

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai



SIÈGES AUTO

Les plus sûrs et les plus pratiques

Pratique

Tout ce qui va changer dans les copropriétés

Essai

Efficacité, autonomie
La bonne perceuse



VOYAGES ANNULÉS

Faites valoir vos droits !

Tournesol, olive, combinées...

LES MEILLEURES HUILES



L'HUILE D'OLIVE DÉÇOIT

Essai • Des contaminants
• Goût altéré ou rance

QUI SOMMES-NOUS ?

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



NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

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

PROXIMITÉ

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

Essais mode d'emploi

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

Dans les coulisses de 60



Sièges auto à la torture

Essai de choc frontal avec un mannequin de 22 kg à l'aide de ce que l'on appelle une catapulte instrumentée. Au moment de l'impact, des capteurs et des caméras haute vitesse évaluent, notamment, le déplacement de la tête dans l'espace, la pression abdominale, l'enfoncement au niveau du thorax...

10 secondes

pour percer une plaque d'acier de 5 mm, c'est une bonne performance pour une perceuse. Dans notre essai, les résultats oscillent entre 6,4 s et 28,6 s.



L'HUILE EN TOUTE TRANSPARENCE

Pour mesurer l'état d'oxydation de l'huile et donc de sa qualité, on remplit une cuve et on mesure la quantité d'UV qui la traversent. Comme dans la vie, à l'arrivée, mieux vaut être jeune et pas trop oxydée...



RETRouvez-nous

Plus de 12 000 abonnés sur notre tout frais compte Instagram, près de 32 000 sur Twitter, plus de 130 000 sur Facebook, la communauté « 60 » ne cesse de croître. Pas encore sur nos réseaux ? Venez nous rejoindre !



CONFINÉS AVEC VOUS

Vous avez été des dizaines de milliers à suivre et partager nos publications sur le Web et notre lettre d'information quotidienne, « 60 Millions de confinés ». Nous avons essayé de répondre à un maximum de vos questions : mesures d'hygiène, traitements, reports ou annulations de voyage, abonnements aux salles de sport... Autant de compléments indispensables à nos magazines.

ÉDITORIAL



L.DULEY

SYLVIE METZELARD
Rédactrice en chef

Vaincre les incertitudes

L'incertitude est le tourment le plus difficile à supporter, c'est vrai. Depuis des semaines, c'est même une gangrène qui nous ronge. Malade ou pas malade ? Pic ou non de la pandémie ? Déconfinement annoncé au 11 mai, mais pour qui vraiment et avec quelle assurance de sécurité ? Au moment où nous bouclons ce magazine, réalisé intégralement en confinement, les questions s'entrechoquent encore sans laisser beaucoup de place aux réponses. Pourtant, il faut nous projeter. Escalader cet Everest d'accablements pour envisager le monde du "juste après", avant même celui du futur. Un futur proche où le plaisir de retrouver ses routines va vite être entaché par les mauvais présages économiques.

Plus que jamais, les consommateurs vont avoir besoin d'être éclairés, guidés. Durant tout le confinement, si les dates de parution de nos publications papier ont été un peu chahutées (d'où ce numéro mai-juin, sortant mi-mai), nous avons été présents, chaque jour, sur

notre site pour vous accompagner et avons lancé une lettre d'information quotidienne, « 60 Millions de confinés », que vous avez plébiscitée. N'étant pas soignants, c'était aussi notre manière d'apporter notre pierre au formidable édifice de solidarité créé en France depuis mi-mars. La croisade continue. Aujourd'hui, pour vous aider à défendre vos droits, avoir le meilleur accès aux soins, honorer vos factures... Demain, pour retrouver un environnement digne de ce nom, une économie raisonnable et une consommation raisonnée. Cette pandémie nous aura au moins apporté une résolution que toutes les nations peuvent partager : nous refusons d'être condamnés, à jamais, à l'incertitude. •

« 60 Millions de confinés »,
c'était notre manière
d'apporter notre pierre
à l'édifice de solidarité
nationale...



RESTONS
CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



**/60millions
deconsommateurs**

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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

60
millions
de consommateurs

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

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

SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :
Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandellou
(premiers secrétaires de rédaction),
Mireille Fenwick
MAQUETTE :
Valérie Lefèuvre
(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 réassorts : Promévente,
Tél. : 01 42 36 80 84
Service abonnements :
4, route de Mouchy, 60438 Noailles Cedex
Tél. : 01 55 56 70 40
TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS
11 numéros mensuels + Spécial impôts :
46 € ; étranger : 59,50 €.
11 mensuels + Spécial impôts +
7 hors-séries : 78 € ; étranger : 103 €

Photogravure : Key Graphic
Impression : groupe Maury
Imprimé sur papier : Leipa Lux

Origine du papier : Schwedt/Oder,
Allemagne
Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées
Certification : PEFC - Eutrophisation :
0,08 kg/tonne
Distribué par : Presstalis
Dépôt légal : mai 2020
Commission paritaire : 0922 K 89330
ISSN : 1267-8066
Le numéro comporte un encart d'abonnement sur une partie du tirage.

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



SOMMAIRE

N° 559 / MAI-JUIN 2020

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
Fruits et légumes, français donc plus chers	p.6
Arnaques sur la toile : le sale business du coronavirus	p.7
Bonne adresse : le virus de l'info	p.7
Beau geste : la Maif donne l'exemple	p.8
La rédaction de «60» : confinée mais toujours active	p.9

À la une

Huiles

L'olive, mauvaise élève	p.10
À froid, à chaud... Quelle huile utiliser ?	p.17

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.20
Zoom	
Épilation : la lumière pulsée à moindre risque	p.23
Enquête	
Téléconsultation : le grand décollage ?	p.24
Enquête	
Agriculture urbaine : faut-il croire à ces drôles de potagers ?	p.28

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p.32
Essai	
Siège auto : vos enfants en sécurité	p.35
Zoom	
Coffret Wonderbox : un cadeau embarrassant	p.40
Essai	
Perceuses-visseuses : pour faire son trou dans le bricolage	p.41
Enquête	
Voyages annulés : comment limiter les frais	p.46

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p.52
Enquête	
Photovoltaïque : la part d'ombre de l'énergie solaire	p.56
À la réflexion	
Dans la tête de l'acheteur de papier toilette	p.60
Pratique	
Difficultés financières : cinq pistes pour surmonter la crise	p.62
Pratique	
Copropriété : ce qui va changer dans l'immeuble	p.66



Courriers, courriels,

Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses

p.70

La flèche de Madame 60

Léa sur le front de la pandémie

p.74

60 secondes pour retenir l'essentiel

Vous voulez vous abonner : [voir page 27](#)

Vous recherchez un article ou un ancien numéro :
[voir pages 50 et 51](#)
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 69](#)

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR FANNY GUIBERT, LIONEL MAUGAIN, ADÉLAÏDE ROBERT, ADRIAN DE SAN ISIDORO, NINA SCHRETR

Gare aux abus

Fruits et légumes, français donc plus chers

L'état d'urgence sanitaire pourrait faire valser les étiquettes, cet été. Principale raison ? L'offre majoritairement française sur les étals. « Les fruits et légumes qui venaient d'autres pays européens et qui n'étaient pas de bonne qualité ont été remplacés par des produits français », a affirmé le ministre de l'Économie, Bruno Le Maire, début avril. La fraise gariguette française est beaucoup plus chère que l'espagnole.

La Fédération du commerce et de la distribution (FCD) confirme que cette priorité patriotique entraîne des « hausses inévitables, mais cela fait partie de l'effort collectif national ». Les concombres produits en France coûtent, par exemple, trois fois plus cher que ceux venus des Pays-Bas. Les tomates françaises sont à 1,80 €, contre 1,10 € pour leurs homologues espagnoles.

La moitié des fruits et légumes étant importés jusque-là, une offre franco-française sera trop juste pour la demande, même réduite, et les tarifs en seront impactés. Le ministre a promis la vigilance, mais les prix restent libres, on ne voit guère d'actions en cas de marges excessives, notamment des supermarchés. •



Hallucinant

Trop d'opium dans les pains au pavot

Être testé positif aux opiacés après avoir mangé du pain au pavot ? Cela s'est vérifié, les centres anti-poison l'avaient montré en 2019. Les teneurs en équivalent morphine retrouvées dans les pains étaient importantes, parfois même susceptibles d'induire des symptômes. Selon une nouvelle enquête menée par la Répression des fraudes, ces teneurs sont moins élevées. Mais sur les 31 produits de boulangerie testés, un quart ont quand même été considérés impropre à la consommation ou non satisfaisants car trop riches en opiacés. Mais aucune valeur limite n'est imposée. La filière va être sensibilisée à la question car ces taux dépendent du nettoyage et des traitements effectués sur ces graines. Bonne nouvelle pour les mangeurs de pain au pavot : les autorités peuvent les distinguer de ceux qui ont pris des médicaments ou de la drogue grâce à la présence dans le sang de thébaïne, d'origine alimentaire. •



Heureusement

Des résiliations de contrats reportées après le confinement

Pandémie oblige, le gouvernement a acté le report des dates d'échéance des contrats (ordonnance n° 2020-36 du 25 mars 2020). Les termes et résiliations qui devaient intervenir durant la période de confinement sont reportés à deux mois après la date de fin de l'état d'urgence sanitaire (initialement prévue le 24 mai). Cette mesure concerne par exemple l'assurance emprunteur, l'abonnement à Canal Plus, certains contrats de location longue durée (LLD), ou avec option d'achat (LOA). •

Arnaques sur la Toile

Le sale business du coronavirus

Gels hydroalcooliques hors de prix, faux sites de dépistage, pharmacies fictives... les escrocs rivalisent d'imagination pour tirer profit de la crise sanitaire. Ne tombez pas dans le panneau !

