* compensée par l'accès au direct et au replay des 19 chaînes.

### Un mois offert pour le tester

En matière de contenus vraiment inédits, c'est un peu la disette. Parmi les nouveautés, citons *Ils étaient dix*, *C'est comme ça que je t'aime* et *Exit*. En résumé, si le tropisme tricolore ne vous rebute pas, Salto pourrait convenir. A contrario, méfiance si vous êtes friand de créations inédites et de programmes étrangers, assez peu nombreux. Pour vous faire votre idée, vous pouvez profiter du mois d'essai offert par la plateforme. • A.S.I.

## Un Uber, ça vous transporte ?

Le 27 octobre 2020, le tribunal judiciaire de Paris a condamné Uber pour une vingtaine de clauses abusives ou illicites. L'une d'elles affirmait qu'Uber « ne fournit [sa] pas de service de transport » : l'entreprise prétendait être un simple intermédiaire entre clients et chauffeurs - un argument bien pratique lorsqu'elle voulait se dégager de toute responsabilité en cas de problème... La société peut encore faire appel. •

## En montagne en 2021, il faudra rouler équipé

À partir de l'hiver prochain (entre le 1<sup>er</sup> novembre 2021 et le 31 mars 2022), pour rouler en montagne les automobilistes devront soit détenir au moins deux chaînes métalliques ou textiles, soit avoir équipé leur voiture de quatre pneus hiver. Dans un premier temps, tous les pneus portant un marquage *Mud and Snow* (M+S ou M.S ou M&S), avec ou sans le symbole alpin (une montagne à trois pics avec un flocon de neige), seront acceptés. À partir de 2024, les pneus devront porter le symbole alpin. La liste précise des communes concernées reste à définir. •





## Quel recyclage pour les batteries d'engins urbains ?

Les ventes de vélos et de trottinettes électriques progressent fortement, et des initiatives ont vu le jour pour assurer la collecte et le recyclage de leurs batteries en fin de vie. L'Union sport & cycle s'est associée avec l'éco-organisme Corepile dès 2018\* et la Fédération des professionnels de la micromobilité (FPMM) avec les éco-organismes Ecologic et Scrcle en 2020. Problème : les batteries de ces véhicules électriques sont classées dans la catégorie « *industrielles* » et aucun éco-organisme n'est



officiellement agréé pour assurer leur collecte et leur recyclage. Il y a donc un risque que certains professionnels en profitent pour échapper à leurs obligations. Une révision de la classification au niveau européen est en cours pour améliorer la situation.●

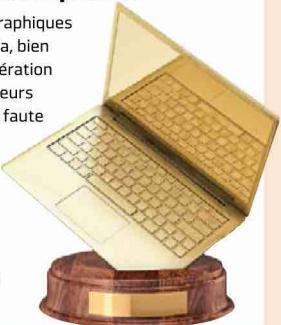
\* Points de collecte sur corepile.fr. Les batteries usagées peuvent aussi être déposées en déchetterie.

## Entretenez votre sèche-linge, il vous le rendra

Outre le nettoyage du filtre à peluches après chaque utilisation, les sèche-linge à pompe à chaleur nécessitent un nettoyage régulier de leur condenseur et de son filtre. Que se passe-t-il si on oublie ? Nos confrères britanniques de *Which?* ont mesuré l'impact au bout de vingt cycles : le temps de séchage est parfois allongé, ce qui entraîne une enveloppe de la consommation d'énergie pour trois des six modèles testés, de 40 % à 50 % ! Bref, afin de maintenir les performances de votre sèche-linge et de ne pas surconsommer, il est crucial d'entretenir correctement votre appareil. À noter, toutefois : certains sèche-linge disposent d'une fonction de nettoyage automatique du condenseur.●

## Des cartes graphiques revendues à prix d'or

annoncées à 720 €, les nouvelles cartes graphiques RTX 3080 du constructeur américain Nvidia, bien plus puissantes que les modèles de la génération précédente et très attendues par les amateurs de jeux vidéo, ont vu leur prix s'envoler. La faute à la demande importante, qui a liquidé en quelques minutes les stocks des e-commerçants. Certains revendeurs ont alors profité de la pénurie pour gonfler les tarifs. Début novembre, sur eBay ou Leboncoin, on trouvait, par exemple, des cartes proposées aux prix exorbitants de 1650 € et 1300 €, respectivement.●



## Arnaque en ligne : le coup des préservatifs "gratuits"

« 10 préservatifs offerts gratuitement sans condition ! », claironne le sex-shop dématérialisé Ilxelle. Une gratuité toute relative. Après avoir profité du « bon plan », de nombreux internautes ont constaté un prélèvement de 20,90 € tous les deux mois sur leur compte en banque. Sans le savoir, ils ont souscrit un service de « *livraison VIP* ». C'est que la mention d'un quelconque abonnement est bien cachée ! Pour la trouver, il faut, à l'étape de la livraison des préservatifs, faire défiler la page jusqu'en bas ou cliquer sur « + d'infos ». On apprend alors qu'opter pour l'envoi le plus économique, facturé 10 centimes, engage à souscrire le fameux service VIP offrant des livraisons gratuites. La belle affaire...●



## VRAI OU FAUX ?

### La 5G va m'obliger à changer de portable

**FAUX** Personne ne sera forcé à changer de téléphone contre son gré parce que les réseaux 5G ont commencé à être déployés. Les réseaux 3G et 4G restent en effet actifs et le demeureront encore longtemps. Les téléphones actuels continueront donc à fonctionner, aussi bien pour appeler que pour se connecter à l'Internet mobile.

**VRAI** Si j'ai envie de profiter de la 5G, je devrai me doter d'un modèle récent compatible avec cette norme, comme l'iPhone 12, le Xiaomi Mi 10, le Huawei P40... Attention à ne pas se tromper à l'achat : certains modèles existent à la fois en version 5G et en version non 5G, comme le Galaxy S20 de Samsung.●

# Vol de vélo Le marquage s'impose

## Pratique

Les bicyclettes neuves vendues à compter du 1<sup>er</sup> janvier devraient porter un numéro d'identification. L'objectif : lutter contre le vol, le recel et la revente illicite.

**C**haque année, le nombre de vélos faisant l'objet d'un vol ou d'une tentative de vol est de l'ordre de 400 000. Pour lutter contre ce fléau, la loi d'orientation des mobilités adoptée en 2019 a prévu la mise en place d'une série de mesures. Parmi celles-ci, l'identification obligatoire des cycles à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Il manquait encore un décret d'application au moment de la rédaction de cet article. Mais la Fédération des usagers de la bicyclette (FUB) a pu nous détailler les grandes lignes du dispositif. Les vélos en circulation ne devront pas tous être marqués. Ne sont concernés que ceux vendus par les commerçants à partir du 1<sup>er</sup> janvier pour les modèles neufs et du 1<sup>er</sup> juillet pour ceux d'occasion. Concrètement, le système reposera sur un fichier national d'identifica-

tion. Il délivrera des numéros à apposer sur les cycles. Plusieurs dispositifs de marquage coexistent aujourd'hui : le Bicycode, développé depuis 2004 par la FUB, et ceux de sociétés comme Recobike ou Paravol. Les opérateurs devront obtenir l'agrément des pouvoirs publics pour continuer à proposer leurs services.

### **FACILITER LE TRAVAIL DE LA POLICE**

Les vélos déjà marqués de manière volontaire avant le 1<sup>er</sup> janvier – dont les quelque 500 000 enregistrés dans le répertoire du Bicycode – devraient être intégrés dans le fichier national. L'objectif est que

les forces de police et de gendarmerie n'aient qu'un seul registre à consulter. Il restera, par ailleurs, possible de demander un marquage volontaire pour une bicyclette déjà en circulation. Le parc est estimé à 25 millions d'unités.

L'obligation concerne tous les types de vélos pour adultes, mais ne porte pas sur les modèles pour enfants. L'identification a, enfin, un coût : il était de l'ordre d'une vingtaine d'euros avant l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation. Une évaluation annuelle du dispositif est prévue jusqu'en 2024. •

FANNY GUILBERT

### **Ce qu'il faudra faire, une fois inscrit**

Le propriétaire recevra des identifiants pour accéder à la base de l'opérateur. Il devra tenir à jour ses coordonnées (ce qui permettra de le contacter si son vélo est retrouvé après un vol) et le "statut" de son deux-roues : les mentions devraient être « non volé », « volé », « détruit » ou « en vente ». En cas de vol, il devra porter plainte et sélectionner le statut « vélo volé ». S'il revend sa bicyclette, il lui faudra transmettre les coordonnées de l'acheteur.





# 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**

**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 retrouver sur le site

[www.inc-conso.fr](http://www.inc-conso.fr)

- **TÉLÉPHONE PORTABLE :  
TOUT COMPRENDRE SUR LE DÉBIT  
D'ABSORPTION SPÉCIFIQUE (DAS)**  
Avec l'Union nationale  
des associations familiales (Unaf)  
Première diffusion le lundi 11 janvier
- **ACHAT IMMOBILIER :  
SE PROTÉGÉR DES VICES CACHÉS**  
Avec l'Union fédérale des  
consommateurs-Que choisir  
Première diffusion le mardi 12 janvier
- **QUELLE HUILE,  
POUR QUELLE CUISSON ?**  
Avec l'Association pour l'information  
et la défense des consommateurs  
salariés-CGT (Indecosa-CGT)  
Première diffusion le mercredi 13 janvier
- **VOS DROITS EN CAS D'ANNULATION  
D'UN VOL PAR UNE COMPAGNIE  
AÉRIENNE EN RAISON DU COVID-19**  
Avec la Fédération nationale  
des associations d'usagers  
des transports (Fnaut)  
Première diffusion le jeudi 14 janvier
- **LE PLAFTONNEMENT DES FRAIS  
D'INCIDENTS BANCAIRES**  
Avec Familles rurales  
Première diffusion le vendredi 15 janvier
- **L'ACTIVITÉ PHYSIQUE,  
UN ATOUT POUR LA SANTÉ**  
Avec l'Institut national  
de la consommation (INC)  
Première diffusion le samedi 16 janvier

- **LA VENTE EN VRAC : UNE PRATIQUE  
COMMERCIALE ENCOURAGÉE**  
Avec Familles de France  
Première diffusion le lundi 18 janvier
- **CARTE GRISE : ATTENTION AUX SITES  
QUI PROPOSENT DE FAIRE  
LES DÉMARCHES À VOTRE PLACE**  
Avec la Confédération syndicale  
des familles (CSF)  
Première diffusion le mardi 19 janvier
- **COMMENT SE DÉCLARER  
EN SURENDETTEMENT**  
Avec la Confédération nationale  
du logement (CNL)  
Première diffusion le mercredi 20 janvier
- **LE REFUS DU PAIEMENT  
EN ESPÈCES EST-IL LÉGAL ?**  
Avec la Confédération nationale  
des associations familiales  
catholiques (CNAFC)  
Première diffusion le jeudi 21 janvier
- **L'ACTION DE GROUPE,  
COMMENT ÇA MARCHE ?**  
Avec le Conseil national  
des associations familiales  
laïques (Cnafal)  
Première diffusion le vendredi 22 janvier



»»»

# Chauffage d'appoint Des poêles à pétrole trop polluants

CENTRE D'ESSAIS  
**8** poêles  
à pétrole  
**2** cheminées  
à l'éthanol



ISTOCK



Les poêles à pétrole sont réputés pour leur puissance. Problème : ils émettent trop de substances toxiques.

Le bilan est encore plus noir pour les cheminées à l'éthanol. Nos résultats et nos conseils en matière de chauffage d'appoint.

**D**ans la catégorie "chauffage d'appoint", les poêles à pétrole revendiquent deux qualités principales : ils chauffent vite et fort. Le fabricant Qlima évoque ainsi une pièce qui, grâce à son poêle, « se remplit d'une chaleur agréable en cinq minutes et vous enveloppe comme une couverture chaude ». « Des solutions de chauffage très efficaces », clame son concurrent Toyotomi.

### DES APPAREILS TRÈS SIMPLES D'UTILISATION

► **Les poêles à pétrole** s'installent facilement car ils n'ont pas de conduit, autrement dit pas de système d'évacuation des gaz vers l'extérieur. Ils fonctionnent avec des réservoirs que l'on remplit de pétrole liquide. Il en existe deux types : des convecteurs électroniques, avec un thermostat pour réguler la température et un système de ventilation pour répartir la chaleur ; et des convecteurs à mèche plus rustiques. Les premiers sont branchés sur secteur, les seconds fonctionnent avec des piles pour l'allumage.

