

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai

SOUPES

Trop peu de fibres et de vitamines



Enquête

Les combines des sites de rencontre

Enquête

**Cactus de la conso**
«60» épingle la SNCF, la Fnac...



Essai

Confort, durabilité Les matelas qui assurent

STICKS À LÈVRES, CRÈMES...

BIEN PROTÉGÉS POUR L'HIVER



HYDRATATION, TOXIQUES
Essai **Les produits**
les plus fiables



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, 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



Fesses mécaniques

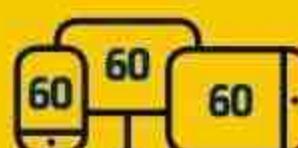
Si pour établir comment un matelas va vieillir, on passe 30 000 fois un rouleau de 140 kg dessus, pour simuler un corps qui dort et bouge, on applique aussi un "fessier". Celui-ci mime (5 000 fois) une personne qui s'assoit sur le bord de son matelas pour se lever et se coucher.

25/28 soupes étudiées dans notre test contiennent de la matière grasse : crème fraîche, huiles de tournesol, d'olive et même de palme. Onze présentent aussi des sucres !



HYDRATONS, HYDRATONS...

Pour vérifier le pouvoir hydratant des sticks à lèvres et des crèmes pour les mains, on les applique sur des demi-jambes. À l'aide d'un cornéomètre, on contrôle l'hydratation avant usage, puis après 2 et 4 heures pour les sticks et après 4 et 8 heures pour les crèmes.



RÉÉCOUTEZ-NOUS en postcast dans l'émission « 10 h-midi » du 19 novembre de Sud Radio, où Valérie Expert nous recevait pour évoquer notre dossier vêtements « Vendez-nous du solide ! ».



LES RÉFLEXES ANTIGASPI

Vous avez été très nombreux à partager notre guide mis en ligne sur le site 60millions-mag.com et destiné à aider à ne plus gâcher d'aliments. Six gestes faciles à adopter qui permettent de préserver à la fois son porte-monnaie et l'environnement, car nous jetons en moyenne 30 kg de nourriture chaque année. Une aberration !


SYLVIE METZELARD
Rééditrice en chef

L'année de la sobriété heureuse ?

Les débuts d'année sont toujours dévolus aux bonnes résolutions. Et si, pour 2020, nous parlions plutôt de révoltes ? Dans nos façons de consommer, d'appréhender le vivant, d'agir, à notre échelle, pour l'environnement.

Même si l'on ne comprend pas tout de ces émissions de gaz à effet de serre qui devront être réduites de 7,6 % chaque année entre 2020 et 2030, comme vient d'alerter l'ONU, pour limiter le réchauffement à 1,5 °C, on sait bien que l'on va dans le mur. D'autant qu'avec une progression de ces émissions

de 1,5 % tous les ans depuis une décennie, la tendance va être difficile à inverser. Nous, les Homo sapiens, seuls hominidés à avoir survécu sur notre planète, brûlons à petit feu les chances de survie des générations futures.

Contre cette croissance forcenée qui abîme la nature en épousant ses ressources, le philosophe Pierre Rabhi prône la « sobriété heureuse ». Un appel lancé aux gouvernements, toujours incapables de

s'accorder, mais surtout aux consommateurs que nous sommes. La sobriété heureuse, c'est « juste » enlever le « sur » devant consommation.

À voir les premières levées de boucliers, fin novembre, contre le Black Friday, on se dit que la pompe est amorcée. Les jeunes, inspirés (ou pas) par Greta Thunberg, se mobilisent. En masse. Mais ce ne seront pas les seuls à subir le désastre annoncé. Le million d'espèces animales et végétales amené à disparaître, c'est pour les prochaines décennies et le million de personnes menacées en France par l'élévation du niveau des mers, pour 2050. Quadrillas, quinques, sexagénaires... nous pourrons être encore là. La sobriété heureuse vaut donc autant pour nous. Même si, contrairement à Obélix – et aux jeunes Français – on n'est pas tombé dans la marmite, petits. •



Le philosophe Pierre Rabhi prône la sobriété heureuse. Il s'agit « juste » d'enlever le « sur » devant consommation.



s'accorder, mais surtout aux consommateurs que nous sommes. La sobriété heureuse, c'est « juste » enlever le « sur » devant consommation.

À voir les premières levées de boucliers, fin novembre, contre le Black Friday, on se dit que la pompe est amorcée. Les jeunes, inspirés (ou pas) par Greta Thunberg, se mobilisent. En masse. Mais ce ne seront pas les seuls à subir le désastre annoncé. Le million d'espèces animales et végétales amené à disparaître, c'est pour les prochaines décennies et le million de personnes menacées en France par l'élévation du niveau des mers, pour 2050. Quadrillas, quinques, sexagénaires... nous pourrons être encore là. La sobriété heureuse vaut donc autant pour nous. Même si, contrairement à Obélix – et aux jeunes Français – on n'est pas tombé dans la marmite, petits. •


RESTONS CONNECTÉS !

60millions-mag.com

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


/60millions deconsommateurs

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


@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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


Directeur de la publication :

Olivier Dailly

Rédactrice en chef :
Sylvie Metzelard

Rédactrice en chef déléguée (hors-série) : Adeline Tréguoët

Rédacteur en chef adjoint (mensuel) :
Benjamin Douriez

Rédactrice en chef adjointe (hors-série) :
Christelle Pangrazi

Directrice artistique :
Véronique Touraille-Sfeir

Secrétaire générale de la rédaction : Martine Féodor

Rédaction
CHEFS DE RUBRIQUE :
Patricia Chaiopoulos, Adrian de San Isidoro, Fanny Guibert, Fabienne Loiseau, Lionel Maugain, Florent Pommier, Adélaïde Robert

SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :
Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandellos (premiers secrétaires de rédaction), Mireille Fenwick

MAQUETTE :
Valérie Lefebvre (première rédactrice graphiste), Guillaume Steudler

RESPONSABLE PHOTO :

Céline Derœux
SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com
Fabienne Loiseau (coordinatrice), Nina Schretr (rédactrice), Matthieu Crocq (éditeur Web), Brigitte Glass (relations avec les internautes) redactionweb@inc60.fr
Diffusion :

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

Relations presse :
Anne-Juliette Reissier-Algrain, Tél. : 01 45 66 20 35

Chef du centre d'essais comparatifs :
Christian de Thuin

Chef du service juridique, économique et de la documentation :
Patricia Foucher

Contact dépositaires, diffuseurs et réassorteurs :
Promévente, Tél. : 01 42 36 80 84

Service abonnements :
4, route de Mouchy, 60438 Noailles Cedex
Tél. : 01 55 56 70 40

TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS
11 numéros mensuels + Spécial impôts : 46 € ; étranger : 59,50 €.
11 mensuels + Spécial impôts + 7 hors-séries : 78 € ; étranger : 103 €

Photogravure : Key Graphic

Impression : groupe Maury

Imprimé sur papier : Leipa Lux

Origine du papier : Schwedt/Oder, Allemagne
Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées

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

Distribué par : Presstalis

Dépôt légal : décembre 2019

Commission paritaire : 0922 K 89330

ISSN : 1267-8066

Ce numéro comporte un encart d'abonnement sur une partie du tirage.
MENSUEL ÉDITÉ PAR L'INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION
(Établissement public à caractère industriel et commercial)
18, rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15
Tél. : 01 45 66 20 20
www.inc-conso.fr

Un ouvrage EXCEPTIONNEL, sans équivalent pour les PARTICULIERS

60 millions
de consommateurs



**39,90 €
seulement**

Achetez-le en priorité !

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

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

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

BON DE COMMANDE

J'indique mes coordonnées :

Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. :
.....

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

EXCLUSIF

AME GVD2020

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

Cet ouvrage de 1 800 pages est coédité par les *Éditions Francis Lefebvre* et *60 Millions de consommateurs*.

Ci-joint mon règlement de 46,90 €

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

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

N° de carte
.....

Date d'expiration
.....

Date et signature obligatoires

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

Offre valable jusqu'au 31/07/2020

60 millions
de consommateurs

La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de *60 Millions de consommateurs*, situé au 18, rue Théophile à Paris 75015, RCS Paris B 381 856 729, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus, (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@inc60.fr. A tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case



SOMMAIRE

N° 555 / JANVIER 2020

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
La loi EGALIM ne rééquilibre rien	p.6
Abandonner le ticket de caisse papier, vraiment ?	p.7
Le démarchage téléphonique était illégal	p.9

À la une

Cosmétiques pour l'hiver

Comment bien protéger sa peau	p.10
Crèmes pour les mains : efficaces, même à petit prix	p.12
Soins pour les lèvres : pas si hydratants !	p.15

Rétrospective

«60» décerne ses Cactus de la conso 2019	p.20
--	------

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.24
--	------

Essai

Potages : la soupe à la grimace	p.27
---------------------------------	------

À la réflexion

Manger à l'ère des applis	p.32
---------------------------	------

Pratique

Cycle menstruel : une appli n'est pas un outil de contraception !	p.35
---	------

Enquête

Prévention : contre les papillomavirus, un vaccin controversé	p.36
---	------

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p.38
--	------

Zoom

Netflix, Spotify, Deezer... Peut-on partager ses codes d'accès ?	p.41
--	------

Essai

Matelass : ne l'achetez pas les yeux fermés !	p.43
---	------

Enquête

Sites de rencontre : les combines des entremetteurs 2.0	p.48
---	------

Essai

Disponibilité des pièces d'occasion : les réparateurs ne jouent pas le jeu	p.51
--	------

ARGENT & LOGEMENT

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

Pratique

Achats en ligne : corriger les couacs des cadeaux de Noël	p.62
---	------

Pratique

Crédit immobilier : réussir à emprunter malgré la maladie	p.64
---	------

Coaching droit

Panne auto anormale : « Je souhaite une prise en charge »	p.68
---	------



Courriers, courriels,

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

La flèche de Madame 60

Nicole nous livre tout en vrac	p.74
--------------------------------	------

60 secondes pour retenir l'essentiel

	p.75
--	------

Vous voulez vous abonner : voir page 34

Vous recherchez un article ou un ancien numéro :
voir pages 56 et 57
ou
www.60millions-mag.com

Le programme des émissions Consomag diffusées sur France 2, France 3, France 4, France 5 et France Ô : voir page 47

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

par PATRICIA CHAIROPOULOS, BENJAMIN DOURIEZ, FABIENNE LOISEAU, LIONEL MAUGAIN, NINA SCHRETR

À amender vite ! EGalim ne rééquilibre rien

Le compte n'y est pas : c'est l'essence du rapport que le Sénat a rendu fin octobre, un an après l'adoption de la loi Alimentation nommée "EGalim". Le but de celle-ci est d'équilibrer les relations commerciales entre les différents acteurs du secteur (agriculteurs, transformateurs, distributeurs...). Mais, à ce jour, le texte aboutit à de l'inflation pour le consommateur, sans engendrer de revenus supplémentaires pour les agriculteurs et les petites et moyennes entreprises (PME). Les sénateurs pointent plusieurs effets pervers. Par exemple, l'encadrement des promotions, censé atténuer la pression sur les prix, crée « un biais anticoncurrentiel au détriment des PME positionnées sur des marchés dominés par des grands groupes ».

Les parlementaires ont donc déposé une proposition de loi comportant plusieurs mesures d'ajustement : permettre l'examen au cas par cas de la situation des PME en difficulté ; sanctionner financièrement les coopératives agricoles qui pratiquent « une rémunération des apports abusivement basse », etc. La balle est dans le camp de la majorité. •



Sauvetage Signez pour les abeilles !

Éliminer les pesticides de synthèse en Europe d'ici à 2035 : c'est ce que réclame la pétition "Sauvons les abeilles et les agriculteurs !",

lancée par 90 organisations citoyennes et environnementales de 17 pays de l'Union. L'objectif est de récolter 1 million de signatures avant la fin du mois de septembre 2020, dont au moins 55 500 pour la France. La Commission européenne sera alors obligée d'examiner cette initiative citoyenne européenne (ICE) et d'y répondre de façon argumentée. La pétition est notamment disponible sur Generations-futures.fr. •

Mauvais élèves Le suivi de l'amiante s'effrite dans les écoles

Trop peu d'écoles publiques maternelles et élémentaires surveillent les risques liés à la présence d'amiante dans leurs murs. C'est la conclusion d'un rapport des inspecteurs santé et sécurité au travail, que le journal *Le Monde* a consulté. Sur les 175 établissements du premier degré visités par les inspecteurs, la majorité a été construite avant 1997 – date de l'interdiction de l'usage d'amiante en France –, mais seule la moitié environ dispose d'un "dossier technique amiante" (DTA). Ce document est pourtant obligatoire depuis 2005 pour les bâtiments érigés avant 1997. Et lorsqu'il existe, le DTA est incomplet, obsolète ou inaccessible.

Édifiant, alors que l'amiante tue toujours dans l'enseignement. L'agence Santé publique France estime qu'environ vingt personnes atteintes de mésothéliome par an ont été exposées dans le cadre de leur travail dans ce secteur. Un collectif d'associations et de syndicats a appelé dans une tribune le ministre de l'Éducation nationale à prendre « toutes les mesures (...) afin de protéger la santé des enfants et des personnels ». •



La fausse bonne idée Abandonner le ticket de caisse papier, vraiment ?

Utile pour vérifier les prix ou pour faire jouer la garantie légale, cette preuve d'achat a des fonctions protectrices pour le consommateur.

L'amendement à la loi anti-gaspillage a été adopté. En 2022 – sous réserve d'approbation définitive du texte –, il sera interdit d'imprimer systématiquement un ticket de caisse pour les achats de moins de 30 €. Celui-ci ne sera remis au client qu'à sa demande. Les tickets de moins de 10 € pourraient être concernés dès septembre 2020. Cette mesure doit notamment limiter l'exposition des caissiers aux bisphénols F et S, perturbateurs endocriniens, contenus dans ce papier. Les élus de la majorité partent du postulat que « peu de gens consultent in fine » leurs facturettes.

LE MAIL, PAS SI ÉCOLO

Cette disposition soulève néanmoins plusieurs questions. D'abord, rien n'oblige aujourd'hui un commerçant à délivrer un ticket de caisse, sauf s'il est boucher ou charcutier (article 2 de l'arrêté du 18 mars 1993 modifié) ou si le client le lui demande. Souci écologique oblige, plusieurs enseignes proposent désormais

d'envoyer la note par mail. Une démarche qui permet avant tout de récupérer des adresses à des fins commerciales. Mais ce ticket dématérialisé représente 5 grammes de gaz à effet de serre et 3 centilitres d'eau, a calculé Frédéric Bordage, expert dans l'écoconception des services numériques, contre 2 grammes et 5 centilitres pour la version papier.

POUR FAIRE SES COMPTES

Dans les faits, le format papier reste très répandu, car le consommateur en a besoin. Il permet de vérifier immédiatement que les prix payés sont conformes à ceux affichés et que les réductions éventuelles ont bien été prises en compte. Le ticket est surtout une preuve d'achat utile pour retourner un produit avarié. Il sert aussi de base pour la garantie légale, qui oblige à remplacer ou réparer tout produit défectueux dans les deux ans. N'oublions pas également que de nombreux foyers utilisent leurs factures pour faire leurs comptes afin de maîtriser leur budget. • L.M.

Ça vous est arrivé Mis à jour et mis à plat

« Faites les mises à jour de votre appareil », se voient régulièrement enjoindre les utilisateurs de smartphones. Un conseil que Pierre regrette d'avoir suivi... Début novembre, il installe sur son iPhone 6 la dernière version du système d'exploitation. Elle est censée, comme toujours selon Apple, apporter « des corrections et des améliorations pour votre iPhone ». Problème : dès le lendemain, la batterie se vide à toute vitesse. Désormais, le mobile ne tient guère plus d'une demi-journée. « Auparavant, il fonctionnait sans avoir besoin d'être recharge pendant deux jours et demi ! », s'agace Pierre. La mise à jour de début novembre permettait de résoudre un dysfonctionnement entraînant la fermeture intempestive d'applications en arrière-plan. Mais en corrigeant ce bug, la marque pourrait en avoir créé un autre sur la gestion de la batterie. Un problème à régler dans une prochaine mise à jour... •

Banni des cuisines Clap de fin pour le dioxyde de titane

Soupçonné d'être cancérogène pour l'homme, l'additif alimentaire E171 (dioxyde de titane) sera interdit dans les denrées dès le 1^{er} janvier 2020, pour un an. Il était notamment utilisé dans certains gâteaux et confiseries. Pour l'heure, cette mesure entérinée par l'arrêté du 17 avril 2019 concerne seulement la France. Et il n'est pas du tout certain que la Commission européenne choisisse d'étendre l'interdiction à l'ensemble des pays membres. En effet, l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) considère l'utilisation



du dioxyde de titane comme additif alimentaire « sans danger au vu des connaissances scientifiques actuelles »... •

Pas très cohérent Il est où, le respect ?



Sur ce sweat-shirt Zara figure le mot "respect". C'est de cette pièce symbolique que le réseau Clean Clothes Campaign a choisi de décomposer le prix, tâche confiée au Bureau d'analyse sociétale pour une information citoyenne. Verdict : sur un prix de vente moyen

(tenant compte des écarts entre pays et des rabais) de 26,70 €, seuls 2,08 € rémunèrent les travailleurs turcs et les producteurs indiens de coton. Or, il faudrait 5,69 € pour leur assurer une vie décente. La maison-mère de Zara, leader mondial du prêt-à-porter, pourrait les leur verser, estiment les associations, étant donné ses profits « colossaux » (plus de 3 milliards d'euros en 2018). Sur ce pull, l'enseigne capte 4,20 €. •

Petite victoire Samsung condamné à rembourser

Que de persévérance fut nécessaire pour que Samsung tienne sa promesse ! En octobre 2018, Jean-Luc fait l'acquisition d'un Galaxy S7 sur Amazon. Il entend profiter de l'offre de remboursement de 70 € proposée par Samsung pour ce smartphone. Il constitue scrupuleusement le dossier et le renvoie dans les temps. Refus de la marque ! Si les offres de ce type sont fréquentes

pour appâter les consommateurs, les déconvenues aussi (voir n° 534, février 2018).

Mais Jean-Luc, par ailleurs militant à l'Association Force ouvrière consommateurs (Afoc), ne se laisse pas faire. Après plusieurs courriers et une mise en demeure, il saisit le tribunal d'instance de Rodez. Samsung finit enfin par expliquer son refus : l'offre était valable sur les achats réalisés auprès d'Amazon, mais pas via la marketplace d'Amazon. Or, il a justement passé commande à un vendeur tiers... Cette subtilité est expliquée dans les conditions de l'offre en caractères minuscules et de façon très ambiguë. À tel point que le tribunal a décidé de l'écartier. Le 26 août, il a condamné Samsung à rembourser la somme promise. •

Vigilance

Il faut débattre de la reconnaissance faciale, dit la Cnil

À quand un débat démocratique sur la reconnaissance faciale ? Les expérimentations de cette technologie vont bon train – identification dans une foule, accès en ligne à un espace personnel, projet d'installation de portiques d'entrée dans des lycées –, sans réflexion globale sur ses tenants et aboutissants. De quoi inquiéter la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), qui a publié une note sur le sujet mi-novembre. « *Le risque est grand que (...) des glissements progressifs conduisent à un changement de société non anticipé et non souhaité, que nous soyons, un jour, devant un fait accompli* », souligne la Cnil. •

Kiosque International



CANADA Là-bas comme ici

Quelles sont les marques d'appareils high-tech dont les produits sont les moins sujets aux pannes ? *Protégez-vous* a interrogé plusieurs milliers de ses lecteurs québécois. Pour les tablettes, Apple (iPad) obtient le meilleur taux de fiabilité, tandis que Asus est bon dernier. Et pour les « téléphones intelligents », c'est Huawei qui sort du lot. Sony et, une fois de plus, Asus sont les plus mal notés. Des résultats proches de ceux obtenus par « *60* » (voir n° 543). DÉCEMBRE 2019



AUSTRALIE Le soleil brille trop fort

Déjà 21 % des logements sont équipés de panneaux solaires en Australie.

Le réseau électrique peine à gérer l'afflux d'énergie ainsi produite, explique *Choice*. Il avait été pensé, à l'origine, plutôt pour distribuer le courant depuis de grandes centrales que pour le collecter. Dans certaines zones, des restrictions sont même imposées sur la quantité d'électricité injectée dans le réseau. NOVEMBRE 2019



ÉTATS-UNIS Il suffit d'y croire

Si, en France, les compléments alimentaires sont trop peu réglementés (voir hors-série n° 1305), aux États-Unis – où il s'en vend pour près de 50 milliards de dollars par an –, ce n'est pas mieux. Les marques n'ont pas à prouver aux autorités l'efficacité de leurs produits, déplore *Consumer Reports*, qui explique une part de leur succès par l'effet placebo : « *Les gens iront mieux s'ils pensent qu'ils iront mieux !* » DÉCEMBRE 2019



Isolation à 1€ Le démarchage était illégal

Le constat

Une personne reçoit encore des appels après avoir indiqué son refus d'être contactée.

Le problème

L'entreprise ne respecte pas les obligations du règlement sur la protection des données.

La conséquence

La Cnil inflige une amende de 500 000 € à la société d'isolation.

Qui n'a pas reçu un appel pour des travaux d'isolation ? Depuis des mois, «60» croule sous les témoignages de consommateurs excédés par ces relances intervenant deux, trois, voire dix fois par jour !

Une consommatrice peut se féliciter d'avoir été efficace contre l'un de ces démarcheurs. Signalant aux téléopérateurs son souhait de ne plus être appelée, elle a surtout pris le temps de se renseigner sur la société qui proposait les travaux. Dénommée Futura internationale, celle-ci a son siège dans le Val-de-Marne.

TRENTE-SIX CENTRES D'APPELS

La consommatrice a ainsi été en mesure d'écrire à l'entreprise pour exprimer son opposition à cette prospection commerciale. Cela n'a pas suffi à faire cesser les appels. Mais, forte de ce premier courrier, la consommatrice a pu saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil). Elle a fait valoir la persistance des appels, plusieurs mois après ses démarches.

La Cnil a enquêté à partir de février 2018. Elle a appris que Futura internationale travaillait avec trente-six centres d'appels situés, pour la plupart, en Afrique du Nord. La société indiquait le département qu'elle souhaitait voir ciblé, les téléopérateurs appelant alors pour proposer des isolations à 1€. La Cnil a constaté de nombreux manquements graves

et persistants. Des conseillers avaient enregistré des commentaires injurieux ou en lien avec la santé des personnes démarchées. Celles-ci n'étaient pas correctement informées du traitement de leurs données personnelles, ni même, souvent, de l'enregistrement des conversations. Le transfert de données vers des prestataires situés hors de l'Union européenne n'était pas bien encadré. Aucune procédure, enfin, ne permettait l'exercice effectif du droit d'opposition.

DES AIDES POUR PORTER PLAINE

L'entreprise a tardé à communiquer des pièces, a demandé des délais, a dit avoir été mal conseillée... De quoi fâcher encore un peu plus la Cnil, qui a ajouté à ses reproches un manquement à l'obligation de coopérer avec l'autorité de contrôle. Fin novembre, la Commission a infligé une amende de 500 000 € à Futura internationale, assortie d'une injonction de se

mettre en conformité avec ses obligations, sous peine d'une astreinte de 500 € par jour de retard. La société dispose de deux mois pour déposer un recours.

Des aides pour porter plainte et des courriers pour agir sont disponibles sur le site de la Cnil. Si l'on est inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, il est aussi possible de faire une réclamation en ligne en étant le plus précis possible sur les appels reçus. À vos crayons ! •

FANNY GUIBERT

CE QUE DIT LA LOI
Le règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 prévoit, en son article 21, un droit d'opposition. Toute personne dont les données à caractère personnel sont utilisées pour de la prospection a le « droit de s'opposer à tout moment à ce traitement ». Les entreprises doivent mettre en œuvre un mécanisme qui assure la prise en compte effective de ce droit.

À LA une

Cosmétique

Comment bien pr

C'est le froid, mais aussi l'air sec, qui fragilise votre peau en hiver. Si vous êtes tentés de recourir à des produits hydratants pour protéger vos mains ou vos lèvres, le résultat de ce test va vous intéresser !

L'hiver, les mains et les lèvres s'assèchent, tiraillent et si rien n'est fait pour les protéger, elles se fissurent. La déshydratation provient de l'effet conjoint du froid, qui resserre les vaisseaux sanguins et perturbe l'irrigation du derme et le maintien de l'hydratation, et... du chauffage, qui assèche l'atmosphère et accentue l'évaporation de l'eau à la surface de la peau. Baumes à lèvres, crèmes et masques pour les mains sont proposés pour prévenir ces dégâts.

Afin de vous aider à choisir les produits les plus efficaces et sûrs, «60» a testé 10 crèmes et 2 masques hydratants pour les mains ainsi que 22 baumes à lèvres. Nous avons choisi des références vendues en parapharmacie (Bioderma, Neutrogena...), de marques de distributeurs (Cien, Carrefour...) et sélectives (L'Occitane, Yves Rocher...), en cosmétique conventionnelle et bio. Le bio a particulièrement le vent en poupe sur ce type de produits.

Nous avons évalué en laboratoire leurs performances d'hydratation et noté leur composition car ces pro-

ducts sont appliqués plusieurs fois par jour, ne sont pas rincés et se doivent d'être très peu irritants, compte tenu des agressions vis-à-vis desquelles ils sont supposés protéger.

URÉE, CIRES, HUILES...

De manière générale, leur formulation repose sur l'association d'agents humectants, capables d'attirer et de retenir l'eau (glycérine, urée, sucres...), d'agents filmogènes ou occlusifs, qui empêchent l'eau de s'échapper

Appliqués plusieurs fois par jour, ils se doivent d'être peu irritants.



es pour l'hiver otéger sa peau

(huiles minérales, cires végétales, silicones...) et d'agents émollients qui se glissent dans les petites fissures et renforcent le « ciment lipidique » de la peau (huiles végétales, graisses animales...).

ALLERGÈNES : GARE AUX ALLÉGATIONS

Les crèmes ont, en plus, comme ingrédient majoritaire l'eau, généralement absente des sticks à lèvres. Si la plupart des substances utilisées sont sans risque, nous avons recherché et pénalisé les ingrédients allergisants, irritants et suspectés d'être perturbateurs endocriniens, c'est-à-dire d'influencer l'activité de nos hormones.

À noter : l'allégation « testé sous contrôle dermatologique », utilisée, par exemple, par la crème So'Bio

étic, ou « hypoallergénique », ne garantit pas l'absence d'allergènes.

Les dermatologues souhaitent d'ailleurs voir cette allégation disparaître : elle ne repose sur aucune définition scientifique ni aucun cahier des charges précis. Mieux vaut toujours se reporter à la liste d'ingrédients, dite liste INCI, sur laquelle les substances les plus allergisantes, actuellement au nombre de 26, sont obligatoirement indiquées. Autres substances qui ont retenu

notre attention : les dérivés d'huiles minérales, dans les soins pour les lèvres. Celles-ci sont facilement repérables... pour peu que l'on prenne le temps de décrypter la composition ! Les noms à y repérer sont « *petrolatum* », « *cera microcristallina* », « *paraffin* », « *paraffinum liquidum* », « *ozokerite* ». Il s'agit de dérivés du pétrole qui sont critiqués du point de vue environnemental et craints pour leurs possibles effets sur la santé.

Comme ces huiles ne pénètrent pas la peau, elles sont surtout préoccupantes dans les soins pour les lèvres, car il existe un risque d'ingestion. Elles sont réglementées. Pour être utilisées en cosmétique, elles doivent être de qualité pharmaceutique ou « *Pharmacopée européenne* ». Leur processus de raffinage doit être entière-

ment connu et leur matériau original doit être conforme aux recommandations 2018 de Cosmetics Europe, l'association des professionnels du secteur. Si elles respectent cela, elles sont considérées comme étant sans risque pour la santé. Malheureusement, il est difficile de vérifier la qua-

lité de ces huiles dans le produit fini. Nous avons néanmoins analysé des marqueurs de qualité. Vous trouverez les résultats pages suivantes.

Globalement, les produits de notre panel ne vous décevront pas, à quelques exceptions près comme le baume à lèvres Melvita, la crème pour les mains L'Occitane au beurre de karité 20 % ou encore les masques pour les mains, peu écologiques et peu appréciés par celles qui ont effectué notre test. •

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Nous avons évalué** 10 crèmes et 2 masques pour les mains, et 22 baumes à lèvres affichant des propriétés hydratantes sur leur packaging ou le site Internet de la marque.
- **Un test d'hydratation par cornéométrie** réalisé sur les demi-jambes de 20 volontaires par produit nous a permis d'évaluer leurs performances.

- **Une recherche de substances indésirables** (allergènes, perturbateurs endocriniens possibles, irritants) a été réalisée par expertise de la composition indiquée sur l'étiquette.
- **Pour les crèmes, un test d'usage** a été également réalisé par huit utilisatrices en moyenne. Il illustre le ressenti des qualités cosmétiques à titre indicatif.

Le panel étant limité, ce volet n'a pas été pris en compte dans la note.

- **Pour les crèmes et les sticks à lèvres**, la présence de certains résidus d'huiles minérales a été mesurée pour en vérifier la conformité avec ce qui était attendu au vu de la liste INCI affichée et des recommandations professionnelles.

Crèmes pour les mains

Efficaces, même à petit prix

Les tests réalisés sur dix crèmes pour les mains montrent que les marques de distributeurs ne sont décidément pas les moins performantes. Mais l'efficacité objective n'est pas corrélée à l'impression d'hydratation...

Face aux agressions de l'hiver, quelle crème choisir ? Dans notre étude, les crèmes pour les mains So'Bio étic et Neutrogena offrent les meilleurs résultats au test d'hydratation avec Cien de Lidl. La crème So'Bio étic présente ainsi un gain d'hydratation de 92 % quatre heures après l'application, et de 82 % huit heures plus tard. En queue de peloton, la crème Karité peaux sèches, que L'Occitane présente comme un « produit culte » dont il se vendrait un tube toutes les trois secondes dans le monde, présente une efficacité décevante. Comme la crème Cattier, son gain d'hydratation ne dépasse pas 35 %. Cependant, il faut savoir que ces résultats au test d'hydratation mesurés en laboratoire ne semblent pas corrélés à l'impression d'hydratation qu'elle laisse à nos testeuses.