La crise sanitaire est une aubaine pour les cyberescrocs. Depuis fin janvier, au moins 70 000 plateformes Web jugées douteuses par le site de cybersécurité DomainTools ont été créées à l'échelle mondiale. Parmi elles, 700 adresses terminant par « .fr », selon le media Numerama : des noms de domaine contenant en général des mots comme "coronavirus", "covid", "masques" etc.

DE FAUX KITS DE DÉPISTAGES NON VALIDÉS...

L'objectif de leurs créateurs : gagner un maximum d'argent en proposant à la vente des produits très recherchés. « Nous observons beaucoup de faux sites de

pharmacies qui vendent des gels hydroalcooliques à des prix très élevés, des gants, des blouses, des thermomètres et même de faux kits de dépistage non validés par les autorités sanitaires », révèle Loïc Tanguy, directeur de cabinet à la Répression des fraudes (DGCCRF). En parallèle, certains vendeurs peu scrupuleux n'hésitent pas à recourir à des allégations santé plus ou moins farfelues pour doper leurs ventes de purificateurs d'air, de compléments alimentaires ou même de miel !

L'administration a recensé près de 500 signalements sur SignalConso depuis l'ouverture de la plateforme, début mars... et le retour au calme n'est pas pour tout de suite. « De nouveaux sites Internet ouvrent quand on en ferme. Il faut être en permanence à l'affût », indique Loïc Tanguy.

COMMENT REPÉRER LES SITES DOUTEUX

Pour évaluer la fiabilité d'une plateforme, vérifiez d'abord si des mentions légales, souvent accessibles en bas de la page d'accueil, existent bien. Si ce n'est pas le cas, fuyez : le site est tout simplement hors la loi.

Soyez aussi attentif à l'orthographe : les sites créés pour des arnaques contiennent parfois des erreurs flagrantes. Prudence si vous en repérez une flopée. • N.S. et A.S.I.



Ça vous est arrivé Un rapatriement rocambolesque

Arrivée le 13 mars au Cap-Vert, Anne-Laure, une Parisienne de 25 ans, apprend l'annulation, le 17 mars, de son vol retour pour cause de pandémie. « Les responsables de l'ambassade avaient l'air aussi perdu que nous, mais ils se sont engagés à trouver une solution », raconte la jeune femme. Quelques jours plus tard, l'ambassade propose un retour le 27 mars... à 795 € par personne ! Soit un peu plus du double que le prix de son aller-retour. Sans autres options, Anne-Laure accepte. Problème : sa banque refuse de virer l'argent vers un compte bancaire étranger. Comme elle n'est pas la seule dans cette situation, l'ambassadeur crée un compte français pour encaisser l'argent des 190 billets retour, et la Parisienne obtient sa place. Mais elle devra encore s'armer de patience : suite aux restrictions, le retour est encore décalé d'une journée. Le jour J, elle parvient enfin à monter dans l'avion, contrairement à une soixantaine de personnes qui avaient pourtant payé leur billet. « Ils sont repartis une semaine plus tard ! », précise Anne-Laure qui estime que « ce rapatriement a été très mal géré. »

Bonne adresse Le virus de l'info

Sortie du confinement, prix des produits alimentaires, droits des voyageurs bloqués chez eux... Autant de sujets sur lesquels vous pouvez retrouver les dernières infos sur notre site 60millions-mag.com/coronavirus. Un complément indispensable aux articles du magazine que vous tenez actuellement entre les mains. •



Bonne nouvelle

Isolation : des coups de pouce repoussés



Le gouvernement a prolongé jusqu'à fin 2021 les « Coups de pouce » chauffage et isolation. Ces dispositifs permettent d'obtenir des aides pour le remplacement de vieilles chaudières ou pour l'isolation de logements.

Bonne nouvelle, les travaux d'isolation, qui ont donné lieu à de nombreuses dérives (voir n° 547, avril 2019), feront l'objet de contrôles renforcés à partir du mois de septembre. Enfin, un nouveau « Coup de pouce chauffage fioul » est créé pour inciter au raccordement des bâtiments résidentiels collectifs à des réseaux de chaleur. •



Beau geste

la Maif donne l'exemple

Avec le confinement, les déplacements en voiture ont baissé de 80 %, entraînant une chute proportionnelle des accidents de la route, selon la Maif. Justement, la compagnie d'assurances en a tiré les conséquences en remboursant à ses sociétaires 30 € en moyenne par véhicule assuré (plus de 100 millions d'euros, au total). L'assureur mutualiste les a encouragés à reverser cette somme sous forme de don aux hôpitaux, à la recherche ou à la solidarité. Autre geste recensé mi-avril, plus modeste : la MatMut a annoncé le gel de ses tarifs pour 2021, et une réduction de 75 € pour ses assurés au chômage. Les autres assureurs, mis sous pression par le gouvernement, répercuteront-ils la baisse des accidents sur la prime 2021 ? •

Faillle de sécurité

Zoom, l'appli controversée

Communiquer et se voir à distance sont devenus de vrais besoins avec le confinement. Une situation dont a bénéficié l'application de téléconférence Zoom, passée en quelques mois de 10 millions à 200 millions d'utilisateurs à travers le monde ! Problème, ce service ne serait pas sûr. Pendant plusieurs jours, des internautes malveillants ont profité d'une faille de sécurité pour pirater des réunions de travail ou des cours en direct. Conséquences : le département de l'éducation de New York, le géant Google ou encore l'administration taïwanaise ont cessé d'utiliser Zoom.

Après cette vague d'attaques, la firme américaine a tenté d'améliorer la confidentialité des échanges, notamment en proposant un meilleur chiffrement des conversations, censé protéger les utilisateurs d'intrusions en tout genre. Pas sûr que cela soit suffisant pour rectifier le tir. •



Kiosque International



ÉTATS-UNIS
Facebook sans filtre ?
« Le coronavirus est un canular. Nous sommes manipulés par la peur. » Ce message publicitaire mensonger a été approuvé par Facebook, qui affirme pourtant lutter contre les infox. L'auteur de cette publication est un journaliste de *Consumer Reports*. Son objectif était de tester le filtrage des annonces du réseau social. Résultat : les sept publicités mensongères créées ont toutes été validées ! Les algorithmes de tri manquent d'efficacité. AVRIL 2020



ROYAUME-UNI
Limiter le stockage
Deux produits surgelés maximum à glisser dans son panier chez Marks & Spencer, pas plus de trois paquets de pâtes par client chez Tesco... Outre-Manche, des enseignes ont rationné certaines denrées, a constaté *Which?* Des mesures prises pour limiter le stockage de produits, facteur de pénurie. environ 76 % des Britanniques interrogés par nos confrères n'ont pas pu s'approvisionner correctement en mars. AVRIL 2020



BELGIQUE
Le "sans contact" à la cote
Les banques belges ont décidé, à partir du 14 avril, de doubler le plafond des transactions sans contact. Il passe ainsi de 25 à 50 € par achat. Une mesure destinée à réduire les risques de propagation du virus via les terminaux de paiement. Mais elle doit rester temporaire pour *Test achats*. La raison ? Payer sans contact, sans code secret, exposerait à un risque accru de fraude. En France aussi, la limite habituelle est relevée à 50 € par achat. AVRIL 2020

60
millions
de consommateurs

La rédaction de «60» Confinée mais toujours active



Pour réaliser de belles maquettes, il faut de gros ordinateurs ! Valérie va installer le sien dans son salon.



Qui dit télétravail dit composer avec de nouvelles règles, même pour Lionel qui voit son clavier transformé en parking !



Quand une secrétaire de rédaction, comme Mireille, réaménage sa chambre en bureau, les dictionnaires trouvent leur place sur la table de chevet.

Déménagement

Opération tout en cartons

Le 16 mars, c'est officiel, nous devons quitter le journal et passer en télétravail. Urgence logistique, on part avec dossiers et ordi.



Réunion de rédaction

Merci les visioconférences !

Chaque lundi après-midi, toute la rédaction de «60» se réunit. Pas question de déroger avec le confinement, au contraire. On n'a jamais eu autant envie de se voir et de s'entendre, à 2, 5, 10 comme à 20 !

Réseaux

En plus des magazines

Pour vous tenir informés, nous avons envoyé, chaque jour, une lettre d'info, en plus des articles publiés sur notre site. Merci pour votre soutien !