► **Nous avons ajouté à cet essai deux cheminées à l'éthanol.** Il ne s'agit pas de chauffage et elles ne peuvent pas revendiquer cette appellation. Elles sont vendues pour leur esthétique, censées procurer le même plaisir dans une pièce qu'une cheminée traditionnelle. Elles s'approchent

### ☒ 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.



#### CONVECTEURS À PÉTROLE ÉLECTRO

	Toyoset by Toyotomi LC 3010 <sup>(1)</sup>	Tectro SRE1328C
■ Prix	225 €	199 €
■ Affichage des commandes	LCD	LCD
■ Puissance assignée	800-3 000 W	1 080-2 850 W
■ Certification	Non	NF128
■ Niveau acoustique annoncé	18-35 dB	28-38 dB
■ Dimensions (H x L x P)	428 x 376 x 296	429 x 371 x 299
■ Poids de l'appareil	8 kg	7,7 kg
■ Type de réservoir	Amovible	Amovible
■ Volume du réservoir	5,4 litres	5 litres
■ Verrouillage des commandes <sup>(1)</sup>	Oui	Oui
<b>Performances (30 %)</b>		
■ Consommation en combustible <sup>(2)</sup>	++	+
■ Consommation électrique	+++	++
■ Énergie thermique	+	+
■ Rendement thermique	●	●
■ Vitesse de montée en température et régulation	++	++
<b>Commodité d'emploi (25 %)</b>		
■ Notice	+++	+++
■ Mise en service et perception	+++	+++
■ Réglages	++	+++
<b>Sécurité (15 %)</b>		
■ Température de la grille	+	●
■ Températures des surfaces	++	++
<b>Émission de substances chimiques préoccupantes (15 %)</b>		
■ Gaz de combustion	++	+
■ Substances volatiles toxiques	++	+++
■ Composés organiques volatils totaux (COVT)	●	+++
<b>Émission de particules fines (10 %)</b>		
■ Sur-humidification de la pièce (5 %)	+	++
<b>NOTE GLOBALE (100 %)</b>		
	14,5/20	12,5/20*

\* L'appréciation globale ne peut être supérieure à 12,5 si l'est noté "Très Insuffisant" en particules fines ou en sécurité ou en COVT, ou s'il

toutefois des poêles car elles utilisent aussi un combustible liquide, l'éthanol, et ne sont pas raccordées à un système d'évacuation des gaz. Elles sont par ailleurs puissantes et en mesure, même si ce n'est pas leur vocation, de chauffer des pièces.

► **Notre essai confirme que les poêles à pétrole chauffent vite.**

Enfin, plus ou moins, selon les modèles. Il a fallu seulement 10 à 15 minutes pour atteindre 20 °C avec quatre appareils (classés "Bon" ou "Très bon" dans notre tableau). Les autres ont mis de 30 à 50 minutes et un seul a mis presque deux heures (Inverter 5727, de Ligne plus). Les appareils les plus rapides sont aussi



obtient au mieux "Acceptable" pour la partie Performances. (1) Sécurité enfants. (2) Consommation pour atteindre 20 °C. (3) Appareil en fin de commercialisation. (4) Non annoncé par le fabricant.

ceux qui ont le moins consommé de combustible pour atteindre les 20 °C.

## DES THERMOSTATS PEU FIABLES

► **Les poêles chauffent fort. Et même trop !** Nous avons réglé les six appareils avec thermostat sur 20 °C. Or nous avons relevé des températures de 22 à 24 °C.

tures systématiquement supérieures à 25°C. Avec deux appareils, on dépasse même les 30°C. À se demander si le thermostat sert à quelque chose. Au-delà de ces problèmes de régulation, les particuliers doivent veiller à l'adéquation entre la taille de la pièce et la capacité de l'appareil. Les poêles de 3 000 W que nous

avons testés conviennent pour des pièces de 20 à 40 m<sup>2</sup>. Les fabricants soulignent que le chiffre le plus bas qu'ils annoncent est un minimum à respecter. Autrement dit, pour une pièce plus petite, il faut un appareil moins puissant.

► **Efficaces, ils ont un gros inconvénient :** ils émettent des polluants.

Nous avons mesuré les gaz de combustion, les substances volatiles préoccupantes, les composés organiques volatils totaux (COVT) et les particules fines.

## POLLUTION : DES VALEURS LIMITES DÉPASSÉES

► **Concernant les gaz**, les niveaux mesurés d'oxydes d'azote (NOx) ne posent pas de problème. Bonne nouvelle !

► **Pour le monoxyde de carbone**, les poêles en génèrent mais peu. Alerte rouge, en revanche, avec les deux cheminées. Elles dépassent les 11 ppm (parties par million), alors que la valeur limite pour la protection de la santé humaine est de 8 ppm. On rappellera que le monoxyde de carbone, inodore et incolore, est un gaz potentiellement mortel, responsable d'une centaine de décès et de plus de 3 000 intoxications par an.

► **Les émissions de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>)** ne sont pas non plus satisfaisantes. Tous les appareils sont concernés, engendrant une concentration autour de 5 000 ppm. Bien au-dessus des valeurs limites réglementaires, qui varient entre 1 000 et 1 500 ppm. Ce seul point justifie que

### Comment nous avons procédé

## LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Cet essai a été réalisé en partenariat avec l'Agence de la transition écologique (Ademe).

► **Les poêles et cheminées** ont été placés dans une chambre d'essai avec un taux de renouvellement de l'air constant. L'air entrant était à 10 °C et à 65 % d'humidité. Deux ventilateurs géreraient un léger brassage de l'air.

• **Une fois l'appareil allumé**, des mesures ont été réalisées en continu : température et humidité relative de la pièce, consommation de combustible, d'électricité, températures des surfaces de l'appareil, évolution des taux de monoxyde de carbone (CO), de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) et d'oxyde d'azote

(NOx), dégagement de 14 substances volatiles (aldéhydes, benzène...), des composés organiques volatils totaux (COVT), et de particules fines en suspension (PM 10 et 2,5).

• **Nous avons aussi mené des essais de commodité d'emploi**, notamment pour la mise en service et le réglage de chaque appareil.

l'on évite de recourir à ce type d'appareil dans les logements.

Par ailleurs, plusieurs substances toxiques ont été retrouvées en trop grande quantité avec les poêles à mèche et les cheminées.

► **C'est notamment le cas du formaldéhyde**, gaz classé cancérogène avéré chez l'homme. Tous les appareils en émettent mais les poêles à mèche grimpent à 44 et 55 µg/m<sup>3</sup>, au-dessus de la limite préconisée par l'Agence de sécurité sanitaire (Anses) de 30 µg/m<sup>3</sup>. Les cheminées, elles, atteignent 140 et 192 µg/m<sup>3</sup>. Elles dépassent la limite des 100 µg/m<sup>3</sup> qui implique en principe, pour cette agence, une action immédiate !

► **Les émissions de benzène, un autre gaz** classé cancérogène avéré pour l'homme, se révèlent également catastrophiques avec les cheminées.

► **La mesure des composés organiques volatils totaux (COVT)** caractérise une pollution globale de l'air. Là encore, notre essai montre des émissions préoccupantes, surtout pour les poêles. Elles le sont d'autant plus qu'elles s'ajoutent aux autres sources de pollution dans le logement : tabac, cuisine...

► **Pour les particules fines**, enfin, les résultats sont assez variables avec

surtout de mauvais scores pour les cheminées, un poêle à mèche et un poêle électronique.

## À UTILISER SEULEMENT PAR INTERMITTENCE

► **Difficile après un tel bilan de ne pas être réservé sur l'utilisation de ces appareils.** D'autres solutions sont à envisager (voir page suivante). Si l'on possède déjà un poêle, nos essais incitent à l'utiliser seulement par intermittence (une précaution qui doit être rappelée sur le produit) et dans des pièces bien ventilées.

Concernant les cheminées à l'éthanol, elles sont d'autant plus à éviter qu'à la pollution s'ajoute un risque d'incendie et de brûlures. Dès 2008, la Commission de sécurité des consommateurs avait alerté sur les risques en cas de ravitaillement à chaud. Nous avons reproduit l'expérience et constaté que l'ajout d'éthanol génère bien une flamme vive et une grosse fumée. Les notices devraient clairement l'indiquer. Des brûlures ne sont pas non plus à exclure avec les poêles. Leur grille est inévitablement très chaude mais les parois le sont aussi avec d'importants écarts entre les appareils. •

FANNY GUIBERT

Ingénier : EMMANUEL CHEVALLIER

ISTOCK



Les cheminées présentent un risque de brûlure en cas de ravitaillement à chaud.

# Adapté à vos besoins Quel modèle choisir ?

## Pratique

Les poèles à pétrole étant déconseillés, quelles sont les bonnes solutions pour avoir un chauffage d'appoint ? Tout dépend de votre logement et de l'usage que vous souhaitez en faire. Nos conseils avec notre partenaire, l'Agence de la transition écologique (Ademe).

**L**a notion de chauffage d'appoint est vague et il convient de s'interroger sur la durée des besoins. S'il s'agit de réchauffer une salle de bains un quart d'heure, un sèche-serviettes ou un radiateur électrique font l'affaire. Le même radiateur pourra être activé pour réchauffer une chambre quinze minutes avant d'aller se coucher. Mais attention à la facture s'ils sont utilisés de manière prolongée. Les convecteurs ou les petits radiateurs soufflants ne sont pas chers à l'achat, mais leur consommation est importante et l'électricité est chère.

### RADIATEUR À BAIN D'HUILE, POÈLE À BOIS

Pour des usages prolongés mais ponctuels, il est préférable de s'orienter vers des appareils qui accumulent la chaleur : radiateur à bain d'huile ou électrique à inertie. Ils sont une solution pour chauffer une chambre d'amis quelques nuits ou une pièce qui sert d'atelier. Ils peuvent aussi être allumés certains jours plus froids pendant les intersaisons.

Ces deux types d'appareils sont à préférer aux modèles fonctionnant par combustion de gaz ou de pétrole sans évacuation vers l'extérieur (sans conduit ou cheminée) pour les raisons sanitaires développées dans notre essai (voir pages précédentes). S'agissant enfin d'utilisation régulière, investir dans un poêle à bois constitue la meilleure solution.



Le poêle à bois est l'option la plus écologique et la plus économique en utilisation régulière.

Il peut venir en complément d'une chaudière ou de radiateurs électriques, pour assurer une chaleur plus élevée dans la pièce principale que dans les pièces moins utilisées. Le bois est une énergie renouvelable et économique. L'appareil doit être bien installé, labellisé Flamme verte 7 étoiles ou équivalent, et le bois doit être bien sec.

### VEILLER À LA BONNE ISOLATION DES PIÈCES

Les besoins de chauffage sont, par ailleurs, réduits si les pièces sont bien isolées. Si l'on veut avoir une salle de jeux ou des chambres en plus dans les combles, par exemple, il faut envisager l'isolation en même temps que l'aménagement. À l'inverse, les

bricoleurs qui ont leur atelier dans un garage risquent d'essayer de le chauffer en pure perte. Il leur reste la possibilité de s'habiller chaudement. • F.G.

### À retenir

- Les poèles à pétrole confirment leur réputation de chauffer vite et fort. Mais leur utilisation conduit à des émissions préoccupantes de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) et de composés organiques volatils totaux (COVT).
- Les résultats obtenus nous conduisent à renoncer à proposer un Choix de 600.
- D'un point de vue qualité de l'air, les cheminées à l'éthanol sont désastreuses, franchissant les limites pour le monoxyde de carbone et des substances cancérogènes.

# Remboursement des vols

## Des voyageurs font du surplace

**Enquête**

Depuis le début de la pandémie, de nombreux clients attendent de récupérer leur argent. Pendant ce temps-là, compagnies et agences de voyages se renvoient la balle. Notre enquête et nos conseils.

**D**es formulations différentes, mais un problème commun : « Vol annulé », « Refus de remboursement », « Litige voyage »... Depuis le début de la pandémie et la suspension du trafic aérien à partir du mois de mars, des centaines de consommateurs, excédés de courir après leur argent, nous ont écrit.

Une situation anormale puisque, en cas d'annulation d'un vol, la législation oblige les compagnies à rembourser intégralement les billets - du moins s'ils ont été achetés seuls ("vols secs"); s'agissant d'un séjour tout compris, c'est un peu plus compliqué (lire « La marche à suivre », pages suivantes).