LA CRÈME CIEN DE LIDL APPRÉCIÉE

Nous avons demandé à un panel d'une petite dizaine d'utilisatrices de noter les qualités cosmétiques de ces crèmes : leur ressenti en matière d'hydratation n'est pas très positif, ni pour So'Bio étic, ni pour Cien. L'avis de notre panel, trop restreint pour

être représentatif, n'a pas été intégré au classement. Toutefois, il est intéressant de constater que le produit classé premier pour ses performances a déplu sur la plupart des critères cosmétiques : odeur, confort de la peau après application, texture, absorption, facilité et confort d'utilisation. Il obtient d'ailleurs les plus faibles intentions d'achat. Difficile d'en faire notre premier choix. À l'inverse, la crème Cien reste, malgré cette faible impression d'hydratation, en deuxième place des inten-

tions d'achat. Si la crème Neutrogena fait bonne figure à ses côtés, le rapport qualité/prix de la crème Cien est le meilleur de notre sélection.

L'HYDRATATION PERÇUE DIFFÈRE DU SCORE AU TEST

La crème L'Occitane offre le même contraste : un faible score au test de cornéométrie mais une bonne impression d'hydratation. Elle occupe la quatrième place des intentions d'achat, en accord avec son succès commercial et les commentaires

Les résultats de notre essai

Crèmes pour les mains

- +++ 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.

	So' Bio étic (Léa Nature) Mon Lait d'anesse Crème douceur hydratante	Neutrogena Crème mains hydratante concentrée	Cien (Lidl) Care Crème pour les mains, soin quotidien
Label	Bio	-	-
Contenance	75 ml	75 ml	125 ml
Prix indicatif	4,80 €	7,15 €	1,40 €
Prix indicatif pour 1 l	64 €	95,30 €	11,20 €
Hydratation (50 %)	+++	+++	++
Composition (50 %)			
Irritants	+++	-	+
Allergènes	+	+++	++
Perturbateurs endocriniens suspectés	++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	16/20	15,5/20	15/20



BON À SAVOIR

En montagne, doublez vos protections. Porter gants et sous-gants permet de créer une couche isolante qui protège mieux les mains du froid. Attention aussi aux UV ! Y compris sur les lèvres. Certains baumes les filtrent, à l'aide d'écrans minéraux ou chimiques, à condition de répéter l'application.

qu'elle suscite ! Mieux vaut donc savoir que l'impression d'hydratation n'est pas forcément en adéquation avec les performances réelles. Côté composition, les références bio ou naturelles sont globalement plus vertueuses que les conventionnelles. Mais elles

Les crèmes bio de notre test contiennent souvent plus d'allergènes.

contiennent souvent plus d'allergènes, et ne sont pas dénuées d'irritants. La crème La Provençale bio, présente ainsi huit allergènes parmi les vingt-six à étiquetage obligatoire. La référence L'Occitane est ainsi pénalisée à la fois du fait du nombre d'aller-

gènes et de substances irritantes qu'elle contient. Les fabricants critiquent la pertinence de pénaliser la présence d'irritants sans tenir compte de la concentration de produits utilisée (qui ne figure pas sur l'étiquette, les ingrédients étant simplement présentés par ordre d'importance). Le phé-

Yves Rocher Fleur de lotus sauge							
-	Bio	-	-	Bio	Bio	-	-
30 ml	150 ml	30 ml	30 ml	75 ml	75 ml	100 ml	150 ml
4,95 €	14,90 €	2,90 €	2,90 €	5,95 €	3,90 €	1,64 €	23 €
165 €	99,30 €	96,65 €	96,65 €	79,30 €	52 €	16,40 €	153,30 €
++	++	+	+	+	++	+	+
+++	+	+	+++	+++	+	-	--
+++	+	+	+++	-	-	-	-
+++	+++	+++	+++	+++	++	++	+++
15/20	13,5/20	12,5/20	12/20	10,5/20	10,5/20	10,5/20	9,5/20



noxyéthanol permet d'utiliser en moindre quantité d'autres conservateurs (en potentialisant leur effet), arguent-ils, par exemple. De leur point de vue, mieux vaut utiliser deux conservateurs en faible quantité qu'un seul à forte dose.

Nous ne le contestons pas, mais souhaiterions davantage de transparence sur l'étiquetage à propos des quantités utilisées ou du pH du produit fini, afin que les consommateurs soient informés de manière plus précise. En attendant, nous avons tenu compte des informations disponibles et différencié les produits qui contiennent des substances irritantes (principalement ici le phenoxyéthanol, l'alcool et la chlorphénésine) de ceux qui s'en affranchissent.

Quant aux substances suspectées de jouer un rôle de perturbateur

Plus de transparence attendue sur les quantités de conservateurs.

endocrinien, très peu de crèmes en contiennent. Rapelons qu'aucun perturbateur endocrinien avéré n'est autorisé en cosmétique.

Mais un certain nombre de substances "suspectées" le sont jusqu'à ce que la preuve de leur effet perturbateur soit apportée. Ce qui, du fait des lenteurs administratives et de l'évaluation scientifique, peut prendre du temps. Le benzyl salicylate et le méthylparaben font ainsi partie d'une liste de substances qui ont été présentées en octobre pour évaluation par l'Agence européenne des produits chimiques (Echa).

En l'attente de résultats, par principe de précaution, et parce qu'il est possible de s'en passer, nous avons pénalisé les produits qui en contiennent.

DES FORMATS POCHE QUI SÉDUISENT, MAIS...

Au-delà des performances et de la composition, les crèmes se distinguent par d'autres critères. Le format : il semble que les Français soient

de plus en plus attirés par les formats poche. Pratiques pour les avoir partout à portée de main, ils peuvent correspondre à un usage ponctuel pour quelques semaines pendant la saison froide. Mais si vous savez que vous utiliserez abondamment la crème tout l'hiver, voire à l'année, n'oubliez pas que les emballages ont un coût environnemental important. Dans notre sélection, le prix au litre varie de 11,20 € à 165 €, la crème Yves Rocher étant la plus chère.

DES GESTES SIMPLES POUR VOUS PROTÉGER

Il faut noter que la plupart des tubes méritent d'être découpés en fin d'usage. Il reste au moins l'équivalent de deux ou trois applications. Seuls deux tubes peuvent être roullés, celui d'Yves Rocher et de L'Occitane, mais le bouchon à dévisser est malcommode.

« Pour qu'une crème hydratante soit efficace, encore faut-il qu'elle soit utilisée », rappelle le Pr Marie-Sylvie Doutre, dermatologue au CHU de Bordeaux. D'où l'importance des qualités cosmétiques, mais dont l'appréciation reste subjective. Dans notre petit panel, c'est la crème Yves Rocher qui ressort en tête des intentions d'achat et sur tous les critères cosmétiques – sauf pour l'effet hydratant, qui est, pour une fois, cohérent avec le test d'hydratation, et dans la moyenne haute. Son allégation « relaxante », en revanche, surprend... sans étonner. Des crèmes efficaces et sûres existent donc, mais elles ne sont pas le seul moyen de protéger vos mains.

Pensez, par exemple, à utiliser des produits sans savon ou des savons surgras pour vous laver les mains, à les rincer à l'eau tiède et à les sécher minutieusement. Ne les exposez pas aux produits détergents : portez des gants et ne les laissez pas prendre froid. Enfin, contrôlez l'humidité des pièces dans lesquelles vous vivez. •

Masques : match... nul

Nous avons comparé le masque hydratant mains à l'aloé vera de Sephora (3,99 €) et l'hydra-repair de Qiriness (5,99 €), en respectant les conditions d'utilisation indiquées sur l'emballage. Dans les deux cas, le résultat est plutôt décevant pour ces produits à usage unique peu écolos et chers.

• **Assez hydratants.** Le masque Qiriness hydrate plus vite mais moins longtemps que celui de Sephora. Les deux sont moins performants que les crèmes Neutrogena ou So'Bio étic.

• **Peu pratiques.** Le temps de pause (15 à 20 minutes) a paru long aux testeuses en labo, loin d'un possible rituel cocooning. Surtout avec le modèle Qiriness, dénué d'un tissu tactile permettant d'utiliser son smartphone.

• **Un confort inégal.** Une sensation de



fraîcheur ressort des commentaires pour le masque Sephora mais, pour le gant Qiriness, c'est plutôt une sensation de sudation, une taille inadaptée et une mauvaise ergonomie qui le rendent difficile à enfiler. • **Et après ?** Le Qiriness laisse les mains collantes et pour les deux références, les testeuses ont eu l'impression que le produit tardait à pénétrer. Résultat : peu d'intentions d'achat !

Soins pour les lèvres Pas si hydratants !

Parmi les 22 soins pour les lèvres testés, moins de la moitié sont véritablement satisfaisants, offrant à la fois une bonne performance d'hydratation et une composition rassurante. Pour les autres, la formulation avec des huiles minérales suscite nombre d'interrogations.

Le n° 1 de notre test est le baume-en-gel Vivaiodays. Il présente à la fois la meilleure hydratation objective (+66 % après deux heures et +78 % après quatre heures) et la composition la plus pauvre en substances à risque. Son prix d'achat est élevé, mais il reste concurrentiel au litre. C'est un tout-en-un : le laboratoire grec qui le fabrique l'a formulé pour le visage et les lèvres mais indique qu'il peut aussi faire office de crème de change ou de crème protectrice des mamelons.

PEU D'ALLÉRGÈNES DANS LES STICKS

Il n'est pas le seul à sortir du lot au test d'hydratation : Eucerin et Bioderma le talonnent. Le plus mauvais, sans aucun gain d'hydratation, est le stick Melvita. Si vous souhaitez seulement hydrater vos lèvres, inutile de vous tourner vers des produits se disant réparateurs : le baume Neutrogena Réparation intense hydrate plutôt moins bien, par exemple, que le baume d'Hema.

Côté composition, bonne surprise, la majorité des soins pour les lèvres contiennent peu d'allergènes. Mauvais élève, le stick Melvita en contient le double par rapport aux sticks Hema, Nuxe,

Caudalie ou Labello. Les perturbateurs endocriniens suspectés ne sont pas non plus trop nombreux. Le plus fréquent est le BHT (butylhydroxytoluène), un antioxydant utilisé pour éviter le rancissement des corps gras qui a aussi un effet sensibilisant. Il figure dans la composition des sticks Labello, Uriage, Ducray, Addax, Avène, Bioderma et de deux sticks

BON À SAVOIR
Les baumes en stick, appliqués directement sur les lèvres, ne se partagent pas. Même si vous n'avez pas d'herpès ! Idem pour les baumes en pot car en y mettant les doigts, vous y déposez des bactéries. Si des conservateurs en limitent la prolifération, veillez à ne pas dépasser la date limite d'utilisation après ouverture.

dont la formulation a changé depuis nos essais : Inell (marque Repère d'E. Leclerc) et Topicrem.

Dix références sur vingt-deux affichent des composés d'origine minérale, mais nous avons recherché des indicateurs de leur présence et de leur qualité dans tous les sticks, afin de vérifier la cohérence des résultats. Ces indicateurs sont la présence d'hydrocarbures saturés ou aromatiques, issus d'huiles minérales (MOSH et MOAH).

DES INTERROGATIONS POUR LA SANTÉ

Si l'impact des MOSH sur la santé humaine n'est pas encore connu, on sait qu'ils sont susceptibles d'être absorbés dans le sang et le système lymphatique, et qu'ils s'accumulent dans les tissus. Quant aux MOAH, il est recommandé d'en limiter l'exposition le plus possible : ils peuvent contenir des composants potentiellement cancérogènes.

D'après Cosmetics Europe, l'association des profes- •••



Les résultats de notre essai

Soins pour les lèvres

- +++ 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.

	Vivaiodays Baume-en-gel multi-fonctions avec huile d'olive	Dermophil Anti-dessèchement lèvres desséchées et fragilisées	Hema Lip balm	Avril Baume à lèvres au beurre de karité bio	Nuxe Stick lèvres hydratant au miel et tournesol	Rogé Cavaillès Baume lèvres Réparateur surgras vitaminié
• Présentation	75 ml	4 g	4,8 g	4,8 g	2 x 4 g	5,5 ml
• Label	Bio	Bio	-	Bio	-	-
• Prix indicatif	24 €	3,55 €	1 €	2,60 €	6,90 €	6,90 €
• Prix indicatif pour 100 g ou 100 ml	32 €	88,75 €	20,83 €	54,17 €	86,25 €	125,45 €
Hydratation (50 %)	+++	++	++	++	++	++
Composition (25 %)						
• Irritants	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Allergènes	+++	+++	+	+++	+	+++
• Perturbateurs endocriniens suspectés	+++	+++	+++	+++	+++	+++
Dosage de dérivés d'huiles minérales (25 %)	+++	+++	+++	+++	+++	++
NOTE GLOBALE (100 %)	17/20	16/20	15,5/20	15,5/20	15/20	15/20

	Ducray Ictyane stick hydratant	Avène Soin lèvres sensibles	Eucerin Lip active	Bioderma Atoderm Stick lèvres ultra-hydratant	Topicrem⁽³⁾ Ultra-hydratant Lèvres desséchées ou gercées	Vita Citral Soin TR Baume lèvres très réparateur haute protection
• Présentation	3 g	4 g	4,8 g	2 x 4 g	4,7 g	15 ml
• Label	-	-	-	-	-	-
• Prix indicatif	2,40 €	4,60 €	3,50 €	4,80 €	1,99 €	3,99 €
• Prix indicatif pour 100 g ou 100 ml	80 €	115 €	72,92 €	60 €	42,34 €	26,60 €
Hydratation (50 %)	+	+	+++	++	++	++
Composition (25 %)						
• Irritants	++	+++	+++	+++	+++	+++
• Allergènes	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Perturbateurs endocriniens suspectés	++	++	+++	++	++	+++
Dosage de dérivés d'huiles minérales (25 %)	+	+	-	-	-	-
NOTE GLOBALE (100 %)	12/20	12/20	9,5/20⁽²⁾	9,5/20⁽²⁾	9,5/20⁽²⁾	9,5/20⁽²⁾

(1) L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à l'appréciation sur l'hydratation. (2) L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à « Insuffisant » si l'appréciation du dosage des huiles minérales est « Insuffisant » ou

					
Caudalie Soin des lèvres					
4,5 g	4 g	2 x 4,8 g		15 ml	5 ml
-	Bio	-		Bio	Bio
3,50 €	2,65 €	3,95 €		8,50 €	3,90 €
77,78 €	66,25 €	82,29 €		56,67 €	78 €
++	++	++		+	+
+++	+++	+++		+++	+++
+	+++	+		++	+++
+++	+++	++		+++	+++
++	++	++		+++	++
14,5/20	14,5/20	13,5/20		12,5/20⁽¹⁾	12,5/20⁽¹⁾

					
Inell⁽³⁾ (E.Leclerc marque Repère) Miss Pink					
4 g	4 g	15 ml		4 g	3,5 g
-	-	-		-	Bio
1,61 €	3,25 €	5,60 €		3,50 €	4,55 €
40,25 €	81,25 €	37,33 €		87,50 €	130 €
++	++	+		+	-
+++	+++	+++		+++	+++
+++	+++	+++		+++	-
+++	+++	+++		++	+++
-	-	-		-	+++
9,5/20⁽²⁾	9,5/20⁽²⁾	9,5/20⁽²⁾		9,5/20⁽²⁾	6,5/20⁽¹⁾

«Très insuffisant». (3) Le fabricant nous indique que la formule a été remplacée, depuis nos tests, par une formule sans huiles minérales.



••• sionnels du secteur, ces composants sont sélectivement retirés lors du processus de raffinage pour obtenir les huiles de qualité pharmaceutique utilisées dans les cosmétiques. Donc même si des MOAH sont présents, ils ne sont pas dangereux. Dans le doute, nous avons préféré pénaliser les références anormalement riches en MOAH.

DES ANALYSES TRÈS COMPLEXES

Les industriels soulignent que les techniques de détection peinent à distinguer les MOSH et les MOAH d'autres composants inoffensifs comme la cire d'abeille ou certains extraits. Il est donc très probable que

Des résultats qui sont conformes à la liste des ingrédients.

les MOSH et les MOAH détectés en faible quantité dans les baumes Rogé Cavaillès, Caudalie, Cattier, Marilou et Labello ne soient que de la cire d'abeille.

Bien que critiquables, nos mesures sont assez cohérentes avec l'étiquetage : absence de MOSH et MOAH dans les produits sans huiles minérales, traces dans ceux à base de cire d'abeille, et des MOSH et des MOAH dans ceux qui affichent des composés d'origine minérale et dans le stick Topicrem en quantité non conforme aux recommandations professionnelles. Celui-ci a,

comme le stick Inell, changé de composition depuis nos essais. « Nous avons souhaité remplacer l'ozokérite car, en tant que mélange complexe de matières premières d'origine minérale, elle ne répondait plus à nos critères de sélection », nous a écrit Topicrem. Le nouveau stick a une forme en biseau et non un bout rond – une attente des consommatrices – et pèse 4 g au lieu de 4,5 g, tout en étant un peu plus cher (2,50 €).

DES CHANGEMENTS DE FORMULE ANNONCÉS...

La marque souhaitait privilégier « autant que possible des matières premières mono-ingrédients, pour mieux en maîtriser la pureté et les impuretés, la qualité pharmacopée quand cela est possible et les matières premières d'origine naturelle ». Elle utilise désormais des cires naturelles, comme la cire d'abeille. Une bonne option, mais rare.

« La cire d'abeille n'existe pas en quantité suffisante pour remplacer les huiles minérales », relève la Fédération des entreprises de la beauté (Febea). Inell (E.Leclerc), qui a aussi éliminé les huiles minérales de son stick, les a ainsi substituées par des huiles et beurres végétaux et de la cire d'abeille... synthétique.



La plupart des baumes sont fabriqués en stick pour leur confort d'application.

Ces changements de formule, comme d'ailleurs les allégations « sans huiles minérales » ou « sans dérivés pétrochimiques » utilisées par la cosmétique bio ou naturelle, renforcent la méfiance vis-à-vis de ces produits. Mais alors, pourquoi certains fabricants continuent-ils de les utiliser ?

LES HUILES MINÉRALES FONT ENCORE RECETTE

Pierre Fabre, qui possède les marques Avène et Ducray, justifie sa position. Ces huiles sont « très efficaces pour éviter l'évaporation naturelle. D'après l'Organisation mondiale de la santé, elles ne présentent aucun danger pour la santé humaine. Ce sont les huiles frela-

tées qui posent problème. Nos huiles sont de qualité pharmaceutique, explique Pierre Contreras, responsable chez Pierre Fabre Dermo Cosmétique. Si nous les utilisons, c'est parce qu'elles sont inertes, donc sans risque d'allergie et extrêmement bien tolérées par les peaux sensibles et atopiques ». Pas question donc de les abandonner ? « Ce n'est pas prévu à ce jour. Nous avons un bon recul sur la sécurité et la tolérance de ces ingrédients que nous utilisons depuis cinquante ans. Mais nous sommes à l'écoute des consommateurs. Peut-être les retirerons-nous de nos formulations », annonce ce fabricant. •

ADÉLAÏDE ROBERT

Ingénierie : JUSTINE BERTEAU

le
choix
de
60

15/20

Cien (Lidl) - Care - Soin quotidien crème hydratante - 1,40 €

Peut-être vous faudra-t-il renouveler un peu plus l'application avec ce soin qu'avec la crème Neutrogena car il est un peu moins hydratant. Mais le rapport qualité/prix est le meilleur de notre sélection.

17/20

Vivaiodays - Baume-en-gel multi-fonctions avec huile d'olive - 24 €

Ce baume-en-gel présente à la fois la meilleure hydratation et la composition la plus pauvre en substances à risque, le tout à un prix raisonnable.

POUR LES MAINS



À retenir

- L'impression d'hydratation laissée par les crèmes ne reflète pas toujours leur performance.
- Les produits qui se disent réparateurs ne sont pas forcément plus hydratants.
- Attention à la durée maximale d'utilisation. Certains baumes, comme Bioderma, indiquent aussi une date limite d'utilisation : «60» approuve !
- Sans ou avec huiles minérales : les performances des soins pour lèvres se valent, une bonne nouvelle pour qui préfère éviter ces ingrédients controversés.



L'innovation au service des consommateurs

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



NOS ÉQUIPES

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

NOS MISSIONS

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

NOS MÉDIAS



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



L'émission TV
de tous les
consommateurs



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

Cactus de la conso

Le palmarès du pire

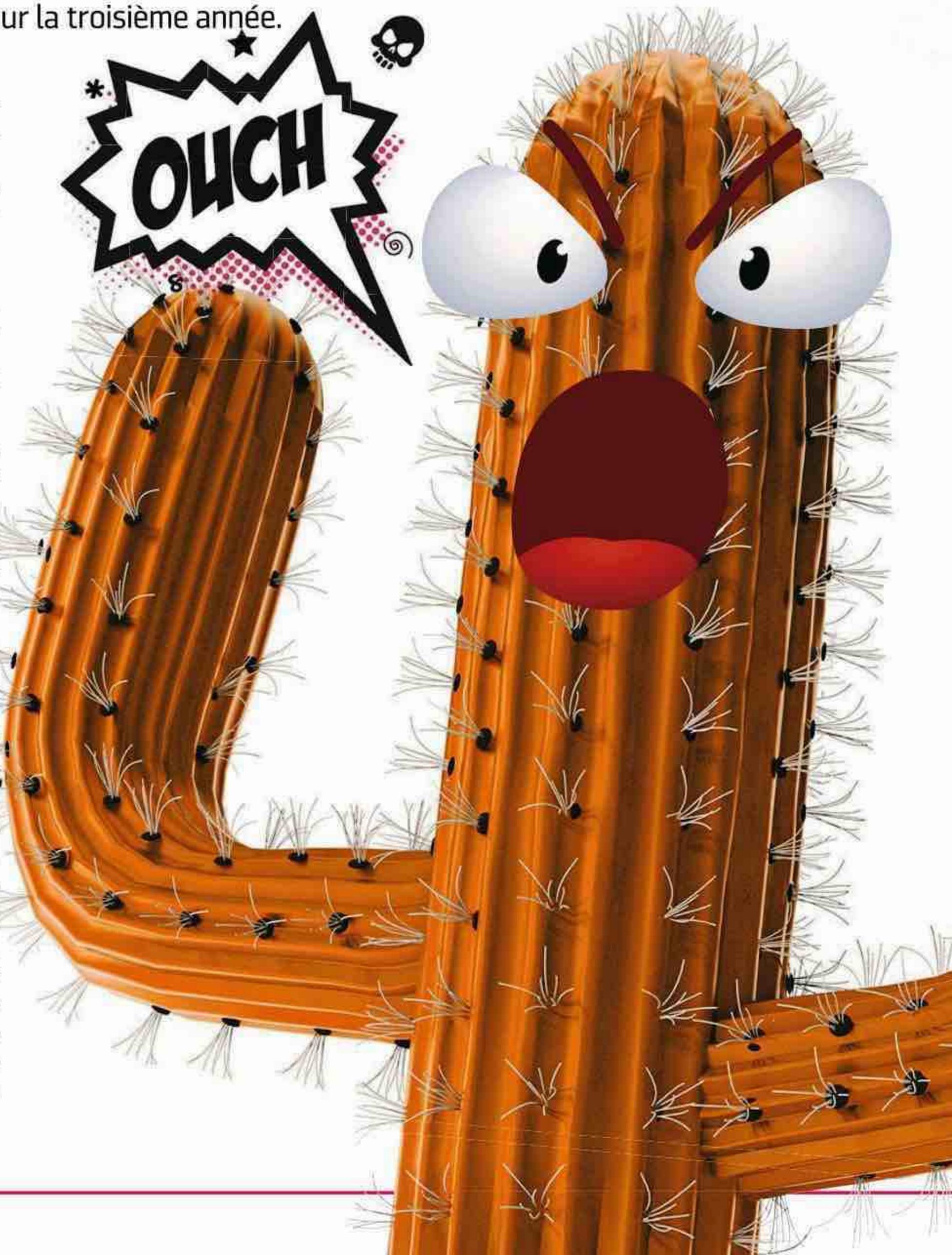
Qui sont ceux qui vous ont cassé les pieds, ceux qui vous ont gâché vos moments de loisirs, ou vous ont entraîné dans une vraie galère, au cours de l'année écoulée ? «60» décerne ses cactus pour la troisième année.

C'est l'heure des bilans. Celui de «60» est toujours un peu irritant. Pour les lauréats, mais surtout pour leurs clients qui ont eu à subir leurs turpitudes ces douze derniers mois.

Les Cactus de la conso, c'est vous, consommateurs, qui en êtes à l'origine. Ils sont attribués en s'appuyant sur les plaintes arrivées à la rédaction, par mail, courrier ou sur le forum de 60millions-mag.com. Ensuite en examinant les sujets les plus litigieux traités dans «60» et sur son site. On y a piqué ce qui a été... le plus piquant ! Et, enfin, en faisant valider notre sélection par les membres de la rédaction à l'unanimité.

LAURÉATS CONDAMNÉS

Le palmarès 2019 est vite apparu, avec toujours le même objectif : que les lauréats soient piqués au vif afin de faire mieux en 2020 ! Ce qui ne se réalise pas toujours. Cactus d'or fin 2018 pour les démarchages décomplexés de certains commerciaux, Engie a écopé d'une amende de 900 000 € par la Répression des fraudes, et d'une autre d'un million pour avoir usurpé la qualité d'agent EDF. Autre lauréat 2018, le régime « Comme j'aime » a été condamné pour sa semaine gratuite, qui ne l'était pas vraiment... Les vainqueurs de cette édition feront-ils mieux ?



LE CACTUS D'OR SNCF, TRAINS D'ENFER

Ponctualité, tarifs, accès aux guichets, politique de fidélité... la compagnie ferroviaire exaspère de très nombreux clients. Elle a supprimé plus de 5 000 emplois ces dernières années, principalement au guichet. Conséquences : l'été dernier, il fallait poireauter jusqu'à 1 h 40 pour acheter un billet en gare de Nantes et 2 heures gare Montparnasse à Paris, selon les chronos du syndicat des cheminots CFDT. La nouvelle direction a promis de réduire l'attente à moins de trente minutes...

Guichets qui ferment, cartes moins avantageuses...

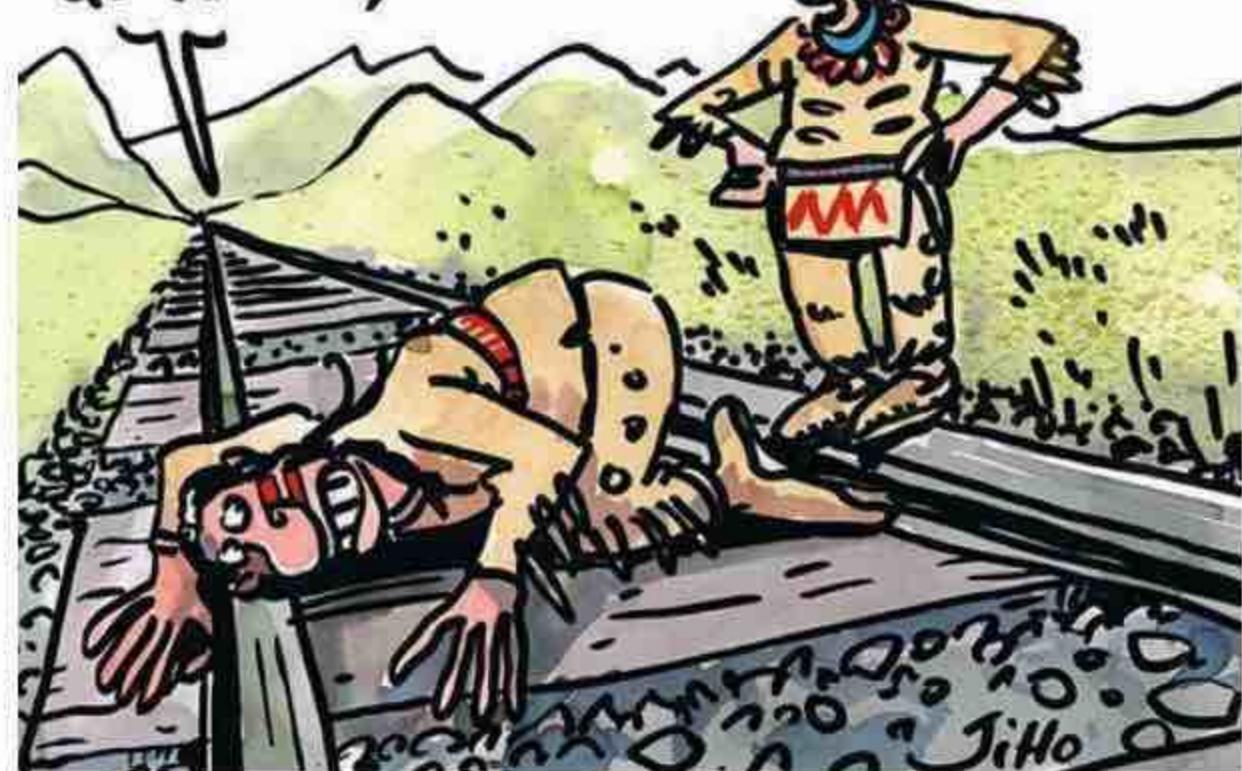
Objectif utopiste... D'autant que le tarif "guichet" a disparu à bord des trains. Ainsi, si l'usager se trouve dans une gare sans guichet et que la borne libre-service est en panne, il paiera le prix fort auprès du contrôleur. Avec le train (comme en avion), il est devenu impossible d'acheter un billet non personnalisé sur les grandes lignes ; et comme il faut parfois passer un portique... les accompagnants ne peuvent plus accéder aux quais.

Autre dégradation, les avantages liés aux cartes de fidélité. « Avantage » et « Liberté » ne sont ainsi pas acceptées par toutes les régions. De plus, avec « Liberté » qui remplace « Fréquence », les prix ont augmenté de 10 % en première classe, et de 18 % en moyenne en deuxième classe, selon la Fédé-

ATION
SNCF

À PART les usagers
qui RÂLENT, Rien !

ALORS ?



ration nationale des usagers des transports (Fnaut). Pour les seniors, ce n'est pas mieux : avec la nouvelle carte, les tarifs ont bondi de 16 % en première classe.

Globalement, notre belle Société nationale des chemins de fer pointe à la onzième place sur treize au classement de la ponctualité, selon Prime, la plate-forme européenne des gestionnaires d'infrastructures ferroviaires, alors qu'elle est la cinquième compagnie la plus chère sur trente-six, selon une étude du voyagiste allemand GoEuro.

À partir de 2021, elle sera confrontée à la concurrence. Et les grèves de décembre ne vont pas arranger le tableau !