Au fil des pages

Notre mur virtuel

À la rédaction, en temps "normal", nous affichons, au fur et à mesure, les pages des magazines une fois réalisées. On dit que l'on "fait le mur". Encore une tradition que l'on a pu conserver, grâce à ce chemin de fer virtuel. Les pages pouvaient être ainsi suivies et contrôlées par tous.

À LA UNE

Huiles

L'olive mauvaise

Huile d'olive, de tournesol et "combinée" sont les trois variétés les plus consommées par les Français. Nous avons analysé trente-trois références afin de contrôler leur qualité et de rechercher d'éventuels contaminants.

Huile d'olive, de colza, de tournesol, d'arachide, de sésame ou encore huile combinée... Pas simple de choisir la "bonne" huile, entre santé et plaisir, cuisson et assaisonnement. Mais cette liste à la Prévert confirme notre intérêt pour cette matière grasse, parée

de nombreuses vertus... et aussi, de quelques défauts. En moyenne, selon les derniers chiffres de France Agrimer, chaque ménage achète 8,3 litres par an d'huile alimentaire.

DE BONNES ET DE MAUVAISES SURPRISES

En haut du podium, on trouve l'huile de tournesol – un tiers des volumes achetés – suivie de l'huile d'olive puis des versions combinées. Un

trio que nous avons fait analyser par un

laboratoire agréé et indépendant. Objectif : vérifier que ces aliments,

consommés au quotidien, sont aussi "propres" que dotés de bonne qualité nutritionnelle.

Au vu de nos résultats, les huiles d'olive – pour lesquelles les Français déboursent plus que pour les autres huiles – ne tiennent pas toutes leurs promesses. À l'inverse, les huiles de tournesol et les huiles combinées réservent de bonnes surprises...

Dans ce vaste rayon, l'huile d'olive est la seule à pouvoir se revendiquer "vierge extra". Strictement encadré par le règlement européen (n°1348/2013), ce qualificatif désigne une huile obtenue directement des olives via des procédés mécaniques ; surtout, la mention "extra" impose une faible acidité et l'absence de tout défaut organoleptique. Nous l'avons vérifié sur quinze références.

PAS DE FRAUDE DANS LES HUILES D'OLIVE

Les profils en acides gras étant tous très proches, il est peu probable que certaines références aient été mélan-

gées avec d'autres huiles végétales. Pas de fraude, donc.

➤ **L'acide oléique, de type mono-insaturé**, est bien le prin-

cipal acide gras retrouvé (72,2 % en moyenne). La proportion totale de cette famille d'acides gras varie légèrement d'une référence à l'autre, de 80 % (U et Carrefour) à 66 % (Terra Delyssa et Bio Village). Cela dépend de l'origine, de la variété d'olive, de

Pas simple de choisir la "bonne" huile entre santé et plaisir.



élève

son niveau de maturité ou encore des conditions d'extraction.

► **Le profil des stérols est conforme** aux teneurs réglementaires. Ces molécules ont des effets bénéfiques sur la santé, notamment en limitant l'absorption du cholestérol.

UNE FRAÎCHEUR PLUTÔT SATISFAISANTE

Les huiles sont peu ou pas dégradées, signe que les conditions de production et de distribution sont satisfaisantes.

► **Pas de problème d'oxydation**, comme le reflète leur indice de peroxyde... sauf pour la référence Émile Noël : son indice frôle la limite réglementaire (20 milliéquivalents [meq]/kg). Confirmation faite par la mesure d'absorbance, qui dépasse le seuil autorisé. Or, une huile d'olive vierge extra ne peut pas être oxydée, sous peine de rancir : nous avons donc déclassé cette référence – l'une des plus chères de l'essai – sur sa note globale. Peut-être que son stockage a été réalisé dans de mauvaises conditions ou trop prolongé avant la pression des fruits ? Ou que les bouteilles n'ont pas été suffisamment protégées, en magasin, de la chaleur ou de la lumière ?



Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

15 huiles d'olive, 10 de tournesol, 8 "combinées" ont été soumises à une série d'analyses.

• **Profil des acides gras** (saturés, mono et polyinsaturés, trans) : obtenu par chromatographie en phase gazeuse, pour identifier l'huile et vérifier sa conformité. Les stérols sont identifiés par chromatographie en phase gaz-liquide.

• **Analyses physiques** : l'acidité oléique, obtenue par simple titrage, reflète l'état de dégradation de l'huile ; l'indice de peroxyde, mesuré par dosage potentiométrique en point final, indique son degré d'oxydation. Faite en complément, sur les huiles d'olive, la mesure des absorbances via spectro-photométrie dans l'UV.

• **Mesure de la vitamine E** : par HPLC pour les huiles de tournesol.

• **Recherche de contaminants** : solvants et plastifiants sur toutes les huiles, détectés et quantifiés par chromatographie en phase gazeuse ou liquide, couplée à la spectrométrie de masse.

• **Des mesures organoleptiques** ont été menées sur les seules huiles d'olive afin de valider leur profil « extra vierge » (fruité, absence de défaut).

TROP DE CONTAMINANTS DANS CERTAINES MARQUES

► **Au moins deux solvants ont été retrouvés** dans toutes les références de notre panel, à l'exception de La Vie Claire. Six références écopent d'un insuffisant sur ce critère : elles contiennent trois résidus différents, à une concentration totale supérieure à 0,05 mg/kg.

D'où viennent-ils dans une huile extraite par simple pression à froid et donc sans solvant ? A priori des vapeurs de gasoil émises par les véhicules et machines utilisés à différentes étapes de la fabrication

(récolte, transport des olives dans les salles de stockage, pressage, etc.). Une autre explication serait la dégradation de certains composés intrinsèques à l'olive.

Quoi qu'il en soit, ces résidus de solvants – en très faibles teneurs et présents dans la totalité de huiles testées – n'ont probablement pas une origine frauduleuse.

► **Trois huiles contiennent un plastifiant** : La Vie Claire, Terra Delyssa et Bio Village, toutes d'origine tunisienne. Il s'agit du phthalate de dibutyle (DBP), classé perturbateur endocrinien par l'Agence

Les résultats de notre enquête

Huile d'olive

- +++ 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.



Bouton d'Or
(Intermarché)
Huile d'olive
vierge extra



Primadonna
(Lidl)
Huile d'olive
vierge extra



Carrefour
Huile d'olive
vierge extra



Carapelli
Huile d'olive
vierge extra
"classico"



Puget
Huile d'olive
vierge extra



U
Huile d'olive
vierge extra
extraite à froid

• Conditionnement

1l

• Signe de qualité

50 cl

• Origine

Espagne

• Prix indicatif au litre

5,80 €

Qualité de la composition (20 %)

++

++

++

++

++

++

++

Altération (25 %)

++

++

++

++

++

++

• Niveau de dégradation

+++

+++

+++

+++

+++

+++

• Oxydation

++

++

++

++

++

++

Contaminants (25 %)

++

++

++

++

++

+

• Solvants

+

+

+

+

-

-

• Plastifiants

+++

+++

+++

+++

+++

+++

Évaluation sensorielle (30 %)

++

++

++

++

++

++

• Attributs positifs (fruité, amertume, piquant)

++

++

++

++

++

++

• Défauts gustatifs

+++

+++

+++

+++

+++

+++

• Qualité gustative

Vierge extra

Vierge extra

Vierge extra

Vierge extra

Vierge extra

Vierge extra

NOTE GLOBALE (100 %)

15/20

15/20

15/20

15/20

14,5/20

14,5/20

(1) Une huile vierge extra dont l'un des critères sensoriels ou physico-chimiques ne correspond pas à sa catégorie ne peut être au mieux qu'insuffisante. (2) Une huile vierge extra classée comme « lampante » lors de

européenne des produits chimiques. Il vient probablement de cuves ou de tuyaux en PVC, utilisés lors du stockage ou du transport de ces huiles. Pourtant, la réglementation interdit l'utilisation de matériaux contenant ce phthalate pour les denrées grasses comme l'huile. Pour rappel, nous avions déjà épingle deux de ces marques (Terra Delyssa et Bio Village) pour le même motif (cf notre hors-série n° 199, « Le

Un tiers des huiles d'olive ont été déclassées.

Meilleur du bio », juillet 2019) ; Nous regrettons qu'elles n'aient pas réussi à supprimer la présence de ce plastifiant dans leur produit.

ÉVALUATION SENSORIELLE, BEAUCOUP DE DÉFAUTS

► **Comme le précise le cahier des charges** de l'huile d'olive vierge extra, elle doit être exempte de défaut gustatif (« chômé » évoquant la fermentation, mois, vinaigré, rance...). Et on attend d'elle qu'elle ait du fruité, de l'amertume et du piquant.