### CLIENTE DE GO VOYAGES, BARBARA A PERDU 1 300 €

Le flot de plaintes n'est pas près de tarir, surtout avec l'instauration du deuxième confinement. À la mi-novembre, des millions d'usagers n'avaient toujours pas obtenu gain de cause. Rien que pour eDreams Odigeo, groupe réunissant notamment les plateformes de réservation Opodo et Go Voyages, ce sont

deux millions de dossiers qui ont été concernés (voir aussi « Les cactus de la conso 2020 », pages 10-13).

Parmi les personnes affectées, Barbara Petit, 43 ans, dont les vols ont été annulés au printemps, est très remontée contre Go Voyages. « Je devais me rendre en avril au Monténégro pour un stage de peinture, qui a été reporté au mois de septembre à cause du coronavirus », explique-t-elle. Mais Go Voyages, en relation avec

Des millions d'usagers n'ont pas encore eu gain de cause.

Air Serbia, n'a pas réussi à me proposer un nouveau billet à temps. J'ai donc raté la session prévue à la rentrée. » Au mois de novembre, elle attendait toujours le remboursement de ses billets d'avion. En cumulant le prix de son aller-retour et celui du stage, elle a laissé 1 300 € dans l'affaire.

### BALADÉS DE MESSAGE EN MESSAGE...

Informations transmises au compte-gouttes, heures passées sur un standard téléphonique... De nombreux internautes se plaignent de la communication bancale de Go Voyages, qui est pourtant censé assurer le ser-

### La médiation, est-ce que ça marche ?

- Selon le médiateur du tourisme et du voyage (MTV), qui assure notamment la médiation auprès d'une vingtaine de compagnies dont Air France, EasyJet ou encore Transavia, les délais de traitement d'un litige seraient actuellement de quatre mois, soit un de plus que l'an dernier.
- Dans 90 % des cas, les propositions du MTV - souvent des avoirs - sont acceptées. Si le MTV semble obtenir de bons résultats, d'autres médiateurs peinent parfois à proposer des solutions satisfaisantes ou ne répondent jamais aux demandes.
- **Pire :** certaines compagnies ne sont adhérentes d'aucun médiateur ! Dans l'un ou l'autre cas, il est recommandé de se faire assister dans ses démarches, par exemple par le Centre européen des consommateurs.

ISTOCK

vice clients : quand un consommateur achète son billet sur un site de réservation, c'est bien ce dernier, et non la compagnie, qui doit l'informer sur l'avancement du dossier.

« On est baladé de message automatique en message automatique, envoyé vers notre espace personnel sur le site, sans jamais recevoir de réponse précise à nos questions », tacle Frédéric Delerue,

36 ans, qui a attendu son remboursement pendant des mois. Ulcéré par les longs délais de traitement de la plateforme, le trentenaire a lancé la pétition « Action contre Go Voyages », signée par quelque 300 personnes. Il a aussi créé sur les réseaux sociaux le compte Balance ton voyagiste.

### Sur Facebook, les bons plans s'échangent entre clients en attente.

Des efforts qui ont peut-être fini par payer : en novembre, le Lillois a constaté que le prix de ses billets d'avion lui avait été intégralement reversé.

Sur Facebook, les « bons plans » s'échangent au sein de groupes de consommateurs rassemblant plus d'un millier de personnes. Ici, on donne le numéro d'une ligne fixe ; plus loin, c'est l'adresse mail nominative d'un employé d'eDreams Odigeo ou de l'agence Lastminute (également dans le collimateur des internautes) qui est partagée. Tous ont l'espérance de trouver le bon contact qui mettra fin à leur attente, particulièrement éprouvante lorsque les sommes en jeu sont importantes – plus de 5 000 € pour certaines victimes.

### PLUS 500 % DE DEMANDES DE REMBOURSEMENT

Contacté, le directeur France d'eDreams Odigeo, Benoît Crespin, défend son groupe. « Nous ne retenons pas l'argent de nos clients pour consolider notre trésorerie, plaide-t-il. Depuis mars, eDreams a mis 200 personnes en plus au service clients pour traiter un flux de requêtes sans précédent. » Pour les mois de mars à septembre 2020, le nombre de demandes de remboursement aurait augmenté de 500 % par rapport à l'année précédente, selon le responsable.

Consequence de ce déferlement : des délais de traitement qui s'étirent, mettant les nerfs des consommateurs à rude épreuve, surtout quand les réponses, imprécises, proviennent à l'évidence d'un robot. « Pour gérer l'afflux de sollicitations, on a dû automatiser leur traitement de manière informatique, explique Benoît Crespin. Je préfère que mes collaborateurs traitent les mails complexes plutôt qu'ils passent leur temps à répondre à des questions simples. Je ne peux pas mettre un agent derrière chaque client. »

Le dirigeant conseille



par ailleurs d'éviter d'appeler le standard téléphonique, débordé, et... rejette la faute sur les compagnies aériennes, qui seraient en partie responsables du manque de réactivité de ses services. « Plusieurs transporteurs refusent de rendre l'argent des billets », affirme-t-il, sans citer d'entreprises en particulier. A contrario, certaines compagnies prétendent que les agences gardent pour elles l'argent récupéré.

## QUAND LES AVOCATS S'EN MÈLENT...

Qui croire, dans une telle situation ? « Si le transporteur prétend avoir envoyé les fonds à la plateforme de réservation, demandez-lui un extrait de compte prouvant que le virement a bien été réalisé », conseille Joyce Pitcher, avocate spécialisée en droit des affaires et droit de la consommation, dont le cabinet traite 2 000 dossiers de demandes de remboursement. « Avec cette preuve, vous pourrez placer l'agence face à ses responsabilités. » Si l'entreprise n'apporte pas cet élément, elle détient probablement toujours l'argent.

La compagnie aérienne se plaint d'être surchargée de demandes ? « N'oublions pas que ce sont elles qui ont décidé de figer le système de remboursement automatique des billets, sans doute pour sauvegarder leur trésorerie !, rappelle l'avocate. Je trouve donc cela assez déplacé de leur part d'invoquer l'afflux de demandes pour justifier de longs délais de traitement. »

À la mi-novembre, un quart des dossiers traités par l'équipe de Joyce

### BON À SAVOIR

**Si tous les autres moyens ont échoué, si vous pouvez solliciter un avocat ou une plateforme en ligne, qui tentera de récupérer votre argent. En cas de succès, l'intermédiaire prend en moyenne 25 % à 30 % de la somme récupérée. Avant de vous engager, vérifiez quel pourcentage est prélevé.**

### Nos conseils

## La marche à suivre selon votre situation

**E**n théorie, les voyages annulés par une compagnie aérienne ou par un opérateur sont censés être remboursés au client. Malheureusement, en pratique, c'est plus compliqué. Il faut distinguer les « vols secs » (un achat ne comprenant que le transport aérien) et les « voyages à forfait », qui incluent au moins deux prestations (ex : vol + hôtel).

### VOTRE VOYAGE À FORFAIT a été annulé avant le 15 septembre

Concernant les voyages à forfait annulés entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre, le gouvernement a autorisé les professionnels à imposer des avoirs d'une valeur équivalente aux sommes déjà versées. Si ces bons n'ont pas été utilisés à l'issue de leur période de validité de dix-huit mois, un remboursement sera proposé par votre agence de voyages.

Si vous êtes dans une situation financière délicate, dans un état de santé inquiétant

ou encore muté à l'étranger, vous pouvez saisir une commission paritaire pour demander un remboursement avant la fin de la période de validité des avoirs. La requête est à envoyer via un formulaire Web disponible à cette adresse : [damax.knack.com/mtv#pub/](http://damax.knack.com/mtv#pub/)

### VOTRE VOYAGE OU VOTRE VOL SEC

#### a été annulé après le 15 septembre

Dans ce cas, la réglementation classique s'applique. Les professionnels ont donc l'obligation de vous rembourser intégralement. Ils réchignent ? Dans vos échanges, citez le règlement européen n° 261/2004 pour un vol sec, ou l'article L. 211-14 III 2<sup>e</sup> du code du tourisme si vous avez payé un voyage à forfait. Ces textes prévoient le remboursement intégral des billets et voyages en cas d'annulation par la compagnie ou par l'agence. Si, après l'envoi d'un courrier recommandé adressé au siège de l'entreprise, vous n'obtenez



Pitcher avaient abouti au remboursement de ses clients. « Dans la plupart des cas, ce sont surtout les compagnies qui bloquent », observe-t-elle. Citons,

par exemple la portugaise TAP, qui attend parfois d'être contactée par un membre du barreau avant de transférer les fonds. C'est la preuve que certains transporteurs attendent qu'un bras de fer juridique s'instaure pour respecter la réglementation. D'autres ne répondent même pas aux courriers recommandés de l'avocate.

### En Allemagne, 21 compagnies ont reçu une amende.

« Les représentants d'Air Arabia ou d'Aeroflot sont particulièrement mutiques, constate-t-elle. Quand ces compagnies sont condamnées à rembourser, il est très

difficile, voire impossible, d'exécuter la décision de justice. »

Thai Airways, Air Mauritius, Aegean Airlines, Tunisair, Royal Air Maroc et Ryanair aussi sont régulièrement pointées du doigt pour leur politique de non-remboursement.

« En Allemagne, 21 compagnies ont reçu une amende pour ne pas avoir respecté

pas d'accord satisfaisant, vous pouvez saisir le médiateur auquel elle est rattachée. Pour savoir à qui vous adresser, consultez les conditions générales de vente ou les conditions de transport du professionnel : les coordonnées du médiateur y figurent généralement, ainsi que les prérequis à remplir pour le saisir. En principe, il faut attendre entre trente et soixante jours après le premier mail envoyé à l'entreprise avant de pouvoir saisir un médiateur.



le règlement européen », relève Nicolas Brumelot, président de la plateforme de réservation MisterFly, qui déclare batailler pour récupérer l'argent de ses clients auprès des transporteurs. « Quand la France décidera-t-elle d'infliger des sanctions pour inciter les compagnies à respecter le droit ? »

## UNE ÉBAUCHE DE RÉPONSE DES AUTORITÉS

Une interrogation qui concerne directement les actions menées par la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), l'autorité compétente

### VOTRE VOYAGE À FORFAIT a été maintenu malgré le confinement

Conformément à l'article L. 211-14 II du code du tourisme, vous avez le droit d'annuler le voyage et de demander un remboursement sur le fondement de « *circonstances exceptionnelles et inévitables* ». Le confinement en fait partie.

### VOTRE VOL SEC a été maintenu malgré le confinement

Les transporteurs doivent rembourser leurs clients lorsqu'ils annulent un vol.

Résultat : certains, comme Ryanair, maintiennent leurs liaisons et estiment ne pas avoir à rembourser. Une situation ubuesque pour les clients assignés à résidence.

Dans ce cas, il est conseillé de saisir le médiateur de la compagnie, pour tenter d'obtenir le remboursement ou un compromis acceptable. ●

dans l'Hexagone pour sanctionner les transporteurs. « La DGAC, à laquelle j'ai envoyé trois courriers recommandés à ce sujet, ne m'a jamais répondu », indique Nicolas Brumelot, étonné par le silence de cette administration rattachée au ministère de la Transition écologique.

Plus chanceux que le président de MisterFly, « 60 » a pu obtenir une ébauche de réponse. « La DGAC recueille actuellement auprès d'une quarantaine de transporteurs aériens, français et étrangers, les informations pertinentes relatives à des pos-

sibles manquements », nous informe l'organisme public. Sans nous préciser s'il envisage ou non d'imposer des sanctions.

« Infliger des amendes ne rendrait pas l'argent aux voyageurs et accablerait un peu plus les compagnies », estime Khalid El Wardi, secrétaire général de la Médiation tourisme et voyage, qui favorise, entre autres, le règle-

ment amiable des litiges auprès d'une vingtaine de transporteurs. Il laisse entendre qu'appliquer à la lettre le droit peut être contre-

productif : « Si on les oblige à rembourser, la plupart des transporteurs feront certainement faillite, laissant la majorité des voyageurs sans solution. »

## 1,5 MILLIARD D'EUROS REVERSE PAR AIR FRANCE

Heureusement, il existe des compagnies – souvent les plus fortunées ou celles qui ont bénéficié d'aides d'Etats – qui privilient le remboursement, comme EasyJet, British Airways, Lufthansa, Qatar Airways ou encore Air France. « Depuis le début de la crise, [cette dernière] a traité trois millions de demandes et remboursé l'équivalent de 1,5 milliard d'euros », se félicite ainsi Alexis Corbasson, responsable du service clients d'Air France-KLM.