CACTUS DU PRODUIT TROP FRAGILE Nintendo joue au Joy-Con

« 60 » le signalait dès février dernier. La Nintendo Switch montre d'inquiétants signes de fragilité : carte mère défectueuse, alimentation hors circuit... Des dizaines de milliers de joueurs ont aussi été confrontés à cette scène bizarre : alors que le joystick est en position neutre, le personnage se met en mouvement. Ce qui rend de nombreux jeux inutilisables. Les réparations sont facturées au prix fort par Nintendo : 45 € pour une manette Joy-Con défectueuse au-delà de douze mois, et 230 € pour la restauration de la console. Nintendo méprise la garantie légale de conformité, qui oblige à remplacer ou réparer le produit défectueux pendant les deux ans après l'achat. L'association UFC-Que Choisir l'a mis en demeure de rectifier le tir juste avant Noël.

ISTOCK - ILLUSTRATEUR: JIHO

RETROUVEZ CE DOSSIER
LE 6 JANVIER 2020 DANS

LA QUOTIDIENNE



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

france 5

CACTUS DE LA DÉFAILLANCE

Vinted, vite dépassé

Avec dix millions d'utilisateurs revendiqués en France, c'est une réussite commerciale fulgurante. Mais elle est quelque peu ternie par diverses arnaques et un service clients dépassé. Sur Vinted, on peut vendre les vêtements et accessoires que l'on n'utilise plus. La plate-forme est gratuite pour les vendeurs, l'acheteur doit verser une commission de 5 % et 70 centimes pour chaque achat.

Des comptes bloqués à tort

Mais nombreux d'acheteurs sont mécontents, parce qu'ils reçoivent des colis endommagés, vides... quand ils arrivent. Les vendeurs, eux, sont parfois victimes d'acheteurs escrocs qui ouvrent des litiges pour éviter de payer. Face à ces désagréments, le service après-vente de Vinted n'apporte souvent aucune solution, ou alors des réponses standardisées loin d'être toujours pertinentes. Vinted a mis en place un système bloquant automatiquement les comptes qui paraissent frauduleux. Mais certains sont bloqués à tort. Bref, clients de Vinted, vous risquez de retourner votre veste un jour.



CACTUS DE LA PIRE PRATIQUE

FNAC, ASSUREUR DE FORCE

Lors de l'achat d'un téléphone, d'un ordinateur ou d'une tablette, le vendeur de la Fnac propose une assurance gratuite d'un mois. Elle est parfois assortie d'une offre de remboursement de plusieurs dizaines d'euros à solliciter en ligne.

Engagé sans avoir signé

De nombreux clients acceptent et fournissent leur RIB. Il suffit de valider le SMS reçu pour profiter de l'offre. Ils sont parfois convaincus par les informations fantaisistes débitées au moment de l'achat : assurance de 60 jours gratuite, résiliable à tout moment sur un simple coup de fil... Un mois après, la gratuité s'est transformée en prélèvement qui peut aller

jusqu'à 26 €. Le client est engagé pour un an sans avoir signé de document.

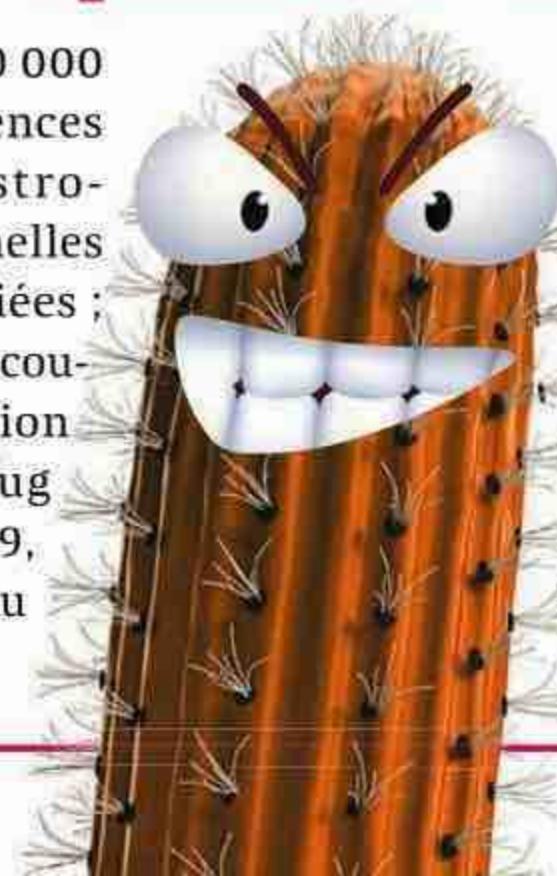
La Fnac, récidiviste ?

Pourtant le vendeur est tenu, avant de valider toute transaction, de présenter le contrat au client. « Nous avons mis en place un processus de souscription qui lève tout risque d'ambiguïté : le client doit obligatoirement fournir son RIB et il reçoit automatiquement son contrat par mail », affirme la Fnac (voir n° 552, octobre 2019). Elle s'était déjà distinguée en vendant, sans le consentement clair de ses clients, d'autres contrats – les assurances Sfam, jusqu'en mars 2019. La Sfam a d'ailleurs écopé de 10 millions d'euros d'amende pour ces pratiques trompeuses.

CACTUS DU CAFOUILLAGE

Pajemploi laisse parents et nounous démunis

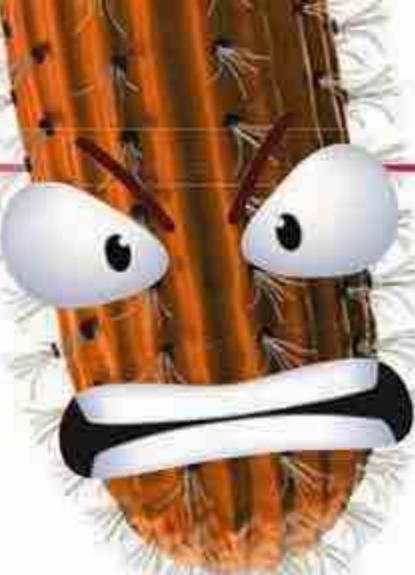
L'affaire a touché plus de 20 000 familles, avec des conséquences financières parfois catastrophiques : assistantes maternelles payées au noir, voire licenciées ; parents en dépassement de découvert et parfois en interdiction bancaire. À l'origine, un bug informatique le 25 mai 2019, date à laquelle le versement du



complément de libre choix de mode de garde (CMG) a basculé de la Caisse d'allocations familiales (Caf) à Pajemploi.

Cet organisme national, dépendant de l'Urssaf d'Auvergne-Rhône-Alpes, est chargé de recueillir les déclarations des employeurs

d'assistantes maternelles. Mais des bases de données informatiques ont été perdues dans le basculement du 25 mai, bloquant la prestation. Le manque à gagner s'élève de 89 € à 469 € par mois pour une mère de trois enfants. Certains se sont même vu ponctionner les cotisations que Pajemploi aurait dû acquitter, en moyenne 280 € par mois.



CACTUS DE LA GALÈRE

Faillites en série dans l'aérien, billets envolés

En octobre, deux compagnies aériennes françaises ont été liquidées coup sur coup, Aigle Azur et XL Airways. Les passagers ayant acheté un billet vol sec en ont été pour leurs frais. Chez XL Airways, 130 000 billets ont été payés pour rien. Comme à chaque fois, les passagers sur le carreau n'ont aucun espoir de revoir leur argent. Les consommateurs sont, en effet, les derniers sur la liste des créanciers d'une entreprise en liquidation. Ils passent après les salariés de l'entreprise, l'État et les fournisseurs

en attente de paiement. Le plus souvent, il n'y a alors plus un centime pour les clients... La multiplication des faillites de compagnies aériennes ces derniers mois (Wow Air, Germania, Primera Air...) a mis une nouvelle fois en évidence l'absence de protection des passagers.

Séjours à forfait, le moindre mal

Toutefois, certains sont quand même mieux protégés. Il s'agit de ceux qui sont passés par une agence de voyages pour

payer un séjour à forfait, c'est-à-dire un contrat combinant le vol avec au moins un autre service, comme des nuits d'hôtel. En cas de faillite d'une compagnie aérienne, l'agence est alors tenue de trouver une prestation de remplacement ou d'opérer un remboursement.



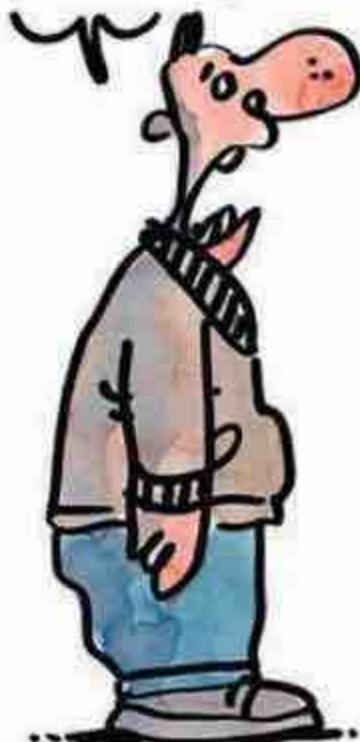
CACTUS DE L'ARNAQUE

RÉNOVATEURS, LÂCHEZ-NOUS !

C'est la calamité de l'année. Alléchée par les importantes aides financières, une myriade de petits entrepreneurs s'est prise de passion pour la rénovation du bâti et de l'isolation. En promettant que les travaux ne coûteront pratiquement rien et rapporteront beaucoup en économie d'énergie, il y a justement beaucoup d'argent à se faire.

Et comment trouver les clients ? En les appelant, une fois, deux fois, dix fois par jour. Certains finissent par céder, se laissant embobiner durant le rendez-vous, signant ce qu'ils croient être un devis et qui est souvent un contrat, oubliant qu'ils ont un droit de rétractation. Bref, l'isolation des logements, grande cause environnementale, fait la fortune des petits escrocs.

ET AVANT L'ISOLATION À 1€
Vous FAISIEZ quoi ?



DÉPANNAGE
Auto à 2€ !



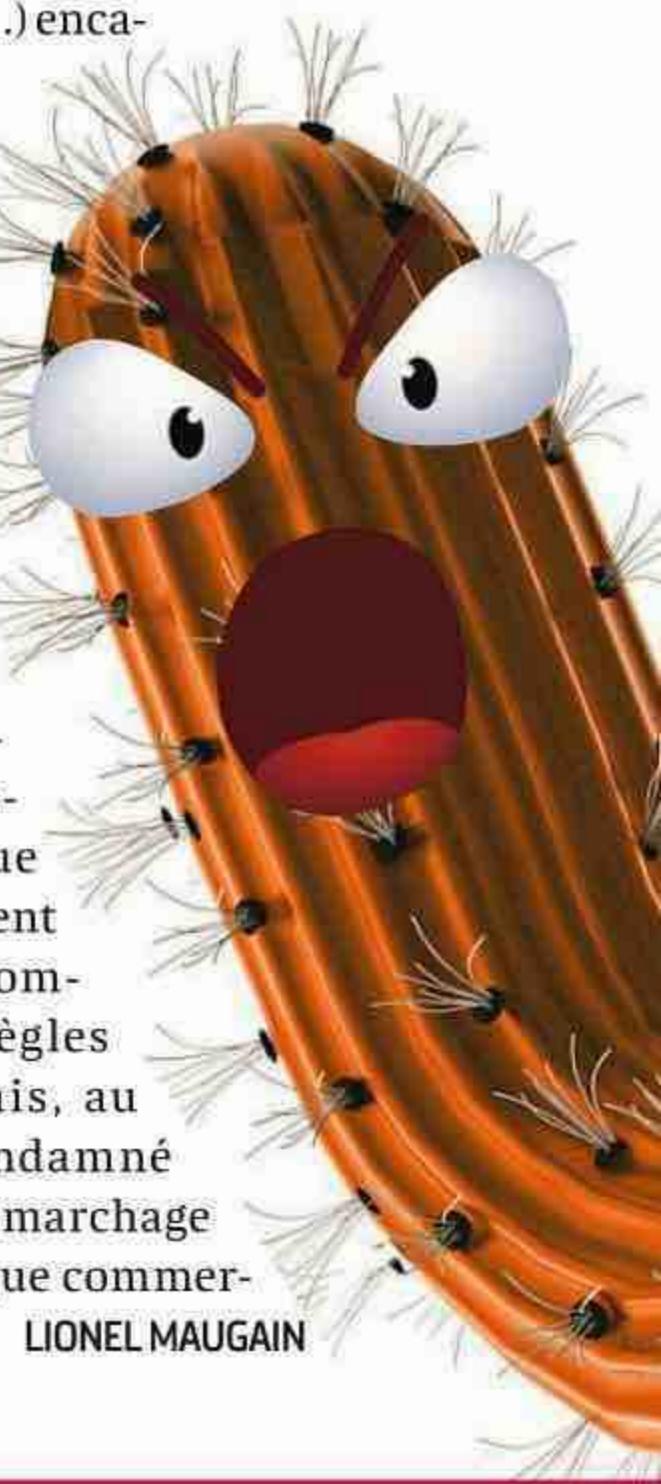
J.Ho

La Répression des fraudes a reçu 1 770 plaintes entre l'été 2018 et l'été 2019, soit 20 % de plus que lors de la précédente période. Elles concernent les offres « à 1 € », isolation, chaudière... toutes les opérations hyper incitatives qui s'appuient sur les certificats d'économies d'énergie (CEE), un dispositif financé par les fournisseurs d'énergie et de carburants (EDF, Engie, Antargaz, Total...) encadré par l'État.

Des pratiques commerciales insupportables

Face à l'ampleur, c'est l'État qui veut maintenant lutter contre les effets pervers de ce dispositif, à savoir les arnaques et pratiques commerciales agressives. Une campagne de sensibilisation a été lancée en décembre.

En 2018, 469 entreprises du bâtiment signalées avaient été contrôlées. Une sur deux avait quelque chose à se reprocher, le plus souvent des pratiques commerciales trompeuses ou le non-respect des règles en matière de démarchage. Mais, au final, un seul fraudeur a été condamné à un an d'emprisonnement pour démarchage abusif, abus de confiance et pratique commerciale trompeuse. •



ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT
PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, ADÉLAÏDE ROBERT

Zika débarque

Les deux premiers cas de transmission du virus Zika sur le sol métropolitain ont été signalés dans le Var, cet automne. Ce virus est transmis par des moustiques du genre *Aedes* (moustique-tigre) également vecteurs du chikungunya et de la dengue. Les cas autochtones de dengue sont, quant à eux, toujours en hausse, principalement dans le Sud. Les moustiques sont présents dans 42 départements de la métropole. ●



108 millions d'euros

c'est le montant des financements versés par Servier depuis l'affaire du Mediator à des sociétés savantes, à des professionnels de santé, à des associations... Ce scandale était pourtant celui des conflits d'intérêts !



L'offre 100 % santé s'étend

Au 1^{er} janvier, les personnes disposant d'une complémentaire santé bénéficieront d'offres optiques et de prothèses dentaires sans reste à charge.

La réforme 100 % santé, destinée à limiter le renoncement aux soins, se poursuit. À partir du 1^{er} janvier, les personnes couvertes par un contrat de complémentaire santé responsable pourront acquérir lunettes ou prothèses dentaires (couronnes et bridges), au sein d'une gamme spécifique, sans reste à charge. Ce dernier diminuera de 250 € supplémentaires par oreille pour les aides auditives.

➤ Une baisse des autres garanties ?

Le ministère des Solidarités et de la Santé craint que les organismes complémentaires n'augmentent les cotisations, même s'il n'a cessé de rappeler que le "reste à charge zéro" ne le justifiait pas. À défaut de gonfler leurs tarifs, ils peuvent raboter les prestations. Les adhérents de la Mutuelle nationale ter-

ritoriale (MNT) perdront, selon la formule souscrite, la garantie Perte d'autonomie ou verront leur reste à charge augmenter pour la chambre particulière...

➤ Un démarrage, peut-être, difficile

Autre inquiétude : être moins bien remboursé hors 100 % santé. Le plafond du remboursement des montures passe ainsi de 150 € à 100 €. Mais il s'agirait là de s'adapter à la baisse moyenne des prix et cela devrait donc être relativement indolore. La mise en route pourrait être plus compliquée. La Fédération nationale des opticiens de France (Fnof) redoute des difficultés techniques liées aux changements de nomenclature. Et peut-être au boom de demandes, si beaucoup d'assurés ont repoussé au 1^{er} janvier leur achat de lunettes. ● A.R.



Faut-il se ruer sur les recettes en kit ?

Parmi les aliments en kit, on trouve le camembert aux truffes. L'étui comprend un camembert au lait cru et un sachet de crème à la truffe, à tapisser sur le fromage que l'on aura coupé en deux. Même principe pour des pizzas et des kits recettes permettant de concocter une spécialité mexicaine ou asiatique, ou encore des salades à composer. Si l'assemblage des ingrédients donne l'illusion d'avoir - un peu - la main sur ce que l'on mange, cela reste des produits industriels et ultratransformés, comptant autant d'additifs que les autres plats préparés. Et le temps gagné est parfois minime, au regard de celui que l'on prendra à couper quelques légumes frais et à les faire revenir à la poêle. Le prix à payer pour ce supplément d'âme peut être élevé : il passe ainsi du simple au double entre la salade en barquette déjà prête et celle que l'on assemble.●

Pas sur les lèvres !

L'homéoplasmine est parfois utilisée pour soigner des lèvres gercées. Cet usage détourné a la vie dure alors que cette crème contient 4 % d'acide borique (toxique pour la reproduction). Le résumé des caractéristiques de ce médicament (puisque c'en est un) l'indique : l'application sur une muqueuse ou sur une peau lésée majore le passage systémique de l'acide borique et, chez l'enfant, peut exposer à des effets systémiques toxiques.●

LU POUR VOUS

Les Résistantes

Ce sont 12 femmes dont la vie a été bouleversée par un médicament (Dépakin, Lévothyrox nouvelle formule, Cytotec...), un dispositif médical (prothèse PIP, implant Essure) ou encore l'alcool. Elles se sont battues pour alerter mais aussi pour mobiliser l'opinion sur ce qui est devenu des scandales sanitaires. À l'instar de *Visages du Mediator*, édité par la revue *Prescrire*, ce livre nous fait découvrir le visage des victimes, leur histoire, mais aussi leurs conseils.●

Les Résistantes, Florence Méréo, éditions HarperCollins, 208 p., 16 €.



Question nutrition ?



La réponse de l'expert
Pr Pierre Déchelotte
Chef du département
de nutrition
au CHU de Rouen

Faut-il manger plus "riche" en hiver ?

ÇA DÉPEND. En théorie, les dépenses énergétiques augmentent pour maintenir la thermogénèse. Mais si l'on reste longtemps dans un endroit bien chauffé, on doit passer, au contraire, en économie d'énergie. Seuls les métiers exposant au froid (BTP, agriculture) accroissent le besoin de calories, jusqu'à 50 % de plus – par rapport à un citadin de même taille et de même poids. Une personne en bonne santé n'a pas non plus besoin d'augmenter ses apports en vitamines et oligoéléments. Un régime restrictif ou des repas déstructurés posent un risque de carences. En modifiant le microbiote et le système immunitaire, ces carences exposent aux infections aiguës hivernales. Quant à l'appétit accru avec le froid et la faible luminosité, c'est une idée reçue. Il s'agit plutôt d'un besoin de manger pour se réconforter, de préférence des plats palatables, donc plutôt gras et sucrés.●

Le coco caprylate/caprate

focus sur

Qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'une huile de noix de coco estérifiée, c'est-à-dire transformée par réaction avec des alcools gras ou des polyols. Elle est utilisée comme émollient en cosmétique. Non grasse, elle offre une texture veloutée

aux crèmes. Elle a aussi un effet proche du silicone lorsqu'elle apparaît dans les produits capillaires : elle gaine et donne de la brillance.

Quel est son intérêt ? Elle offre une solution de remplacement aux vrais silicones et aux huiles minérales. Elle

est peu coûteuse et facile à utiliser par l'industrie cosmétique, car liquide, transparente et sans odeur.

Pourquoi est-elle critiquée ? Elle ne présente pas de risques connus pour la santé, mais il s'agit d'un produit transformé. Or, même

si certains référentiels bio (Cosmos, par exemple) la tolèrent, d'autres l'interdisent ou la limitent (Nature & Progrès). De quoi froisser les puristes. De plus, la récolte des noix de coco se fait dans certaines exploitations grâce à des singes...●



C'EST NOUVEAU

Une sucette pour les dents, vraiment ?

Qui l'eût cru ? Lollitol, une sucette autodécrétée « bonne pour les dents » vient d'être lancée en France. De quoi donner bonne conscience aux parents ? Conçue par une start-up française, elle est déjà vendue chez certains distributeurs et en pharmacie. Son « secret » tient à la substitution du saccharose par le xylitol : moins calorique, ce sucre est extrait de l'écorce de bouleau finlandais.



Le mécanisme

Plusieurs études reconnaissent que le xylitol fait baisser l'acidité dans la bouche et de fait, protège les dents des caries. Mais elles portent surtout sur les chewing-gums au xylitol, et non sur les autres confiseries. En outre, la Haute autorité de santé (HAS) a indiqué, dans un rapport sur la stratégie de prévention des caries, qu'au vu des résultats accumulés, « le niveau de preuves reste faible ».

Un message ambigu

L'Union française pour la santé bucco-dentaire recommande cette sucette. Mais, comme le souligne le Dr Christian Verner, maître de conférences en parodontologie à l'Université de Nantes, « *tous les chirurgiens-dentistes incitent les enfants à éviter le grignotage systématique, une recommandation dont aucun professionnel ne devrait sortir* ». De plus, cette sucette entretient à la fois l'habitude d'avoir quelque chose dans la bouche n'importe quand, et l'addiction au goût sucré. Sans compter les éventuels effets laxatifs de cet édulcorant à partir d'une certaine quantité. ●

Un défibrillateur dans les grands magasins

Si vous êtes témoin d'un malaise, sachez que les magasins qui reçoivent plus de 300 personnes (Fnac, H&M, Zara...) ont pour obligation, à partir du 1^{er} janvier, de posséder un défibrillateur. C'est vrai pour ces établissements recevant du public (ERP) de grande taille, les cinémas de plus de 150 places ou les grands hôtels. Cela deviendra progressivement obligatoire pour d'autres ERP en 2021 et 2022. ●



Non aux décongestionnents !

« Combien d'effets indésirables graves et de décès devra-t-on attendre avant de prendre la décision qui s'impose : la prescription médicale obligatoire ? », interrogeait l'équipe du *Bulletin d'information pharmacologique Occitanie*, en novembre, à propos des décongestionnents oraux. La première alerte de pharmacovigilance sur les risques

d'infarctus, d'hypertension, d'AVC... date de 2001. Mais la dizaine de spécialités à base de pseudo-éphédrine concernées (Actifed rhume, Humex rhume, Dolirhume...) restent disponibles sans ordonnance, et utilisées de manière prolongée ou en cas de contre-indications. 258 cas d'effets indésirables graves, dont 4 décès, ont été signalés entre 2012 et 2018. Un tribut bien lourd pour de simples rhumes. ●

Des fongicides sur la sellette

L'équipe de chercheurs et de médecins français qui avaient lancé une alerte sur les fongicides de la famille des SDHI (des inhibiteurs de la succinate déshydrogénase, une sous-classe de pesticides) en avril 2018, vient de publier une nouvelle étude dans la revue *Plos One*. Celle-ci montre clairement la toxicité des SDHI pour les cellules humaines ou animales. Déjà saisie sur ce sujet, l'Agence de sécurité sanitaire avait écarté, en janvier 2019, tout risque sanitaire pouvant conduire au retrait des autorisations de mise sur le marché de ces substances. Suite à ces derniers résultats, l'Agence a annoncé une prochaine réactualisation de son avis. À suivre... ●



Pitié pour les porcelets

Tournée et diffusée par l'association de défense animale Welfarm, une vidéo dévoile la castration de porcelets, *a priori* à vif, dans un élevage en Gironde qui fournirait l'IGP Jambon de Bayonne. Cette pratique ancestrale, destinée à éviter une odeur désagréable dans les charcuteries, doit pourtant se faire avec l'injection préalable d'un analgésique. L'arrêt de la castration, réclamé par les associations, n'est pas encore envisagé au niveau de la filière : aucune autre solution ne lui paraît encore satisfaisante. ●

Potages La soupe à la grimace

CENTRE D'ESSAIS
28 produits
testés



Rien de tel qu'un bol de soupe pour se réchauffer ! Classique des menus d'hiver, ce plat est paré de multiples vertus nutritionnelles. Est-ce vraiment le cas avec ses versions "toutes prêtes" ? D'après les résultats de notre test, rien n'est moins sûr.

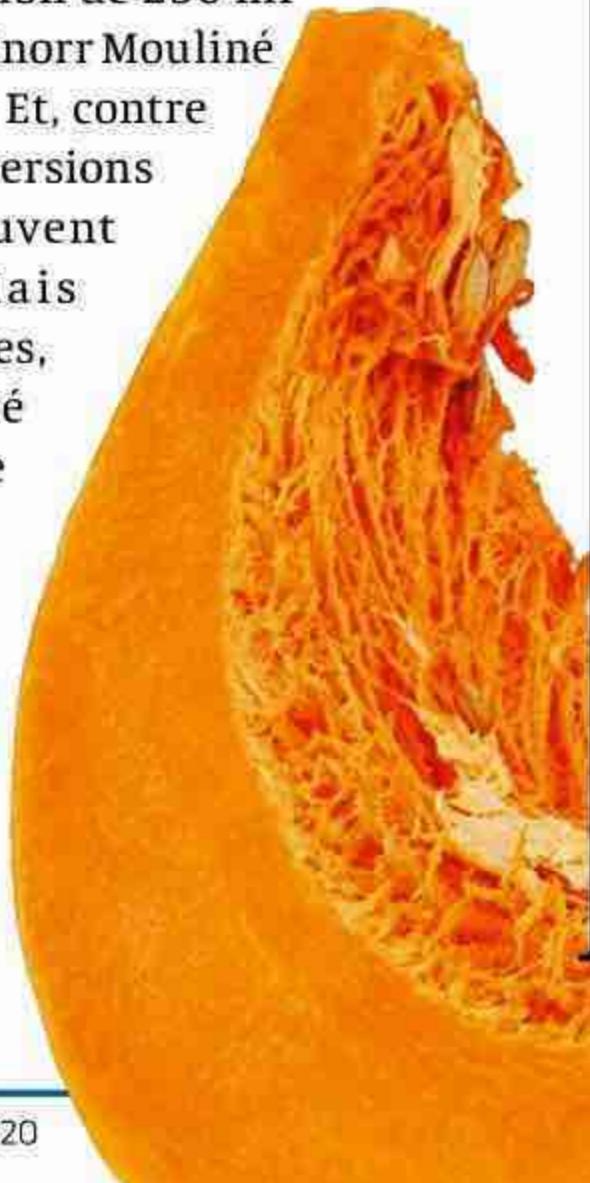
Velouté de potiron, mouliné de légumes... Si rien ne vaut un potage maison, la version industrielle permet d'échapper à la corvée de l'épluchage et de gagner le temps, parfois long, de la cuisson. Forte de ses légumes, elle renvoie une image d'aliment riche en fibres et en vitamines. Nous avons voulu le vérifier. Disons-le d'emblée : la déconvenue est au bord de l'assiette.

UNE TENEUR EN FIBRES JUSTE CORRECTE

Inutile de compter sur les soupes industrielles pour atteindre les 30 g quotidiens de fibres recommandés par les autorités sanitaires.

➤ **Seuls quelques moulinés de légumes** affichent une teneur en fibres correcte, avec un maximum de 3,75 g par portion de 250 ml pour la référence Knorr Mouliné de légumes variés. Et, contre toute attente, les versions déshydratées peuvent en contenir. Mais d'après nos mesures, la grande majorité de nos soupes ne dépassent pas le gramme de fibres par portion...

➤ **Pour faire le plein de vitamines**, évitez la recette poireaux-pommes



✓ Les résultats de notre essai

Légumes

- +++ 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.

- Signe de qualité
- Contenant
- Conditionnement
- Prix indicatif
- Prix indicatif d'une portion
- Nutri-Score calculé
- Nutrition (50 %)**
- Fibres (g/100 g)⁽¹⁾
- Vitamines
- Sel (g/100 g)
- Composition (30 %)**
- Ingrédients
- Additifs
- Pesticides (20 %)**

NOTE GLOBALE (100 %)



Marcel Bio
Soupe 7 légumes
Soupe bio du terroir

Bio
Bouteille en verre



Grandeur nature
Mouliné du potager bio

Bio
Brique



Knorr Bio
Légumes du potager

Bio
Sachet déshydraté

49 g
1,90 €

1€
B

Potiron



Bio Cambrésis
Potage potimarron aux éclats de châtaigne toastés

Bio
Sachet déshydraté



Knorr
Potiron pointe de muscade - Soupe "comme à la maison"

-
Bouteille en verre



Liebig
Velouté de potiron 100 % de légumes français

-
Bouteille en plastique

75 cl
2,50 €

0,90 €
B

75 cl
2,50 €

NOTE GLOBALE (100 %)

13,5/20

13/20

13/20

(1) Calcul effectué à partir des quantités de matières minérales et de protéines mesurées après broyage chimique et séchage (méthode



						
Liebig PurSoup' Mouliné 10 légumes	La Vie claire Soupe de légumes verts Bio	Knorr Mouliné de légumes variés	Auchan Les Classiques Mouliné légumes variés	Leader price Mouliné de légumes Bio	Maggi Moulinée 9 légumes Saveur à l'ancienne	Casino Mouliné légumes variés
Brique 1l 2 € 0,50 € B + ++ - + ++ ++ + +++ +	Bouteille en verre 74 cl 3,60 € 1,20 € C - -- - ++ - ++ ++ ++ +++ ++	Brique 1l 2,50 € 0,60 € C + ++ - ++ ++ ++ + +++ +	Brique 1l 1€ 0,30 € C - -- - ++ ++ ++ + +++ ++	Brique 1l 1,90 € 0,50 € C - -- - ++ ++ ++ + +++ ++	Sachet déshydraté 84 g 1€ 0,30 € B - + - - - - + - ++ -	Brique 1l 1,20 € 0,30 € C - -- - + ++ ++ + ++ - ++ -
12,5/20	12,5/20	12/20	11,5/20	11,5/20	10,5/20	9,5/20

						
La Vie claire Soupe de potimarron Bio	Saint Eloi (Intermarché) Velouté potiron et crème	U bio Velouté potiron	Liebig PurSoup' Velouté de potiron	Cora Velouté de potiron	Knorr Velouté de potiron à la crème fraîche	Royco Velouté potiron
Bouteille en verre 74 cl 3,70 € 1,20 € C - -- - + ++ ++ + ++ ++	Brique 1l 1,80 € 0,40 € B - -- - + ++ ++ + ++ ++	Brique 1l 2,10 € 0,50 € B - -- - + ++ ++ + ++ ++	Brique 1l 3,20 € 0,80 € B - -- - + ++ ++ + ++ ++	Brique 1l 2,20 € 0,50 € C - -- - + ++ ++ + ++ ++	Brique 50 cl 2,20 € 1,10 € C - -- - + ++ ++ + ++ ++	Sachet déshydraté 65,6 g 1,70 € 0,50 € C - -- - + ++ ++ + ++ ++
12/20	11,5/20	11/20	11/20	10,5/20	10,5/20	8,5/20

de terre : nos analyses n'ont retrouvé dans les produits de ce type ni bétacarotène (ou provitamine A), indispensable à la vision, ni vitamine B6 – pourtant présente dans la pomme de terre –, ni vitamine E, essentielle pour lutter contre le vieillissement cellulaire. Et seule la référence Carrefour contient des traces de vitamine C.