► **Le piquant et l'amertume** – typiques d'une huile jeune – sont au rendez-vous pour la plupart de



									
Monoprix gourmet Huile d'olive de Provence AOC	Maille La Classique Huile d'olive vierge extra	Lauvin Sélection Huile d'olive vierge extra 'Arbequina'	Emile Noël Olive italié "Les olives terrai"	Eco+ (E Leclerc) Huile d'olive vierge extra	Puget bio Huile d'olive vierge extra	Terra Delyssa Huile d'olive de tunisie vierge extra	La Vie Claire Huile d'olive vierge extra	Bio Village (E Leclerc) Huile d'olive vierge extra	
50 cl	50 cl	1 l	75 cl	1 l	75 cl	1 l	75 cl	75 cl	75 cl
France	Grèce	Espagne	Italie	Espagne	UE/non UE	Tunisie	Tunisie	Tunisie	Tunisie
26 €	12,70 €	9,70 €	20 €	4,80 €	9,50 €	7,10 €	7,50 €	7,10 €	7,10 €

Database connectivity is poor. Here is an example of the results from

“Vierge” ou “raffinée”, les étapes du procédé

Commune à toutes les huiles, la première étape est l'extraction de l'huile par pression des fruits (olive) ou des graines (tournesol, colza, lin, etc.).

• **Après lavage et filtrage, on obtient une huile « vierge-première pression à froid » (à l'instar de la majorité des huiles d'olive) si elle est issue uniquement de cette première extraction et sans procédé thermique ; et une huile « vierge » s'il y a eu chauffage pendant**



la pression afin d'accroître les quantités obtenues.

- **Une seconde extraction, cette fois par solvant (hexane), peut être réalisée pour augmenter le rendement.**

Cette opération est interdite pour toutes les huiles « vierges » ou supérieures. L'huile obtenue est ensuite décolorée, filtrée et désodorisée via de la vapeur d'eau ou de la soude caustique afin d'éliminer les composés volatils, responsables des odeurs et du goût de l'huile initiale. On obtient une huile raffinée, plus limpide, plus neutre en goût et moins fragile qu'une huile vierge.

nos huiles d'olive, sauf les références Bio Village et Terra Delyssa. Mais seules les Maille, Monoprix Gourmet et Émile Noël s'avèrent également bien fruitées.

► **Quatre huiles ont été déclarées « rances » par notre jury : Bio Village, Terra Delyssa, Puget bio et La Vie Claire. Ce défaut est particulièrement prononcé pour la Bio Village. On le retrouve souvent avec des huiles "avancées", proches de la date de durabilité minimale (DDM) ; toutefois, nos analyses ont été réalisées en décembre, soit plusieurs mois ayant cette date...**

► L'huile Eco + possède le défaut "chômé/ljes", caractéristique d'un

Les résultats de notre enquête

Tournesol


 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.



	Carrefour	Ensemble (Biocoop)	Tramier bio	Lesieur Cœur de tournesol	Monoprix	U bio	Rustica (E.Leclerc)
• Catégorie	Raffinée	Vierge	50 % vierge 50 % raffinée	Raffinée	Raffinée	Vierge	Raffinée
• Conditionnement	1l	1l	75 cl	1l	1l	75 cl	1l
• Signe de qualité	-	Bio	Bio	-	-	Bio	-
• Prix indicatif au litre	1,80 €	5 €	4,70 €	2,90 €	2,30 €	1,90 €	3,10 €
Composition (30 %)	++	++	+++	++	++	++	++
Vitamine E (20 %)	+++	+++	+++	++	+++	+++	+++
Altération (30 %)	+++	++	++	++	++	++	++
• Niveau de dégradation	+++	++	++	++	++	++	++
• Oxydation	+++	++	++	+++	+++	++	+++
Contaminants (20 %)	+++	+++	+++	+++	+++	++	+++
• Solvants	+++	+++	+++	+++	+++	++	+++
• Plastifiants	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	17/20	17/20	16,5/20	16,5/20	16,5/20	16/20	16/20

Combinées



Vita d'or (Lidl)
Végior 4 - mélange 4 huiles végétales



Casino
Huile Equivalence aux 4 huiles complémentaires



Bouton d'or
Equalio 4 huiles



Cauvin
OmégaBio 4



Lesieur
ISIO 4



Lesieur
ISIO 4 bio

• Conditionnement	1l	1l	2l	75 cl	67,5 cl	67,5 cl
• Signe de qualité	-	-	-	-	-	Bio
• Huiles utilisées (par ordre décroissant)	Colza, tournesol oléique, tournesol, lin	Colza, tournesol oléique, tournesol, lin	Colza, tournesol oléique, tournesol, lin	Colza, tournesol, tournesol oléique, carthame	Colza, tournesol, tournesol oléique, lin	Colza, tournesol, tournesol oléique, lin
• Prix indicatif au litre	2,20 €	3 €	2,20 €	4,90 €	3,90 €	6,20 €
Composition (70 %)	++	++	++	++	++	++
• Ratio oméga 6/oméga 3	+++	++	++	++	++	++
• Teneur en acides gras trans	++	++	++	++	++	++
Contaminants (30 %)	++	+++	+++	+++	++	++
• Solvants	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Plastifiants	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	16,5/20	16/20	16/20	15,5/20	15,5/20	15/20

		
Auchan	Bouton d'or (Intermarché)	Tous les jours (Carrefour)
Raffinée	Raffinée	Raffinée
11	11	11
1,80 €	1,80 €	1,80 €
++	++	++
+++	++	+++
++	++	++
++	++	++
++	++	++
++	++	++
++	++	++
++	++	++
++	++	++
16/20	15,5/20	15,5/20

	
Carrefour bio	Auchan bio
Mélange de 4 huiles végétales	Mélange de 4 huiles vierges végétales
75 cl	75 cl
Bio	Bio
Colza, tournesol, olive, carthame	Tournesol, tournesol oléique, colza, carthame
4,70 €	4,80 €
+	+
-	-
+++	+++
++	++
++	++
++	++
14/20	12,5/20

temps excessif de stockage des olives avant leur pressage. Ce défaut, comme le rancissement, entraîne systématiquement un déclassement. Au bilan, quatre huiles sont déclassées en « vierge », et l'huile Bio Village en « lampante », autrement dit impropre à la consommation à cause de défauts organoleptiques marqués.

BANCO POUR LES HUILES DE TOURNESOL

Notre panel compte neuf huiles de tournesol ordinaires, et une huile de tournesol oléique (ce qui n'est pas spécifié sur l'étiquette). Plus pauvre en acides gras polyinsaturés, cette variété de tournesol est, de ce fait, plus stable à la cuisson que la version « classique ».

BON À SAVOIR

Pour l'huile d'olive, importée d'Espagne, d'Italie ou de Tunisie, il faut payer en moyenne 6,27 € le litre contre 1,70 € pour celle de tournesol. Ce prix s'explique par un coût de production plus élevé, dû en partie à la fragilité du fruit, et un rendement moindre pour la qualité « vierge extra » (les olives ne sont pressées qu'une seule fois).

► **Rien à redire sur leur composition :** elle comprend une majorité d'acide linoléique (acide polyinsaturé-oméga 6), et environ 30 % d'acide oléique. L'huile Tramier bio contient, quant à elle, plus de 75 % d'acide oléique, conformément à la norme. De plus, cette note intègre la teneur en stérols totaux, bien plus élevée que dans l'huile d'olive : un bon point pour le tournesol.

► **Satisfait pour la vitamine E, un puissant antioxydant :** toutes nos références en contiennent plus de 40 mg pour 100 g, en accord avec l'allégation « riche en vitamine E ». Nous les avons notées « très satisfaisantes » au-delà de 50 mg/100 g, à l'instar des marques Ensemble - Biocoop et Carrefour (avec des teneurs supérieures à 60 mg/100 g). D'après ces résultats, une cuillère à soupe d'huile de tournesol contribue à 70 % des apports journaliers recommandés.

► **Saluons un niveau de dégradation très faible**, qui témoigne de bonnes conditions de stockage. Et les indices de peroxyde (reflet du niveau d'oxydation) sont bien inférieurs à ceux des huiles d'olive : entre 1,30 meq/kg (Monoprix) et 5,60 meq/kg (U bio), pour une limite réglementaire de 10 meq/kg. On doit ces bonnes performances aux

PHOTOS PRODUITS: FABRICE PONCELET / iSTOCK



teneurs élevées en vitamine E, qui retardent l'oxydation.

► **Une absence de contaminants.** Aucun plastifiant n'a été détecté, ni de solvant, si ce n'est une légère trace de toluène dans l'huile de tournesol U bio. Preuve que le processus d'extraction a été bien maîtrisé et les solvants, totalement éliminés.

HUILES COMBINÉES : DES BIENFAITS MITIGÉS

La plupart des huiles combinées mélangeant quatre huiles : colza et tournesol pour leurs apports respectifs en oméga 3 et oméga 6, tournesol oléique pour sa richesse en acide oléique, et carthame ou lin pour leurs teneurs – variables – en oméga 3. Seule exception, l'huile Carrefour Bio où le tournesol oléique est remplacé par de l'huile d'olive vierge extra.

COMPOSITION : DES PROGRÈS À FAIRE

Dans tous les cas, ces huiles sont destinées à l'assaisonnement voire à la cuisson douce, pas à la friture. Le consommateur achète ces huiles

pour leurs bienfaits nutritionnels, liés à leur composition. C'est pourquoi ce critère représente les deux tiers de leur note finale.

► **L'équilibre entre acides gras monoinsaturés et polyinsaturés est satisfaisant**, comparé aux huiles

d'olive et de tournesol. Quant aux acides gras saturés, dont il ne faut pas abuser, ils sont peu présents (en-deçà de 10 %), sauf dans la référence Carrefour bio (environ 11 %).