Malgré ces chiffres encourageants, « 60 » reçoit encore des plaintes de la part de voyageurs d'Air France attendant parfois un remboursement depuis mars. Alexis Corbasson dit, par ailleurs, appréhender les mois à venir : « Les demandes de remboursement, qui avaient quasiment toutes été traitées à la fin du premier confinement, s'accumulent à nouveau avec l'instauration du deuxième confinement. » La crise du secteur aérien est encore loin d'être finie. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO

# Complétez votre

## Découvrez nos anciens numéros

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



N° 564 (Décembre 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

- Champagnes et crémants
- Saumons et truites fumées
- Barres de son
- Trottinettes électriques



N° 563 (Novembre 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

- Jeans
- Préservatifs
- Rouges à lèvres
- Voitures hybrides
- Néobanques



N° 562 (Octobre 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

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



N° 561 (Sept. 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

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



N° 560 (Juil.-Août 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

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



N° 559 (Mai-Juin 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

- Huiles
- Sièges auto
- Perceuses-visseuses



N° 558 (Avril 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

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



N° 557 (Mars 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

- Tarifs SNCF
- Lunettes anti-lumière bleue
- Stands 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



- + SIMPLE
- + PRATIQUE
- + RAPIDE

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



# collection

Achat en ligne  
CLIQUEZ ICI

Et aussi...

## Découvrez nos hors-séries

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



HS 206  
(Janvier 2021)  
6,90 €



HS 133S  
(Décembre 2020)  
6,90 €



HS 205  
(Novembre 2020)  
6,90 €



HS 132S  
(Septembre 2020)  
6,90 €



HS 204  
(Juin 2020)  
6,90 €



HS 131S  
(Mai 2020)  
6,90 €



HS 203  
(Avril 2020)  
6,90 €



HS 201  
(Décembre 2019)  
6,90 €



HS 130S  
(Novembre 2019)  
6,90 €



HS 200  
(Octobre 2019)  
6,90 €



Le guide  
Vos droits  
au quotidien

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

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

39,90 €  
Pour le commander,  
rendez-vous sur le site  
www.60millions-mag.com.  
Sur la home page, aller  
en haut à droite, rubrique  
Lire un numéro.



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

## BON DE COMMANDE

565

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 206 <input type="checkbox"/> HS 133S <input type="checkbox"/> HS 205 <input type="checkbox"/> HS 132S <input type="checkbox"/> HS 204 <input type="checkbox"/> HS 131S <input type="checkbox"/> HS 203 <input type="checkbox"/> HS 201 <input type="checkbox"/> HS 130S <input type="checkbox"/> HS 200	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 564 <input type="checkbox"/> N° 563 <input type="checkbox"/> N° 562 <input type="checkbox"/> N° 561 <input type="checkbox"/> N° 560 <input type="checkbox"/> N° 559 <input type="checkbox"/> N° 558 <input type="checkbox"/> N° 557 <input type="checkbox"/> N° 556 <input type="checkbox"/> N° 555 <input type="checkbox"/> N° 554	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 31/03/2021. La collecte et le traitement de vos données sont réalisées par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, situé au 18 rue Tiquet, 75732 Paris CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion et de communication dans la base de la relation commerciale vous lant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessous (horsms 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 [abonnement@60millions-mag.com](mailto:abonnement@60millions-mag.com). À tout moment, vous pourrez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (horsms téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case :  Pour l'achat d'anciens numéros, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

# ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR GILLES MANDROUX, AVEC FANNY GIBERT ET LAURENCE OLLIVIER

## Les taux de la taxe foncière flambent

En moyenne, les taux de la taxe foncière ont augmenté trois fois plus que l'inflation sur dix ans, selon le dernier observatoire de l'Union nationale des propriétaires indépendants : + 31,4 % entre 2009 et 2019. Une flambée qui ne rime pas forcément avec niveau d'imposition élevé : tout dépend du taux initial. En 2019, le taux moyen de la taxe foncière (qui s'applique sur la valeur locative du logement) était en France de 38,48 %. Mais l'écart est vaste entre les 13,69 % de Neuilly-sur-Seine (contre 14,14 % pour Paris) et les 96,13 % de Fontanès-de-Sault, dans l'Aude. ●



## 0 805 160 075

C'est le numéro vert "SOS loyers impayés", mis en place par l'Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil), accessible du lundi au vendredi par les bailleurs et les locataires faisant face à un problème d'impayé de loyer.

## La résiliation reste annuelle pour l'assurance emprunteur

La possibilité de résilier à tout moment son assurance emprunteur liée à un prêt immobilier est passée à la trappe. La loi Accélération et simplification de l'action publique (Asap), telle qu'adoptée les 27 et 28 octobre derniers par le Parlement, n'a pas retenu cet amendement. Le texte confirme toutefois que le contrat peut être résilié à chacune de ses échéances annuelles. Seule avancée : l'obligation, pour l'assureur, d'informer l'assuré chaque année de son droit de résiliation sur « un support papier ou durable ». ●



## Crédit immobilier : les avantages du prêt d'accession sociale

Le prêt d'accession sociale (PAS) vient d'évoluer. Depuis octobre 2020, ce crédit destiné aux personnes aux revenus modestes a vu son taux passer de 1 % à 0,5 %. Il est accordé par Action logement (ex 1% Logement) pour acquérir une résidence principale ou la rénover. Le plafond a doublé, de 20 000 à 40 000 €, et la durée maximale a été portée à vingt-cinq ans. Une formule très avantageuse accessible, sous conditions de revenus, aux personnes travaillant dans une entreprise d'au moins dix salariés. ●

## ÉNERGIE

### La fin de l'avantage fiscal du "gaz vert"

Mauvaise nouvelle pour les détenteurs d'un contrat de gaz incluant du biométhane. Ce "gaz vert", produit à partir de la décomposition de déchets, devrait supporter en 2021 la taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (TICGN). Sauf modification dans le cadre de l'adoption de la loi de finances pour 2021, les clients devront payer cette taxe supplémentaire de

8,44 €/MWh (plus la TVA, soit une dizaine d'euros). Cela représente une hausse de 15 % à 20 % sur le prix du biométhane selon les contrats, mais tout dépend de la manière dont les fournisseurs la répercuteront. Président d'Ekwateur, Julien Tchernia regrette ce « choix malheureux » du gouvernement qui risque de dissuader de souscrire des offres vertes. ●



## Revendre des objets en ligne, c'est imposable ?

Alors que la revente des cadeaux bat son plein, sachez que le montant touché est exonéré dans la plupart des cas.

En janvier, les ventes d'objets entre particuliers sur Internet explosent, en raison d'une "redistribution" des cadeaux de Noël ayant déçu. L'argent ainsi perçu est exonéré d'impôt, sauf dans le cas (rare) d'un présent revendu plus de 5 000 €.

### L'imposition est l'exception

Les règles fiscales applicables au-delà de ce seuil sont valables pour toute vente, quelle que soit la période de l'année où elle est réalisée. Il faut distinguer trois types de biens. Le premier est exonéré : le mobilier (fauteuil, table...), l'électroménager et les automobiles. Deuxième cas : les biens en métal précieux, les bijoux, les objets d'art, de collection (chers en raison de leur rareté) ou d'antiquité. Le prix de vente est alors soumis à une taxe forfaitaire de 6 %, à déclarer via le formulaire n° 2091-SD et à acquitter dans le mois suivant la cession.

Troisième cas : les objets n'appartenant à aucune des deux catégories précédentes. Vous pouvez opter pour le régime des plus-values de cession de biens meubles au taux de 19 % (plus 17,2 % de cotisations sociales), via le formulaire n° 2092-SD. Pour calculer la plus-value imposable, un abattement de 5 % est appliqué sur le prix par année de détention au-delà de la deuxième année. D'où une exonération totale après vingt-deux ans de détention par le vendeur.

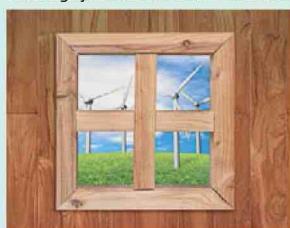
### Les services fiscaux veillent

Rappelons que la loi impose aux sites de vente entre particuliers d'adresser chaque année au fisc un décompte des opérations réalisées et de leur montant pour chacun de leurs utilisateurs ! Et que ces modalités ne concernent pas les objets achetés ou fabriqués par le vendeur en vue de leur revente. • G. M.

## AFFAIRE JUGÉE

### Les voisins des éoliennes ne seront pas indemnisés

Nul ne peut causer à autrui un trouble excédant les inconvénients normaux de voisinage. Ce principe ne s'applique pas au cas des nuisances générées par un parc éolien à proximité d'une habitation, a jugé la Cour de cassation dans un arrêt du 17 septembre 2020 (troisième chambre civile, n° 19-16.937). Même si elle diminue la valeur de ce bien immobilier, elle ne crée pas en soi un trouble anomal de voisinage justifiant une indemnisation.



Dans cette affaire, les riverains se plaignaient de l'impact visuel des éoliennes, avec pour préjudice une perte de valeur de leur bien à la revente. Les rapports d'expertise et le constat d'huissier précisait que le bruit émis de jour comme de nuit par les machines était inférieur au seuil réglementaire. De plus, le parc éolien était installé à la distance réglementaire des habitations. •



## LES PROJETS DE RÉNOVATION DES FRANÇAIS

51 % des Français envisagent au moins un type de rénovation énergétique dans leur logement, un chiffre en hausse de six points en un an, selon le baromètre OpinionWay pour Monexpert-renovation-energie.fr.

Bien que le plan de relance vise à inciter les ménages à réaliser de tels travaux, 71 % des personnes interrogées ne sont pas en mesure de citer une aide financière disponible, ni un organisme en proposant.

Côté aides publiques, seule MaPrimeRénov' (instaurée début 2020) et « les aides de l'État » sont citées par 5 % des Français. •

### Avez-vous froid chez vous malgré le chauffage ?

Souvent	11 %
De temps en temps	32 %
Rarement	32 %
Jamais	24 %
NSP	1 %



# Rénovation énergétique : un artisan RGE, sinon rien !

## ➤ Faut-il faire appel à un professionnel "reconnu garant de l'environnement" pour être éligible à MaPrimeRénov' ?

Oui, recourir à un artisan arborant la mention RGE est une condition indispensable pour bénéficier de la plupart des aides de l'État en faveur de la rénovation énergétique, comme MaPrimeRénov' et l'éco-prêt à taux zéro.



par  
Virginie Potiron  
**Juriste à l'INC\***

## ➤ Comment savoir si un artisan est bien RGE ?

➤ Rendez-vous sur la plateforme gouvernementale Faire (Faire.gouv.fr/trouvez-un-professionnel) ouappelez le 0 808 800 700. Une fois sur le site, téléchargez le certificat de la société : y figurent la durée de validité de la mention RGE et les domaines de travaux couverts. Avant de signer le moindre devis, assurez-vous que votre projet entre bien dans un domaine dans lequel le professionnel est reconnu RGE. Car vous perdriez tout droit aux aides de l'État si ce n'était pas le cas.

## ➤ D'autres points sont-ils à vérifier concernant le professionnel ?

➤ Oui, le certificat vous fournit d'autres renseignements précieux : date de création de la société, numéro Siren, références des contrats d'assurance responsabilité civile professionnelle et décennale. Pour limiter les mauvaises surprises (arnaque, liquidation judiciaire, perte de la mention RGE...), croisez ces informations avec le site de l'organisme certificateur : Qualibat, Qualifelec, Certibat, Ceqami... Le professionnel doit figurer sur leur liste. •

➡ Lire la fiche *Travaux : tout savoir sur la mention RGE délivrée aux professionnels* sur [www.inc-consu.fr](http://www.inc-consu.fr).