➤ Bon point pour les soupes de légumes variés et celles de potiron : exception faite des versions déshydratées, elles apportent des quantités non négligeables de provitamine A. Ainsi, une portion de Potiron pointe de muscade de Knorr ou de Mouliné du potager bio de Grandeur nature couvrent la moitié des apports journaliers recommandés. Quant à la vitamine B9, particulièrement abondante dans les légumes

verts et, de ce fait, recherchée dans les soupes de légumes variés, elle a été retrouvée dans trois références seulement, dont les deux soupes déshydratées (Knorr et Maggi).

SEL : DES PROGRÈS DEPUIS NOS DERNIÈRES ANALYSES

➤ **Les potages industriels sont souvent accusés** d'être trop salés. Toutefois, nos résultats attestent d'un progrès depuis nos précédentes analyses de soupes (n° 421, novembre 2007) : cette fois-ci, aucune référence n'atteint, ni a fortiori ne dépasse, les 2 g par portion. Les plus mauvaises élèves plafonnent à 1,95 g par portion (Mouliné de légumes variés d'Auchan et Soupe de potimarron de La Vie claire). Satisfait pour la Soupe 7 légumes de Marcel Bio, qui se limite

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Trois familles de soupes ont été analysées : des moulinés de légumes variés, des soupes de potiron et des veloutés poireaux-pommes de terre. Nous avons recherché et mesuré :

- **un large spectre de pesticides** (par chromatographie gazeuse ou liquide, couplée à de la spectrométrie de masse) ;
- **différents composants nutritionnels**.

La teneur en fibres, en bêta-carotène et en vitamine C a été mesurée sur toutes les soupes ; celle en vitamines B6 et E a été déterminée pour les veloutés poireaux-pommes de terre, et celle en vitamine B9, pour les moulinés de légumes. Nous avons aussi mené une lecture documentée des listes d'ingrédients et calculé le Nutri-Score d'après les tables nutritionnelles affichées sur les emballages.

➤ Les résultats de notre essai

Poireaux et pommes de terre

- +++ 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.

	Liebig Velouté de poireaux, pommes de terre	Top budget (Intermarché) Velouté poireaux, pommes de terre	Liebig Velouté de poireaux et pommes de terre	Régal'Soupe Marque Repère (E.Leclerc) Velouté de poireaux et pommes de terre	Maggi Velouté de poireaux, pommes de terre ⁽²⁾	Knorr Velouté de poireaux, pommes de terre
• Signe de qualité	-	-	-	-	-	-
• Contenant	Bouteille en plastique	Brique	Brique	Brique	Sachet déshydraté	Brique
• Conditionnement	75 cl	1l	1l	1l	63 g	1l
• Prix indicatif	2,30 €	1€	1,80 €	0,90 €	1€	2,10 €
• Prix indicatif d'une portion	0,80 €	0,20 €	0,50 €	0,20 €	0,30 €	0,50 €
• Nutri-Score calculé	B	C	C	C	B	C
Nutrition (50 %)	+	-	-	-	-	-
• Fibres (g/100 g) ⁽¹⁾	-	-	+	-	-	-
• Vitamines	-	-	-	-	-	-
• Sel (g/100 g)	+	+	+	+	+	+
Composition (30 %)	+++	+	+	-	-	-
• Ingrédients	+++	-	-	-	-	-
• Additifs	+++	+++	+++	+	-	+++
Pesticides (20 %)	+	+++	+	+++	+++	+
NOTE GLOBALE (100 %)	11,5/20	11/20	10/20	10/20	9/20	8,5/20

(1) Calcul effectué à partir des quantités de matières minérales et de protéines mesurées après broyage chimique et séchage (méthode AOAC 985.29). (2) le fabricant nous indique la fin de la production de cette soupe.

à 1 g par portion. Pour rappel, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) recommande de ne pas dépasser 5 g quotidiens.

➤ **Nous avons jugé la composition des vingt-huit soupes** sur plusieurs critères, à commencer par la proportion des différents légumes utilisés. Peu coûteuse, la pomme de terre est présente en quantité souvent – trop – importante dans les potages de légumes variés comme dans les recettes poireaux-pommes de terre. Ainsi, la Moulinée 9 légumes de Maggi affiche 66 % de légumes... dont les deux tiers de pommes de terre ! Alors que la référence Marcel Bio présente seulement 6 % de tubercules et 50 % d'autres légumes.

	Carrefour Velouté aux poireaux & aux pommes de terre		Royco Velouté poireaux
Brique	Sachet déshydraté		
1 l	54 g		
1 €	1 €		
0,20 €	0,30 €		
C	C		
–	–		
–	–		
–	–		
+	+		
+	–		
–	–		
+++	–		
–	+		
8,5/20	7,5/20		

STOCK

Le velouté en bouteille de Liebig a le bon goût de favoriser les poireaux, contrairement aux autres références de cette famille. Les soupes au potiron sont plus uniformes, avec en moyenne 30 % de potiron.

POIREAUX, POMMES DE TERRE : PAS SI VERTUEUX !

➤ **En plus des légumes, de l'eau et du sel**, divers ingrédients peuvent intervenir dans la formulation. Les plus courants sont des épaississants, tels que des amidons, et autres texturants, souvent à base de protéines de lait. On trouve aussi des arômes naturels ou de synthèse.

➤ **En outre, la plupart des soupes** contiennent des matières grasses : il s'agit souvent d'huile de tournesol ou de crème fraîche. Dans les deux soupes déshydratées Royco, on trouve de l'huile de palme. Sa présence a été pénalisée dans la notation, tout comme l'ajout de sucres.

➤ **Nous avons octroyé la moyenne aux soupes** contenant moins de trois ingrédients marqueurs d'ultra-transformation (texturants et arômes) et un additif maximum. Les soupes poireaux-pommes de terre apparaissent les moins ver-

À retenir

- L'intérêt nutritionnel des soupes industrielles est mitigé : elles ont souvent une faible teneur en fibres, et l'apport en vitamines est très inégal. Les potages déshydratés ne sont pas systématiquement les pires.
- Des efforts ont été faits par les fabricants pour réduire le taux de sel.
- Côté formulation, la proportion des légumes varie beaucoup, mais la majorité des produits (conventionnels et bio) contiennent des épaississants et des arômes.

tueuses, sauf celle en bouteille de Liebig : elles comptent quatre à six ingrédients marqueurs d'ultra-transformation et un ou deux additifs (acidifiant, antioxydant, émulsifiant...).

DE BONS RÉSULTATS SUR LES PESTICIDES

➤ **La plupart de nos soupes** sont exemptes de résidus, en particulier les références bio. Cela étant, cinq pesticides différents ont été retrouvés sur l'ensemble du panel ; deux références contenant deux résidus dont un perturbateur endocrinien possible ont été, pour cette raison, jugées "très insuffisantes".

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieur : ANTOINE HAENTJENS

UNE COMPOSITION ACCEPTABLE

Le choix de 60

Grandeur nature - Mouliné du potager bio - 13,5/20

Bio Cambrésis - Potage potimarron aux éclats de châtaigne toastés - 13,5/20

Liebig - Velouté de poireaux, pommes de terre - 11,5/20

Ces trois soupes ont en commun d'avoir une composition plutôt vertueuse et une proportion de légumes correcte. En outre, elles contiennent moins de 1,7 g de sel par portion. Dommage que la teneur en fibres et en vitamines ne soit pas optimale, en particulier pour le velouté de poireaux et pommes de terre. Il figure comme choix, à défaut d'une référence plus satisfaisante.

Impossible d'échapper à la déferlante des applications alimentaires... Armés de leurs smartphones et avides de transparence, les consommateurs veulent

À la réflexion

désormais tout savoir de ce qu'ils mangent. Quitte à rejeter, parfois injustement, des aliments familiers. La révolution de notre assiette est-elle en route ?

Manger à l'ère des applis

Il y a encore deux ou trois ans, la corvée des courses se faisait généralement en "mode automatique". Faute de temps et surtout de connaissances nécessaires, nombre d'entre nous ne déchiffraient ni la liste des ingrédients, ni les données nutritionnelles figurant sur les emballages – obligatoires en vertu du règlement européen Inco. En effet, comment savoir si l'épaississant E1442 ou les arômes de telle crème au chocolat sont à éviter ? Qui sait juger l'apport en fibres ou en protéines de ce plat préparé ? Mais à force de crises alimentaires – lasagnes à la viande de cheval, œufs au fipronil, lait infantile contaminé, etc. – et au fil des évolutions numériques, « une mue s'est opérée chez le consommateur, observe Catherine Lejealle, sociologue spécialiste du digital. Il revendique désormais une volonté de reprendre le contrôle sur ce qu'il mange, doublée d'un désir sans précédent de transparence. » Il pose des questions et attend de l'industriel qu'il y réponde.

LES INGRÉDIENTS POUR SÉDUIRE

Conséquence ou cause de cette exigence, la déferlante des applications alimentaires tombe à point nommé. Yuka, l'application à la carotte, caracole en tête avec plus de dix millions d'utilisateurs. Selon une étude réalisée par l'institut de sondage Ifop en septembre 2019, un quart des consommateurs affirment être utilisateurs d'une appli, dont 76 % depuis moins d'un an. Pratiques, gratuites, simples à utiliser et fournissant une réponse immédiate, les applis ont tous les ingrédients pour séduire jeunes et moins jeunes. « Scanner les pro-

ducts que l'on a l'habitude d'acheter a un effet un peu magique, celui de découvrir en une seconde tout ce que nous cacherait les fabricants, note Éric Birlouez, sociologue de l'alimentation. Le contre-effet est d'attiser, parfois à outrance, la méfiance des consommateurs. »

PAS FACILE D'ARBITRER !

C'est en particulier le cas si les aliments familiers sortent "rouge": « Chez certaines personnes, cette vision un peu manichéenne des applis génère de l'inquiétude, au point de les mener à l'orthorexie, c'est-à-dire à une obsession de manger sainement », reprend le sociologue. De plus, la multitude d'applis et leurs résultats parfois contradictoires sur un même produit peuvent rendre perplexe : une compote sans sucres ajoutés classée "A" par le Nutri-Score, donc de très bonne qua-

lité nutritionnelle, affiche un "4" (le plus mauvais score) dans la classification Nova en tant qu'aliment ultra-transformé.

D'où l'importance de relativiser les résultats de Yuka et consorts : les fondateurs appliquent le principe de précaution et pointent comme



La vision des applis un peu manichéenne génère de l'inquiétude.





Elles ne donnent pas toutes les clés pour mieux manger.

à risque des composants dont la dangerosité n'est pas – toujours – définitivement prouvée. « Ces outils prônant la transparence ne se l'appliquent pas forcément à eux-mêmes, souligne Sandrine Raffin, présidente de l'agence de conseil LinkUp Factory. Ainsi, on ne connaît pas les sources précises qui leur servent à classer les additifs, ni sur quelle base Yuka, par exemple, donne 10 % de sa note au caractère bio ou pas de l'aliment. »

SE NOURRIR : UNE ACTIVITÉ COMPLEXE

Autre biais, l'absence de mise à distance des résultats. L'utilisateur ne tient pas compte de sa nature et de ses besoins... Il "s'oublie" alors que les applis donnent l'impression de reprendre le contrôle. On ne tient pas compte non plus de la quantité des aliments. Leurs notes sont attribuées pour 100 grammes ; il faut évidemment les adapter aux quantités réellement ingérées. Une portion de matière grasse - beurre ou huile - tournant autour de 10 grammes, elle ne mérite pas d'être bannie de nos assiettes. Et ce, d'autant moins si nous n'avons aucun problème de surpoids ou de cholestérol sanguin.

Autrement dit, ces applis aident au choix mais ne donnent pas toutes les clés pour mieux manger. À suivre aveuglément leurs verdicts, on risque également d'oublier la complexité de ce qui fait nos repas. « Manger ne se résume pas à l'aspect nutritionnel des aliments, il y a le goût, la dimension sociale et humaine, soit tout l'immatériel », rappelle Éric Birlouez. Sans compter avec les saisons, le local, le frais et autres critères non scientifiques qui sont généralement absents des algorithmes de notation.

L'ère des applis modifie-t-elle notre comportement face à l'alimentation ? Trop tôt pour le savoir. Les experts s'accordent toutefois sur un premier constat positif : leur usage pousse les industriels à améliorer leurs recettes, et donc, leurs notes. Autre avantage : face à un produit mal noté, le réflexe est de le troquer contre son équivalent d'une autre marque, plus "virtueux". « On reste toutefois dans le périmètre des produits industriels transformés, regrette Catherine Lejealle. Cela fait le jeu des distributeurs et des industriels, mais n'incite pas le consommateur à changer plus radicalement de mode alimentaire. » Le temps nous manque pour révolutionner notre assiette. Espérons qu'à terme, scanner les produits soit aussi efficace pour nous faire retrouver le chemin d'aliments bruts, qu'ils soient frais, surgelés ou appétisés. La meilleure façon de se mettre à l'abri de notations négatives et anxiogènes. • PATRICIA CHAIROPOULOS

Prenez votre consommation en main

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



LE MENSUEL

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



LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

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



IMPÔTS



PRÉLEVEMENT



LE HORS-SÉRIE SPÉCIAL IMPÔTS

L'ACCÈS AUX SERVICES

NUMÉRIQUES DE «60»

(Ordinateur, tablette et smartphone)

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

LE SERVICE « 60 RÉPOND »

Service téléphonique d'information juridique.

Nos experts répondent en direct à toutes vos questions.



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

BULLETIN D'ABONNEMENT

555

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

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

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

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

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 30/05/2020. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1^{er} numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs au 18, rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case (Délais de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone

Email _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

Cycle menstruel Une appli n'est pas un outil de contraception !

Pratique

Les jeunes femmes en quête d'une contraception sans hormones se tournent vers des logiciels de suivi des règles. Ces applis ne brillent pas par leur efficacité. Le seul conseil qui vaille : les considérer juste comme une aide...

Lorsqu'elle a souhaité changer de moyen de contraception, Elsa, 30 ans, a décidé avec son compagnon d'avoir recours à l'application Flo. « Je voulais arrêter les hormones, savoir quand j'aurais mes règles et quand il fallait me protéger. » Initialement développés pour favoriser la conception d'un enfant, les logiciels de suivi de menstruation comme Clue, Flo, Maya, Natural Cycles ou Suivi des règles & Ovulation sont parfois utilisés dans le but inverse. Pendant les jours de fertilité indiqués, c'est l'abstinence ou le port de préservatif.

LES BONNES APPLIS ET LES AUTRES

Mais les algorithmes sont-ils fiables ? Les applications Clue, Flo, Maya ou encore Suivi des règles & Ovulation déterminent la période de fertilité à partir de la date des dernières règles

et de la durée du cycle. Soit la version numérique de la méthode Ogino. Or celle-ci n'est efficace qu'à 75 %, selon Santé publique France. L'algorithme fait-il mieux qu'un calendrier papier ? À défaut d'études sur le sujet, des scientifiques allemands ont comparé les dates effectives d'ovulation de femmes avec les prévisions de Clue, Flo et Maya, pour en conclure, dans une étude parue en 2018*, qu'elles sont souvent incorrectes. Les résultats sont, en revanche, très bons pour OvuView et Lady Cycle. Des applications plus confidentielles, qui associent la méthode de la température corporelle à l'auto-observation de la glaire cervicale et du col de l'utérus. Cette technique

dite de symptothermie serait efficace, théoriquement, à 98 % selon Santé publique France.

24 À 48 HEURES APRÈS L'OVULATION...

Enfin, suivre quotidiennement sa température corporelle, comme le propose Natural Cycles, n'est pas une technique fiable. « C'est une très mauvaise méthode de contraception, analyse le Pr Michaël Grynberg, médecin de la reproduction. La température varie entre 24 et 48 heures après l'ovulation, et fournit donc une information *a posteriori*. » Quel que soit le logiciel choisi, « cela reste des probabilités, résume-t-il. Ces applications peuvent être une aide, mais les utiliser comme seul moyen de contraception ne garantit en rien le fait de ne pas tomber enceinte ». •

NINA SCHRETR

La postérité de données très intimes

Les logiciels de suivi menstruel récoltent des données pour le moins... intimes. Non seulement l'utilisatrice fournit la date de ses règles ou sa température, mais elle peut aussi communiquer ses humeurs et symptômes, des informations sur ses rapports sexuels, etc. La confidentialité n'est pourtant pas toujours de rigueur ! En septembre, l'ONG Privacy International révélait que les applications MIA Fem et Maya transmettaient à Facebook des données sur leurs utilisatrices.



*Alexander Freis,
Plausibility of menstrual cycle apps claiming to support conception,
Frontiers in Public Health, 2018.

Prévention Contre les papillomavirus, un vaccin controversé

Enquête

Utile ou pas ? Efficace ou non ? Le vaccin contre les papillomavirus humains ou HPV pose de nombreuses questions, quant à ses bénéfices et ses risques. Voici des éléments objectifs pour mieux comprendre les enjeux.

Faire ou ne pas faire vacciner son enfant ? La question tracasse les parents lorsque leur fille arrive à l'âge où le vaccin contre les papillomavirus humains (HPV) est recommandé (de 11 à 14 ans). À l'heure où une extension aux garçons est débattue, que sait-on de ce vaccin ? Éléments de réponse pour faire un choix éclairé.

À quoi sert le vaccin anti-HPV ?

La vaccination prévient les infections causées par certains HPV. Très fréquentes, ces infections régressent naturellement dans la plupart des cas. Mais il arrive que certaines persistent et causent des verrues génitales ou évoluent vers des lésions précancéreuses qui peuvent, sans prise en charge, muer en cancers. Des HPV sont retrouvés dans près de 100 % des cancers du col de l'utérus, et sont aussi impliqués dans des cancers du vagin et de la vulve, de l'anus, du pénis et de la gorge. Chaque année, en France, on recense quelque 100 000 diagnostics de verrues génitales, près de 30 000 lésions précancéreuses du col de l'utérus. En 2018, 2920 nouveaux cas de cancer du col de l'utérus ont été détectés et 1 117 décès.

La vaccination empêche-t-elle les infections à HPV ?

Oui... s'il s'agit d'une souche de HPV contenue dans le vaccin. Il existe plus de 150 types de HPV. Parmi eux, 13 sont oncogènes, favorisant la survenue d'un cancer. Les vaccins protègent contre les HPV impliqués dans 70 % à 90 % des cancers du col de l'utérus.

Le vaccin est-il efficace contre le cancer du col de l'utérus ?

Il est trop tôt pour le dire. La vaccination permet de diminuer le risque

d'infections persistantes et de lésions précancéreuses, donc d'éviter les conisations (ablation d'une partie du col). Mais les données n'indiquent pas encore d'efficacité sur les cancers invasifs : le délai moyen entre

la première infection et l'apparition d'un cancer du col de l'utérus est d'une trentaine d'années. Or les premières vaccinations ont eu lieu en 2007. « Il y

a une probabilité, mais, en 2019, pas de preuves que le nombre de cancers va diminuer », souligne Bruno Toussaint, directeur de la rédaction de la revue

Les premières vaccinations ont eu lieu en 2007.

Le vaccin en pratique

Nom	Papillomavirus (HPV) contre lesquels il immunise	Prix*
• Cervarix (GSK)	HPV 16 et 18	110,34 €
• Gardasil (MSD Vaccins)	HPV 6, 11, 16, 18	109,65 €
• Gardasil 9 (MSD Vaccins)	HPV 6, 11, 16, 18, 31, 33, 45, 52, 58	136,70 €

* Honoraires de dispensation inclus

Ces vaccins sont pris en charge par l'Assurance maladie à 65 % pour les jeunes filles âgées de 11 ans à 14 ans (deux doses) et en rattrapage jusqu'à l'âge de 19 ans (trois doses), et pour les hommes ayant des rapports sexuels avec d'autres hommes jusqu'à 26 ans (trois doses). Le vaccin est plus efficace si la personne n'a pas encore été exposée aux HPV, donc au tout début de sa vie sexuelle. La vaccination doit se poursuivre avec le même vaccin.



indépendante Prescrire. Une incertitude qui pose question : « On vaccine sur la foi d'un espoir », dit Claudina Michal-Teitelbaum, médecin généraliste, signataire d'un appel à moratoire sur la vaccination anti-HPV.

La vaccination dispense-t-elle du dépistage du cancer de l'utérus ?

Non. Ce sont deux mesures de prévention complémentaires. La vaccination limite le risque d'infection, le dépistage détecte les lésions pré-cancéreuses pour qu'elles soient traitées avant d'évoluer en cancer invasif. Jusqu'à présent, ce dépistage était recommandé, mais restait un acte volontaire, non organisé. Il a été généralisé cet automne (par frottis entre 25 et 29 ans et test HPV au-delà). « Le nombre de décès liés au cancer du col de l'utérus a été divisé pratiquement par deux entre 1980 et 2018, constate Armel Sevestre, médecin généraliste, également signataire de l'appel au moratoire. Or, le vaccin

n'y est pour rien, cette importante baisse ayant eu lieu avant la mise en place de la vaccination. La logique aurait voulu que l'on priorise le dépistage organisé du cancer du col, auquel on doit sûrement le recul de la maladie », poursuit-il, s'interrogeant sur la nécessité du vaccin en termes de santé publique et sur son coût élevé.

Quels sont les risques pour une fille, en ne se faisant pas vacciner ?

« Le risque est de développer des lésions pré-cancéreuses, de subir une ablation du col et de souffrir de problèmes lors de la grossesse », indique Jean-Louis Koeck, médecin biologiste au CHU de Bordeaux et fondateur du site mesvaccins.net. En 2016, 35 000 femmes ont été traitées pour des lésions pré-cancéreuses du col de l'utérus, 50 % avaient moins de 39 ans. « C'est peut-être prendre le risque de ne pas utiliser un moyen parmi d'autres de faire dimi-

nuer le risque de cancer du col de l'utérus », dit Bruno Toussaint de la revue Prescrire.

Pourquoi étendre la vaccination aux garçons de 11 à 14 ans ?

Les hommes peuvent développer des verrues génitales et des cancers induits par les HPV – 1 753 cas de cancers leur ont été attribués en 2015 – et transmettre le virus à leurs partenaires. Suite aux recommandations de l'Organisation mondiale de la santé, la Haute autorité de santé réfléchit à étendre la vaccination. Cela permettrait de « renforcer le phénomène d'immunité de groupe, les garçons vaccinés se protégeant et protégeant indirectement les filles », assurent les 50 académies et organisations médicales signataires d'un appel en sa faveur. L'Allemagne, la Suède, la Suisse, l'Italie, etc. la recommandent. Mais l'Espagne, la Belgique et la France hésitent.

Le vaccin provoque-t-il des effets indésirables ?

Les études tendent à montrer sa sécurité mais des points restent en suspens. En 2015, une étude de l'Agence

nationale de sécurité du médicament (ANSM) pointait un sur-risque de syndrome de Guillain-Barré (1 à 2 cas pour 100 000 vaccinées) – minimisé, par la suite, par des

études internationales. En France, plusieurs jeunes femmes attribuent au vaccin la maladie auto-immune qu'elles ont développée peu après la piqûre. Elles ont porté plainte. Enfin, les effets des adjuvants aluminiques interrogent... et les études n'apportent pas de réponse, le vaccin étant comparé à d'autres contenant le même type d'adjuvants, empêchant de faire apparaître un éventuel impact. Là encore, le manque de recul fait planer l'incertitude. •

CLOTILDE CADU

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR ADRIAN DE SAN ISIDORO, BENJAMIN DOURIEZ, FANNY GUIBERT, FLORENT POMMIER



27 %

des déchets d'emballages en plastique ont été recyclés en 2017

en France, un des pires taux en Europe, selon l'institut Eurostat. Le pays est loin de la moyenne européenne (42%). Le plastique non recyclé est incinéré, mis en décharge ou exporté sans certitude qu'il soit réutilisé.

Question de droit ?



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

Je dois annuler ma réservation pour un studio au ski. Le propriétaire peut-il m'obliger à payer quelque chose ?

OUI ET NON. Reportez-vous aux conditions de location. À défaut de précision, l'avance est réputée correspondre à des arrhes. Dans ce cas, le propriétaire peut la conserver à titre de dédommagement pour l'annulation de la réservation. Si vous avez versé un acompte, c'est plus ennuieux : le loueur le conserve, et vous êtes tenu de lui régler la totalité de la somme due, sauf annulation pour cas de force majeure (décès d'un proche, accident...). Vous pouvez aussi tenter de négocier, surtout si le propriétaire parvient à relouer le logement. À noter : certains sites, comme Airbnb, prévoient des conditions moins strictes. En annulant assez tôt, vous récupérez, selon les cas, tout ou partie du montant de votre réservation. •

Norton : chère reconduction automatique

Deux tarifs différents pour un même service. « Si un utilisateur renouvelle automatiquement son abonnement à l'antivirus Norton, il paye 69,99 € par an, mais si cette option n'est pas cochée, le même service est facturé 60 € », constate un internaute étonné. Contactée, la marque confirme cette politique commerciale et se justifie

en distinguant prix standard et offre promotionnelle. En clair, demander manuellement le renouvellement de son abonnement permet de profiter de conditions financières avantageuses, alors qu'en cas de reconduction tacite, le plein tarif est appliqué. La fidélité aveugle à Norton n'est donc pas une bonne affaire ! •

VRAI OU FAUX ?

Les pneus larges sont plus efficaces sur la neige

FAUX. Le Touring club suisse (TCS) l'a vérifié en testant, sur une Golf 7, des pneus hiver de cinq dimensions différentes (de 195/65 R15 à 225/40 R18) et de la même marque. Le modèle de dix-huit pouces, le plus grand, se distingue sur route sèche. Mais les pneus plus petits et plus étroits obtiennent de meilleurs résultats pour la traction et la maniabilité sur chaussée enneigée. Le risque d'aquaplaning est aussi plus faible avec ces derniers qui, comme le rappelle le TCS, l'emportent également en matière de prix, de confort, de bruit et de consommation. De quoi inciter à ne pas céder à la mode des pneumatiques grands et larges. •





Le très cher forfait de réparation de Darty

L'enseigne a lancé Darty Max, un abonnement qui couvre les pannes de tout le gros électroménager de votre foyer. Décryptage.

C'est la nouvelle offre que les vendeurs des magasins Darty et le site Web de l'enseigne vont désormais vous proposer avec insistance. Darty Max est un abonnement « pour réparer et prolonger la durée de vie de vos appareils ». En échange de 9,99 € par mois, l'entreprise promet de prendre en charge les éventuelles pannes de tous vos gros équipements électroménagers.

Une forme d'extension de garantie

Derrière une présentation en phase avec les attentes actuelles sur la durabilité des produits (« Avec Darty Max, favorisons une consommation plus responsable »), il s'agit, en réalité, d'une nouvelle forme d'extension de garantie, un type de contrat d'ordinaire très lucratif pour les enseignes !

Pour le consommateur, s'abonner revient à s'assurer contre les pannes. Au bout d'un an, faute d'avoir eu recours à ce

“service”, il aura versé à Darty la somme non négligeable de 120 € pour rien...

Un nombre d'appareils non limité

L'offre comporte une durée d'engagement minimale de douze mois. Au-delà, la résiliation est possible à tout moment. Le nombre d'appareils couverts n'est pas limité ; les équipements doivent juste être installés à votre domicile et appartenir aux familles de produits concernées*. Mais pour ceux qui n'ont pas été achetés chez Darty, des frais de 59 € sont facturés à la première réparation. Les pannes ne sont tout de même pas pris en charge *ad vitam aeternam*. La couverture s'achève à l'issue de la période de disponibilité des pièces détachées. Celle-ci varie suivant l'appareil mais, dans les faits, elle est le plus souvent comprise entre sept et dix ans. ● B.D.

* Lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, four, table de cuisson, cuisinière, hotte, réfrigérateur, congélateur, cave à vin.

Tablettes tactiles : aidons nos aînés à les apprivoiser

Un iPad ou une Galaxy Tab pour papi et mamie ? Pour que nos aînés découvrent les outils numériques, encore faut-il bien les accompagner. Un guide gratuit de 200 pages propose des exercices destinés à les aider à apprivoiser la tablette, des aide-mémoire détachables ainsi que des pas-à-pas sur le paramétrage à l'usage des proches. Pédagogique, il a été réalisé par l'Institut national de la consommation, éditeur de «60», avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie. ●

→ *Guide de configuration des tablettes classiques pour les personnes âgées et leurs proches aidants*, à télécharger sur inc-conso.fr



Orange en tête, Free en queue

Changement des pages Web plus rapide, débit moyen plus élevé, meilleure qualité des vidéos en streaming... Orange reste le réseau mobile offrant le meilleur niveau de service, selon l'enquête annuelle du régulateur des télécoms, l'Arcep.

Bouygues Telecom est deuxième, devant SFR. Bon dernier, Free Mobile réduit cependant l'écart avec ses concurrents. Plus d'infos sur monreseaumobile.fr. ●





Un site pour inciter à passer à l'électrique

Quelle voiture acheter ? Où la brancher ? Combien de temps faut-il pour la recharger ? Un nouveau site, baptisé je-roule-en-electrique.fr, vise à répondre aux nombreuses questions qu'on se pose sur les véhicules électriques. Il a été lancé par l'Avere-France, association chargée de promouvoir la mobilité électrique, en collaboration avec le ministère de la Transition écologique et solidaire et avec le soutien de partenaires, dont plusieurs constructeurs automobiles.●



Cyclistes, soyez brillants !

La Fédération française des usagers de la bicyclette (FUB), qui incite à « voir et être vu à vélo », poursuit le développement de ses tests de dispositifs d'éclairage. Menés avec le laboratoire des Technologies innovantes de l'IUT de Soissons-Cuffies, les essais intègrent le ressenti de testeurs bénévoles. Si vous voulez acheter des éclairages, consultez les résultats sur fub.fr.●

BIENTÔT EN LIBRAIRIE ?