► **Une bonne huile combinée doit contenir beaucoup d'oméga 3 et 6**, et un faible ratio oméga 6/oméga 3. L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) préconise un rapport de 5, c'est-à-dire une molécule d'oméga 3 pour cinq molécules d'oméga 6 consommées.

Si la référence ISIO 4 de Lesieur offre le meilleur compromis sur ces deux critères (quantités et ratio), la palme revient aux huiles Vita d'Or Végior 4 et Casino Equilence. On déconseille, en revanche, les références bio de

Carrefour et Auchan, très déséquilibrées sur le rapport oméga 6/oméga 3 (respectivement 40 et 43).

► **Les acides gras trans sont heureusement peu présents.** Nos analyses en ont mis en évidence dans les huiles contenant de l'huile de lin, très instable. Afin de prévenir la formation de ces molécules indésirables, mieux vaut acheter une huile combinée "jeune", avec une date de durabilité minimale (DDM) la plus éloignée possible.

► **Côté contaminants, nous n'avons retrouvé ni plastifiant ni solvant**, ou seulement des traces dans deux références ; rien d'inquiétant, donc. L'acide érucique, potentiellement毒ique, provient de l'huile de colza ; mais les quantités sont ici très faibles, avec un maximum de 0,31 g/kg (Lesieur ISIO-4 Bio) pour une limite maximale autorisée de 20 g/kg. S'agissant d'assaisonner ou de cuisiner, le choix entre une huile de tournesol et une huile combinée est ouvert, même si l'une et l'autre n'apportent pas les mêmes éléments nutritifs. Quant à l'huile d'olive, nous ne pouvons qu'appeler les fabricants à être plus vigilants sur sa fabrication et ses qualités organoleptiques. •

PATRICIA CHAIROPOULOS

Ingénieur : ANTOINE HAENTJENS

Le
choix
de
60

- Huile d'olive vierge extra Bouton d'Or (Intermarché) 5,80 €/l - 15/20
- Huile de tournesol raffinée Carrefour 1,80 €/l - 17/20
- Huile combinée Vita d'or Végior 4 (Lidl) 2,20 €/l - 16,5/20



Ces trois huiles se distinguent par leur composition équilibrée et leur fraîcheur. Saluons l'huile de tournesol Carrefour, bien proportionnée sur les acides gras et très riche en vitamine E. On apprécie l'huile combinée Vita d'Or pour son apport optimal en oméga 6 et en oméga 3. Avec son très bon rapport qualité/prix, l'huile d'olive Bouton d'Or est parfaite pour la cuisine quotidienne. Petit bémol : on aurait préféré une bouteille en verre.

À retenir

- Aucun ajout frauduleux n'a été décelé. Les 33 huiles analysées ont des compositions en acides gras conformes à leur catégorie.
- Satisfait pour les huiles de tournesol très riches en vitamine E. Les huiles combinées s'en sortent bien aussi, sauf deux références, insuffisantes en omégas 3.
- Un tiers des huiles d'olive ont été déclassées, car non conformes à la mention « vierge extra ». Sans compter avec la présence de plastifiants dans trois références.

À froid, à chaud... Quelle huile utiliser ?

Pratique

Bénéfiques pour la circulation sanguine et pour le système immunitaire, actives pour le développement cérébral... nos huiles de table affichent des vertus sanitaires. Encore faut-il savoir bien en user.

Au premier casse-tête que rencontre le consommateur face à la pléthore d'huiles végétales disponibles en rayon, il faut ajouter les recommandations nutritionnelles multiples, et parfois contradictoires. On nous affirme d'un côté que l'huile de noix est la panacée, de l'autre qu'il faut éviter de chauffer la plupart des huiles végétales, d'un autre encore que les huiles non raffinées sont à privilégier... Qu'en est-il ? En réalité, toutes les huiles ont leurs atouts. Pour en profiter au mieux, nous faisons le tour de la question en six points.

Y a-t-il des huiles meilleures que d'autres pour la santé ?

Si l'huile d'olive est la plus connue en termes de santé cardiovasculaire, « ses atouts tiennent seulement à sa richesse en phénols et autres antioxydants », explique Jean-David Leao, responsable recherche collective à l'Institut des corps gras (Iterg).

Tout l'enjeu est de trouver également une huile offrant un certain équilibre entre oméga 3 et 6, des acides gras polyinsaturés indispensables à l'organisme, parce qu'il ne peut pas les synthétiser. « Sans être la panacée, l'huile de colza est l'une des plus intéressantes par son équilibre entre oméga 3 et 6, indique Philippe Legrand, direc-

Les huiles sont à portée de main en cuisine pour la cuisson ou l'assaisonnement.



teur du laboratoire Biochimie-nutrition humaine à l'Agrocampus de Rennes. Et contrairement aux idées reçues, elle tient plutôt bien à la chaleur modérée, comme une cuisson douce à la poêle. »

Pourquoi doivent-elles être riches en oméga 3 ?

Alors que les Français ont désormais des apports en oméga 6 globalement corrects, ils sont toujours en déficit d'oméga 3 (ou acide alpha-linolénique). Or, cette famille d'acides gras « est cruciale pour le développement cérébral des jeunes enfants, explique le Pr Philippe Legrand. De plus, elle a un rôle préventif majeur sur les risques

de maladies cardiovasculaires et de pathologies neurodégénératives comme Alzheimer. » D'où l'importance de suivre les recommandations des autorités sanitaires, soit, pour un adulte,

environ deux grammes par jour (1 % de l'apport calorique total quotidien).

Quelles huiles offrent le meilleur apport en oméga 3 ?

Principalement les huiles de colza, noix, lin et soja. À raison de deux cuillères à soupe (20 g), un adulte atteint globalement l'apport conseillé. Championne toute

catégorie en oméga 3, l'huile de graines de lin vierge (53 g pour 100 g d'huile) a longtemps été interdite à la consommation, en France, à cause de son extrême fragilité ; elle a été réhabilitée en 2009 par les autorités sanitaires, mais exclusivement pour l'assaisonnement.

Huiles de cuisson ou d'assaisonnement, comment faire le tri ?

Plus une huile (noix, colza...) possède une forte proportion d'acides gras insaturés, plus elle est fragile, et doit servir aux préparations froides. Au contraire, les huiles à faible proportion d'acides gras insaturés résistent mieux à la chaleur. Pour une cuisson douce comme en cocotte ou à la poêle (sans excéder 160 °C), les candidates idéales sont les huiles de tournesol, olive, pépins de raisin ; l'huile de colza peut également convenir. Le choix est une question de goût. Il y a ceux qui préfèrent les huiles neutres (pépin de raisin, tournesol...), et ceux qui aiment celles à caractère, comme l'huile d'olive.

Que se passe-t-il si l'on chauffe une huile d'assaisonnement ?

À la clé, il y a un processus chimique. Les acides gras polyinsaturés de ces huiles comportent des doubles



L'huile d'olive diminue les risques cardiovasculaires. Mais elle est pauvre en oméga 3.

liaisons carbone-carbone (C=C) : sous l'effet de la chaleur, ces liaisons "s'ouvrent" et se lient à l'oxygène, ce qui a pour effet de les dégrader. Ce phénomène est toutefois largement atténué si l'huile contient aussi des teneurs élevées en antioxydants tels que la vitamine E, protecteurs de ces acides gras. C'est le cas de l'huile de tournesol : à la fois riche en acides gras polyinsaturés de type oméga 6 et en vitamine E, elle supporte bien la chaleur.

Chauder de l'huile de noix lui ôte ses atouts nutritionnels.

En revanche, les huiles de noix et plus encore de lin ou de cameline, qui sont insuffisantes en antioxydants, ne doivent pas être chauffées. « Leur dégradation ôte leurs atouts nutritionnels et organoleptiques, explique Jean David Leao. Elle risque par ailleurs de générer des

polymères de type acides gras trans et des composants toxiques comme l'acroléine et des benzopyrénés. »

Signe d'une dégradation de l'huile à la cuisson : un léger dégagement de fumée.

Les huiles combinées sont-elles la solution ?

Leur principal intérêt est d'éviter l'achat et le stockage de bouteilles d'huiles différentes, « celles du trio "gagnant", à savoir les huiles de colza, olive et noix ou lin », précise le Pr Philippe Legrand. On peut, en effet, préparer soi-même son mélange ou les répartir au fil des repas. Cela dit, les huiles combinées ont une répartition équilibrée entre oméga 6 et oméga 3. Qui plus est, certaines références sont raffinées, donc stables à la cuisson. •

PATRICIA CHAIROPOULOS

Vigilance pour la friture

• Les experts conseillent des huiles raffinées, plus résistantes à la chaleur, pour faire une friture.

• Les meilleures candidates sont

les huiles d'arachide et de tournesol qui, raffinées, supportent une température de 227 °C. L'huile d'olive vierge extra fait exception puisqu'elle résiste à une température de 180 °C, voire davantage encore.