\* Institut national de la consommation

## Erratum

Notre article « Succession : un inventaire des meubles parfois utile », publié dans notre numéro 563 de novembre 2020, comportait une erreur. L'évaluation forfaitaire de la valeur du mobilier est égale à 5 % de l'actif brut de la succession, et non pas à 8 % du prix du logement comme nous l'avons indiqué malencontreusement. Réaliser un inventaire des biens à l'occasion d'une succession, plutôt que de se reposer sur l'évaluation forfaitaire, permet dans certaines situations de réduire les frais à payer. •

## Des logements neufs évolutifs



Les maisons individuelles et les appartements en rez-de-chaussée construits à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 doivent disposer d'une salle d'eau adaptable. Les logements en étage desservis par ascenseur seront, eux, concernés à partir du mois de juillet. Pour être considérée comme adaptable, la pièce doit comporter soit une baignoire pouvant être remplacée par une douche sans intervention sur le gros œuvre, soit une zone de douche sans ressaut, dite "à l'italienne". La pratique était jusqu'alors plutôt d'installer des bacs de douche légèrement surélevés. Ainsi, lors de notre étude de 2019 sur les salles de bains senior, aucun professionnel n'avait proposé de douche sans ressaut, alors que la pose d'un siphon de sol était possible dans au moins deux logements (voir n° 551, septembre 2019). •

## UN CHEF À DOMICILE

### Le rapport qualité/prix souvent meilleur qu'au restaurant

Les confinements ont donné l'occasion à certains de goûter à la haute gastronomie, en profitant des ventes à emporter proposées à prix doux par de grands chefs. Autre piste pour bénéficier d'un rapport qualité/prix souvent meilleur qu'au restaurant : faire appel à un chef à domicile, qui se déplace avec ses ingrédients, prépare le repas, vous sert et fait la vaisselle avant de repartir. Idéal, si les

restrictions sanitaires liées à l'épidémie sont levées ! Exemple : à Paris, le chef Frédéric Moulin ([frédéricmoulin.net](http://frédéricmoulin.net)) propose des menus de 105 € à environ 200 € par personne (tarif pour 10 convives, majoré en dessous). Les prix débutent à 29 € chacun pour 15 convives, ou 65 € en duo, chez [mycuistot.com](http://mycuistot.com). Partout en France, Labelleassiette.fr présente des formules dès 39 € par personne (à partir de six convives). •





# Facture d'eau Au secours, elle déborde !

## Pratique

### Que faire si je constate une consommation d'eau anormale ?

Appelez au plus vite un professionnel pour identifier et réparer la fuite. Si elle se situe après votre compteur d'eau, c'est-à-dire sur une installation implantée sur votre propriété, c'est à vous de payer, mais seulement dans la limite du double de votre consommation moyenne habituelle. Pour bénéficier de ce plafonnement, dit "écrêttement", vous devez adresser votre demande dans le mois suivant la réception de la facture ou la notification par le service des eaux de l'augmentation de consommation. En cas de réaction hors délai, votre fournisseur pourra exiger le règlement de la totalité de la facture.

### Si mon compteur d'eau gèle, peut-on m'appliquer des frais ?

Cela arrive fréquemment. Mais si vous avez pris toutes les mesures qui s'imposent pour protéger votre compteur du froid (vous l'avez

La compréhension des factures d'eau ne coule pas toujours de source, surtout lorsque des montants imprévus y figurent. Le point sur quelques questions qui fâchent.

entouré d'un isolant ; vous l'avez coupé et l'installation a été purgée en votre absence...), contestez. Dans un premier temps, vous devrez certainement verser la somme au service des eaux, pour obtenir le remplacement de votre compteur, avant de demander son remboursement.

### Détenteur d'une fosse septique, dois-je payer une taxe d'assainissement ?

Non. Vous aurez toutefois une redevance (et non une taxe) d'assainissement à régler si vous n'êtes pas raccordable à un réseau d'assainissement et que vous êtes équipé d'une fosse septique ou d'une micro-station qui a été contrôlée par le service public d'assainissement non collectif (Spanc). En revanche, si vous êtes raccordable, vous devrez acquitter la taxe d'assainissement appliquée à tous. Cette dernière peut être majorée de 100 % maximum en cas de non-raccordement au réseau dans le délai de deux ans.

### En cas d'impayés, peut-on me couper l'eau ?

Non. Si vous traversez une mauvaise passe, sachez qu'en cas de non-paiement d'une facture, il est interdit

#### BON À SAVOIR

En cas de réclamation, regardez sur votre facture : les coordonnées d'un médiateur de la consommation doivent y figurer. Le plus souvent, il s'agit du médiateur de l'eau (mediation-eau.fr). Vous pourrez le saisir à condition d'avoir tenté au préalable de résoudre votre litige directement auprès de votre service de l'eau ou d'assainissement.

de couper l'eau dans une résidence principale, et ce toute l'année. Le bon réflexe : contactez au plus vite votre fournisseur d'eau pour solliciter un étalement de paiement. Rapprochez-vous également des services sociaux (mairie, département). Ils vous informeront des éventuelles aides (chèque eau...) et vous dirigerez vers le Fonds de solidarité logement (FSL). Si vous remplissez les conditions d'attribution, ce dernier pourra vous aider à financer tout ou partie de vos factures. •

LAURENCE OLLIVIER

Économiste : STÉPHANIE TRUQUIN

→ À lire, les fiches juridiques *Le service de l'eau, Les factures d'eau et Fuites d'eau après compteur et consommation anormale*, sur le site inc-conso.fr.

# Banques Halte à la “taxe” sur la mort



## Enquête

Décidément, les commissions perçues par les banques pour traiter les dossiers de succession de leurs clients décédés ne passent pas. Il est temps que les pouvoirs publics réglementent ces frais opaques.

**S**ur le forum de 60millions-mag.com, Éliane S. s'insurge : « Après le décès de notre mère, sa banque a viré le solde du compte chez le notaire. Pour cette simple opération, elle a prélevé plus de 700 € de frais, prétextant avoir traité le dossier succession. » De son côté, Geneviève L. reproche à la banque de sa défunte maman une ponction de 631,08 € pour des avoirs d'environ 77 000 €. Ces témoignages ne sont pas isolés. De nombreux héritiers, surpris, clament leur colère sur Internet. La rédaction de « 60 » a enquêté sur ces frais à l'opacité troublante.

### DE TRÈS FORTES HAUSSES DEPUIS 2012

Le scandale des commissions bancaires sur les successions défraie la chronique depuis près d'une décennie. Et pourtant, rien ne bouge.

Début 2010, déjà, les consommateurs signalaient le problème au médiateur bancaire. Fin 2014, l'Association française des usagers des banques (Afub), submergée de plaintes, lance une campagne médiatique. Tous les journaux relaient l'information et

dénoncent la « taxe sur la mort ». Séneateurs et députés interpellent les différents ministres de l'époque. Bilan, six ans plus tard ? Loin de décroître, les tarifs se sont envolés ! Spécialisé dans les questions de finance personnelle et de budget,

### Les résultats de notre enquête

BANQUES TRADITIONNELLES				
Banque populaire Rives de Paris	BNP Paribas	Caisse d'épargne Île-de-France <sup>(1)</sup>	CIC	Crédit agricole Île-de-France
<b>Montant des frais de succession en fonction du montant des avoirs détenus par le défunt</b>				
• Pour un avoir de 300 €	0 €	90 €	70 € <sup>(2)</sup> ou 150 € <sup>(3)</sup>	250 €
• Pour un avoir de 3 000 €	112 €	90 €	70 € <sup>(2)</sup> ou 150 € <sup>(3)</sup>	250 €
• Pour un avoir de 30 000 €	203 €	390 €	300 € <sup>(2)</sup> ou 390 € <sup>(3)</sup>	460 €

Frais minimum de succession nationale avec bénéficiaire dans une autre banque. Calculés à partir des tarifs disponibles en novembre 2020, applicables (caution, compte débiteur), titres (compte-titre, PEA), PEL non échu, compte professionnel, coffres, coffre-fort numérique. (2) Pour moins de deux produit

le site MoneyVox a suivi l'évolution de ces frais pour une centaine d'établissements. Son étude révèle des hausses vertigineuses sur la période 2012-2020 : + 50 % chez ING, + 90 % dans de nombreuses caisses du Crédit mutuel, + 119 % chez Monabanq, + 123 % chez LCL, + 198 % chez Allianz Banque.

## UNE MANNE ANNUELLE DE 125 MILLIONS D'EUROS

Petite note d'optimisme cependant, le président de MoneyVox, Maxime Chipoy, signale une baisse « sensible » sur la dernière année : « En 2020, les tarifs s'inscrivent en moyenne en repli de 4,2 % sur le profil type d'une succession simple de 15 000 € regularisée en deux mois. » Pas de quoi pavoiser non plus, puisque 20 banques sur les 113 étudiées ont continué à réévaluer leurs tarifs, parfois fortement comme la Bred (+ 22 %) ou HSBC, dont les frais variables ont bondi de 50 %.

Alors, quel est le juste prix du traitement d'un dossier de succession par une banque ? Difficile de le savoir, tant l'écart entre les tarifs pratiqués est important. L'échelle va de un à six pour le cas analysé par MoneyVox : de 75 € au Crédit agricole Nord Est à 450 € chez Allianz Banque, alors que la moyenne nationale s'établit à 205 € en 2020. Avec

plus de 610 000 décès recensés en 2019 par l'Insee, la manne ainsi recueillie par les banques représente, selon nos calculs, plus de 125 millions d'euros en moyenne annuelle. Et encore ne s'agit-il que d'une hypothèse basse (15 000 € d'avoirs), qui ne

tient pas compte de la multibanification des Français (voir « Bon à savoir », page suivante).

« Face à de telles variations injustifiées, il est impératif de plafonner ces frais, à l'instar de ce qui se pratique pour les incidents de paiement. Les clients d'une banque ne peuvent pas négocier les frais attachés aux comptes », affirme Hélène Feron-Poloni, avocate spécialisée dans la défense de ces usagers.

## DES FRAIS DIFFICILES À COMPARER

C'est bien là l'un des nœuds du problème : si ces frais de succession ne sont pas illégaux, ils sont opaques. Or les défenseurs des banques arguent le plus souvent de la liberté des prix et de la possibilité de faire jouer la concurrence entre établissements. « Unurre », estime M<sup>e</sup> Hélène Feron-Poloni. Juriste à l'Association FO consommateurs (Afoc), Hervé Mondange confirme : « Tout le monde

sait pertinemment que les consommateurs choisissent leur banque sur la base des frais de fonctionnement au quotidien (carte bancaire, virements...), et non sur ceux qu'ils acquitteront dans dix, vingt ans et plus ! »

Signalons également que les frais de succession « ne

figurent pas dans la nomenclature des principaux frais bancaires, établie afin de permettre une dénomination commune et d'assurer leur comparabilité », remarque Myriam Roussille, professeur spécialisée en droit bancaire. Ils brillent d'ailleurs par leur absence parmi les quinze services passés au crible du comparateur public Tarifs-bancaires.gouv.fr.

## CHACUNE A SON SYSTÈME DE CALCUL

Autre point d'achoppement souligné par Sandrine Perrois, juriste de l'association de consommateurs Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) : le mode de calcul des commissions perçues par les établissements lors d'un décès. « Frais forfaits, variables, fixés en pourcentage des avoirs du défunt, mix des deux... Aucune banque ne fonctionne de façon identique aux autres. »

Le système le plus répandu consiste à ponctionner des commissions

## Ça que facturent les grandes banques

Nous avons calculé les frais de succession appliqués par les douze principaux établissements pour trois situations : selon que le défunt détenait 300 €, 3 000 €, ou 30 000 € dans la banque.

Tandis que les opérateurs en ligne recourent à des forfaits « tout compris », les établissements traditionnels, eux, empilent des frais d'« ouverture de dossier », des frais fixes, des frais variables... Nous les avons pris en compte dans nos calculs.

Notons que certains ajouteront aussi des frais de « gestion annuelle » (de 60 €, 75 €, voire 130 €, selon les établissements) si le dossier n'est toujours pas soldé au bout d'un an !

BANQUES EN LIGNE						
Crédit mutuel île-de-France	La Banque postale	LCL	Société générale	Boursorama	ING	Fortuneo
220 €	0 €	153 €	103,80 €	250 €	300 €	300 €
220 €	96 €	153 €	120 €	250 €	300 €	300 €
396 €	400 €	544 €	282 €	250 €	300 €	300 €

au 1<sup>er</sup> janvier 2021 si disponibles. (1) Frais selon le nombre de produits détenus par le défunt : assurance-vie et non vie, crédits, concours divers détenus. (3) Si deux produits détenus ou plus.

proportionnelles au montant des avoirs détenus par le client au jour de son décès, mais il paraît difficilement défendable. Même pour un spécialiste comme Xavier Prin, directeur du marketing et du portail de Boursorama : « Ce sont plutôt la nature des produits détenus et la complexité des opérations à réaliser qui déterminent le coût de l'intervention de la banque, explique-t-il. Qu'il y ait 100 € sur le compte ou 100 000 €, pour nous, l'opération de virement vers le compte d'un ayant droit reste la même. » Un discours rompt avec celui des banques traditionnelles, qui clament que la complexité augmente avec la taille du magot.