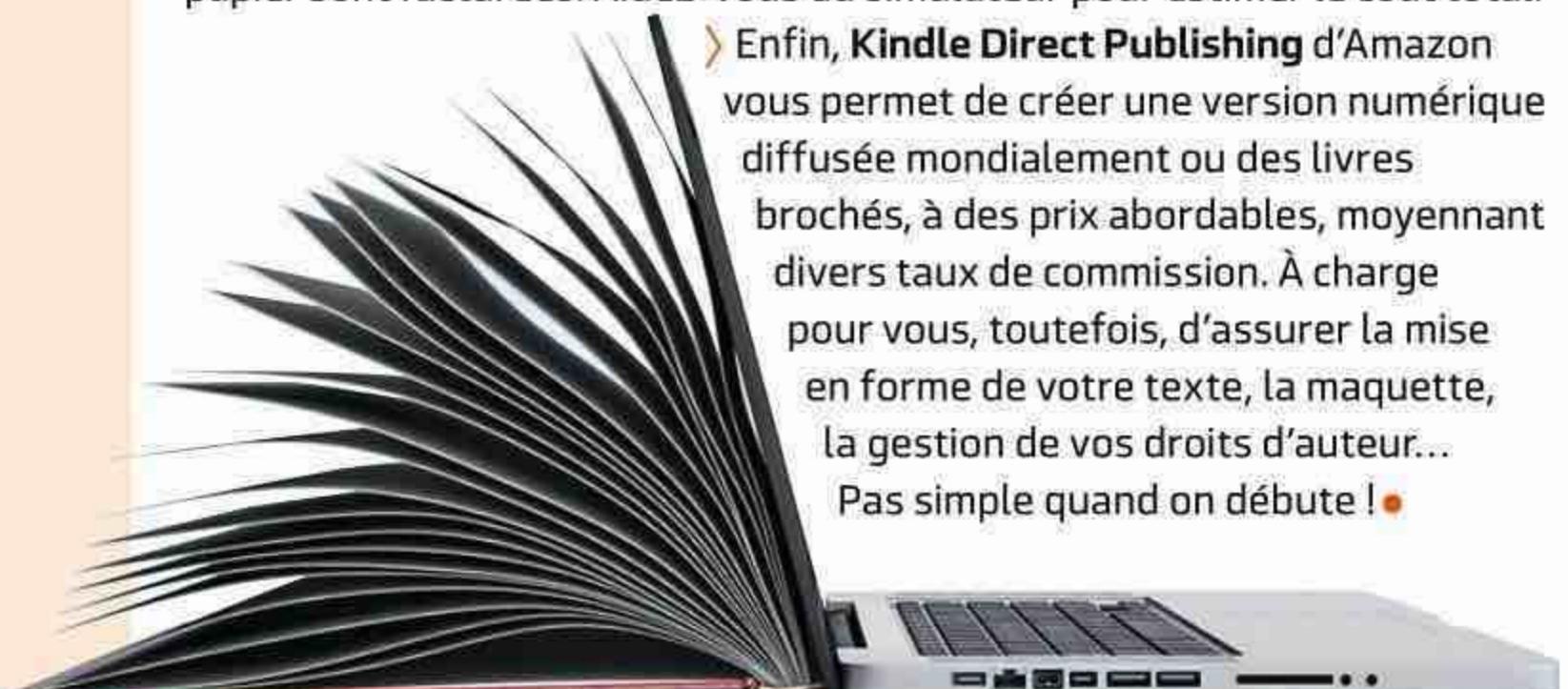
Éditez vous-même votre roman

Grâce au saut technologique accompli dans l'imprimerie, il est possible de fabriquer des livres en petite quantité à moindre coût, à partir d'un fichier numérique. Ce qui ouvre un marché pour les particuliers souhaitant publier un ouvrage. Plusieurs services sont accessibles en France.

➤ **Edilivre** est le plus pratique et populaire. Une fois votre texte vu par un comité de lecture – un vrai plus dans le monde de l'autoédition – la société s'occupe gratuitement de la mise en page, de la publication en ligne et du référencement sur les bases Amazon, Fnac, Dilicom... La correction du texte, les couleurs et les impressions (réalisées en France) sont payantes.

➤ Sur **TheBookEdition.com**, un site géré par une imprimerie du Nord, l'auteur peut mettre en ligne rapidement et gratuitement un ouvrage à partir d'un fichier déjà prêt, mais aucune autre base ne le référencera. La correction, l'élaboration d'une mise en page spécifique et les impressions papier sont facturées. Aidez-vous du simulateur pour estimer le coût total.

➤ Enfin, **Kindle Direct Publishing** d'Amazon vous permet de créer une version numérique diffusée mondialement ou des livres brochés, à des prix abordables, moyennant divers taux de commission. À charge pour vous, toutefois, d'assurer la mise en forme de votre texte, la maquette, la gestion de vos droits d'auteur... Pas simple quand on débute ! ●



Smaaart fait le ménage

Dans notre enquête sur les smartphones reconditionnés (voir n° 551, septembre 2019), nous pointions plusieurs clauses problématiques, voire illégales, dans les garanties proposées par certains revendeurs. À la suite de cette publication, Smaaart a nettoyé son contrat : les clauses limitant à deux le nombre d'interventions du service après-vente et prévoyant que la durée de réparation ne prolongeait pas la durée de garantie sont supprimées.●

AFFAIRE JUGÉE

Arrivée à l'aéroport retardée, salaire compensé



Une perte de salaire consécutive à un retard important à l'arrivée à l'aéroport peut faire l'objet d'une indemnisation spécifique, selon un arrêt rendu le 29 juillet par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE). Celle-ci a condamné une compagnie aérienne à compenser les salaires perdus par deux personnes pour la période comprise entre l'annulation de leur embarquement, faute de places disponibles, et leur atterrissage effectif, cinq jours après... Pour la CJUE, les voyageurs peuvent cumuler ce rattrapage avec l'indemnité forfaitaire prévue par la réglementation européenne en cas de surbooking, d'annulation de vol ou de retard de plus de trois heures (250, 400 ou 600 € par passager selon la longueur du trajet).●



Netflix, Spotify, Deezer... Peut-on partager ses codes d'accès ?

Zoom

De nombreux utilisateurs se connectent à Spotify, Netflix et autres plates-formes de streaming avec le même identifiant et le même mot de passe que leurs proches. Ce qui paraît être un bon plan. En fait, la pratique n'est pas toujours autorisée...

Quelque 6 millions d'abonnés au service de vidéos en flux de Netflix, qui surpassent OCS et MyCanal (Canal+). Plus de 5,5 millions de fidèles pour les offres de musique en streaming – Deezer, Spotify et Apple Music, pour l'essentiel. Les Français consomment de plus en plus de mélodies, de films et de séries en ligne.

PAS SI SIMPLE DE PROUVER LA "FRAUDE"

À force, ces abonnements finissent par représenter un budget important pour les familles... D'où l'habitude de partager identifiants et mots de passe. Au sein du foyer, cette mise en commun est admise. Elle est codifiée par toutes les entreprises, dans le cadre d'offres multiaccès (Deezer Famille, Spotify Famille, forfait Premium de Netflix, etc.) qui permettent de connecter plusieurs appareils simultanément (jusqu'à six sur Deezer), avec des économies à la clé.

Le hic, c'est quand le partage s'étend à des amis, des amis d'amis, des parents éloignés... Les contrats se font alors plus sévères : le transfert des codes d'accès est interdit. Les sanctions peuvent aller jusqu'à la résiliation unilatérale du contrat. Mais il y a un monde entre théorie et pratique. Il n'est pas si simple, pour la société, de prouver la "fraude" de l'abonné. Retracer avec exactitude le parcours de celui-ci reviendrait à espionner ses déplacements, étudier sa situation de famille, relever les adresses IP par lesquelles il surfe, etc.

MIEUX VAUT RESTER DISCRET

Une sanction lourde serait, en outre, contre-productive pour l'image des plates-formes, qui ont encore intérêt à gonfler leurs portefeuilles de clients. Les jeunes désargentés qui échangent leurs mots de passe avec leurs amis sont les consommateurs plus aisés de demain... Une zone

Des petits nouveaux dans la vidéo

Lancé fin 2019 aux États-Unis, le service de streaming vidéo Disney+ arrivera en France en mars, avec un catalogue contenant les films de Disney ainsi que les productions de Pixar, Marvel et National Geographic. L'offre de base pourrait coûter 6 à 7 €. En 2020 aussi, France Télévisions, TF1 et M6 proposeront leur nouveau service nommé Salto. Tout le monde veut sa part d'un gâteau, toujours plus gros...

grise naît donc. Et les abonnés enfreignant les règles risquent, en fait, bien peu. Mais si les utilisateurs font ainsi des économies, n'oublions pas que des auteurs et artistes vivent des droits reversés par les plates-formes. Une chose est sûre : ceux qui partagent leurs codes ont intérêt à rester discrets. Si vous affichez votre identifiant et votre mot de passe sur les réseaux sociaux, il y a peu de chances que l'entreprise laisse faire. ●

FLORENT POMMIER

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

15 associations de consommateurs, régies par la loi de 1901, sont officiellement agréées pour représenter les consommateurs et défendre leurs intérêts. La plupart de leurs structures locales tiennent des permanences pour aider à résoudre les problèmes de consommation. Pour le traitement de vos dossiers, une contribution à la vie de l'association pourra vous être demandée sous forme d'adhésion. Renseignez-vous au préalable. Pour connaître les coordonnées des associations les plus proches de chez vous, interrogez les mouvements nationaux ou le Centre technique régional de la consommation (CTRC) dont vous dépendez. Vous pouvez aussi consulter le site inc-conso.fr, rubrique Associations de consommateurs et trouver celle la plus proche de chez vous.

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

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

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté
2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7,
21068 Dijon cedex.
Dijon : TÉL.: 03 80 74 42 02
E-MAIL: contact@ctrcc-bourgogne.fr
Besançon : TÉL.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrcc.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

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

CENTRE-VAL DE LOIRE

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

CORSE

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

GRAND EST

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

HAUTS-DE-FRANCE

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

INTERNET: www.uroc-hautsdefrance.fr

ÎLE-DE-FRANCE

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

NORMANDIE

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

NOUVELLE AQUITAINE

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

Antenne Aquitaine

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

OCCITANIE

Union des CTRC d'Occitanie
1, avenue Maurice Hauriou, résidence Port Garaud, 31 000 Toulouse.
Toulouse : TÉL.: 05 61 62 37 41
E-MAIL: contact@ctrcc-mp.fr
INTERNET: www.ctrcc-mp.fr
Montpellier : TÉL.: 04 67 65 04 59
E-MAIL: ctrcc@conso-languedocroussillon.org
INTERNET: www.conso-languedocroussillon.org

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur
23, rue du Coq, 130001 Marseille.
TÉL.: 04 91 50 27 94
E-MAIL: contact@ctrcc-paca.org
INTERNET: www.ctrcc-paca.org

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

▶▶▶

Matelas Ne l'achetez pas les yeux fermés !

CENTRE D'ESSAIS
10 *produits
testés*





Sésame pour de bonnes nuits, le matelas est un produit difficile à choisir. Pour vous y aider, nous avons testé le confort et la durabilité de dix modèles des principales marques du marché. Tous ne se valent pas.

Bien sûr, il est toujours conseillé d'essayer plusieurs matelas en magasin avant de se fixer sur un modèle – le confort et le niveau de fermeté ou de souplesse relevant de l'appréciation personnelle. Pour autant, tout n'est pas subjectif : nos essais, qui reposent sur de solides épreuves techniques, sont à même de vous aiguiller dans votre choix. Certains modèles, en effet, sont bien meilleurs que d'autres.

Pour permettre la comparaison, nous avons choisi de tester des matelas annonçant tous un soutien ferme, conjugué à un accueil souple. Il s'agit de matelas pour deux personnes, mesurant 140 x 190 cm pour neuf des dix produits testés. Ce format est le plus vendu en France, malgré une augmentation des ventes des formats 160 x 190 cm (près d'un tiers du chiffre d'affaires, désormais) et même des 180 x 200 cm. Notez que seul le modèle Ikea, dans notre essai, a un format atypique. Ses dimensions sont de 140 x 200 cm, ce qui oblige à s'équiper de toute une panoplie de nouveaux draps...

TROP DE PROMOTIONS SOUVENT ILLUSOIRES

► **Les prix s'échelonnent de 400 à 650 €**, mais il a été bien difficile d'en indiquer dans notre tableau, tant les vendeurs lancent des promotions souvent illusoires pendant une bonne partie de l'année. Deux matelas sur trois sont commercialisés avec des prix barrés (!), selon l'Institut de prospective et d'étude de l'ameublement (IPEA). Pas étonnant que les études d'opinion soulignent la perte de repères des consomma-

teurs français : ils ne savent plus réellement combien coûte un bon matelas... Alors sachez-le, entre 400 et 650 €, il est possible de dormir confortablement ! Comme nous conseillons toujours de remplacer sommier et matelas en même temps (pour que leurs effets se complètent), calculez précisément le prix de l'un et de l'autre avant de vous décider. Attention, de grandes chaînes gonflent artificiellement les prix de l'en-

semble avant d'afficher des réductions qui paraissent énormes !

LES ÉLÉMENTS À VÉRIFIER AVANT D'ACHETER

► **Pour choisir le matelas de vos nuits rêvées**, commencez par examiner quelques critères. D'abord, la matière. Les personnes transpirant la nuit choisiront le latex naturel : il procure intrinsèquement une excellente aération. Méfiez-vous, en revanche, du latex synthétique.

► **La mousse et les ressorts** sont les matériaux de "l'âme" (cœur du matelas) les plus couramment proposés par les fabricants. Les mousses en polyuréthane (PU), dites à haute résilience, sont les plus qualitatives et

GILLES ROLLE/REA/60

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.

	Emma Emma one ⁽¹⁾	Maison de la Literie First	Dunlopillo Le rayonnant
• Prix indicatif	550 €	630 €	600 €
• Dimensions du matelas (en cm)	140 x 190	140 x 190	140 x 190
• Matériau principal du matelas	Mousse PU ⁽²⁾	Mousse PU ⁽²⁾	Mousse latex/ mousse PU ⁽²⁾
• Autres matériaux	Mousse PU ⁽²⁾	Mousse PU ⁽²⁾	Fibre polyester, mousse PU ⁽²⁾ , mélange laine/ soie/cachemire, mousse latex
• Face(s) de couchage	2 (réversible) ⁽³⁾	1	1
Qualité structurelle du matelas (60 %)	++	++	++
• Durabilité	++	++	++
• Maintien de l'épaisseur de la première mousse	++	+++	+++
Confort global (30 %)	++	++	++
• Pour une corpulence faible	++	+++	++
• Pour une corpulence moyenne	++	++	++
• Pour une corpulence forte	+	+	-
Résistance au feu (10 %)	++	+++	+++
• Essai de cigarettes	Non allumage	Non allumage	Non allumage
• Essai de flammes	Non allumage	Non allumage	Non allumage
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	15/20	14,5/20

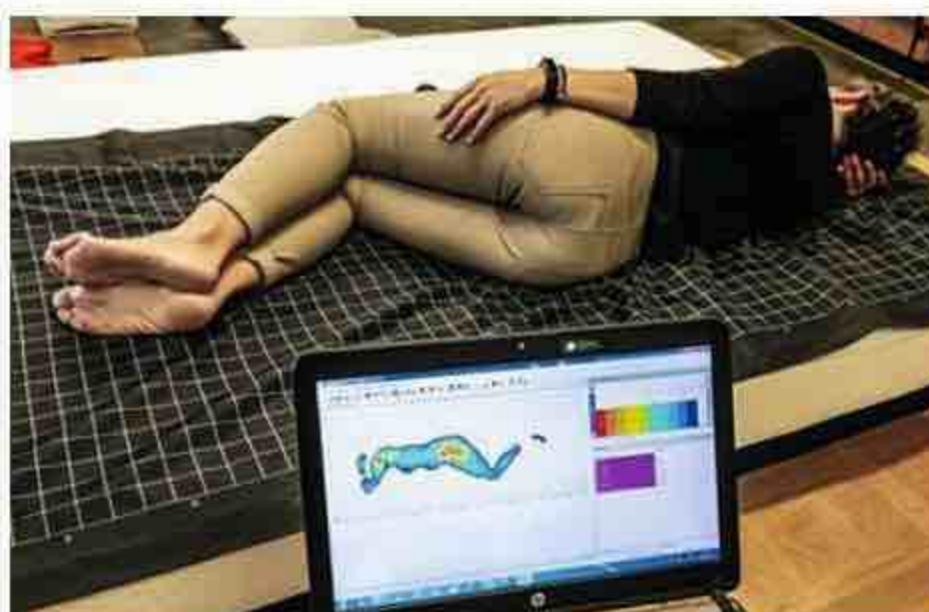
(1) Le fabricant nous indique que ce produit est en fin de commercialisation. (2) PU : polyuréthane. (3) Les deux faces sont identiques.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons, dans un premier temps, relevé les caractéristiques des matelas (composition, matières utilisées, densité).

• Nous avons ensuite mesuré la déformation après compression de chaque élément du matelas, ce qui permet de juger du maintien de la hauteur de la première mousse. Pour l'évaluation de la durabilité du produit (pertes d'épaisseur et de dureté), nous avons simulé le vieillissement avec un rouleau pesant 140 kg pendant 30 000 cycles, puis avec un compresseur imitant un fessier (5 000 cycles).



• Enfin, nous avons mesuré le confort par la répartition des pressions et des poids sur les matelas, en utilisant trois mannequins de corpulence faible (145 cm et 45 kg), moyenne (175 cm et 75 kg) et forte (195 cm et 100 kg).

offrent un bon soutien au corps. Pour un usage quotidien, la densité optimale se situe entre 35 et 50 kg/m³. En dessous de 35 kg/m³, le matelas peut convenir pour un usage ponctuel ou une chambre d'amis, avec des risques de mal de dos plus importants. En principe, plus la densité est forte, meilleur est le confort, et plus le matelas aura une longue durée de vie.

DES RESSORTS ENSACHÉS POUR DORMIR À DEUX

➤ Les ressorts procurent une meilleure ventilation que la mousse. Toutefois, les ressorts basiques ont l'inconvénient de répercuter les mouvements de la personne dormant avec vous. Privilégiez les res-

	Ikea Mausund	Nightitude (Conforama) Délice	Merinos Marinière	Simmons Oxygène 2	Duvivier Défi luxe visco	Epeda Item	Bultex Total protect 2
650 €	650 €	400 €	500 €	570 €	450 à 500 €	400 €	530 €
140 x 200	140 x 200	140 x 190	140 x 190	140 x 190	140 x 190	140 x 190	140 x 190
Latex	Ressorts	Ressorts	Ressorts	Ressorts	Ressorts	Ressorts	Mousse PU ⁽²⁾
Nappage laine	Fibre polyester, mousse profilée, mousse à mémoire de forme	Fibre polyester, mousse PU ⁽²⁾ , mousse à mémoire de forme	Fibre polyester, laine, mousse PU ⁽²⁾	Ouate polyester, nappage soie, mousse à mémoire de forme, mousse PU ⁽²⁾	Laine, mousse PU ⁽²⁾ , coton/fibre polyester	Ouate polyester, mousse PU ⁽²⁾	Ouate polyester, mousse PU ⁽²⁾
2 (réversible) ⁽³⁾	2 (réversible) ⁽³⁾	2 (été/hiver)	1	2 (été/hiver)	2 (été/hiver)	2 (été/hiver)	2 (été/hiver)
(4)	++	++	++	++	++	+	-
+	++	+++	+++	++	++	++	+
++	-	-	-	-	++	-	++
+	++	++	++	+	+	-	-
++	++	++	++	+	+	+	+
+	++	++	+	+	-	-	-
-	-	+	+	-	+	-	++
+	+++	+	+	+++	+++	+	+++
Non allumage	Non allumage	Non allumage	Non allumage	Non allumage	Non allumage	Non allumage	Non allumage
Allumage	Non allumage	Allumage	Allumage	Allumage	Non allumage	Allumage	Allumage
14,5/20	14,5/20	13,5/20	13/20	13/20	10,5/20		8,5/20

(4) Technologie n'intégrant pas de mousse dans le plateau.

sorts "ensachés" (chaque ressort est enfermé dans une pochette de tissu) qui règlent la question.

DE VRAIES FACE ÉTÉ ET FACE HIVER

➤ **Le caractère réversible du matelas** est un autre critère important pour bien choisir. La plupart des modèles testés sont équipés d'une face hiver et d'une face été. La distinction relève parfois d'une simple astuce marketing : la composition des deux plateaux est similaire ou très approchante sur les modèles Merinos et Bultex – une déception ! À l'inverse, Duvivier ajoute un nappage soie sur la face hiver et Epeda une couche de laine. Certains matelas ont l'avantage d'être déhoussables, afin de permettre de laver la housse de protection.

➤ **Difficile d'échapper à la présence de produits biocides** contre les acariens ou les champignons. Leur présence doit être obligatoirement indiquée sur une des étiquettes, avec le nom précis de la substance. C'est un point à vérifier avant l'achat d'un matelas si vous connaissez les substances qui déclenchent chez vous une allergie...

➤ **À l'issue de l'épreuve des rouleaux simulant le vieillissement**, nous avons noté de petites différences de pertes de hauteur de matelas : entre 0,1 mm sur le Nightitude et 2 mm sur l'Epeda. La perte de dureté est bien plus flagrante : entre -0,7 % sur le Nightitude et -21 % sur le Bultex. L'enfoncement du matelas se mesure aussi avec précision : entre 2 et 3 mm pour Emma, Maison de la literie et Ikea (bravo !) ; 9 mm sur le Bultex (honorables) et presque 12 mm sur le Duvivier – qui, cependant, conserve une bonne dureté.

NOS MESURES EN LABORATOIRE

➤ **Les poids plume** sont parfois mal à l'aise sur un matelas ferme à très ferme, car ils ne se sentent pas soutenus. Les personnes en surpoids peuvent, au contraire, se sentir engoncées sur un matelas trop souple ou à mémoire de forme peu ferme.

➤ **Selon nos mesures, les modèles** Bultex, Epeda et Duvivier peuvent faire ressentir de l'inconfort aux personnes les plus légères. Pour ce type de corpulence, privilégiez Emma ou Maison de la literie qui offrent une répartition des pressions plus homo-

À retenir

- **Bonne nouvelle, il n'y a pas de lien entre la matière principale de l'âme du matelas et la résistance du modèle : on peut trouver des matelas performants et résistants dans toutes les matières.**
- **Pour le confort, il faut se fier à ses sensations. Les personnes sujettes à la transpiration se tourneront vers le latex.**
- **Le secteur a tendance à gonfler artificiellement les prix pour afficher des réductions mirobolantes. Surveillez-les pendant quelques semaines avant l'achat pour éviter de vous faire flouer.**

gène sur tout le matelas. Pour le sommeil des personnes de corpulence moyenne, ils sont quatre à sortir du lot : Emma, Maison de la literie, Dunlopillo, Nightitude. Enfin pour les plus corpulents, nous recommandons les matelas Emma, Maison de la literie, Merinos et Duvivier.

➤ **Enfin, nous avons mené des essais de conformité** sur la résistance au feu. L'incorporation de substances chimiques (les retardateurs de flamme) ou le façonnage (des coutures serrées pour limiter la vulnérabilité de l'âme) sont deux méthodes courantes. Au contact d'un mégot de cigarette puis d'une flamme de type allumette, cinq références se sont comportées avec brio (Emma, Maison de la literie, Dunlopillo, Nightitude, Duvivier). Les cinq autres sont vulnérables plus rapidement au contact de la flamme.●

FLORENT POMMIER

Ingénieur : EMMANUEL CHEVALLIER

Le choix de 60

Matelas	Notre note	Caractéristiques
Maison de la literie First	15/20	LE PLUS PERFORMANT. Bon rapport qualité-prix.
Conforama Nightitude Délice	14,5/20	BON RAPPORT QUALITÉ-PRIX.

15/20
Maison de la literie First - 630 €
Ce matelas en mousse a beaucoup d'avantages, notamment sa bonne durabilité. Il s'adapte à toutes les corpulences. L'inconvénient principal est son prix, relativement élevé. Sachez enfin qu'il n'est pas réversible hiver/été.

14,5/20
Conforama Nightitude Délice - 400 €
Pour 400 €, ce modèle à ressorts avec une fine couche de mousse à mémoire de forme est en tête du test de performance, de durabilité, et ce même, si sa première mousse s'affaisse un peu.



ACTUELLEMENT EN KIOSQUE

Notre hors-série n° 201 : « Mal de dos ». Ses causes, les méthodes qui soulagent, les bonnes habitudes, la literie adéquate...



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS



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

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

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

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

• **Ô** Tous les jours à **8h10**

franceinfo:

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



Près de 500
émissions Consomag
à revoir sur le site

www.inc-conso.fr

- **SPORTS D'HIVER,
COMMENT SE PRÉPARER
POUR ÉVITER LES ACCIDENTS**

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

- **RETARD DE LIVRAISON :
LA PROCÉDURE À SUIVRE**

Avec l'Association Force ouvrière
consommateurs (Afoc)
Première diffusion le lundi 13 janvier

- **FAIRE DU SPORT
DANS UNE SALLE DE FITNESS**

Avec l'Association Léo-Lagrange pour
la défense des consommateurs (ALLDC)
Première diffusion le mardi 14 janvier

- **PUIS-JE ME MAINTENIR
DANS LE LOGEMENT LOUÉ PAR
MES PARENTS, SUITE À LEUR DÉCÈS ?**

Avec la Confédération générale
du logement (CGL)
Première diffusion le mercredi 15 janvier

- **COMMENT DÉCRYPTER
LES NOUVEAUX LABELS ALTERNATIFS
ENTRE LE BIO ET LE CONVENTIONNEL**

Avec l'association Consommation,
logement et cadre de vie (CLCV)
Première diffusion le jeudi 16 janvier

- **J'AI ACHETÉ UN ARTICLE DANS UN
MAGASIN. ON NE M'A PAS DONNÉ DE
TICKET DE CAISSE, EST-CE NORMAL ?**

Avec le Conseil national des associations
familiales laïques (Cnafal)
Première diffusion le vendredi 17 janvier

- **LA SÉCURITÉ DES PIÉTONS**

Avec la Confédération nationale
des associations familiales
catholiques (CNAFC)
Première diffusion le lundi 20 janvier

- **L'ENCADREMENT DES LOYERS**

Avec la Confédération nationale
du logement (CNL)
Première diffusion le mardi 21 janvier

- **TRAVAUX DE RÉNOVATION
ÉNERGÉTIQUE : ATTENTION
AU DÉMARCHAGE ET AUX FRAUDES**

Avec la Confédération syndicale
des familles (CSF)
Première diffusion le mercredi 22 janvier

- **MESURER L'EXPOSITION
AUX ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES**

Avec Familles de France
Première diffusion le jeudi 23 janvier



Sites de rencontre Les combines des entremetteurs 2.0

Enquête

Vitrines trop belles pour être vraies, paiements à répétition, désabonnements compliqués, photos de profil loin d'être fidèles... La drague 2.0 peut vite s'avérer frustrante.

Roger vient de vous sourire sur Elite rencontres. » Chaque semaine, Anne-Marie Duclos reçoit sur sa boîte mail des messages d'hommes intéressés par son profil... alors qu'elle a résilié son abonnement. « Du coup, je ne peux plus leur répondre », raconte la professeure de lettres installée dans la Drôme.

GRATUIT ? PASSEZ À LA CAISSE POUR ÉCHANGER...

« Pour discuter avec les inscrits, il faut payer. Il serait plus honnête que la plate-forme n'affiche que les membres capables d'interagir. » Mais dans la galaxie des sites de rencontre, plus la vitrine de célibataires disponibles est grande, plus elle est attractive. Il est donc préférable d'afficher tous les profils inscrits, y compris ceux réduits au silence. De son côté, Roger peut bien composer ses plus beaux quatrains et les envoyer à Anne-Marie : il ne recevra jamais de réponse.

Badoo, Tinder, Adopteunmec : comme Elite rencontres, tous ces sites de drague, qui cumulent des dizaines de millions d'abonnés en France, proposent de créer un compte gratuitement. Mais pour

profiter des différentes fonctionnalités, même les plus basiques, il faut en général sortir sa carte bancaire. Sur Badoo, il est, par exemple, obligatoire de souscrire un abonnement premium facturé 2,09 € la journée, pour découvrir l'identité d'un utilisateur qui vous a envoyé un « like ». Sans cette transaction, il est difficile, voire impossible d'entrer en communication avec lui. Sur Adopteunmec, sans passer à la caisse (29,90 € par mois), on ne peut pas lire les messages reçus. Sur Tinder, payer permet de mettre en avant son profil au détriment des comptes sans abonnement, mécaniquement lésés. En

résumé, sur les sites de rencontre, la frustration est généralement la rançon de la gratuité.

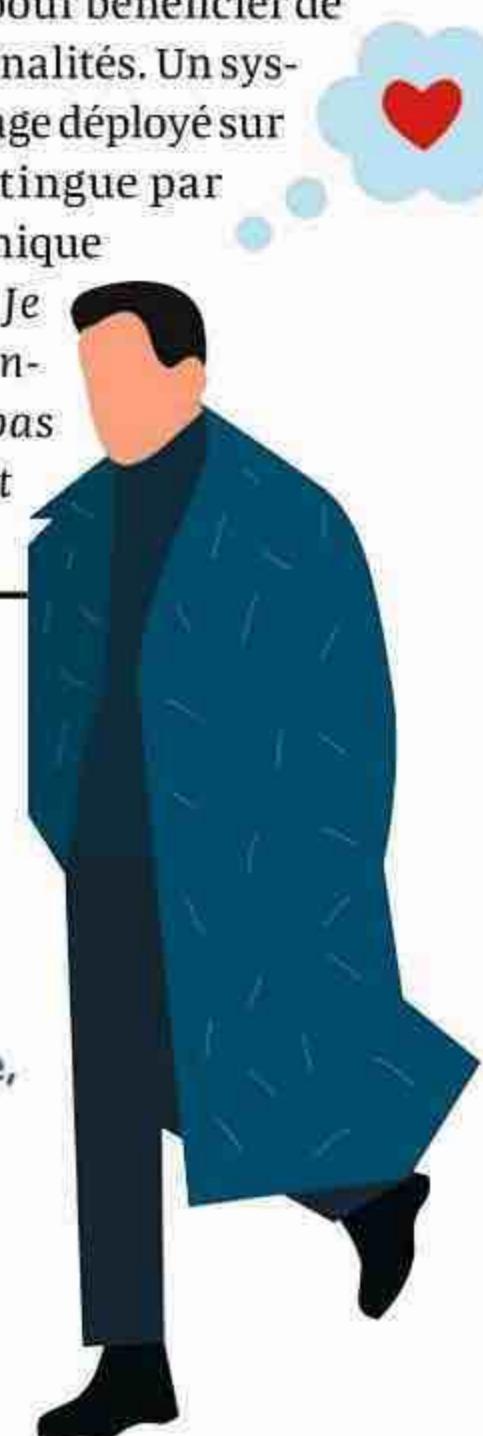
BADOO A DÉPLOYÉ LE DOUBLE PÉAGE

Même avec un abonnement, il faut parfois compléter avec d'autres micropaiements pour bénéficier de toutes les fonctionnalités. Un système de double péage déployé sur Badoo, qui se distingue par un modèle économique très agressif. « Je découvre que l'abonnement ne donne pas un accès complet

« Vous avez un nouveau message »

- **Une poignée de secondes après l'inscription à un site de rencontre, un message apparaît parfois dans la boîte mail du site. Déjà le doux billet d'un admirateur ou d'une utilisatrice ? Un clic fébrile plus loin, le nouvel inscrit réalise qu'il faut passer à la caisse pour pouvoir le lire. Une méthode d'incitation utilisée pour pousser l'internaute à devenir un membre payant.**

- **Problème : après la transaction, il découvre bien souvent, stupéfié, que le message est en réalité un mail de bienvenue envoyé par le site ! Une technique de vente observée, par exemple, sur le site Adopteunmec, qui joue avec les émotions des nouveaux arrivants. Alors gardez votre sang-froid lorsque vous recevez ce genre de sollicitation express.**





au site », témoigne Arnaud Boucher, 47 ans, qui a testé plusieurs plates-formes de rencontre. « Il faut en plus acheter des "crédits". » Ces derniers donnent, entre autres, la possibilité de mettre en valeur sa photo pendant une durée limitée auprès des autres membres. Et de voler la vedette aux simples abonnés, devenus les dindons de la farce. Ou comment inciter les internautes à dépenser plus, en leur proposant une exposition toujours plus importante.