• Attention de ne pas surexploriter ou surchauffer une huile de friture, susceptible alors de rancir, s'oxyder et même générer des

produits de dégradation potentiellement cancérogènes. Pour minimiser les risques, il faut frire à une température inférieure à 190 °C, filtrer l'huile après chaque utilisation, la conserver au réfrigérateur, ajouter un peu d'huile fraîche à chaque utilisation et, surtout, de ne pas utiliser la même huile plus de cinq à sept fois.



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 recevrez 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 +

Adresse _____

CODE POSTAL _____ COMMUNE _____

L'Institut national de la consommation (INC) éditeur de 60 Millions de consommateurs situé au 18, rue Tiphaine à Paris (75015), est responsable du traitement, et de la collecte des données à des fins d'envoi d'enquêtes, de newsletters pour le magazine *60 Millions de consommateurs*. Toutes les informations que vous nous communiquez, lors de votre inscription et lors des enquêtes, sont personnelles et confidentielles. Vos données seront conservées pendant 2 ans à partir de votre dernière interaction. Vos données personnelles ne seront transmises à aucun tiers, vos réponses sont anonymes. Aucun résultat ne sera traité nominativement. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse rpo@inc60.fr

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT
par PATRICIA CHAIROPOULOS, MAGALI REINERT, ADELAÏDE ROBERT



Des ordonnances prolongées

Dans le cadre de la crise liée à l'épidémie de Covid-19, les ordonnances périmées des traitements chroniques peuvent être renouvelées chaque mois. Le temps du confinement, les pharmaciens ont été autorisés à délivrer des médicaments de façon à assurer la poursuite du traitement renouvelable dans le respect de la posologie initiale.●

27 %

des ouvriers déclarent encore être exposés au tabagisme passif sur leur lieu de travail contre... 6 % des cadres, selon des données de Santé publique France. L'agence déplore aussi que le tabagisme passif à domicile et en présence de jeunes enfants reste élevé (14 %) et a relancé, en février, une campagne de plusieurs mois pour promouvoir Tabac Info Service. En mai, le thème développé est : "les difficultés des premiers jours".

Les effets collatéraux sur notre santé du Covid-19

La peur du coronavirus a généré à la fois des réactions de protection utiles, mais aussi des comportements dangereux.

Mi-mars, les victimes collatérales du Covid-19 ont commencé à se multiplier en France. Cela a commencé avec des accidents domestiques liés au mésusage de produits désinfectants : bains de bouche à l'eau de Javel, friction des mains à l'alcool à brûler ou à l'eau oxygénée, ingestion de gel hydroalcoolique par des enfants. Au total, + 30 % d'appels au centre antipoison en France, + 65 % d'intoxications comptabilisées en Italie.

Puis il y a eu les premières hospitalisations de patients ayant pris, sans surveillance médicale, de la chloroquine en traitement du Covid-19. Et des urgents, un peu partout sur le territoire national, se sont inquiétés du nombre anormalement faible de cas d'infarctus

du myocarde et d'accidents vasculaires cérébraux (AVC). Une étude de la Société italienne de cardiologie montre qu'il a été divisé par deux là-bas aussi. Deux hypothèses : les personnes ont sous-estimé leurs symptômes et n'ont pas voulu surcharger les urgences ou... ont eu peur d'y être contaminées par le coronavirus. Mais certaines sont arrivées trop tard à l'hôpital pour être sauvées...●

➤ **Les autres maladies n'ont pas disparu** Tant que le Covid-19 n'est pas complètement derrière nous, il faut rester aussi attentifs à notre santé qu'auparavant. Prenez contact avec votre médecin traitant, téléconsultez ouappelez le 15 suivant la gravité de vos symptômes.● A.R.



Des règles qui coûtent cher

Les menstruations sont un tabou coûteux en protections périodiques. D'après l'association Règles élémentaires, la précarité menstruelle toucherait 1,7 million de femmes. Deux rapports ministériels l'ont dénoncé en quelques mois, conduisant les secrétaires d'Etat Marlène Schiappa (Égalité entre les femmes et les hommes) et Christelle Dubos (Solidarités et Santé) à doter d'un million d'euros une expérience de protections hygiéniques gratuites dans des lieux collectifs en 2020. Campagnes et pétitions ont aussi été lancées. Les unes demandent l'annulation de la TVA (abaissée à 5,5 % en 2016), les autres la gratuité des protections, s'inspirant d'une proposition de loi déposée en Ecosse, qui a déjà mis en place cette gratuité dans les écoles et les universités.●



L'origine des ingrédients reste obligatoire

En France, les plats cuisinés, produits laitiers, tartes salées et autres aliments préemballés doivent indiquer, sur leur étiquette, l'origine des viandes et du lait utilisés comme ingrédients. Lancé en 2017 et prévu jusqu'à la fin mars, ce dispositif expérimental - obligatoire pour les fabricants - vient d'être prolongé, par décret, jusqu'au 31 mars 2021. L'indication d'origine s'applique lorsque la part de

lait est égale ou supérieure à 50 % des ingrédients dans un produit laitier, et la part de viande, égale ou supérieure à 8 % dans un produit transformé.●



Fin de l'affaire du camembert

Après huit ans de querelles la décision finale est tombée : seuls les fromages élaborés en Normandie avec du lait cru pourront porter l'Appellation d'origine protégée (AOP) « Camembert de Normandie ». Quant à la mention « Fabriqué en Normandie », utilisée par les industriels pour les camemberts au lait pasteurisé - et souvent source de confusion pour le consommateur - elle devrait disparaître des emballages.●

Question santé ?



La réponse de l'expert
Yves Lévi, professeur de santé publique à la faculté de pharmacie de Paris-Saclay

Peut-on préparer des boissons chaudes avec de l'eau chaude du robinet ?

NON C'est déconseillé. La norme européenne impose une eau potable au robinet, froide ou chaude. Mais il est impossible de connaître la qualité de l'eau chaude de chaque maison, tant les systèmes de chauffe-eau sont variables et leur entretien aléatoire. Principal risque, les métaux dont le relargage dans l'eau est favorisé par la chaleur. Ils viennent des canalisations, en cuivre ou en plomb dans les vieilles installations. Ou encore du nickel libéré par certains alliages et de la rouille du ballon d'eau chaude. Moins important, le risque bactériologique lié à des légionnelles qui aiment l'eau chaude. Mais ces bactéries ne résistent pas à la digestion ; en fait, le risque est lié à l'inhalation de gouttelettes. Mais il n'existe aucun cas avéré de malades liés à la consommation d'eau chaude du robinet, à ma connaissance.●

Le cannabidiol

focus sur

Le cannabidiol (CBD) est une molécule présente dans le cannabis (chanvre), de la famille des cannabinoïdes. Cette substance active n'a pas d'effet stupéfiant, contrairement au delta-9-tetrahydrocannabinol (THC). Elle n'agit pas

sur le circuit de récompense. Elle a cependant un léger effet psychoactif : elle peut moduler les niveaux d'anxiété, la réponse au stress et à la douleur.

Est-ce légal ? Oui, c'est le cannabis et le THC qui ne le sont pas. La réglementation

est donc subtile. Si le CBD provient des graines ou des fibres des variétés de chanvre autorisées contenant moins de 0,2 % de THC, il est autorisé.

Huiles, gélules, cosmétiques... Le CBD se trouve dans des huiles, des chewing-gums, des cosmétiques, des gélules,

des e-liquides... Ces produits ne doivent pas entraîner de confusion avec le cannabis (par exemple en arborant la fameuse feuille), car ce serait une incitation à l'usage de stupéfiants, donc une infraction pénale. Ni afficher d'allégations thérapeutiques.●