## QUAND LES FRAIS MANGENT LA SUCCESSION

Si les comptes bien garnis trinquent, ceux qui sont moins pourvus ne sont pas à la fête non plus. Car le principe d'une gratuité applicable lorsque les avoirs du défunt ne dépassent pas un certain montant (entre 200 et 500 € en moyenne) constitue l'exception. Résultat, dans notre simulation pour un parent détenant 300 € (voir tableau



## Contester est illusoire ? Négociez, alors !

- Les frais de succession ne sont pas hors la loi :** la liberté tarifaire s'applique. Aussi, sauf exception, la saisine du médiateur ou de la justice a peu de chances d'aboutir.
- La voie de recours à privilégié :** la négociation d'une remise de frais.

Le décès marquant la fin de la relation avec leur client, les banques sont prêtes à quelques concessions pour ne pas voir ses capitaux passer à la concurrence. Vos chances de succès augmenteront donc si les avoirs du défunt restent dans le même établissement

ou si vous y détenez un compte.

**• Autre conseil :** continuez à signaler les comportements abusifs des banques sur les forums. Vos commentaires peuvent contribuer à infléchir leur politique et pousser associations et parlementaires à intervenir.

pages 62-63), l'héritier recevra, suivant les établissements, la totalité de cette somme ou... absolument rien, lorsque les frais prélevés atteignent ce montant !

## QUELS AVOIRS SONT PRIS EN COMPTE ?

Mais ce ne sont pas les uniques reproches adressés aux banques. Comme le diable se cache dans les détails, l'absence de définition de la notion d'« avoirs du défunt », sur laquelle s'adosse le calcul des frais, nous a paru suspecte. À raison car, si les établissements excluent de ces fameux « avoirs » l'assurance-vie – qui n'entre pas dans la succession –, certaines caisses de la Caisse d'épargne l'incluent pour comptabiliser le nombre de produits détenus par le client décédé, augmentant ainsi le taux et le plafond des frais perçus ! D'autres encore appliquent des frais supplémentaires s'il avait ouvert un compte-titres ou un PEA.

La façon dont sont considérés les avoirs se trouvant sur des comptes joints recèle d'ultimes surprises. La plupart des établissements calculent les frais sur 50 % de ces avoirs. Normal : l'autre moitié appartenant au survivant, elle ne devrait pas être retenue. Fortuneo va même plus loin en n'appliquant aucun frais si tous les comptes sont joints. Mais surprise, la Société générale, elle, effectue son

### BON À SAVOIR

Lorsque le défunt détient des comptes dans plusieurs banques, naturellement des frais sont facturés dans chacune d'elles. Ainsi, Astrid F., qui a perdu sa mère, raconte que le Crédit mutuel a prélevé 120 € pour un solde d'environ 70 000 €, et la Caisse d'épargne, 750 € pour environ 50 000 € d'avoirs. « Ma maman, femme de ménage, était une petite épargnante qui souhaitait transmettre un héritage à ses enfants. C'est révoltant ! »

chiffrage sur la totalité des avoirs du compte joint ! Interrogée, la banque se défend en précisant qu'à contra-

rio elle n'intègre pas dans sa base de facturation les sommes des comptes personnels du conjoint survivant appartenant pourtant à l'actif successoral dans le cas d'un régime de communauté (50 % des avoirs détenus). C'est heureux, et cela permet de soulever un nouveau lièvre. En effet, le même raisonnement devrait prévaloir pour tout défunt, si celui-ci est marié au moment de sa mort. Or ce n'est pas le cas : toutes les banques adossent leurs frais sur 100 % (et non sur 50 %) des avoirs des comptes individuels du client décédé ! Une pratique tout aussi contestable.

## À QUAND UNE RÉGLEMENTATION ?

Un grand ménage s'impose donc dans ce domaine, où l'absence de réglementation et de cohérence profite aux banques. Il est urgent que les pouvoirs publics et les associations de consommateurs s'emparent de cette question et protègent les clients en faisant respecter l'esprit de la loi. L'article L. 133-26 du code monétaire et financier prévoit que « les frais [...] doivent être appropriés et en rapport avec les coûts réellement supportés par le prestataire de services de paiement ». •

LAURENCE OLLIVIER

Économiste : STÉPHANIE TRUQUIN

ISTOCK

# Prenez votre consommation en main

**ABONNEZ-VOUS  
POUR 1 AN**  
et réalisez jusqu'à  
**23 % 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.



Achat en ligne  
CLIQUEZ ICI

DECOUVREZ NOS FORMULES  
**100 % NUMÉRIQUES**  
sur [www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)



**60**  
millions  
de consommateurs

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

565

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

**ABONNEMENT ÉCLAIRÉ 49 €** au lieu de 59,70 €

soit **18 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts  
+ Accès aux services numériques de « 60 »

**ABONNEMENT EXPERT 83 €** au lieu de 108 €

soit **23 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts  
+ 7 hors-séries thématiques + Service « 60 RÉPOND » + Accès aux services numériques de « 60 »

## 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 31/03/2021. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1<sup>er</sup> 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 loi informatique et libertés. Votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone sont conservés pour la gestion de votre abonnement et, après la fin de votre abonnement, pour la gestion de votre réclamation. Votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone, une fois la prestation 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 réutilissons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case. Les données personnelles (nom, prénom, 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<sup>er</sup> numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

# Locataires Tout savoir sur le dépôt de garantie

## Pratique

C'est un sujet de fâcherie qui empoisonne régulièrement les relations avec le bailleur. Or le locataire a des droits, mais également des devoirs. Petite révision sous forme de vrai/faux.

### Mon propriétaire peut me réclamer un dépôt de garantie égal à deux mois de loyer.

**VRAI.** si le contrat porte sur une location meublée, par exemple.

**FAUX.** pour la très grande majorité des locations vides, pour lesquelles le dépôt de garantie ne peut excéder un mois de loyer, hors charges.

### Mon propriétaire n'a pas le droit d'encaisser l'argent.

**FAUX.** Votre bailleur peut encaisser immédiatement votre dépôt de garantie et l'utiliser librement pendant toute la durée de votre location.

### Il existe des aides pour payer le dépôt de garantie.

**VRAI.** Il existe deux dispositifs d'aide. D'abord, l'avance Loca-Pass attribuée par Action logement (anciennement 1% logement) aux jeunes de moins de 30 ans et aux salariés du secteur privé (hors secteur agricole). Elle se monte à 1 200 € maximum. Renseignements sur [actionlogement.fr/l-avance-loca-pass](http://actionlogement.fr/l-avance-loca-pass). Autre dispositif, les aides des fonds de solidarité pour le logement (FSL), réservées aux personnes en difficulté. Renseignez-vous en mairie ou auprès

de votre caisse d'allocations familiales, si vous êtes allocataire.

### L'argent doit m'être restitué dans le mois qui suit mon départ.

**VRAI.** si l'état des lieux de sortie ne révèle aucune dégradation et si aucun impayé de loyer ou de charges n'est à déplorer. Votre propriétaire doit vous rendre le dépôt de garantie au plus vite après la remise des clés, et au plus tard le mois suivant.

**FAUX.** si l'état des lieux signale des dégradations. Ce délai est alors allongé, sans pourvoir dépasser deux mois. Toutefois, dans les copropriétés, le bailleur peut conserver jusqu'à 20 % du montant du dépôt de garantie jusqu'à l'arrêté des comptes annuels de l'immeuble et la régularisation des charges imputables au locataire.



Le reliquat doit être restitué au plus tard dans le mois suivant l'approbation définitive des comptes.

### Si le bailleur tarde à rembourser, je peux exiger des intérêts.

**VRAI.** Si votre dépôt de garantie ne vous est pas versé dans les délais prévus, il est majoré d'une somme égale à 10 % du loyer mensuel hors charges pour chaque nouveau mois de retard commencé. Ces pénalités s'appliquent aux baux signés après le 27 mars 2014 ; pour les autres, pensez à demander au juge de fixer leur montant, si vous allez en justice. Attention ! Communiquez bien votre nouvelle adresse à votre propriétaire. À défaut, la majoration ne s'appliquera pas (article 22 de la loi du 6 juillet 1989).

## Comment le récupérer

- Si votre bailleur ne vous restitue pas votre dépôt de garantie dans les temps, mettez-le en demeure de s'exécuter dans un délai raisonnable (dix ou quinze jours, par exemple), de préférence par courrier

- recommandé avec avis de réception.
- En l'absence de réponse ou en cas de refus, saisissez (toujours par courrier recommandé) la commission départementale de conciliation dont dépend

- le logement concerné et/ou sollicitez une conciliation avec un conciliateur de justice. Si votre bailleur ne veut toujours rien entendre, saisissez le juge des contentieux de la protection au tribunal judiciaire.



**Mon propriétaire peut utiliser la somme pour rafraîchir les peintures du logement.**

**FAUX.** Il peut uniquement retenir le coût de la remise en état des lieux ou des réparations locatives rendues nécessaires par un défaut d'entretien ou des dégradations de votre fait, et non par l'usure normale du logement. Pour cela, il doit s'appuyer sur des justificatifs. Il est aussi en droit de retenir des sommes que vous lui devez (arriérés de loyers, de charges, taxe d'habitation non acquittée...).

**Mon dépôt de garantie peut me servir à payer mon dernier loyer.**

**FAUX.** Bien que fréquente, cette pratique est illégale. En agissant ainsi, vous vous mettriez en faute. Si votre propriétaire vous poursuivait en justice, vous pourriez être condamné à régler vos dettes locatives ainsi qu'à lui verser des dommages et intérêts.

**Dans une colocation, c'est mon remplaçant qui me le rembourse.**

**VRAI.** Votre bailleur n'est tenu de rendre le dépôt de garantie qu'à la restitution des lieux par tous les locataires. Résultat, c'est le plus souvent vers le(s) colocataire(s) reprenant votre place que vous vous tournez pour récupérer votre mise. •

LAURENCE OLLIVIER

Juriste : PATRICIA FOUCHER

→ À lire, la fiche pratique *Le dépôt de garantie en 10 questions*, sur le site [inc-conso.fr](http://inc-conso.fr).

Que vous soyez lecteur occasionnel ou abonné,



## 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 recevezz 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](http://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 :  moins de 20 ans  entre 20 et 29 ans  entre 30 et 39 ans  
 entre 40 et 49 ans  entre 50 et 59 ans  entre 60 et 69 ans  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'enquêtes, de newsletters pour le magazine 60 Millions de consommateurs. Toutes les informations que vous nous communiquiez, 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 [ddp@inc60fr](mailto:ddp@inc60fr).

# Location entre particuliers

## « Qui va payer pour ma voiture abîmée ? »



**Coaching droit**

**Le cas de Marion T. :** « J'ai loué ma voiture à un particulier pour 80 €, du samedi au jeudi, par le site Ouicar.fr. Le lundi, la locataire m'envoie un SMS : mon véhicule est à la fourrière et mes clefs aux objets trouvés de la SNCF. Une fois clés et voiture récupérées, je découvre des griffures sur le capot. Coût estimé des réparations : 850 €. Je contacte Ouicar. J'effectue ma déclaration de sinistre. J'envoie à la locataire un courrier en recommandé, qui me revient avec la mention "non réclamé"... Et finalement, j'apprends que je ne serai pas indemnisée à l'amiable. Quels sont mes recours ? »



**C**es dernières années, la location de voiture entre particuliers s'est considérablement développée. Il faut dire que le concept a de quoi séduire ceux qui roulent rarement. Au lieu de dormir au garage, leur véhicule peut rapporter de 10 € par jour, pour un petit modèle ancien, à 70 € et plus pour des marques haut de gamme. Partager sa voiture trois fois par mois avec d'autres particuliers permet de générer un complément de revenus de 1 000 € par an, en moyenne. C'est tentant, mais pas sans risque, comme en témoigne la mésaventure vécue par Marion. Voici la marche à suivre si vous rencontrez ce genre de problème.

### 1 DRESSEZ UN ÉTAT DES LIEUX AVANT ET APRÈS LA LOCATION

« Vous devez établir un état des lieux aussi précis que possible au départ et à l'arrivée », martèle Pierre Beret, responsable des risques chez Getaround, site de location auto entre particuliers. Les détériorations survenant entre les deux états des lieux étant supposées être à la charge du locataire. D'ailleurs, les sites de mise en relation entre particuliers proposent des applications mobiles destinées à vous aider dans cette étape cruciale, y compris en prenant des photos et des vidéos. Le problème, dans le cas de Marion, c'est qu'en fin de location

cette formalité n'a pas pu être accomplie, car le locataire s'est évanoui dans la nature après avoir signalé par SMS que la voiture était à la fourrière. Toutefois, dans un tel cas, les dommages causés au véhicule sont présumés être de son fait et donc à sa charge.