Pour paraître plus attractifs, certains lieux de drague 2.0 n'hésitent pas à additionner le nombre d'inscrits de leurs différentes plates-formes, quitte à manquer de transparence envers les utilisateurs. C'est le cas des sites Vivaflirt, Place des célibataires et Gossy, qui revendentiquent des centaines de milliers d'abonnés et appartiennent au même groupe français, Exanov.

La méthode utilisée est simple : lorsqu'un utilisateur crée un profil sur Vivaflirt, il est diffusé sur les deux

autres. Souvent sans le savoir, un internaute peut alors être contacté par un abonné de Gossy ou Vivaflirt, et vice versa. Les trois sites de l'entreprise sont donc, en réalité, fondus dans une seule et même entité. Une conception que nous avons pu observer, après la création de plusieurs comptes masculins et féminins.

DES PROFILS EXPLOITÉS SUR PLUSIEURS SITES

Ce procédé pose question pour deux raisons : tout d'abord, la diffusion des profils sur l'ensemble du réseau Exanov est mentionnée de manière trop évasive. Il faut en effet parcourir les tout petits caractères en bas des pages d'inscription, ou aller fouiller dans les mentions légales pour identifier la porosité des frontières entre les différentes plates-formes. Mais hormis quelques internautes très scrupuleux, qui les lit ? En l'état, l'accès difficile à la mention explicite des trois sites et l'absence des cases obligatoires à cocher

BON À SAVOIR
Selon une étude Ifop de 2018, un tiers des utilisateurs de Tinder utiliseraient toujours l'application après avoir rencontré un partenaire. Un comportement encouragé par les sites de rencontre, qui continuent à proposer à tous les utilisateurs des profils correspondant à leurs critères. Si ces sollicitations vous ennuient, la solution la plus efficace est de supprimer votre compte.

au moment de l'inscription ne permettent pas de donner un consentement valide au traitement de ses données personnelles, selon la réglementation européenne. Un défaut de clarté regrettable : il est probable que de nombreux utilisateurs ignorent le principe de mutualisation appliqué par Exanov. Et découvrent, par exemple, amers, leur photo de profil diffusée sur les trois sites.

Deuxième problème : cette technique augmente de manière artificielle le nombre d'inscrits, en additionnant pour chaque site la totalité des

membres du réseau. Quand Vivaflirt clame sur sa page d'accueil : « Osez le flirt en ligne avec nos deux millions de membres », il oublie de préciser que ce vivier de célibataires est constitué grâce à la fusion de ses trois sites.

Rappelez-vous : plus la vitrine est belle, plus le site a des chances d'attirer de nouveaux utilisateurs. Une mécanique qu'Exanov a bien comprise en créant un système de vases communicants entre ses trois entités.

FAUTE DE PHOTO DONNÉE, VIVAFLIRT EN CRÉE...

Ce n'est pas tout : sur Vivaflirt, les nouvelles inscrites qui n'ajoutent pas de photo sur leur profil... en reçoivent une floutée attribuée d'office par le site ! Une manière de rendre les comptes plus « sexy », puisque l'ajout d'une photo suscite souvent davantage de réactions, mais cette photo usurpe les caractéristiques physiques de certaines utilisatrices et nourrit la confusion entre émetteurs et destinataires. « Avec le floutage, on peut quand même identifier quelques traits physiques comme la couleur de la peau ou celle des cheveux », témoigne Arnaud Boucher, un ex-abonné ulcéré par ce genre de pratiques. « J'ai donc été très surpris, quand mon interlocutrice, noire sur la photo, était en réalité de type occidental. »

Contacté, le groupe Exanov nous a répondu par l'intermédiaire d'un conseiller juridique, qui assume : « Lorsqu'une personne ne met pas de photo en ligne, sa photo de profil est remplacée par une photo aléatoire floutée de telle manière qu'il est impossible de reconnaître la personne. » Non seulement l'idée d'attribuer une image pour ne pas reconnaître l'utilisatrice paraît saugrenue, mais Exanov n'a pas mesuré la confusion qu'une telle politique pouvait susciter entre les



Éviter les paiements involontaires

- **Sur de nombreux forums, des utilisateurs du site de rencontre Badoo estiment avoir été débités, sans l'avoir voulu, de 129,99 € le montant d'un abonnement « à vie » au service.**

- **Les internautes lient d'abord leur carte bancaire à la plate-forme en enregistrant leurs coordonnées bancaires après un premier achat, dans la plupart des cas.**

Ils cliquent ensuite sur le mauvais bouton, qui valide la transaction. Un mode de règlement tout à fait légal, mais qui surprend de nombreux utilisateurs. Pour ne pas être débité contre sa volonté, mieux vaut ne jamais lier sa carte bancaire à la plate-forme.

- **Souscrire un service de carte bancaire virtuelle, facturé une dizaine d'euros à l'année par les banques**

est la solution la plus radicale. Le principe ? Pour chaque achat, une carte à usage unique abondée d'un montant défini par l'utilisateur est générée. Après l'opération, il est impossible de l'utiliser à nouveau pour toute autre transaction. Un moyen efficace de se prémunir d'un débit malvenu, comme une reconduction non souhaitée ou un paiement surprise.

inscrits. Un visuel identique pour illustrer chaque profil sans photo supprimerait tout malentendu.

MEETIC OU LA GALÈRE DU DÉSABONNEMENT

Autre désagrément notable : les difficultés pour supprimer son compte, ou se désabonner. Gérard Lorentz, ancien utilisateur de Meetic, se souvient : « Lorsque j'ai voulu mettre un terme à mon abonnement, il y a quelques années, dans la partie du site dédiée à cette procédure, j'ai cliqué sur un bouton de « confirmation » qui validait en fait l'annulation à mon désabonnement ! » Après un nouveau débit constaté sur son compte, il réalise qu'il est toujours engagé. « J'ai suivi à nouveau la procédure de désabonnement : le bon bouton se situait en bas de la page... », constate-t-il. Après avoir cliqué, il reçoit un mail confirmant la fin du service. « Si vous souhaitez contester le débit,appelez le service clientèle pour obtenir gain de cause, nous vous rembourserons », assure Morgan Cauvin, chargé de communication dans la société Match group, qui possède Meetic, mais aussi Tinder ou encore Ok Cupid. Le cadre assure, par ailleurs, que l'architecture du site a été repensée et que la procédure de désabonnement est désormais plus

claire. En cas de doute, le mieux est de retourner sur le site 24 heures après la première tentative de désabonnement. Si vous pouvez toujours profiter du service, c'est qu'elle n'a pas été prise en compte. Tant que vous ne recevez pas de message confirmant la fin de l'engagement, restez sur vos gardes. Si les prélèvements persistent malgré votre demande de résiliation, demandez à votre banque la révocation du mandat de prélèvement. Avant de la lancer, demandez des précisions à votre conseiller.

DUR, DUR DE FAIRE DISPARAÎTRE SON PROFIL !

Attention : se désabonner ou désactiver son compte n'est pas synonyme de clôture de profil. Dans le premier cas, vous n'aurez plus accès aux services payants mais serez toujours considéré comme actif. En cas de désactivation, l'activité est suspendue sans que le profil soit effacé de la plate-forme. Selon la politique des sites, votre compte reste ou pas visible auprès des autres membres. À noter qu'une longue période d'inactivité entraîne parfois la suppression du profil. Mais seule la clôture de votre compte est censée garantir l'effacement des données et la disparition durable de votre profil. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO
AVEC LE SERVICE JURIDIQUE

Disponibilité des pièces d'occasion

Les réparateurs ne jouent pas le jeu

CENTRE D'ESSAIS
309 professionnels
testés





Depuis janvier 2017, les réparateurs auto doivent proposer à leurs clients des pièces détachées d'occasion. Notre nouvelle enquête clients mystère montre que l'on est loin du compte. Les consommateurs se voient privés de la possibilité de faire de belles économies.

Une augmentation « exorbitante ». L'association Sécurité et Réparation Automobiles (SRA), qui travaille pour le compte des assureurs, ne mâchait pas ses mots en octobre 2019. Son suivi du prix des pièces détachées faisait apparaître une hausse de 6,3 % sur les douze derniers mois. L'organisation la mettait en rapport avec la variation de l'indice des prix à la consommation : + 1 % sur la même période.

Parmi les éléments qui expliquent cette flambée, SRA pointait l'absence de concurrence sur de nombreuses pièces de carrosserie en France. Les constructeurs auto-



Une hausse du prix des pièces de 6,3 % sur douze mois.



mobiles continuent, en effet, de bénéficier d'un monopole sur les éléments de carrosserie visibles (ailes, capot, pare-brise, feux, rétroviseurs...), sous couvert de protection du design. L'Autorité de la concurrence avait plaidé, en 2012, pour la levée progressive de ce monopole. Elle soulignait qu'il avait disparu dans un grand nombre de pays européens et que cela permettrait de faire baisser le prix des pièces.

FREINS, ROUES ET DIRECTION EXCLUS

► **Après la crise des gilets jaunes**, le gouvernement a fini par reprendre l'idée à son compte. La loi d'orientation des mobilités, adoptée le 19 novembre 2019, prévoit ainsi une ouverture progressive à la concurrence à partir de ce mois de janvier.

► **En attendant de voir quels effets** cette loi aura sur les prix, les consommateurs disposent déjà

d'un moyen de réduire leur facture : opter pour des pièces détachées de réemploi. Tous les réparateurs automobiles sont, en principe, tenus d'en proposer depuis le 1^{er} janvier 2017. Un décret en a dressé la liste : éléments de carrosserie amovibles (pare-choc, ailes...), de garnissage

intérieur (tableau de bord, panneaux de portes...), de sellerie (sièges...), de vitrage non collé et d'optique. Il peut également s'agir d'éléments mécaniques ou électroniques (alternateur, boîte de vitesses, injecteur...), mais avec quatre exceptions : les organes de direction, de freinage, de liaison au sol ainsi que les trains roulants (roues, essieux...).

► **Les réparateurs peuvent se dispenser** de proposer des pièces détachées de réemploi dans plusieurs situations, prévues par la réglementation : lorsque les interventions sont réalisées à titre gratuit, dans le cadre d'une garantie contractuelle ou d'un rappel. Ils conservent aussi une certaine latitude. Ils peuvent ainsi faire valoir que le délai pour obtenir la pièce est trop long, ou refuser d'y recourir s'ils estiment qu'il y a un risque pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

L'ARRÊTÉ VISÉ PAR UN RECOURS

► **Un cadre a donc été posé**, qui devait permettre le développement des pièces issues de l'économie circulaire (PIEC). La communication sur le sujet a toutefois été faible. Le gouvernement a aussi tardé à publier l'arrêté précisant les modalités d'information des consommateurs et les sanctions éventuelles contre les réparateurs. Paru en octobre 2018, l'arrêté a fait l'objet d'un recours déposé par le Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), qui estime que l'on fait peser une obligation trop lourde sur de petites entreprises.

► **Une suspension partielle** a été obtenue par le CNPA, qui reste dans l'attente d'une décision sur le fond. Mais l'obligation faite aux professionnels de proposer des pièces de réemploi est bien en vigueur. Une première enquête, menée en avril 2017, nous avait permis de

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons mené une enquête clients mystère de mi-septembre à mi-octobre 2019.

• **Plus de 300 professionnels** répartis dans toute la France ont été sollicités par téléphone. Notre échantillon comprenait, à parts équivalentes, des concessionnaires et agents de marque, des garagistes avec ou sans

enseigne et des carrossiers avec ou sans enseigne.

• **Trois scénarios ont été préétablis.** Les clients mystère les déroulaient à la recherche d'une pièce pour une voiture précise (Renault Clio III 1.5 DCi, 90 chevaux, année 2012; VW Golf V 1.9 TDI, 105 chevaux, année 2007; Peugeot 207 1.4 HDi, 70 chevaux, année 2010). Le scénario 1 intègre

une pièce mécanique (alternateur). Les scénarios 2 et 3 sont identiques à ceux de 2017 (rétroréviseur gauche, phare droit), ce qui permet des comparaisons.

• **Assurés au tiers**, les clients mystère ne faisaient pas intervenir leur assurance. Ils réalisaient au maximum trois relances pour obtenir les informations.



Scénario 1 Un alternateur pour une Renault Clio III

Nous avions déjà une Clio lors de notre précédente enquête, en 2017, mais nous cherchions alors à remplacer son hayon arrière. Cette fois, pour avoir une pièce mécanique dans notre étude, nous sommes partis en quête d'un alternateur. Notre voiture était précisément une Clio III âgée de sept ans, un modèle courant dans sa version 1.5 DCi, 90 chevaux. Les réparateurs ont été nombreux (68 %) à nous proposer un alternateur en "échange standard" (autrement dit reconditionné) : sept sur dix nous ont spontanément orientés vers cette solution. Elle permet de faire des économies, une cinquantaine d'euros environ, et l'écart se maintient si l'on inclut la main-d'œuvre. Seuls 2 % des professionnels nous ont spontanément



PRIX NEUF
532 €
(Fourchette de prix de 360 à 877 €)

PRIX EN ÉCHANGE STANDARD
485 €
(Fourchette de prix de 290 à 691 €)

PROPOSITION D'UNE PIÈCE DE RÉEMPLOI (échange standard inclus)



proposé de l'occasion. Nous avons insisté en faisant une relance spécifique ; le taux a alors augmenté de manière importante. L'alternateur d'occasion existe donc bien et son prix est plus avantageux que celui de l'échange standard : 161 €, en moyenne.●

constater qu'elle était mal respectée. Nous avons donc lancé une nouvelle étude clients mystère, l'automne dernier. Disons-le tout net : le bilan est mauvais. Moins d'un réparateur sur dix propose spontanément un rétroviseur ou un phare d'occasion lorsqu'on le sollicite.

OCCASION OU ÉCHANGE STANDARD ?

➤ **Après relance et demande d'une pièce spécifique d'occasion**, un professionnel sur trois obtempère. Autre statistique affligeante : un réparateur sur dix refuse de poser autre chose que du neuf, ce qui est donc en totale infraction avec la législation.

➤ **La déception est forte**, mais l'étude n'en fournit pas moins de nombreuses informations utiles pour les consommateurs.

➤ **Le premier scénario de notre test** (voir ci-dessus), par exemple, attire l'attention sur les pièces en "échange standard". On distingue, en effet, deux catégories de PIEC : d'un côté les pièces d'occasion, vendues telles quelles après vérification de leur état ; de l'autre, celles en échange standard, qui sont remises à neuf selon les spécifications des fabricants. Notre scénario montre que cette seconde solution est répandue, 68 % des réparateurs nous l'ayant spontanément proposée

➤ **Un réparateur sur dix refuse de poser autre chose que du neuf.**

pour l'alternateur de la Clio III. D'autres éléments sont également disponibles de façon courante en échange standard, comme des injecteurs, des démarreurs ou encore des boîtes de vitesses, des turbos ou des moteurs. C'est bon à savoir.

➤ **Notre enquête confirme aussi l'intérêt financier** de recourir à des pièces de réemploi. Elles se révèlent deux à trois fois moins chères que les neuves. En pratique, il faut y ajouter les prix de la main-d'œuvre et, éventuellement, de la peinture (ce qui peut réduire le bénéfice de l'occasion). Ceux-ci sont, dans

nos scénarios, identiques pour le neuf et l'occasion ; cette dernière conserve donc un bel avantage. Attention toutefois, dans nos deux études, nous avons recueilli des prix parfois plus élevés en occasion qu'en neuf (voici contre le cas du rétroviseur d'une Golf). La bonne affaire n'est donc pas garantie.

LES AGENTS DES MARQUES EN POLE POSITION

➤ **Cela vaut la peine d'insister** pour avoir de l'occasion : c'est l'un des autres enseignements de notre enquête. Pour le phare et le rétroviseur, les propositions spontanées

Les garages sans enseigne semblent le plus à la peine.

ont été très rares. Mais lorsque nos clients mystère ont relancé le réparateur en réclamant des pièces d'occasion, les scores se sont améliorés.

Au total, environ 35 % des professionnels leur ont fait alors une proposition. Un chiffre certes insuffisant, mais qui prouve qu'il est possible de parvenir à ses fins.

➤ **Quels sont les réparateurs les mieux disposés** à l'égard des pièces de réemploi ? Notre enquête apporte, là encore, des renseignements. Les agents des marques se révèlent les plus enclins à proposer un alternateur en échange standard ou d'occasion. Ils ne démeritent

pas non plus concernant les phares et les rétroviseurs d'occasion. Le bilan est donc globalement encourageant pour ce réseau.

➤ **À l'inverse, les concessionnaires** restent, comme on pouvait s'y attendre, orientés vers le neuf. Quant aux carrossiers, ils n'étaient pas sollicités pour l'alternateur, mais ils se révèlent un peu meilleurs que les garages pour le phare et le rétroviseur. Ce sont les garages sans enseigne qui semblent le plus à la peine.

➤ **Dans les motifs de refus**, on note des différences entre le premier scénario et les deux autres. Pour l'alternateur d'occasion, les professionnels mettent principalement en avant

Scénario 2

Un phare droit pour une Peugeot 207 1.4 HDi

Les Peugeot 207 de 2010 en version 1.4 HDi, 70 chevaux, sont nombreuses. Leur phare droit est souvent en meilleur état que le gauche (on percute plus à gauche), donc plus facile à trouver d'occasion. Ne comptez pourtant pas sur les réparateurs pour vous orienter vers cette solution. Moins d'un sur dix l'a fait spontanément. Après relance, en demandant spécifiquement de l'occasion, la situation s'améliore et passe au total à plus de trois sur dix. Mais on voit bien qu'on est toujours très loin du compte. Dommage pour les consommateurs, car les économies à la clé sont importantes. La main-d'œuvre est équivalente et on se retrouve, finalement, avec une addition qui va facilement du simple au double. ●





Scénario 3 Un rétroviseur gauche de VW Golf V 1.9 TDI

Ce scénario est, en principe, un peu plus difficile que celui de la 207 (vu page 54). La Golf est une voiture courante, mais elle termine souvent son existence hors de l'Hexagone, revendue dans d'autres pays. Un rétroviseur gauche est, par ailleurs, moins facile à trouver qu'un droit. Les résultats ne diffèrent pourtant pas beaucoup de ceux de la Peugeot et sont aussi décevants. L'écart de prix sur la pièce va presque du simple au triple. Attention, le rétroviseur d'occasion est parfois vendu cher, voire plus cher que le neuf, comme on peut s'en rendre compte en lisant nos fourchettes. Mieux vaut donc se renseigner pour avoir un ordre d'idée. Si l'on ajoute des tarifs assez semblables



PRIX NEUF
291 €
(Fourchette de prix de 93 à 492 €)

PRIX D'OCCASION
98 €
(Fourchette de prix de 50 à 132 €)

PROPOSITION D'UNE PIÈCE D'OCCASION



pour la main-d'œuvre et pour la peinture (indispensable pour cette pièce de carrosserie), l'écart se resserre un peu mais reste important : l'addition totale est en moyenne de 406 € en neuf et 182 € en occasion. ●

un risque sur la qualité de la pièce. Concernant le phare et le rétroviseur, c'est la difficulté à trouver ces éléments qui prédomine. Beaucoup de réparateurs s'en tiennent à des coups de fil aux casses des environs, ce qui prend effectivement du temps.

DES HABITUDES À CHANGER

Il existe pourtant des outils susceptibles de les aider. Des sociétés comme Indra ou Opisto ont travaillé avec des centres de véhicules hors d'usage afin que les pièces récupérées soient bien référencées et donc faciles à commander via leurs logiciels. Mais les réparateurs se montrent méfiants. Le système d'Indra, par exemple, est à la disposition de tous les agents des marques PSA et Renault et de quelque

3 000 autres réparateurs. Mais, « sur plus de 11 000 inscrits, 3 000 seulement passent des commandes », regrette Loïc Bey-Rozet, directeur général de l'entreprise.

Cette méfiance est également citée par Laurent Assis-Arantes, président d'Opisto, comme principal frein à l'utilisation de pièces d'occasion. « Les réparateurs évoquent leur mauvaise expérience avec des centres qui n'avaient pas un niveau de qualité suffisant », raconte-t-il.

Il faut donc continuer à améliorer le référencement. Mais, pour que les propriétaires de centres investissent, les réparateurs doivent faire davantage appel à eux. Bref, il y a encore du chemin à faire et des habitudes à changer. À quand un élan général des professionnels

et des pouvoirs publics, pour que la pièce détachée d'occasion devienne une vraie solution de remplacement, écologique et économique, aux pièces neuves ? ●

FANNY GUIBERT

Ingénieur : ANTOINE CHAMPION

À retenir

- L'obligation de proposer des pièces détachées de réemploi est toujours mal respectée, plus de deux ans et demi après son entrée en vigueur.
- Les résultats sont satisfaisants pour l'alternateur, que les réparateurs ont pris l'habitude de proposer en "échange standard" (remis à neuf). Ils sont mauvais pour le phare et le rétroviseur d'occasion.
- Les consommateurs ne doivent pas hésiter à spécifier au professionnel qu'ils veulent des pièces d'occasion, susceptibles d'être deux à trois fois moins chères que les pièces neuves.

60
millions
de consommateurs

Complétez votre

Découvrez nos anciens numéros

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



N° 554 (Décembre 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 553 (Novembre 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

- Doudounes
- Gants démaquillants
- Assistants vocaux



N° 552 (Octobre 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

- Biscuits
- Radiateurs électriques
- Services consommateurs



N° 551 (Sept. 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 550 (Juil.-Août 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 549 (Juin 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 548 (Mai 2019)
4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 547 (Avril 2019)
4,60 €

NOS ESSAIS

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



N° 546 (Mars 2019)
4,60 €

NOS ESSAIS

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



N° 545 (Février 2019)
4,60 €

NOS ESSAIS

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



N° 544 (Janvier 2019)
4,60 €

NOS ESSAIS

- Teintures permanentes
- Salles de sport
- Moules à gâteaux

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE



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



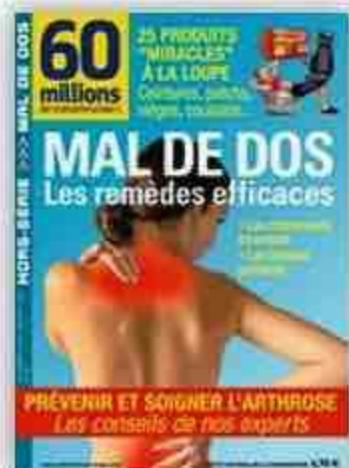
60
millions
de consommateurs

collection

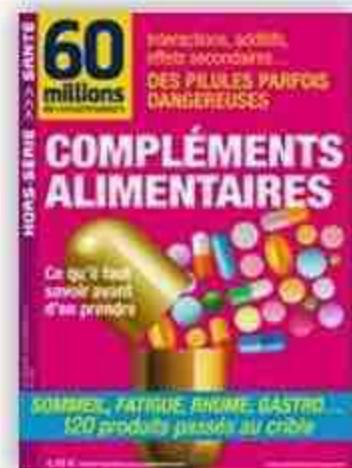
Et aussi...

Découvrez nos hors-séries

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



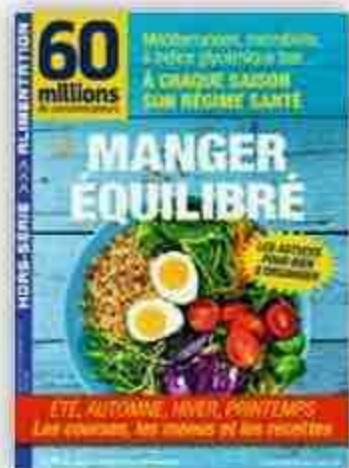
HS 201
(Décembre 2019)
6,90 €



HS 130S
(Novembre 2019)
6,90 €



HS 200
(Octobre 2019)
6,90 €



HS 129S
(Août 2019)
6,90 €



HS 199
(Juillet 2019)
6,90 €



HS 198
(Avril 2019)
6,90 €



HS 196
(Décembre 2018)
6,90 €



HS 195
(Octobre 2018)
5,90 €



HS 125S
(Mai 2018)
6,90 €



HS 193
(Avril 2018)
5,90 €



Le guide
*Vos droits
au quotidien*

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

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

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



BON DE COMMANDE

555

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

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

		PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIX TOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS 195 <input type="checkbox"/> HS 193 <input type="checkbox"/> HS 201 <input type="checkbox"/> HS 130S <input type="checkbox"/> HS 200 <input type="checkbox"/> HS 129S <input type="checkbox"/> HS 199 <input type="checkbox"/> HS 198 <input type="checkbox"/> HS 196 <input type="checkbox"/> HS 125S	5,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 554 <input type="checkbox"/> N° 553 <input type="checkbox"/> N° 552 <input type="checkbox"/> N° 551 <input type="checkbox"/> N° 550 <input type="checkbox"/> N° 549 <input type="checkbox"/> N° 548 <input type="checkbox"/> N° 547 <input type="checkbox"/> N° 546 <input type="checkbox"/> N° 545 <input type="checkbox"/> N° 544	4,80 € 4,60 €		
Guide 160 lettres	<input type="checkbox"/> G160L – Le guide « 160 lettres pour régler vos litiges »	12 €		
Pour ranger vos revues	<input type="checkbox"/> Reliure(s) pour les mensuels <input type="checkbox"/> Coffret(s) pour les hors-séries	10 € l'unité		
Frais de port		1 € par produit		
			TOTAL	

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____

Email : _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire

N° : _____

Expire fin : _____

Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/05/2020. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de *60 Millions de consommateurs*, situé au 18 rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case Pour l'achat d'anciens numéros, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation. Pour le guide « 160 lettres pour régler vos litiges », vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception de votre commande.

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR GILLES MANDROUX, AVEC FANNY GUIBERT ET LAURENCE OLLIVIER

1 milliard

d'euros. C'est le montant du préjudice subi par des particuliers victimes d'offres de placements frauduleux, entre juillet 2017 et juin 2019, selon une estimation réalisée par l'Autorité des marchés financiers.

Un guide pour mieux acheter en ligne

Comment vérifier si le e-commerçant est un site de confiance, quels recours si le produit commandé n'est pas livré, quelle protection si j'achète à un autre particulier ? Autant de questions que les internautes, même habitués aux achats en ligne, peuvent se poser. Un guide publié par l'Institut national de la consommation, éditeur de «60», et la Fédération du e-commerce et de la vente à distance permet d'y répondre. *Achats en ligne* est téléchargeable gratuitement sur inc-conso.fr.●



Gaz : le début de la fin des tarifs réglementés

La loi Énergie-Climat, publiée le 9 novembre, a programmé la fin des contrats de fourniture de gaz au tarif réglementé (fixé par les pouvoirs publics). Leur disparition totale n'interviendra pas avant fin juin 2023.

Les contrats en cours sont donc maintenus, et il faut se méfier des démarcheurs qui prétendraient qu'il est nécessaire d'en changer tout de suite. Les quatre millions de personnes bénéficiant d'un tel contrat disposent de plus de trois ans pour s'organiser et choisir une offre à prix de marché. En revanche, la souscription de nouveaux contrats au tarif réglementé n'est plus autorisée. Cela signifie, notamment, que si vous déménagez et donc résiliez votre abonnement, vous devrez en souscrire un à prix de marché pour votre nouveau logement.●



Un vieux PEL est immortel

Un plan d'épargne logement (PEL) ouvert avant mars 1991 ne peut pas être résilié par la banque sans l'accord de son titulaire, quel que soit l'âge du plan. Il est reconduit tacitement sans limitation de durée à chaque échéance. À l'inverse, les PEL de générations plus récentes sont automatiquement transformés en livrets bancaires à leur quinzième anniversaire.●

Chômage : durcissement des règles d'indemnisation

La réforme de l'Assurance chômage, en vigueur depuis le 1^{er} novembre, exige d'avoir travaillé au moins 6 mois sur les 28 derniers mois (contre 4 sur 26 mois auparavant) pour avoir droit à une indemnisation pendant une durée minimale de 6 mois (4 préalablement). Par ailleurs, il faut avoir travaillé au moins 6 mois, contre un mois auparavant, pour pouvoir recharger ses droits et prolonger sa durée d'indemnisation. Quant aux chômeurs dont le salaire mensuel brut était supérieur à 4 500 €, ils subissent une décote de 30 % sur leurs allocations à partir du 7^e mois d'indemnisation s'ils ont moins de 58 ans. Autre nouveauté : les démissionnaires ayant travaillé au moins cinq ans de façon continue bénéficient d'allocations chômage s'ils présentent un projet de reconversion « réel et sérieux ».●



Pacs : quel régime patrimonial choisir ?

Indivision ou séparation ? Pour le statut de leurs biens, les signataires d'un pacte civil de solidarité (Pacs) ont deux possibilités.

Si les partenaires ne précisent rien dans leur contrat de Pacs, ils sont placés sous le régime patrimonial de la séparation des biens. Chacun conserve alors la propriété et la gestion exclusives de tout ce qu'il acquiert à compter de la date d'enregistrement du Pacs. Mais cela ne les empêchera pas d'acheter certains biens ensemble. Lors d'une acquisition immobilière, ils feront indiquer au notaire dans l'acte d'achat la quote-part de chacun.