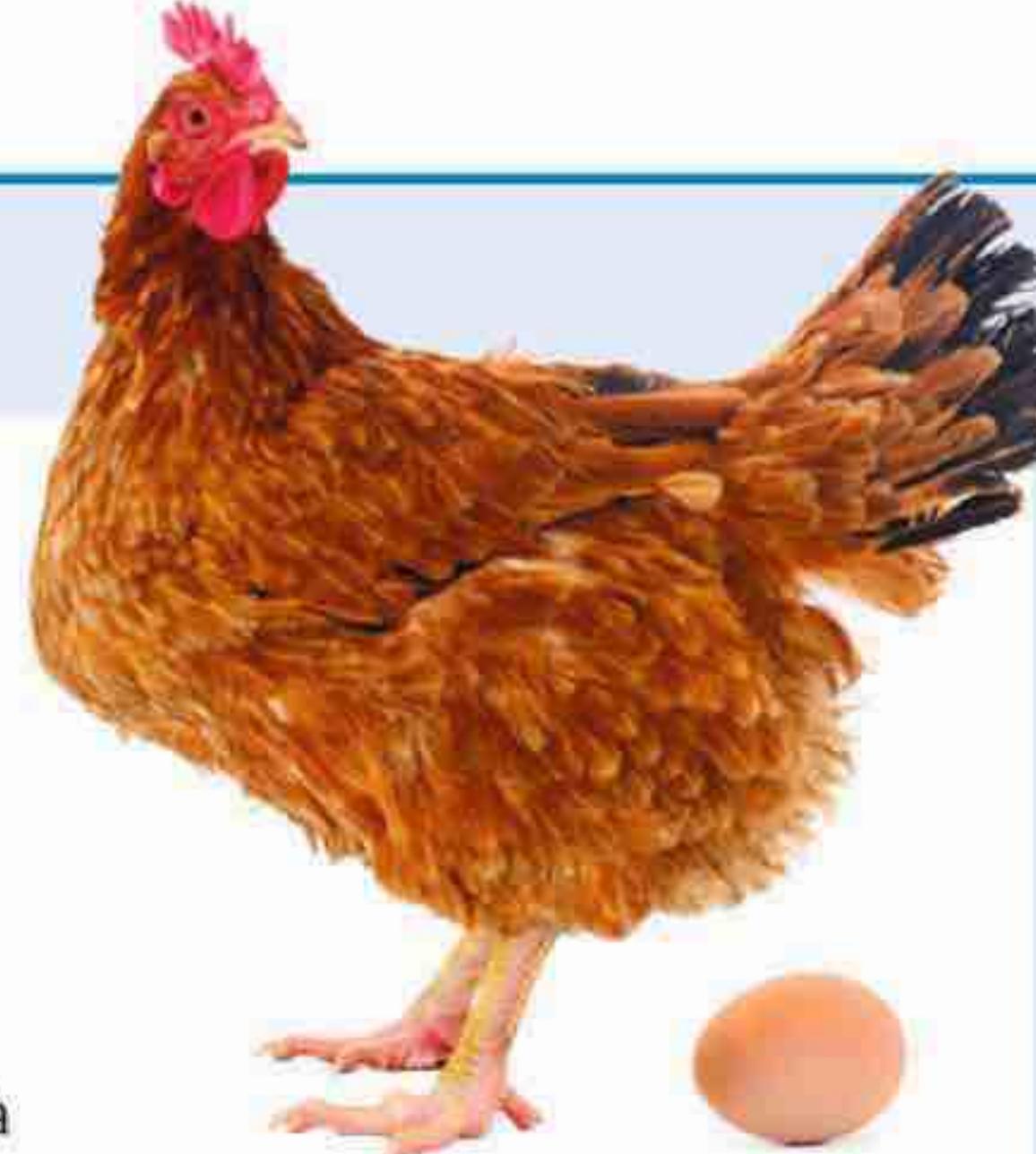
C'EST NOUVEAU

Les gentils œufs Poulehouse

Créée en février 2017, la start-up Poulehouse commercialise « l'œuf qui ne tue pas la poule », au nom de la défense de la cause animale.

C'est quoi ?

Le principe est de ne pas envoyer les poules à l'abattoir, une fois leur cycle de ponte terminé (à 18 mois, maximum). Avec Poulehouse, elles sont élevées toute leur vie au même endroit, dans leur ferme pilote du Limousin ou chez la vingtaine d'éleveurs partenaires. Et ce, jusqu'à leur mort naturelle. En attendant, elles continuent à pondre ; les œufs sont commercialisés tant qu'ils restent calibrés pour la vente. On les trouve dans la quasi-totalité des grandes enseignes.



Quelle qualité pour ces œufs ?

Les poules sont élevées en plein air et pour une partie, nourries en bio. On peut donc attendre de leurs œufs la même qualité que ceux vendus avec les labels identiques. Leur plus-value tient à la démarche de responsabilité vis-à-vis de ces animaux, assurées d'une existence complète, sans épointage ni broyage des poussins mâles (deux engagements pris par Poulehouse en avril 2019).

Pour quel prix ?

À raison de 1 € l'œuf bio (et 0,66 € l'œuf de poule élevée en plein air), le client paie pour une rémunération juste des éleveurs et pour la "retraite" des poules, nourries alors qu'elles ne sont plus rentables. « *C'est cher, mais l'œuf demeure la protéine la moins onéreuse et l'une des plus intéressantes de notre alimentation* », rappelle Fabien Sauleman, président de Poulehouse. Reste la limite de l'exercice, sachant que toutes les poules de France ne pourront pas être épargnées... ●

L'agriculture de demain attend votre avis

Vous souhaitez donner votre avis sur l'avenir de l'agriculture ? Ne ratez pas la consultation citoyenne baptisée imPACtions ! Ouverte jusqu'au 30 juin, elle s'articule autour de cinq thèmes tels que "Qu'est-ce que je mange ?", "Quelle transition agro-écologique pour l'agriculture ?", etc. En juillet, quand il disposera de la synthèse, le ministère de l'Agriculture aura trois mois pour dire ce qu'il fera de l'avis des citoyens. ●



Une raison de plus pour moins d'antiacides

Les antiacides, dont font partie les inhibiteurs de la pompe à protons (IPP), sont des médicaments très utilisés. En 2015, 16 millions de Français ont acheté des IPP « pas toujours en accord avec les recommandations », soulignait l'Agence du médicament (ANSM) fin 2018, invitant à ne pas banaliser leur usage. Une étude, parue dans le *JAMA Internal Medicine*, fin février, vient renforcer cette position. Elle met en évidence le fait que la prise d'antiacides modifie la flore intestinale et est associée à un risque 75 % plus élevé de voir les intestins colonisés par des bactéries multirésistantes aux antibiotiques. Réduire l'utilisation superflue d'antiacides pourrait ainsi réduire le risque de résistance aux antibiotiques. ●

Cauchemars sous antiasthmatique

Le montélukast (Singulair et génériques), utilisé chez les enfants et adultes asthmatiques, peut provoquer des troubles neuropsychiatriques, généralement réversibles à l'arrêt du traitement. S'ils sont peu fréquents (rêves anormaux, agitation...) voire très rares (hallucinations, idées suicidaires...) et figurent déjà sur la notice, l'Agence de sécurité du médicament déplore que le lien entre eux et ce traitement se fasse parfois tardivement et appelle patients et médecins à y être attentifs. ●



Dans la jungle des produits végans

Face à l'avalanche des produits végans et végétariens, faire ses courses peut relever du casse-tête. C'est le constat de la Répression des fraudes, après une enquête dans 374 établissements en France. Elle épingle les appellations ambiguës, voire trompeuses, comme le « fromage végan » ou « lait de chanvre » sans une goutte de lait, le « filet végétal façon canard » ou le « jambon roulé aux herbes », sans le moindre morceau de viande ou encore le « Lapin de Pâques en chocolat au lait végétal » sans une once de chocolat. À cela s'ajoutent des prix souvent élevés et des niveaux de transformation des produits qui n'ont rien à envier aux versions traditionnelles... ●

Épilation La lumière pulsée à moindre risque

Zoom

C'est la promesse d'une épilation longue durée. Mais pas de précipitation : chez vous, en institut ou en cabinet médical, la technique n'est pas adaptée à toutes les peaux. Et il est un peu tard pour s'y mettre avant cet été...

Pas aussi efficace que le laser mais plus durable que la cire, l'épilation à la lumière pulsée, aussi désignée par son acronyme anglais IPL, pour *Intense Pulsed Light*, tente de nombreux utilisateurs. Chaque année, 1,5 million de séances d'IPL seraient réalisées dans des cabinets d'esthétique où environ 8 000 appareils seraient en service.

Le fonctionnement est simple : l'appareil émet des éclairs de lumière. La mélanine qui s'accumule dans la racine des poils la capte, ce qui a pour effet d'augmenter sa température et de brûler le poil et sa racine. Mais cette technique n'est pas sans risque.

Efficace sur poils sombres et peau claire, la lumière pulsée est à éviter pour les peaux foncées. Elle chauffe

tout ce qui est pigmenté : la peau, les poils, les grains de beauté... et même les tatouages ! Léa, tatouée à la cheville, ne le savait pas : son esthéticienne non plus : sa peau a été brûlée au deuxième degré.

N'INSISTEZ PAS SI ÇA BRÛLE

D'autres témoignages nous parviennent à propos de brûlures du 1^{er} ou 2^e degré, un risque que la lumière pulsée partage avec la cire. Des cas d'hyperpigmentation sont aussi signalés. Ils sont liés à des médicaments qui sensibilisent à la lumière, à un appareil mal réglé ou encore au fait de poursuivre l'épilation

malgré une sensation de brûlure. D'autres contre-indications sont connues : l'exposition préalable au soleil (à bannir un mois avant), à un autobronzant ou à des produits de décoloration. Pas question non plus de rapprocher les séances pour obtenir plus vite un résultat satisfaisant : la peau doit se reposer. Et comme ce type d'épilation requiert souvent plusieurs séances, mieux vaut anticiper l'arrivée de l'été... En sachant que le résultat n'est jamais 100 % garanti, ni définitif. •

ADÉLAÏDE ROBERT

Trois conseils avant de se faire épiler en institut

- **La personne qui opère doit être diplômée** et formée à la technique de la lumière pulsée. Si une assurance responsabilité civile professionnelle la couvre pour ce soin, c'est un plus.
- **Un devis et une fiche de consentement éclairé** doivent vous informer du protocole prévu, des effets secondaires possibles et surtout des contre-indications.
- **Ne partez pas sans une facture**, toujours utile en cas de contentieux.



Téléconsultation Le grand décollage ?