### 2 DÉCLAREZ LE SINISTRE À L'ASSUREUR

Les deux principales sociétés du secteur, Getaround(ex-Drivy) et Ouicar, incluent une assurance dans leur contrat de location. Cela permet notamment de couvrir les dommages matériels causés au véhicule

du propriétaire-loueur (voir encadré ci-contre). Pour enclencher les garanties, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre auprès de la compagnie dans les cinq jours, délai ramené à deux jours en cas de vol ou de vandalisme.

### 3 CONTACTEZ LE SERVICE CLIENTS DE LA PLATEFORME

« Outre l'assureur, en cas de problème, rapprochez-vous immédiatement du site pour connaître la procédure prévue dans votre cas particulier », recommande Benoît Sineau, P-DG de Ouicar. Très utile notamment si, comme Marion, vous avez la mauvaise surprise de découvrir que vous ne pouvez pas bénéficier de la prise en charge de l'assurance, parce que vous entrez dans les cas d'exclusion.

La plateforme va alors tenter de récupérer les sommes dues (réparations, fourrière, plein d'essence...) directement sur le compte bancaire du locataire. À cette fin, lors de la location, les sites spécialisés prévoient une caution – dont le montant est malgré tout limité. Une fois celle-ci débitée, ils doivent vous la reverser. Mais, en pratique, si le compte du locataire est dans le rouge, il leur sera impossible de prélever la caution. C'est malheureusement le cas de la locataire de Marion : son compte étant insuffisamment approvisionné, toutes les tentatives de Ouicar ont échoué.

### 4 RETOURNEZ-VOUS CONTRE LE LOCATAIRE

Fraude ou insolvabilité, lorsqu'il est impossible d'effectuer un prélèvement sur le compte du locataire, le propriétaire peut avoir le sentiment d'être livré à lui-même. Ainsi, chez Ouicar, les conditions générales disposent que la société n'est nullement tenue envers le propriétaire de

## Indispensable assurance

• **La question de l'assurance est primordiale en matière de location automobile entre particuliers. C'est pourquoi celle-ci est comprise dans le prix chez Ouicar et Getaround. Pour le propriétaire, elle permet notamment de mettre son propre contrat auto en *stand-by* pendant la location. Un mécanisme qui le protège, puisqu'en cas d'accident il n'écopera pas d'un malus ! Quant**

au locataire, l'assurance du site couvre sa responsabilité civile dès le premier euro. En revanche, pour les dommages qu'il pourrait causer au véhicule, si sa responsabilité est retenue totalement ou partiellement, ou en l'absence de tiers identifié, une franchise peut rester à sa charge. Le locataire a toutefois la possibilité d'en réduire le montant par un rachat de franchise – une option

proposée au moment de la location moyennant un complément tarifaire.

• **Notre conseil :** propriétaire ou locataire, lisez attentivement les conditions du contrat pour prendre connaissance des exclusions et des plafonds d'indemnisation, parfois assez bas. Locataire, vérifiez en particulier votre couverture personnelle au cas où vous vous blesseriez seul...

procéder à la gestion des impayés. Dans les rares cas où cela se produit (moins de 1 % des locations), il est proposé au loueur d'entrer en relation avec une société de recouvrement, précise-t-on chez Ouicar. Le recours à cette dernière a toutefois un coût, puisqu'elle se rémunère sur les sommes récupérées à hauteur de 20 % du montant !

### 5 ENVISAGEZ TOUTES LES VOIES DE RECOURS

Si, comme Marion, vous ne parvenez pas à récupérer les sommes dues auprès du locataire, vous pouvez solliciter les conseils d'un juriste via la garantie protection juridique de votre assurance habitation. Vous avez aussi la possibilité de demander à une association de consommateurs de vous aider dans vos démarches (voir la liste page 26). Pensez, en parallèle, à solliciter le médiateur de la consommation dont dépend la plateforme. Et, en dernier recours, saisissez le tribunal judiciaire. Renseignez-vous : votre protection juridique ou, à défaut, l'aide juridictionnelle (attribuée sous conditions de ressources) peut éventuellement

financer tout ou partie des honoraires d'avocat.

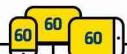
N'hésitez pas à déposer un message sur les forums en ligne, comme celui de 60millions-mag.com, afin que votre expérience puisse être utile à d'autres... •

LAURENCE OLLIVIER

Juriste : FRANÇOISE HÉBERT-WIMART

### À retenir

- Avant de mettre votre voiture en location, assurez-vous d'être en règle : véhicule couvert par un contrat auto au tiers au minimum, contrôle technique à jour...
- Soyez très rigoureux au moment d'établir l'état des lieux de départ et de retour.
- Avant la remise des clés, contrôlez les papiers d'identité du locataire ainsi que son permis (un minimum de plus de trois ans est exigé).
- Déclarez le sinistre auprès de l'assureur dans les délais.
- En cas de litige, suivez scrupuleusement la procédure standard mise en place par le site de location.



Témoignez ! Vous souhaitez nous soumettre votre situation pour témoigner dans cette rubrique ? Détallez-nous les questions que vous vous posez, en nous écrivant par e-mail à redactionweb@inc60.fr (préciser Rubrique Coaching dans l'objet de votre message). ↵

# 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](http://www.60millions-mag.com) ou une association de consommateurs (adresses page 26).

### Bien trop facile

Julie Rolland/33 Parempuyre

### Abonnés par un enfant de 16 mois

Nous sommes abonnés, mon compagnon et moi, à SFR pour Internet et la télévision. Nous avons trois enfants, dont des jumeaux de 16 mois, assez turbulents et plutôt farceurs... Quelle n'a pas été notre surprise de constater qu'un de nos jumeaux, en touchant à la télécommande de la TV, a réussi à nous abonner à une option Sport, sans aucune possibilité de retour en arrière. Sauf, bien sûr, en déboursant la modique somme de 400 € ! Mais comment un enfant de 16 mois peut-il faire ça ? Le service clients ne veut rien entendre, et nous voilà abonnés à des chaînes sportives dont nous ne voulons pas, facturées 20 € par mois en plus de notre abonnement de base. C'est inadmissible qu'il n'y ait aucun contrôle, aucun mail nous avertisseant, aucune demande de signature, je suis furieuse !

### Inquiétude sanitaire

Laura T., par courriel

### Un cochon d'Inde mal en point

J'ai acheté un cochon d'Inde à qui il manquait un peu de poils. La vendeuse m'a dit que ce n'était rien. Mais deux mois après, il a fallu que je le ramène au magasin car ça avait empiré. Cela fait un mois et ils ne sont pas capables de me dire ce qu'il a. Que dois-je faire ?



#### LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Vous pouvez invoquer la garantie légale de conformité (art. L. 217-7 et suivants du code de la consommation) dès lors que l'animal acheté est porteur d'une maladie qui le rend « impropre à l'usage » que l'on peut « habituellement attendre » (sic !) d'un animal domestique. Adressez un courrier recommandé avec avis de réception au vendeur pour faire valoir vos droits. Vous devrez apporter la preuve que l'animal avait cette maladie lors

de la vente. Dans un premier temps, le vendeur est tenu de procéder à un échange ou de vous rendre l'animal après l'avoir soigné. Ce dernier ne vous ayant proposé aucune solution dans le délai d'un mois, vous pouvez demander à être remboursé ou garder l'animal et demander une diminution de prix. Mais cette dernière option implique de reprendre votre cochon d'Inde sans vous être assuré qu'il n'est pas atteint d'une maladie contagieuse, la tréponème, par exemple, qui est transmissible à l'homme.





## TousAntiCovid... ou presque

Fabrice C./92 Malakoff

## Non à l'obsolescence des smartphones !

J'ai un ancien iPhone avec la version 9.3.6 d'iOS. J'ai voulu télécharger l'application TousAntiCovid sur l'App Store, malheureusement je n'ai pas réussi. « Votre iPhone n'est pas compatible avec cette application », était-il indiqué. Le terme « tous », dans la langue française, est bien inclusif ? Tous contre le virus et l'obsolescence programmée !

### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

C'est l'un des principaux reproches qui lui sont faits : l'application ne fonctionne pas sur n'importe quel smartphone, même si elle présente l'avantage de consommer peu d'espace (moins de 20 Mo). Elle fonctionne seulement sur les iPhone ayant au moins la version 11.4 d'iOS et sur les autres smartphones disposant d'Android 5.0 ou plus. Il faut que l'appareil soit doté du Bluetooth Low Energy pour ne pas consommer trop de batterie, sachant que l'application doit tourner en continu pour remplir sa fonction.

**Treize à la douzaine** Ghislain M., par courriel

## Un prélèvement abracadabrant

La société Basic-Fit préleve toutes les quatre semaines ! Cela fait treize prélèvements par an, et non pas un par mois. Personne ne s'en rend compte...

### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Vous avez raison : un prélèvement toutes les quatre semaines n'équivaut pas à un prélèvement mensuel. Un grand nombre de clients ne le comprennent sans doute pas d'emblée, même si Basic-Fit écrit sa méthode toutes en lettres sur son site, et la détaille dans ses conditions générales de vente : « Chaque prélèvement couvre une période de quatre (4) semaines. Cela veut dire que nous effectuons treize (13) prélèvements par an. Par conséquent, une (1) fois par an, il y a deux (2) encaissements dans un mois civil. » Ces modalités s'appliquent aux abonnements souscrits depuis décembre 2018. Précédemment, l'enseigne se contentait d'un prélèvement mensuel. On peut déplorer cette façon originale d'augmenter discrètement le tarif.

**L'obligation du luxe** Myriam L., par courriel

## Du double au simple

Une amie est entrée en chambre double en Ehpad, à cause du prix prohibitif de la chambre simple. Sa famille ne peut pas payer plus. L'Ehpad fait des travaux d'agrandissement et transforme toutes les chambres doubles en chambres simples. Quand nous avons demandé comment cela allait se passer pour les personnes en chambre double, la direction nous a répondu qu'il faudrait payer le prix d'une chambre simple ou trouver un autre établissement. Est-ce légal ?

### LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Les relations entre l'établissement et ses résidents sont régies par le contrat signé entre les deux parties. Il faut donc vous référer à ce dernier : que prévoit-il en pareille situation ? Existe-t-il une clause précisant les modalités d'un changement de tarif ou de chambre ? Si rien n'est précisé, la famille peut tenter une négociation à l'amiable en se faisant aider par une « personne qualifiée » au sein de l'Ehpad.

Vous trouverez la liste des personnes qualifiées auprès du département ou de l'agence régionale de santé (ARS). Il est également possible de se tourner vers le médiateur de la consommation auquel doit obligatoirement adhérer l'établissement. Si vous constatez que l'Ehpad ne respecte pas le contrat ou applique, par exemple, une modification des tarifs sans proposer un avenant au contrat, vous pouvez alerter la direction départementale de la protection des populations.

**Pas d'accord** Corinne, par courriel

## Un duplicata hors de prix



Je constate, en bas de ma facture de téléphone fixe Orange, que désormais, pour un duplicata de facture, il faudra payer 10 €, ou 8 € par mail. Je trouve ça inadmissible : que l'on nous fasse payer le timbre pour une simple feuille A4 d'accord, mais il n'y a ni timbre ni enveloppe par mail. Ce n'est pas de notre faute si le courrier n'arrive pas à son destinataire.

**Soyons précis** Guillaume C., par courriel

## Où sont passés les kilos manquants ?

J'achète régulièrement des bouteilles Twiny propane neuves. Le fournisseur, Primagaz, annonce : « Bouteille de 13 kg pleine – charge gaz de 5,1 kg ». Or, il est très rare que je trouve une bouteille de 13 kg dans les racks du Leclerc où je me fourniris. Ce matin, j'en ai pesé cinq, qui faisaient toutes entre 11,4 et 11,8 kg (oui, je viens avec ma balance électronique professionnelle sous le bras...). Certains jours, je suis plus chanceux et j'en trouve une qui fait le bon poids. Comment expliquer ces différences ? Comme les bouteilles semblent parfaitement standardisées, je m'interroge : quand j'ai 11,8 kg dans les mains au lieu de 13 kg, ne manque-t-il pas 1,2 kg de gaz sur 5,1 kg annoncés ?



### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Primagaz, à qui nous avons soumis votre remarque, assure que « la quantité de gaz (5,1 kg) ne change jamais ». L'entreprise explique que les 13 kg affichés sur son site Internet ne sont qu'un chiffre indicatif qui permet de donner au client

le poids de manutention de la bouteille au moment de son achat. « Lors de l'emballage, 100 % de nos bouteilles sont soumises à une pesée en centre de production avec des équipements étonnés et certifiés », souligne-t-il. Les variations de poids que vous avez constatées proviendraient



des différents éléments employés, selon les années, pour la fabrication des bouteilles. Ainsi, leur corps en acier peut peser de 6 à 7,5 kg, les poignées de 350 à 450 g, la valve de 100 à 150 g. Si on ajoute les 5,1 kg de gaz, le poids

total peut donc varier de 11,5 à 13,2 kg. Primagaz nous indique qu'à la suite de votre remarque, il va modifier la mention sur son site : « Le poids de la bouteille sera annoncé "entre 11 kg et 13 kg dont 5,1 kg de gaz propane" ».

**Au doigt mouillé** David Etienne /77 Monthyon

## Arroser ne génère pas d'eaux usées

Sur une facture d'eau semestrielle ou mensuelle, la collecte des eaux usées et de leur traitement est facturée en fonction de la consommation et non du volume réellement collecté. Quand j'arroso mon jardin ou quand je bois l'eau du robinet, la collecte ne peut pas être effectuée. J'ai demandé à la société concernée quelle était la base de calcul pour déterminer la quantité d'eaux usées collectée. Ils m'ont répondu qu'ils n'avaient aucun moyen de le savoir, alors qu'ils se fixaient sur la consommation !



### LA RÉPONSE DE L'ÉCONOMISTE

La partie « eaux usées et assainissement » est en effet facturée en fonction du volume d'eau consommé et non du volume traité. L'eau utilisée pour l'arrosage, le remplissage de la piscine, le lavage de la voiture, etc., est donc facturée au titre de la collecte des eaux usées alors qu'elle ne peut pas être récupérée dans le système d'assainissement. Toutefois, la réglementation prévoit une solution pour ceux qui souhaitent ne pas payer la collecte pour cette partie de leur consommation : ils peuvent demander l'installation d'un branchement spécifique, c'est-à-dire d'un compteur séparé (parfois appelé

« compteur vert ») consacré aux usages ne générant pas de rejet dans les eaux usées. L'article R. 2224-19-2 du code général des collectivités territoriales précise en effet que « les volumes d'eau utilisés pour l'irrigation et l'arrosage des jardins ou pour tout autre usage ne générant pas une eau usée pouvant être rejetée dans le système d'assainissement, dès lors qu'ils proviennent de branchements spécifiques, n'entrent pas en compte dans le calcul de la redevance d'assainissement ». Il vous faut vous rapprocher de votre service des eaux pour mettre en place un tel branchement. Attention, vous devrez payer sa mise en place (dont le coût peut être très élevé) ainsi qu'un abonnement supplémentaire.



**L'union fait la force** Danièle Auriau /78 Versailles

## Merci pour le conseil !

J'ai rencontré des difficultés pour obtenir de Marionnaud le remboursement d'une commande en ligne qui ne m'a pas été livrée. Le service clients m'a "promené" pendant des semaines en arguant devoir régler son litige avec Chronopost, jusqu'à ce que, sur les conseils de mon antenne locale d'association de consommateurs, j'envoie à Marionnaud un courrier avec avis de réception leur enjoignant de respecter l'article 15 de la loi n° 2004-575, qui rend l'entreprise responsable de la mise à la disposition du client de la marchandise commandée. Au terme de deux mois, j'ai enfin reçu mon remboursement. Mais Marionnaud a perdu une cliente !

Le séjour qui compte double Rémi D., par courriel

## À l'hôpital, on facture le jour, pas la nuit

Ma mère a dû subir une petite opération chirurgicale, pour laquelle elle a été hospitalisée durant une nuit dans un hôpital privé. Une chambre individuelle avait été réservée pour la nuit, pour un montant de 128 €. Entrée le 24 septembre vers 14 heures, elle en est ressortie le 25 à la même heure, soit un séjour de vingt-quatre heures. Le 20 octobre, elle a reçu une demande de règlement pour deux nuits (256 € au total). L'hôpital me répond que c'est légal.



### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

En effet, cette clinique s'appuie sur le décret n° 2019-719 du 8 juillet 2019 concernant les établissements de santé. Ce texte traite des prestations « pour exigences particulières du patient, sans fondement médical [...] qui donnent lieu à facturation sans prise en charge » de la Sécurité sociale. Il précise que l'installation dans une chambre particulière « peut donner lieu à facturation pour chaque journée où le patient bénéficie de cette prestation, y compris le jour de sortie ».

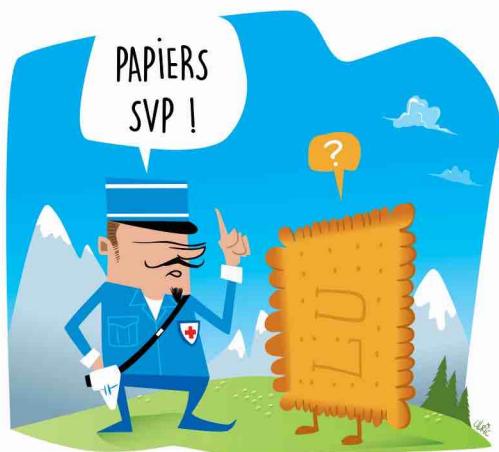
Une aubaine pour les établissements, qui n'hésitent plus à facturer la chambre particulière deux jours pour une seule nuit d'hospitalisation (une nuit s'étalant sur deux jours). Toutefois, le patient doit être clairement informé au préalable de cette tarification - certaines cliniques se sont fait rappeler à l'ordre par la Répression des fraudes sur ce point. Par ailleurs, les établissements parviennent ainsi à facturer deux fois une même chambre dans une même journée : une fois au patient qui l'a libérée le matin et une à celui qui y est arrivé l'après-midi.



Salma Kosbr/  
93 Rosny-sous-Bois  
Le post du mois

### Un chèque pour rien

J'ai encaissé un chèque anglais de 51 £, ce qui équivaut à 56 € environ. Mais, pour cette somme, j'ai été prélevée d'un montant de 33,80 €, qui correspond aux frais de remise de chèques étrangers chez LCL. À ce compte-là, j'aurais mieux fait de leur donner tout simplement le chèque.



On s'y perd Alain Knuchel/82 Lauzerte

## Les p'tits Lu sont-ils des petits Suisses ?

Surprise, sur un paquet de biscuits Lu : il est indiqué « fabriqué près de Nantes » et on peut même voir l'usine avec le QR Code, mais le code-barres, lui, commence par 76, ce qui signifierait une fabrication en Suisse. Idem pour cet autre produit portant la mention « blé français produit près de l'usine », avec aussi un code-barres 76.



### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Votre exemple montre la limite du code-barres... Les deux ou trois premiers chiffres permettent théoriquement de connaître l'origine du produit, autrement dit le lieu de fabrication (300 à 379

pour la France, 690 à 695 pour la Chine...), mais ils peuvent aussi correspondre au siège social de l'entreprise qui le fabrique. Or, Lu appartient depuis plusieurs années à la multinationale Mondelez, laquelle a l'un de ses sièges sociaux en Suisse...

ILLUSTRATION: ULRIC MAES -ISTOCK  
**60 millions de consommateurs**

- 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.

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

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



## 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.

# Quand l'écureuil garde nos noisettes

Pour la nouvelle année, je fais un vœu, un seul. J'ai reçu un appel au secours de Jonathan, client de la Caisse d'épargne Côte d'Azur. Cette banque régionale, et plus particulièrement l'agence les Remparts de Martigues, a fait de sa vie un cauchemar. Pourtant, elle s'annonce plutôt jolie, la vie de ce jeune homme de 33 ans.

Côté boulot, il a décroché une promotion en région parisienne. Côté perso, lui et sa compagne attendent une petite fille pour le début de l'année.

Voilà longtemps qu'ils épargnent pour acheter une maison quand l'enfant naîtra. L'argent lui permettant de payer son logement cash, il veut s'assurer que les fonds sur ses livrets et plans d'épargne seront bien débloqués pour la transaction.

Il prend contact avec son agence. Pas de réponse.

Il se rend sur place en juin, avant son départ en région parisienne. Sa conseillère est partie. Son remplaçant lui dit qu'il peut disposer librement de l'argent déposé sur le livret A, les PEA et du montant de la revente des parts sociales de la caisse régionale. Parfait.

Le couple trouve sa maison. La promesse de vente est signée le 11 septembre. Le jour même, Jonathan contacte la banque pour l'informer et lui demander de clôturer les plans et livrets afin de récupérer les fonds. Silence. Il écrit le 3 novembre au directeur de l'agence, alors que l'acte authentique chez le notaire est prévu le 13. Toujours aucune réponse. L'angoisse monte, le sommeil et l'appétit se perdent. Où est passé l'argent ? Pourquoi la Caisse d'épargne ne répond-elle à aucun message ? En désespoir de cause, Jonathan

demande à sa mère, restée dans le Sud, de se déplacer à l'agence. Cette dame, handicapée à 80 %, prie le directeur de contacter son fils. « La veille de la signature, il m'appelle et me dit qu'il a relancé son service commercial et que je disposerai des fonds en début de semaine suivante. »

Jonathan contacte le notaire pour repousser la signature d'une semaine, au 19 novembre. Le 17, le directeur lui annonce qu'il est impossible, finalement, de débloquer l'argent. Mais qu'il peut lui accorder un prêt immobilier ! Jonathan chancelle. Il doit de nouveau repousser la signature au 27 novembre. Le notaire explique que ça lui coûtera 112 €, et que si le couple est incapable de réunir la somme pour acheter sa maison, il risque de la perdre ainsi que son dépôt de garantie de 26 300 €. Jonathan écrit un mail désespéré au président du directoire de la Caisse d'épargne. Qui, bien sûr, ne lui répond pas.

Je termine cette flèche la veille de la signature. Le couple devrait arriver à réunir la somme, grâce au sacrifice financier de plusieurs proches, qui ont cassé leur plan d'épargne et leurs assurances-vie avant terme, perdant d'importants avantages.

Messieurs-dames responsables de la Caisse d'épargne, quand allez-vous rendre son argent à Jonathan et que comptez-vous faire pour l'indemniser du préjudice qu'il subit ? Vous pouvez m'écrire... Je vous tiens au jus. Bonne année, mes doux zoiseaux. •

Par courrier : 60 Millions de consommateurs, Madame 60, 18-24 rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15. Par courriel : [redactionweb@inc60.fr](mailto:redactionweb@inc60.fr)

# 60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

## Le bon conseil

Lorsqu'un animal domestique se révèle malade peu après son achat en magasin, il est possible de faire valoir la garantie légale. (p. 70)

## La déception

Bien que le lait de coco jouisse d'une image de naturel, la majorité des produits contiennent des additifs (épaississants, émulsifiants). (p. 33)

## La fausse bonne idée

Ne pas payer son dernier mois de loyer en pensant que le dépôt de garantie servira à compenser la somme est une pratique illégale. (p. 66)

## La galère

Plus de neuf mois après le premier confinement, de nombreux voyageurs n'ont toujours pas obtenu le remboursement des billets d'avion pour leurs vols annulés. (p. 52)



## L'alerte

Les poêles à pétrole émettent trop de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) pour pouvoir être utilisés sans risques. (p. 47)

## la mention spéciale Miele et Bosch

Dans notre étude sur la fiabilité et la durabilité de l'électroménager, les deux marques allemandes sont en tête pour plusieurs familles d'appareils. (p. 14)



## La bonne nouvelle

Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, les prothèses auditives et dentaires rejoignent la liste des produits de santé qui peuvent être remboursés à 100 %. (p. 38)

## Le chiffre marquant

# 125 millions d'euros

C'est, selon notre estimation, la somme que rapportent aux banques les frais ponctionnés sur les comptes lors des successions. (p. 62)

## Le grand bazar

Censés procurer du bien-être ou calmer le stress, les produits au cannabidiol (CBD) contiennent rarement la dose annoncée sur l'étiquette. (p. 27)

**Prochain numéro le 28 janvier**



# Ne manquez pas notre hors-série

**60 millions**  
de consommateurs

**HORS-SÉRIE >> COSMÉTIQUES**

**Savons, baumes, lotions...**  
**FAIT MAISON**  
**26 PAGES DE RECETTES INÉDITES**

**LA CRÈME DES COSMÉTIQUES**

**Comment choisir les plus sûrs**

**160 FICHES PRODUITS**

**BIO, TRADITIONNELS, SOLIDES**  
*Les meilleurs déo, crèmes, dentifrices...*

JANV-FÉV 2024  
N°26

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

www.60millions-mag.com



**Achat en ligne**  
**CLIQUEZ ICI**

Actuellement en kiosque et en version numérique  
sur [www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com) et sur tablettes