Acquêts et patrimoine propre

Autre possibilité : les signataires indiquent expressément dans leur contrat de Pacs qu'ils optent pour le régime de l'indivision. Tout bien acquis pendant l'union est alors réputé leur appartenir indivisément pour moitié. Mais chaque partenaire conserve 100 % des biens qu'il

possédait avant la conclusion du Pacs. Ses ressources (salaire, pension...) non utilisées pour acheter un bien en cours d'union lui appartiennent aussi en propre. Tout comme les biens qu'il acquiert après enregistrement du Pacs avec des sommes qu'il détenait précédemment, et ceux reçus par donation ou héritage.

Indivision ou séparation de biens ? Le premier régime est plus protecteur en cas de décès, surtout pour le moins fortuné des partenaires. Car, même si un bien a été financé à 100 % par le défunt, les enfants de celui-ci ne pourront réclamer aucune part d'héritage sur la moitié de ce bien réputé appartenir au survivant. L'indivision est donc souvent déconseillée si les partenaires, parents d'enfants d'une précédente union, souhaitent privilégier leur descendance à leur décès. • G. M.

COPROPRIÉTÉ

Une réforme moins ambitieuse qu'annoncée

Les nouvelles règles du droit de la copropriété, prévues par l'ordonnance du 30 octobre 2019, entreront en vigueur le 1^{er} juin 2020. On retiendra notamment un assouplissement du vote en assemblée générale, la majorité absolue n'étant plus incontournable désormais. Les possibilités d'action en justice contre un syndic défaillant sont renforcées. Le conseil syndical voit aussi son rôle élargi, l'assemblée générale ayant la possibilité de lui déléguer le pouvoir de prendre des décisions relevant de la majorité des voix des copropriétaires.



En revanche, la rénovation énergétique est passée à la trappe : annoncée comme l'axe majeur de la réforme, l'obligation d'un plan pluriannuel de travaux pour les copropriétés ayant plus de quinze ans n'a pas été retenue. Détail des nouvelles règles sur anil.org/aj-reforme-droit-copropriete. •

Tableau de bord

LES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DANS UNE MAISON

5,1 millions de ménages vivant en maison individuelle ont réalisé des travaux de rénovation énergétique sur la période 2014-2016, selon l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). Ils ont privilégié l'isolation du bâti (fenêtres, toiture et murs) au changement de chauffage. Cette logique est la bonne pour gagner en efficacité énergétique, note l'Ademe, qui juge aussi positif le fait que 65 % des ménages agissent sur au moins deux postes de travaux à la fois.

Saut de classe énergétique* après travaux	% de logements **	Coût moyen
• 2 classes DPE et +	5 %	25 900 €
• 1 classe	20 %	15 900 €
• Aucun	75 %	9 700 €

*Passage dans une classe plus favorable, selon un diagnostic de performance énergétique (DPE). **Sur 5 120 000 logements rénovés.

SDI PRODUCTIONS/ISTOCK - ISTOCK - ADOBE STOCK

60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

N°555 / JANVIER 2020 / 59

Vente d'un bien immobilier : les frais à prévoir

La cession d'un bien immobilier entraîne-t-elle des frais pour le vendeur ?

Oui, en tant que propriétaire vous devez acquitter les frais de certains diagnostics obligatoires (il en existe neuf), ceux liés à l'établissement par le syndic de "l'état daté", à fournir au notaire lorsque la vente porte sur un bien en copropriété, ou les frais d'agence immobilière, si vous passez par un intermédiaire. Les prix de tous ces professionnels étant libres, mieux vaut vous renseigner en amont, faire jouer la concurrence et négocier ce qui peut l'être.

Certains frais peuvent-ils être mis à la charge de l'acquéreur ?

Oui. La règle veut que la taxe foncière soit partagée au *prorata temporis* entre l'acquéreur et le vendeur, soit moitié-moitié si la vente intervient fin juin. Mais cela peut faire l'objet d'une négociation. Le contrat de vente mentionnera alors une autre répartition de cet impôt entre les deux parties. De même pour la taxe d'habitation ou les travaux de copropriété votés mais non encore payés ni réalisés.

Quelles autres dépenses faut-il budgéter ?

Si l'état de votre logement l'impose, il pourra être conseillé d'effectuer des travaux de rafraîchissement, voire d'embellissement. Autres postes à chiffrer : les pénalités de remboursement anticipé, si votre prêt court toujours au moment de la vente, et l'impôt sur les plus-values, si vous vendez une résidence secondaire ou un bien locatif – les résidences principales en sont exonérées. •

* Institut national de la consommation

→ Fiche pratique *Vente ou achat immobilier : quels sont les frais engendrés par ces mutations ?* sur le site inc-conso.fr.



Locations saisonnières : gare aux offres bidon

Les fraudes aux petites annonces de location se multiplient, selon différentes sources, notamment le site *De particulier à particulier*. Celui-ci a déclaré supprimer une offre sur quatre, provenant souvent de l'étranger et suspectée par son algorithme d'être une escroquerie. L'arnaque récurrente ? Un joli appartement en location saisonnière à tarif avantageux contre versement d'une somme d'argent via une plate-forme de paiement. Méfiez-vous des offres trop alléchantes ! •



Une précarité énergétique toujours préoccupante

Il est des chiffres que l'on aimerait bien voir évoluer. Comme la part des ménages qui limitent le chauffage afin de ne pas avoir des factures trop élevées (elle est de un sur trois) ou qui rencontrent des difficultés pour payer celles de gaz ou d'électricité (un sur dix). Mais le baromètre *Énergie-Info 2019* du Médiateur national de l'énergie n'enregistre aucune amélioration en la matière. Il souligne que cette précarité énergétique touche en particulier les jeunes (18-34 ans), qui sont 26 % à déclarer avoir souffert du froid, contre 15 % pour l'ensemble de la population. La moitié d'entre eux pointent la mauvaise isolation de leur logement. •

RETRAITE

Évaluer le montant de sa future pension

À partir de 45 ans, vous pouvez solliciter un entretien individuel d'information sur votre retraite pour faire le point sur vos droits à pension dans les différents régimes et estimer le montant de votre future pension. Un rendez-vous est fixé dans les six mois suivant votre demande, à effectuer auprès de l'une des caisses de retraite dont vous dépendez. À partir de vos 55 ans et tous les cinq ans, vous

recevez automatiquement une estimation globale du montant de vos pensions de base et complémentaires. À tout âge, vous pouvez aussi consulter votre relevé de carrière et effectuer une simulation sur les sites officiels lassuranceretraite.fr pour les salariés et secu-independants.fr pour les travailleurs indépendants. •



HORS- SÉRIE « MAL DE DOS »



Le mal de dos, c'est le mal du siècle : 4 Français sur 5 en souffrent ou en souffriront un jour. Mauvaises postures, sédentarité, alimentation, stress, tabac... Ses origines et les facteurs agravants sont multiples.

Dans ce hors-série de 112 pages, *60 Millions* vous explique les multiples causes du mal de dos et ses diverses manifestations et vous apporte des conseils pour le prévenir, le soulager et le soigner.

Patchs, ceintures, sièges, électro-stimulateurs, pierres... les experts de *60 Millions* décryptent aussi les avantages et les inconvénients de 25 produits-miracles sensés soulager le mal de dos.

Pour recevoir ce hors-série, il vous suffit de remplir le bon de commande ci-dessous, accompagné de votre règlement.



60
millions
de consommateurs

BON DE COMMANDE

555

À renvoyer avec votre règlement sous enveloppe sans l'affranchir à :

60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Autorisation 73405 - 60439 Noailles cedex

Oui, je commande le hors-série 201 au prix de 5 € (+ 1€ de frais de port)

Mes coordonnées

Mme Mlle M.

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____

Ville : _____

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire : N° : _____

Expire fin : _____

Date et signature :

Achats en ligne Corriger les couacs des cadeaux de Noël

Pratique

Appareil défectueux, produit jamais livré, modèle mal choisi... Les objets, offerts ou reçus, posent parfois problème, une fois les fêtes passées. Le point sur vos droits pour tous les cadeaux achetés sur le Web.

Vous êtes chaque année plus nombreux à effectuer vos achats de Noël en ligne. Une solution qui permet d'éviter la foule en magasin... et offre, en principe, plus de droits pour changer d'avis. En pratique, les règles du droit de rétractation propre à ce type d'achats sont plus complexes, car le consommateur qui achète un cadeau n'en est pas le destinataire final ! De plus, il a pu s'écouler des semaines entre la commande et le déballage du produit, avec son lot de mauvaises surprises. Rappel de vos droits.

Ma grand-mère m'a commandé une console de jeu. Pas la bonne ! Puis-je demander à en changer ?

OUI, en théorie, puisqu'un cadeau constitue une commande en ligne comme une autre. Si le vendeur à distance le propose, vous pouvez en principe échanger la console. À défaut, vous sollicitez un remboursement au titre du droit de rétractation pour financer votre nouvel achat. En pratique, comme l'achat a été fait par une autre personne, vous devez lui demander soit de procéder au changement elle-même, soit de vous com-

muniquer les références de la commande. Attention, renseignez-vous sur les conditions : durée du délai de rétractation (14 jours minimum parfois allongés à 30 jours et plus), retour dans l'emballage d'origine, étiquette de réexpédition à coller sur le colis...

Le casque audio acheté en ligne pour ma fille ne fonctionne pas. Puis-je le faire remplacer ?

OUI. S'il s'agit d'un appareil neuf commandé auprès d'un professionnel, il bénéficie éventuellement d'une garantie commerciale : faites-la jouer en priorité pour obtenir un exemplaire en état de marche. Elle est en général plus facile à mettre en œuvre que les garanties légales. À défaut, activez la garantie légale, dite de conformité (voir encadré p. 67).

J'ai déballé mon cadeau de Noël. Est-il possible de le retourner malgré l'emballage non intact ?

ÇA DÉPEND. Même si les cybermarchands exigent le retour de l'article dans son emballage d'origine, cela ne doit pas revenir à vous priver de votre droit de rétractation. Ce droit permet justement de tester le produit

avant d'éventuellement changer d'avis, ce qui implique d'ouvrir l'emballage et donc de courir le risque de l'endommager. Cas particulier : celui des logiciels, CD et DVD, pour lesquels l'ouverture de l'emballage vous fait perdre le bénéfice du droit de rétractation.

La notice de mon robot cuiseur est en chinois. Est-ce normal ?

NON. Rapprochez-vous du vendeur. Tout produit commercialisé en France doit com-



porter un mode d'emploi en français. Mais le professionnel n'est pas tenu de vous remettre un document papier. Il peut vous orienter vers une version en ligne.

J'ai acheté plusieurs jouets sur le même site. Un seul n'est jamais arrivé. Ai-je un recours ?

OUI. Prenez contact avec le vendeur afin de comprendre la raison de la livraison incomplète. Le jouet est-il perdu ? En rupture de stock ? Livré à la mauvaise adresse ? Si vos démarches restent infructueuses, demandez selon les cas l'annulation de la vente ou la réexpédition de la commande. Si le e-commerçant vous

Et pour les cadeaux achetés en magasin, quels droits ?

• Le cadeau ne vous convient pas : échange ou remboursement.

Consultez les conditions de vente de l'enseigne. De très nombreux commerçants offrent, à titre commercial, notamment après la période de Noël, la possibilité d'échanger, voire de vous rembourser

l'article s'il ne convient pas (politique du type « satisfait ou remboursé »).

La présentation du ticket de caisse ou de la facture est généralement exigée.

• Le cadeau ne fonctionne pas : échange ou réparation.

Que vous achetez un smartphone, un appareil électronique ou un jouet neuf auprès

d'un professionnel, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité pendant deux ans à compter de sa livraison. Si l'article est hors service ou tombe en panne, vous pouvez demander l'échange ou la réparation ou, si cela n'est pas possible, son remboursement.

mène en bateau, saisissez le médiateur de la consommation qu'il a désigné. Il s'agit souvent du médiateur du e-commerce mis en place par la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad), dont le site est mediateurfevad.fr.

Déçu(e) par mon cadeau, puis-je demander à être remboursé(e) ?

OUI, si vous êtes dans le délai de rétractation. Vous retournez le produit en suivant la démarche décrite dans la première question. En pratique, cela reste délicat, étant donné que vous devez passer par celui ou celle qui vous a offert le cadeau. Certains sites comme Amazon autorisent un remboursement direct

du destinataire si l'article a été identifié comme un cadeau lors de la commande. Attention, le remboursement en numéraire n'est plus obligatoire ; chez Amazon, il peut prendre la forme d'un chèque-cadeau.

On m'a offert des places pour un concert auquel je ne pourrai pas assister. Puis-je les échanger ?

NON. Si le droit de rétraction s'applique pour la plupart des achats de biens réalisés sur Internet, en revanche, aucun dédit n'est possible après une commande de certains services : billets de spectacles ou de transport ou location d'une voiture pour des dates précises. D'une manière générale, sauf cas d'annulation du spectacle, les billets ne sont jamais repris ni échangés. En revanche, vous avez parfois la possibilité de les revendre en ligne. Une solution à adopter pour vos autres cadeaux, notamment lorsqu'il vous est impossible de faire jouer le délai de rétractation. Les sites proposant ce type de services pullulent après les fêtes de fin d'année. Mais attention aux arnaques ! Montrez-vous sélectifs autant sur le choix de la plate-forme que sur celui de l'acheteur. •

LAURENCE OLLIVIER

Juriste : PATRICIA FOUCHER

 Lire la fiche pratique *Cadeaux de Noël : non-réception et retour* sur le site inc-conso.fr

Crédit immobilier

Réussir à emprunter malgré la maladie

Pratique

Les personnes qui souffrent d'une pathologie chronique, ou qui ont souffert d'une maladie grave peinent à souscrire un crédit. Mais la convention Aeras encadre les pratiques des professionnels. Le point sur ce dispositif.

Nous avons obtenu un accord de la banque pour le prêt, mais l'assurance n'a pas suivi. » Madeleine et François souhaitaient acquérir un bien immobilier d'une valeur de 250 000 €. La banque avait fait une proposition au couple, fixant la durée du prêt à dix-huit ans.

LEUR PROJET EST TOMBÉ À L'EAU

Problème : François a été opéré en 2014 pour un cancer de la thyroïde. L'assureur sollicité a refusé de couvrir l'emprunt. La banque s'est rétractée dans la foulée et a retiré son offre. Le projet est tombé à l'eau.

Des témoignages comme celui-ci, le rapport d'activité 2018 de France Assos Santé (FAS), un regroupement d'associations de patients et de consommateurs, en est rempli ! « Parmi les sollicitations reçues depuis dix ans, jamais la proportion de témoignages faisant part de difficultés dans l'accès à l'emprunt immobilier ou à l'assurance n'a été aussi conséquente », précise le rapport.

Lors d'un emprunt pour un projet immobilier, l'établissement bancaire exige que le prêt soit couvert contre le risque de décès et de perte de revenus pour cause d'invalidité ou de maladie. Si l'une de ces situations survient, c'est l'assurance qui prend en charge les échéances du prêt. Cancers, diabète, hépatites, VIH... Ces pathologies, comme beaucoup d'autres, sont susceptibles de disqualifier les candidats à l'emprunt. Le risque étant plus élevé, les assureurs appliquent des surprimes ou des exclusions de garanties. Dans certains cas, comme dans celui de Madeleine et François, l'assureur renonce à proposer une offre. Et ils ont longtemps eu la main lourde,

BON À SAVOIR

Pour obtenir davantage d'informations sur l'emprunt en cas de risque aggravé de santé, rendez-vous sur le site de la convention Aeras, www.aeras-infos.fr, ou renseignez-vous auprès de France Assos Santé, via son site www.france-assos-sante.org ou sa ligne d'informations juridiques (01 53 62 40 30).



excluant ou surtaxant de nombreux candidats à l'emprunt au-delà des risques médicaux réels liés à leur état de santé.

GARANTIR UN TRAITEMENT ÉQUITABLE

Instaurée il y a plus de dix ans, la convention Aeras (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé) a pour objectif de garantir un traitement équitable aux emprunteurs qui sont atteints d'une pathologie lourde ou qui l'ont été. Objectif : tenter d'objectiver les risques pour chacune des pathologies, à la lumière des connaissances scientifiques. Cette convention rassemble l'État, les professionnels (assurance,

établissements de crédit) et les associations de malades et de consommateurs. Ce dispositif prévoit que la demande d'assurance peut comporter différents examens.

UN PROCESSUS AVEC TROIS NIVEAUX

Le niveau 1 correspond à l'analyse des risques standards. En cas de refus, le dossier est transféré pour une étude plus personnalisée du dossier (niveau 2). L'assureur peut alors demander des examens médicaux complémentaires.

Si cette deuxième étape ne permet pas de proposer une assurance pour l'emprunteur, son dossier est transmis au niveau 3. À ce degré du dis-

positif, seulement 20 % des dossiers font l'objet d'une proposition d'assurance. Ce processus se déroule, en principe, de façon automatique, à l'initiative de l'assureur qui a été sollicité initialement.

La convention Aeras a mis sur pied une grille de référence. Elle liste pour un certain nombre de pathologies, cancéreuses ou non, le délai au-delà duquel l'assurance est tenue de proposer une offre sans surprime ni exclusion. C'est le fameux délai d'oubli : 1 an, 3 ans, 5 ans... selon les cas (voir quelques exemples ci-dessous). Les personnes concernées

doivent donc obtenir la même assurance que tout un chacun – même si elles doivent mentionner leur ancienne pathologie à l'assureur.

Dans certains cas, les candidats à l'emprunt n'ont même pas à la déclarer : aucune information médicale relative à un cancer, quel qu'il soit, ne peut être sollicitée si le protocole thérapeutique est terminé depuis plus de dix ans – on parle alors de droit à l'oubli. Ce délai est ramené à cinq ans pour les cancers qui •••

La clause du droit à l'oubli, un levier de la convention Aeras.



Les règles d'assurance emprunteur pour six pathologies

La convention Aeras fixe des délais au-delà desquels l'assureur ne peut plus appliquer de surprime (délai d'oubli). Pour d'autres pathologies, elle limite leur montant.

Pathologie	Délai d'oubli*	Extrait des conditions ouvrant le "droit à l'oubli"	Surprises et/ou exclusions préconisées
Cancer de la prostate	Sans délai, 1 an ou 5 ans	• Selon la gravité du cancer	• Prime normale ou surprime plafonnée à 75 % pour le décès et la PTIA**
Cancer de la thyroïde	3 ans ou 6 ans	• Selon l'âge du patient et la gravité du cancer	• Pas de surprises ni d'exclusion de garanties.
Cancer du sein	1 an	• Tumeur <i>in situ</i>	• Pas de surprises ni d'exclusion de garanties.
	7 ans	• Tumeur infiltrante	
Hépatite C	48 semaines	• Absence de co-infection (VIH, hépatite B). • Échographie du foie normale.	• Pas de surprises ni d'exclusion de garanties.
Infection VIH	2 ans	• Absence de co-infection (hépatites B et C). • Constantes sanguines dans les normes.	• Surprime plafonnée à 100 % pour le décès et la PTIA**.
Mucoviscidose	Sans délai	• Âge compris entre 18 et 40 ans. • Avancée de la maladie contrôlée.	• Durée du prêt limitée à 10 ans. • Surprime plafonnée à 400 % pour le décès. • PTIA** non proposée.

* Délai à partir de la fin du protocole thérapeutique et sans rechute. ** PTIA : Perte totale et irréversible d'autonomie.

••• se sont déclarés avant la majorité du demandeur. Attention, ces dispositions ne sont valables que pour les prêts jusqu'à 320 000 € et si l'emprunteur est âgé de moins de 71 ans, à la dernière échéance du crédit.

PROPOSER DES CONTRATS EN CONSÉQUENCE...

« Cette grille de référence, c'est le combat que les associations de patients mènent depuis plus de vingt ans, explique Marianick Lambert, vice-présidente de France Assos Santé et représentante de l'association au sein de la convention Aeras. Enfin, on dispose d'un outil qui permet aux assureurs d'objectiver le risque et de pouvoir proposer des contrats en conséquence. »

Pour certaines pathologies, les données épidémiologiques ne permettent pas d'écartier complètement le risque de décès ou d'invalidité. Dans un tel cas, la grille indique un délai minimum sans rechute et précise les limitations de garanties qui peuvent s'appliquer au demandeur. Par exemple en fixant un plafond pour la surprime. Pour

Des associations de patients se battent depuis vingt ans.

les personnes infectées par le VIH, il est de 100 % maximum, sous réserve de certaines conditions liées à l'état de santé du patient (voir tableau page précédente). Autre exemple, moins positif pour les malades : celui de la mucoviscidose, qui a fait son entrée récemment dans la grille. Les personnes atteintes de cette affection peuvent être assurées contre le décès (avec une forte surprime), mais pas contre la perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA).

En pratique, la banque refusera probablement puisque la couverture PTIA est quasiment toujours exigée. La présence d'une pathologie au sein de cette grille n'est donc nullement une garantie de pouvoir souscrire un crédit immobilier...

« On pensait que les jeunes adultes ayant bénéficié des dernières innovations thérapeutiques dès le début de leur traitement auraient pu présenter un risque amoindri, explique Marianick Lambert. Les études n'ont pas permis de le confirmer. On a été évidemment déçus par ces conditions d'assurance



ISTOCK

Cinq conseils pour surmonter les obstacles

1 Anticipez votre demande

Mieux vaut commencer à chercher une assurance avant même d'avoir signé une promesse de vente ou complété la demande de prêt. Cette démarche permet, en effet, de disposer d'une proposition au moment de la finalisation du prêt immobilier. Cette proposition est valable quatre mois et peut s'appliquer à un autre bien que celui prévu initialement, à condition que le montant et que la durée du prêt soient inférieurs ou égaux à la demande d'origine.

2 Faites jouer la concurrence

Vous n'êtes pas tenu d'accepter l'assurance proposée par votre banque. Sollicitez plusieurs assureurs. Vous pouvez aussi faire appel à un courtier. Certains, comme Euroditas, sont spécialisés dans la couverture des risques aggravés de santé.

3 Envisagez d'autres garanties

Si l'assurance proposée n'est pas suffisamment couvrante au goût de la banque ou si les surprimes sont telles que son tarif en devient prohibitif, tentez

de présenter des garanties pour remplacer l'assurance : biens immobiliers précédemment acquis (hypothèques), portefeuille de valeurs mobilières, contrat d'assurance-vie, contrat de prévoyance...

4 Demandez à bénéficier de la possibilité d'écrêtement

Les revenus les plus modestes peuvent être dispensés du paiement d'une partie de la prime si celle-ci dépasse de plus de 1,4 % le taux du crédit. Dans le cas d'un emprunt dont le taux d'intérêt a été fixé à 1 %, le taux

très restrictives. L'apparition de cette pathologie dans la grille de référence a quand même été perçue par les personnes concernées comme une avancée qui donne de l'espoir. »

DES MALADES S'ÉTAIENT DÉJÀ ORGANISÉS

Certains malades n'ont pas attendu la convention Aeras. Ainsi, depuis bien longtemps, les personnes atteintes de diabète peuvent bénéficier, via la Fédération française des diabétiques, d'un contrat d'assurance emprunteur. L'association l'a mis sur pied avec le cabinet de courtage Euroditas. Pour souscrire à ce contrat, il faut être adhérent de l'association (et le rester pendant toute la durée du prêt, comptez une trentaine d'euros par an), présenter un dossier médical complet lors de la demande et s'engager à passer tous les ans un bilan complet.

Dans la majorité des cas (diabète bien équilibré), ce contrat est proposé à un tarif d'environ 20 % supérieur à un contrat classique. Les personnes dont la maladie est moins bien équilibrée et qui présentent, de ce fait, un risque supérieur peuvent se voir

effectif global ne pourra être supérieur à 2,4 %. Prévu par la convention Aeras, ce dispositif est accordé sous conditions de ressources (revenus inférieurs à 40 524 €/an pour une personne seule).

5 Saisissez le médiateur

En cas de difficultés liées à l'application de la convention Aeras, contactez la Commission de médiation, chargée de traiter des réclamations individuelles. Elle peut être saisie par voie postale : Commission de médiation Aeras, 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

exclure de certaines garanties ou appliquer des surcharges parfois conséquentes.

Un dispositif du même type a également été mis sur pied par les associations Life Is Rose (cancer du sein), François Aupetit (maladie de Crohn) et ACS France (spondylarthrite). Globalement, la situation des malades ou anciens malades vis-à-vis du crédit s'est nettement améliorée, reconnaissent les associations. Si la grille de référence de la convention Aeras ne concerne qu'un nombre limité de pathologies, elle a vocation à évoluer au fil des avancées thérapeutiques. « Pour en inscrire une nouvelle, il faut des données épidémiologiques exploitables sur lesquelles les assureurs acceptent de s'appuyer. Or, de telles études ne sont pas disponibles pour toutes les pathologies », relève Marianick Lambert.

LES CHOSES BOUGENT... LENTEMENT

Les discussions avec les assureurs peuvent être âpres : « Ils exigent des années de recul sur les effets des nouveaux traitements afin de pouvoir quantifier leur risque. » Autrement dit, les choses bougent, mais elles bougent lentement. Les personnes dont la pathologie n'est pas listée dans la grille de référence ont tout intérêt à bien faire jouer la concurrence (voir l'encadré ci-contre). N'hésitez pas également à vous rapprocher de l'association de patients couvrant votre pathologie.

Et si vous estimatez que l'assureur ne joue pas le jeu ou qu'il ne respecte pas les conditions fixées par la convention Aeras, n'hésitez pas à saisir sa commission de médiation (voir ci-contre). « Quand la saisine est justifiée et que la commission intervient auprès des établissements financiers ou des assureurs récalcitrants, la situation se règle en général facilement », assure Marianick Lambert. ●

ERWAN LE FUR

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

Inscrivez-vous sur www.60m.fr/monavis

Ou complétez le bon ci-dessous et envoyez-le à
Thomas Dereims, 60 Millions de consommateurs,
18, rue Tiphaine, 75732 Cedex 15

NOM _____

PRÉNOM _____

MAIL (indispensable pour recevoir les questionnaires) _____

VOUS ÊTES : abonné(e) non abonné(e)

VOTRE ÂGE : 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 _____

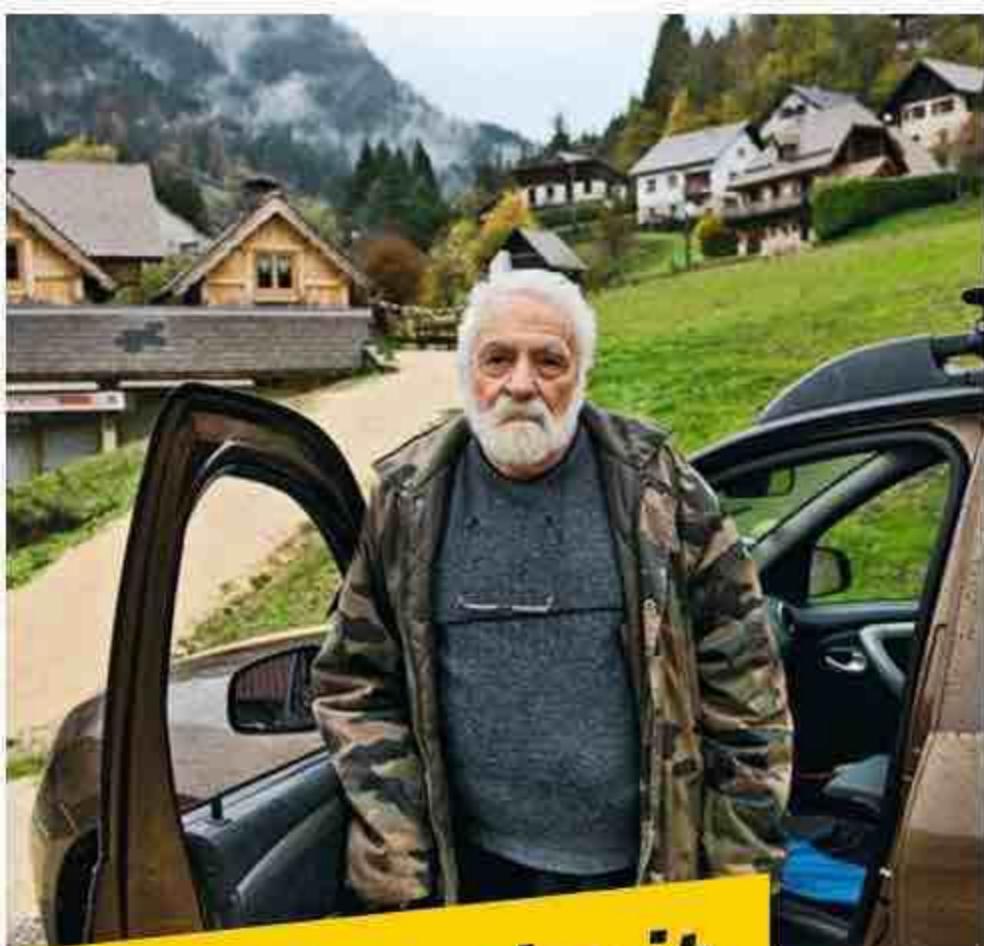
CODE POSTAL _____

COMMUNE _____

ISTOCK
L'Institut national de la consommation (INC) éditeur de 60 Millions de consommateurs situé au 18, rue Tiphaine à Paris (75015), est responsable du traitement et de la collecte des données à des fins d'envoi d'enquêtes de newsletters pour le magazine 60 Millions de consommateurs. Toutes les informations que vous nous communiquez, lors de votre inscription et lors des enquêtes, sont personnelles et confidentielles. Vos données seront conservées pendant 2 ans à partir de votre dernière interaction. Vos données personnelles ne seront transmises à aucun tiers, vos réponses sont anonymes. Aucun résultat ne sera traité nominativement. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@inc60m.fr

Panne auto anormale

« Je souhaite une prise en charge »



Coaching droit

A l'évidence, cette panne lourde est une anomalie : elle ne relève pas du vieillissement normal d'une voiture. Un moteur hors service à 95 000 km, à cause du problème sur les coussinets de bielles, constitue une faiblesse caractérisée. Une panne de ce type est-elle susceptible d'être qualifiée de vice caché, c'est-à-dire de défaut de conception ou de fabrication impliquant la responsabilité du fabricant ? La question se pose. En l'espèce, ce défaut sur les coussinets de bielles affectant le diesel 1.5 dCi a été constaté sur les Scénic de 2004 et début 2005 de façon massive. Sur cette Dacia, l'incident est plus rare et la cause technique différente :

en cause, la pompe à huile. Cette faiblesse, connue des spécialistes, affecte les Duster datant de 2010 et de début 2011.

1 FAITES-VOUS REMORQUER AU BON ENDROIT

En panne, votre voiture a été remorquée sans doute au plus près de son lieu d'immobilisation. Si vous le pouvez, demandez d'emblée au dépanneur de l'apporter chez un représentant de la marque : ni dans un garage indépendant, ni chez un concessionnaire d'une autre marque. Cela évitera un nouveau déplacement lors de la demande de prise en charge.

Le cas de Guy M. : « J'ai rencontré un problème mécanique sévère sur mon Dacia Duster 1.5 dCi. Pourtant, le véhicule, vieux de sept ou huit ans, n'a que 95 000 km. Les coussinets de bielles ont été soudainement endommagés. Cela oblige à démonter le moteur pour réparer. Il y en a pour plusieurs milliers d'euros de facture de garagiste. Je me demande si ce type de problème est normal sur un véhicule de moins de 100 000 km. Je ne fais pas une utilisation intensive de cette voiture et j'ai toujours effectué les révisions dans les règles. Je ne sais pas quelles démarches engager pour me renseigner ou me défendre. »

2 FAITES RÉPARER DANS LE RÉSEAU DE LA MARQUE

Point crucial : pour prétendre à une participation financière du constructeur, la réparation doit se faire dans le réseau de la marque. Faites donc bien la différence entre cette réparation et l'entretien courant : pour les révisions, vous êtes libre d'opter pour le garagiste de votre choix. Mais lorsque vous sollicitez une prise en charge au nom d'une panne anormale ou d'un vice caché, seul un représentant de la marque peut intervenir. Si vous allez dans n'importe quel garage et que vous présentez ensuite la facture au constructeur, vous

Vice caché, ou pas vice caché...

• Selon la loi, un vice caché est « un défaut d'une chose tel qu'il la rend impropre à l'usage auquel elle est destinée, ou qui diminue [fortement] cet usage » (art. 1641 du code civil). Par ailleurs, « le vendeur est tenu de délivrer des produits exempts de vices cachés et, à défaut, doit garantir l'acheteur de ces défauts non apparents ». • Pour qu'il y ait vice caché, il faut donc que le défaut ne relève pas

du vieillissement normal du produit, et ne soit pas imputable à l'utilisateur. Il ne doit pas y avoir d'usage anormal, ni de défaut d'entretien à lui reprocher. Sur une voiture, le constat de la panne peut utilement être étayé par le diagnostic d'un garagiste ; ou, s'il est de parti pris (un représentant d'une marque qui défend davantage son constructeur que son client), par un expert

indépendant, dans l'idéal par une expertise contradictoire, c'est-à-dire en présence d'un représentant du constructeur. • En revanche, pas besoin que le défaut soit répétitif et porte sur toute une période de production pour qu'il y ait vice caché : un défaut ponctuel, n'affectant isolément qu'un seul exemplaire du produit, peut tout à fait relever du vice caché.

n'avez aucune chance d'obtenir le moindre remboursement de sa part.

3 RÉCLAMER UNE PRISE EN CHARGE COHÉRENTE

Même si la période de garantie contractuelle est dépassée, demandez une prise en charge à titre commercial, au motif qu'il s'agit d'une panne anormale. Bien sûr, une auto n'est pas inusable et il est logique de se caler sur une longévité normale à attendre d'une voiture. Pour un moteur, on peut l'estimer à 300 000 km. Une casse ou une anomalie qui survient comme ici à 95 000 km, soit à moins d'un tiers du kilométrage attendu, pourrait donc aboutir à une prise en charge à hauteur de deux tiers (presque 70 %) de la facture totale, pièces et main-d'œuvre.

En revanche, il est logique que la facture ne soit pas remboursée en totalité : la prise en charge tient compte de l'utilisation déjà faite de la voiture, et de son kilométrage. D'ailleurs, cela est systématiquement admis par les tribunaux lorsqu'ils sont saisis d'affaires de vices cachés dans l'automobile. Toutefois, dans ce cas précis,

il est difficile d'envisager une telle action en justice. En effet, la garantie légale pour vice caché impose d'engager une action contre le vendeur dans les cinq ans suivant l'achat.

4 N'ACCEPTEZ PAS L'EXCUSE DE L'ENTRETIEN HORS RÉSEAU

La jurisprudence est claire et va toujours dans le même sens : peu importe le type de garage ou le centre auto où vous avez fait faire l'entretien de votre voiture. Les seuls points qui comptent, c'est que les révisions aient été exécutées aux intervalles prescrits (durée et/ou kilométrage) et par un vrai professionnel, avec factures à l'appui. Le fait que vous ayez fait réviser votre Duster par un garagiste indépendant ne peut donc vous être reproché pour une indemnisation.

5 FLUIDIFIEZ AU MAXIMUM LA SITUATION

Écrivez vous-même au service après-vente (SAV) du constructeur, ou à son service clients. Le concessionnaire

peut vous aider, voire vous appuyer dans cette démarche. S'il vous est possible d'avancer le prix de la réparation, donnez le feu vert pour qu'elle soit faite, réglez-la au garagiste et attendez le remboursement. S'il y a litige au sujet de la nature de la panne, ou de l'origine du problème, n'hésitez pas à faire intervenir un expert. Peut-être avez-vous dans votre contrat d'assurance une assurance de protection juridique : elle vous permet de bénéficier gratuitement d'un expert, voire d'un avocat si les choses s'enveniment.

Essayez toujours d'aboutir à un accord, qui vaut mieux qu'un procès, même si la prise en charge vous paraît un peu faible. Ne bloquez pas la situation en laissant votre voiture immobilisée chez le réparateur parce que vous refusez de payer et que le constructeur s'est braqué : au bout du compte, vous auriez des frais de garde à payer pour votre auto. •

JEAN-RÉMY MACCHIA

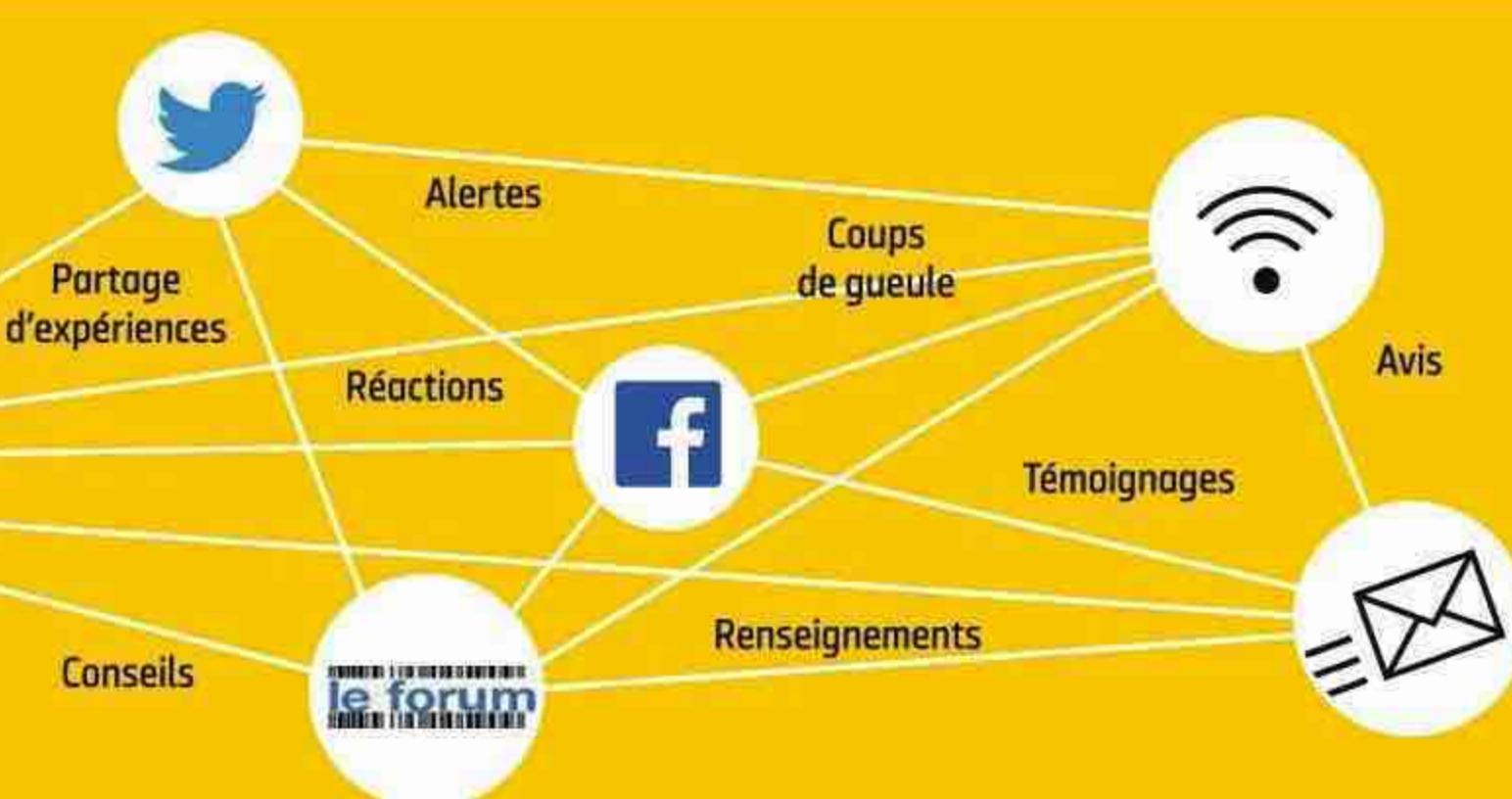
À retenir

- Une anomalie qui survient à un kilométrage anormal peut être de la responsabilité du constructeur.
- Demandez une prise en charge en insistant bien sur le caractère anormal de la faiblesse, laquelle peut relever d'un vice caché.
- Consultez les forums sur Internet, par exemple celui de 60millions-mag.com, pour voir si la panne est fréquente ; et si d'autres automobilistes ont pu obtenir une indemnisation.
- Pour les faiblesses répétitives, les constructeurs ont des barèmes de prise en charge. Mais parfois un peu faibles. N'hésitez pas à revenir à la charge.



Témoignez ! Vous rencontrez un problème avec un professionnel (commerçant, opérateur de téléphonie, mutuelle...) ? Soumettez-nous votre situation pour témoigner dans cette rubrique, en envoyant un 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 ou une association de consommateurs (adresses page 42).

À décodeur

Denis N., par courriel

Programmées... pour s'arrêter

Tous les décodeurs TNT satellite vendus dans le commerce, généralement sous le couvert de Fransat sont vendus avec une carte (obligatoire pour fonctionner) d'une validité de quatre ans. Quand on demande aux revendeurs ce qu'il se passe au bout de quatre ans, on n'obtient jamais de réponse... Pourtant, après des recherches sur Internet, on se rend compte que l'on doit, sous un « prétexte de sécurité », passer à la caisse et payer 15 € ! En effet, les cartes de ces décodeurs sont programmées pour s'arrêter au bout de quatre ans.

En cas d'accident

Cédric A., par courriel

La fourrière n'est pas très réactive !

La fourrière a enlevé mon véhicule à Paris. Mais j'ai récupéré ce dernier encastré dans le mur du parking de la fourrière. Depuis septembre, je ne suis toujours pas remboursé des dégâts qui ont été causés (plus de 600 €). Aucun suivi, aucun contact, personne ne sait... c'est tout simplement scandaleux !



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

L'agent de la fourrière qui procède à l'enlèvement des véhicules gênants doit établir, avant toute intervention, une fiche descriptive de l'état du véhicule. Lorsque vous récupérez votre véhicule, vous pouvez donc vous appuyer sur cet état pour constater les dégâts subis au

cours de la mise en fourrière et réclamer une indemnisation. La fourrière de Paris avertit d'emblée : « *L'instruction du dossier nécessite plusieurs mois, il convient donc de patienter pour percevoir l'indemnisation demandée. Dans certains cas complexes, le délai peut approcher un an.* » Toutefois, vous pouvez aussi saisir le médiateur de la ville de Paris.





Faire-part

Christine G., par courriel

Le petit chat est mort, l'antiparasitaire est-il en tort ?

Mon chat de 3 ans, en pleine forme, est mort en moins de douze heures. Il a été victime d'une anémie sévère hémolytique et d'un arrêt cardio-respiratoire sans symptôme apparent. Cet accident est survenu environ quinze jours après l'utilisation d'un produit antiparasitaire sous forme de pipette. Je soupçonne ce produit d'être à l'origine du problème.



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Dans ce type de situation, il faut faire un signalement auprès du dispositif national de pharmacovigilance vétérinaire. Ce dernier permet de repérer les éventuels effets indésirables provoqués par un médicament vétérinaire sur les animaux. Si un risque réel est établi, les autorités sanitaires peuvent ensuite prendre les mesures adéquates, par exemple l'ajout de précautions d'emploi sur les boîtes, voire le retrait de l'autorisation de mise sur le marché (AMM) du produit. Vous pouvez faire cette déclaration via le site <https://pharmacovigilance-anmv.anses.fr> ou bien en parler avec votre vétérinaire qui procédera lui-même à cette déclaration. Précisons que lorsqu'un médicament vétérinaire est susceptible d'avoir provoqué des effets indésirables sur un être humain qui y a été exposé, la déclaration doit se faire via cet autre site : <https://signalement.social-sante.gouv.fr> ou par l'intermédiaire d'un médecin, pharmacien ou centre antipoison.

Conditions particulières Emeric S., par courriel

Ne laissez pas passer l'orage

Dans mon contrat d'assurance habitation, il est stipulé qu'il n'y a pas de franchise pour bon nombre de sinistres. Or, dans le cadre d'un sinistre électrique (suite à un orage), mon assureur me réclame 148 € de franchise. Que faire ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Les conditions particulières de votre contrat indiquent, en effet, qu'il n'y a pas de franchise pour les dommages électriques. Mais les conditions générales, elles, en prévoient une. Or, ce sont les conditions particulières qui prévalent sur les conditions générales. Vous êtes donc en droit de contester l'application de cette franchise en adressant à votre assureur un courrier recommandé avec avis de réception (l'adresse du service pour contester doit être indiquée dans les conditions générales de votre contrat). À défaut de réponse ou dans le cas où cette réponse ne vous conviendrait pas, vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance (saisine gratuite) via son site www.mediation-assurance.org ou par voie postale à : La Médiation de l'assurance, TSA 50110, 75441 Paris, Cedex 09.

Canal+ fait ses comptes Denis T., par courriel

Un accès un peu cher

Je me suis aperçu que, lors de mes appels à Canal+, les temps d'attente m'ont été facturés. Je suis resté au téléphone avec le conseiller treize minutes, mais j'ai dû payer dix-sept minutes.



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Si Canal+ ne doit pas surtaxer les appels à son service clients (ce dernier doit être facturé au coût d'un appel local), rien ne lui interdit en revanche de facturer le temps d'attente. Canal+ n'est en effet pas concerné par l'article L. 224-38 du code de la consommation qui impose la gratuité du temps d'attente aux seuls « fournisseurs de services de communications électroniques », c'est-à-dire aux opérateurs mobiles et Internet. À noter d'ailleurs que cette gratuité ne s'applique que si le client appelle depuis le réseau de l'opérateur en question.



Un bleu trompeur

Jean M., par courriel

Quand Becquet imite le fisc

Voici l'enveloppe plastique que la société de vente par correspondance Becquet adresse à ses clients. La similitude avec les services des impôts ne fait aucun doute. Merci de dénoncer ces pratiques usurpatoires d'un marketing par ruse.

Les limites de l'exercice

Sandrine S., via Facebook

Biodégradables... sous certaines conditions

J'en aperçois que les nouveaux sacs remplaçant ceux en plastique aux rayons fruits et légumes ne peuvent pas être mis au recyclage ! Ils doivent être mis au compostage, au biodéchet ou à la poubelle, inadmissible... Qu'en est-il des emballages de magazines ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

La loi interdisant depuis le 1^{er} janvier 2017 les sacs en plastique à usage unique dans le commerce, les distributeurs sont passés aux sacs biodégradables. Avantage de ce type de sac : il se dégrade dans le compost domestique ou industriel. Mais comme le note l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), « si le sac n'entre pas dans une installation de compostage,

il n'apporte que peu de bénéfice ». En effet, mis dans la poubelle domestique, il finira avec les autres déchets, le plus souvent dans un incinérateur. Afin de respecter la loi, 60 Millions de consommateurs a choisi d'emballer ses journaux à destination de ses abonnés dans ce type de film plastique. Nous sommes conscients des limites de ce matériau, mais il existe actuellement peu de solutions satisfaisantes pour la livraison de notre magazine dans de bonnes conditions :



les enveloppes recyclables ne sont pas prises en charge par les routeurs de presse français et cette mise sous pli prendrait quatre jours minimum au lieu de deux, soit un surcoût. Nous avions aussi envisagé ce que l'on appelle « l'envoi à

découvert », donc sans film, ni enveloppe, juste le nom et l'adresse imprimés directement sur le magazine... mais les tests n'étaient pas du tout probants, les magazines arrivant au mieux fripés, au pire salis, voire détrempés.

Fâchés avec les lettres

Benjamin T., par courriel

**Faux nom mais vraies pubs**

J'ai toujours été enregistré chez Bouygues Telecom au nom de P..., et non T.... Ils n'ont jamais été capables de le changer. Ce sont les seuls qui utilisaient ce nom. Suite à ma résiliation de chez eux, j'ai vu une flopée de mails et de textos de publicités et autres arnaques me parvenir au nom de P. Bouygues aurait-il revendu mes données personnelles ?

Point de vue Thierry Huguet, par courriel**Banquier, et fier de l'être !**

Dans l'article « La trahison des banques » sur les frais bancaires (n° 553, novembre 2019), vous omettez de donner la parole aux banquiers (dont je fais partie) qui vous diraient que neuf fois sur dix, lorsque nous proposons l'offre de frais limités, le client la refuse car celle-ci supprime les chéquiers et limite le niveau de la carte. [...] La plupart des clients en difficulté le sont par défaut de gestion, ceux subissant un accident de la vie étant plus « réceptifs » à nos conseils. J'en ai assez de passer pour le méchant. Certes, les banques ont des tarifs « discutables », mais les clients ne sont pas tous des victimes... J'estime faire mon travail correctement [...].

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Vous évoquez l'offre spécifique clients fragiles (OCF) à 3 € qui intègre un plafonnement des frais à 20 €. Elle présente en effet des inconvénients, et n'est pas idéale, loin s'en faut. L'obligation de la banque est de la proposer, le client peut la refuser, ce qu'il fait fréquemment. Mais nous avons surtout vérifié une autre prestation : la promesse de plafonnement dite « Macron » à 25 € applicable depuis février 2019 aux clients surendettés,

fichés et accablés de frais. Votre témoignage confirme que ce plafonnement est insuffisamment appliqué et ne semble même pas connu des conseillers, qui le confondent avec l'OCF. Des conseillers ont témoigné pour nos enquêtes. Nous avons toujours dit que la facturation excessive des frais pour incidents faisait deux types de victimes : les clients et les conseillers, qui font face au désarroi, voire à l'agressivité des personnes très ponctionnées. Nos clients mystère confirment à 85 % la qualité du travail de leur conseiller.

Soyez à l'écoute Maxime Bardin, via Facebook

Sans condition de durée... mais pas sans fin

J'ai une question concernant les termes d'un contrat téléphonique. J'ai reçu une offre de mon opérateur, où il est mentionné « sans condition de durée ». Cela signifie-t-il qu'il s'agit d'une offre à vie ? Ou est-ce qu'ils auront le droit d'augmenter le prix du forfait (avec des services supplémentaires) sans que nous puissions refuser ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Certains forfaits de téléphonie mobile ou d'Internet sont proposés avec un tarif promotionnel valable au départ, et une hausse d'ores et déjà programmée au bout de six ou douze mois. Votre offre ne fonctionne pas ainsi, d'où cette mention « sans condition de durée ». C'est mieux... mais cela ne garantit absolument pas

l'absence d'augmentation. En effet, la loi permet aux opérateurs de relever leurs tarifs ou de modifier le contenu de leur offre sans votre accord quand ils le veulent. Dans ce cas, ils ont pour seules obligations de vous prévenir par courrier ou courriel au moins un mois à l'avance et de vous permettre de résilier sans frais (article L. 224-33 du code de la consommation).

« »

MCelia, via Facebook
Le post du mois

Faire part de sa déception

La Poste a perdu la moitié des faire-part de mariage de mon fils. Explication : ce ne sont pas des enveloppes normalisées ! Qui envoie des faire-part dans des enveloppes normalisées ? Faut-il envisager des envois de faire-part par mail ou pigeons voyageurs ?

Mauvais plan... de vol Corinne P., par courriel

Mon séjour s'envole !

Nous avons réservé auprès de Promovacances un voyage tout inclus. Suite à la liquidation de la compagnie aérienne XL Airways, Promovacances peut-il changer le lieu de l'aéroport et nous ajouter des escales avec des heures supplémentaires ?

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Dès lors qu'il y a un changement sur l'un des éléments essentiels du contrat - ce qui est le cas lorsqu'il s'agit des modalités du vol - le voyagiste doit vous informer de ces modifications, comme le prévoit l'article R. 211-9 du code du tourisme. L'agence de voyages doit également vous informer, dès qu'elle est connue, de l'identité de la nouvelle compagnie aérienne (article R. 211-18 du code du tourisme). MD

Vous êtes libre d'accepter ces changements, ou si ceux-ci ne vous conviennent pas, d'annuler (résoudre est le terme juridique exact) le contrat sans frais. Toutefois, si vous estimatez que ces modifications entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, vous pouvez réclamer une réduction de prix adéquate en justifiant votre demande. En cas de résolution du contrat, le voyagiste doit vous rembourser les sommes déjà versées dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans les quatorze jours.



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

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

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

60
millions
de consommateurs

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

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



LA FLECHE 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.

Nicole nous livre tout en vrac

Nicole est une grande fidèle du magazine puisqu'elle lisait déjà 50 Millions de consommateurs. Elle aussi s'est mise à la vie sans plastique, sous l'influence de sa fille, fervente acquise à la cause. « J'ai aussi ma Greta », sourit-elle.

Suite à ma flèche de novembre sur ce thème, elle m'a fait une liste de conseils fort judicieux que je souhaite vous livrer, mes bécassines des marais (eh oui, je continuerai à vous donner des noms d'oiseaux jusqu'à ce que je me lasse !). Sur le marché, Nicole choisit ses fruits et légumes emballés dans des sacs en papier qu'elle réutilise à chaque achat. Même concept pour les produits laitiers, œufs, crème, yaourts : elle s'approvisionne auprès d'un fermier, toujours sur son marché. « Ses pots de yaourts en verre sont consignés et réutilisables. Idem pour les boîtes à œufs en carton. Il remplit ma bouteille et mon pot en verre, comme ma mère le faisait dans les années 1950 ». Pour la farine, les céréales, les pâtes, les lentilles, le thé, le café, etc., c'est le vrac, avec des pochons, comme elle dit. « On finit par connaître les quantités nécessaires, et quels bocaux en verre ou boîtes en métal utiliser ». Alors que, de mon côté, j'avoue avoir commencé en me servant davantage que ce dont j'avais besoin.

Pour le vrac, on fait les mêmes constats, mais Nicole a des solutions. D'abord sur la date limite de consommation qui n'est plus indiquée, puisqu'on n'a plus d'emballage. « La DLC est souvent très longue pour les produits secs, dit-elle. Pour le reste, il ne faut pas acheter en trop grosses quantités, et il faut refaire le plein une fois qu'on a vidé le bocal. »

Ensuite, vient le problème de la durée de cuisson nécessaire au riz ou aux pâtes, une info qu'on a aussi perdue et qui était indiquée sur les paquets. « J'ai repris la méthode traditionnelle, à savoir goûter régulièrement en cours de cuisson, explique Nicole. Là aussi, on finit par bien connaître les produits que l'on achète régulièrement. »

Elle a aussi noté que je me plaignais du poids des bocaux en verre, elle s'en étonne. « Pourquoi faire vos courses avec des bocaux trop lourds, au risque de vous décourager ? Utilisez du plastique ! Nous avons tous des boîtes à la maison, de toutes les dimensions. Vous ne les avez pas encore jetées, j'espère ? Alors utilisons-les ! Bien plus légères, on pourra les donner au boucher, au charcutier, au fromager, au poissonnier, au vendeur de plats préparés... pour qu'ils les remplissent à notre demande. De retour à la maison, on transférera le contenu dans les récipients en verre ou en porcelaine. » Voilà des réflexions pleines de bon sens, que je partage.

« Bien sûr, il faut souvent convaincre les commerçants. Nombre d'entre eux ne sont pas du tout sensibles au zéro déchet et au zéro plastique, remarque Nicole. Faire l'effort de tarer la boîte en plastique leur semble souvent insurmontable. » Nicole doit donc tenir tête au commerçant pour qu'il respecte cette règle, pourtant ancienne : on déduit le poids du contenant pour ne payer que le prix du contenu. Mais, de plus en plus souvent, elle constate que les clients, qui patientent derrière elle, écoutent l'échange et manifestent leur approbation... Bon signe ! ●

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

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

Le bon choix

C'est bien de privilégier l'isolation du bâti (fenêtres, toiture, murs) plutôt que le changement de chauffage pour gagner en efficacité énergétique. (p. 58)



Le paradoxe

On peut prouver scientifiquement qu'une crème hydratante est efficace alors que la personne qui l'utilise n'en aura pas forcément l'impression... et inversement. (p. 10)



Le cactus d'or

Entre les soucis de ponctualité, de tarifs, d'accès aux guichets et des cartes de fidélité, la SNCF a bien mérité que «60» la pique pour tous les soucis qu'elle occasionne ! (p. 20)



La déception

Offrant souvent de trop faibles teneurs en fibres et un apport en vitamines très inégal, les soupes industrielles prennent le bouillon. (p. 27)

60 SECONDES

POUR RETENIR L'ESSENTIEL



La mention spéciale

15/20

Matelas Maison de la literie Particulièrement performant, le modèle First assure une bonne durabilité et peut convenir à toutes les corpulences. (p. 43)



La zone grise

Oui, il est interdit de partager ses codes d'accès aux plates-formes de streaming avec ses amis, les amis de ses amis... mais la fraude reste difficile à prouver. (p. 41)



Le mauvais plan

Utiliser une application de suivi des règles comme moyen de contraception n'est pas fiable ! (p. 35)



Le chiffre marquant

6,3 %

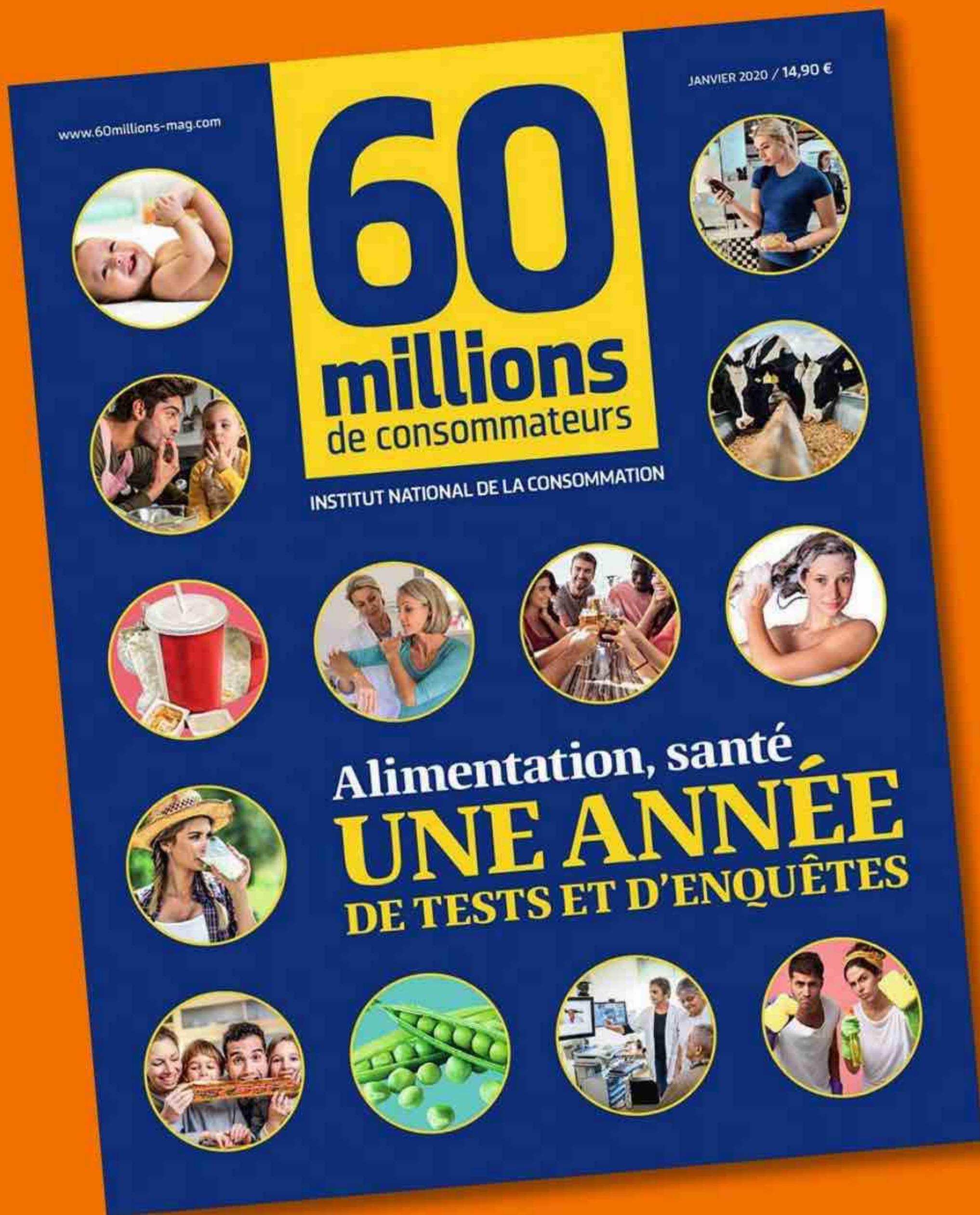
c'est l'augmentation de prix constatée des pièces détachées auto. D'où l'intérêt de réclamer à son garagiste une pièce de réemploi qu'il "oublie" de proposer alors qu'il doit le faire ! (p. 51)

L'idée reçue

Non, les pneus hiver les plus larges ne sont pas ceux qui ont la meilleure tenue sur la neige ! (p. 38)

Prochain numéro le 30 janvier

Découvrez notre best of 2019



Actuellement en kiosque
et en vente sur notre site www.60millions-mag.com

M 01378 - 555 - F: 4,80 € - RD