Enquête

Jusqu'ici plutôt confidentielle, la consultation médicale à distance a explosé avec la pandémie de coronavirus et le confinement. Patients et médecins de ville continueront-ils à l'utiliser une fois la crise passée ?

Marie souffre du Covid-19 à la fin du mois de mars. Fièvre, maux de tête, fatigue extrême... Après une première visite, son médecin traitant lui propose un suivi à distance : « Ça m'a semblé plus judicieux que de retourner à son cabinet et risquer de le contaminer, lui ou d'autres patients », explique-t-elle. Son médecin utilise l'outil mis à disposition par Doctolib, la plateforme spécialisée dans la prise de rendez-vous en ligne.

UNE PRISE EN CHARGE À 100 % POUR LE COVID-19

Par la suite, Marie communique avec son praticien à deux reprises par visioconférence. « Cela a permis de vérifier que mon état de santé ne se dégradait pas. Chaque téléconsultation a duré une quinzaine de minutes. J'avais un peu la tête à l'envers, mais je retiens la très bonne qualité de la vidéo et du son. » Ce suivi ne lui a rien coûté. Depuis le début de la crise, l'Assurance maladie rembourse intégralement les téléconsultations en lien avec le Covid-19. Inutile de dire que les services de consultations à distance ont explosé quand le coronavirus a posé ses bagages sur le territoire français. Les chiffres de l'Assurance maladie sont impressionnantes (voir encadré ci-contre).

La "Sécu" a commencé à rembourser la téléconsultation fin 2018, mais à des conditions extrêmement strictes, qui avaient limité son utilisation jusque-là.

La téléconsultation a longtemps été ignorée par le corps médical et les pouvoirs publics. Cette pratique a tout de même progressé en France depuis le milieu des années 2010, mais sous l'impulsion de plateformes spécialisées qui commercialisent le service auprès des complémentaires santé, de certains employeurs (privés ou publics) voire en direct aux

50 millions de Français pourraient bénéficier de ce service.

patients qui acceptent de mettre la main à la poche. Dans les deux premiers cas, l'acte ne coûte rien aux utilisateurs du service (voir Bon à savoir).

DERRIÈRE L'ÉCRAN, DES PROFESSIONNELS

Ces plateformes rémunèrent des médecins et se chargent d'organiser la mise en contact avec le patient via des outils qu'elles ont développés. On estime aujourd'hui qu'environ 50 millions de Français peuvent bénéficier, parfois sans le savoir, d'un tel service. Ces consultations virtuelles sont assurées par des professionnels inscrits à l'ordre des médecins et qui exercent le plus



En un mois, les téléconsultations remboursées multipliées par 100

- Hallucinant ! Quelque 936 000 téléconsultations ont été facturées à l'Assurance maladie pendant la semaine du 30 mars. L'organisme recevait 10 000 demandes de remboursement par semaine avant le déclenchement du confinement.
- Cet acte est remboursé par l'Assurance maladie depuis septembre 2018. À l'origine, cette prise en charge était réservée aux téléconsultations par visioconférence entre un patient et son médecin traitant ou un médecin auquel ce dernier l'avait adressé.

- Covid-19 oblige, les pouvoirs publics ont assoupli cet encadrement et autorisé le remboursement hors médecin traitant pour les personnes infectées par le coronavirus ou soupçonnées de l'être. La prise en charge a aussi été étendue aux consultations par téléphone pour ces mêmes patients ou ceux en affection de longue durée et âgés de plus de 70 ans. « Les téléconsultations constituent désormais plus de 11 % de l'ensemble des consultations contre moins de 1 % avant la crise », rapportait l'Assurance maladie le 31 mars dernier.



La consultation par écran repose sur l'interrogatoire du patient.

souvent en parallèle, soit en ville, dans un cabinet, soit dans un établissement hospitalier.

« Il est essentiel pour nous que les médecins de notre service continuent sur une partie de leur activité à recevoir des patients en chair et en os », précise ainsi Corinne Guillemin, directrice des activités santé et prévoyance d'Axa France. L'assureur propose un service de téléconsultation par téléphone ou visioconférence à ses adhérents depuis 2015 (5 millions de bénéficiaires en tout). Axa est la seule complémentaire à ne pas passer par une plateforme ad-hoc.

Axa, donc, mais également Doctolib, DocteurSecu, Livi, Medaviz, MédecinDirect, MesDocteurs, Qare... L'offre en matière de téléconsultation est riche, que ce soit dans le cadre d'une prise en charge par l'Assurance maladie, ou le plus souvent hors de ce cadre.

DES PLATEFORMES PLUS OU MOINS DIVERSIFIÉES

Le nombre de professionnels de santé employés est variable d'une plateforme à l'autre. La plupart des acteurs du secteur travaillent à la fois avec des généralistes et des spé-

BON À SAVOIR

Les téléconsultations proposées par les complémentaires santé sont comprises dans les contrats souscrits par leurs adhérents. Ils n'ont donc rien à débourser. Toutefois, certains contrats peuvent prévoir de limiter le nombre de consultations à distance par année et par bénéficiaire.

cialistes. Certains proposent également le recours à des paramédicaux, des infirmiers notamment.

Mais une consultation par écran et webcam interposés peut-elle réellement remplacer une visite en chair et en os chez son généraliste ? « Il s'agit d'une consultation à distance centrée sur l'interrogatoire du patient et non pas d'une pratique dégradée de la médecine », lit-on sur le site de la Société française de télémédecine, devenue, depuis octobre 2019 la Société française de santé digitale.

80 % DES SITUATIONS PEUVENT ÊTRE TRAITÉES

François Lescure est fondateur de MédecinDirect, l'une des plus importantes plateformes de téléconsultation (15 millions de bénéficiaires). Il est aussi président de L'association des Entreprises de Télémédecine

(LET). D'après lui, 80 % des situations médicales traitées par les médecins de sa plateforme peuvent donner lieu à une téléconsultation. « Dans les autres cas, on renvoie le patient vers son médecin traitant ou vers les urgences. »

Les motifs justifiant le recours à une téléconsultation sont nombreux : suivi d'affections chroniques, pathologies saisonnières, renouvellement d'ordonnance, analyse de résultats d'examens... Les patients utilisent cette possibilité quand ils ne parviennent pas à obtenir une

consultation classique du fait d'un défaut de médecin, s'ils se trouvent éloignés de leur zone de résidence ou encore si le trouble survient hors des périodes ouvrables. Nombre de plateformes proposent, en effet, l'accès à leur service à toute heure du jour et de la nuit.

DE PLUS EN PLUS DE SPÉCIALITÉS CONCERNÉES

Les situations qui nécessitent une auscultation ne relèvent a priori pas d'une prise en charge dématérialisée. C'est le cas des consultations plus complexes de spécialistes. On ne fait pas un fond de l'œil ou un examen gynécologique par téléphone. Malgré tout, certaines spécialités peuvent se prêter à la téléconsultation. La dermatologie, par exemple, est déjà susceptible de s'appuyer sur la prise de photos pour l'identification de lésions cutanées potentiellement inquiétantes. Et le développement d'outils de diagnostics connectés ouvre de nouvelles possibilités (voir encadré ci-dessous).

« Dès lors qu'il y a une compétence médicale qui est mise en face d'un patient, elle est toujours utile », estime Corinne Guillemin. Chez Axa, 10 % des télé-

consultations amènent les médecins à aiguiller le patient vers un service d'urgence, 15 à 25 %, selon la période, donnent lieu à une ordonnance et 50 % permettent de rassurer la personne à l'écran.

L'exemple des parents qui appellent

Cette pratique évite un recours inapproprié aux urgences.

en pleine nuit pour savoir quelle attitude adopter face à une fièvre de leur enfant est fréquent. « Bien souvent, ces cas ne sont pas graves, rapporte Corinne Guillemin. On s'informe sur la

durée des symptômes, on recommande de suivre leur évolution et d'éventuellement nous rappeler le lendemain si la situation ne s'améliore pas. Pour des parents inquiets, ces conseils ont beaucoup de valeur. » Ce type d'intervention évite un recours inapproprié aux urgences. Et valide l'intérêt de la téléconsultation dans le rôle qu'elle peut jouer en matière d'aiguillage des patients.

LA CRISE DU COVID-19 A CHANGÉ LES HABITUDES

« Dans les prochaines semaines et les prochains mois, la consultation vidéo fera partie intégrante du quotidien

des cabinets et des hôpitaux et viendra compléter utilement les consultations physiques dans la prise en charge des patients », estime Stanislas Niox-Chateau, cofondateur et président de Doctolib. Les autres plateformes que « 60 » a consultées sont tout aussi convaincues que la crise du coronavirus va considérablement rebattre les cartes de la prise en charge des patients.

LE MOUVEMENT EST LANCÉ

Marie-Claude Saillard est directrice générale de MesDocteurs (25 millions de bénéficiaires). Sur les trois premières semaines de mars, l'activité de sa société a été multipliée par six. « Les médecins qui n'avaient pas pris le temps d'intégrer la téléconsultation dans leur pratique [une très large majorité, NDLR] ont dû s'y mettre à marche forcée. Je pense qu'ils ont pu constater, en s'appropriant ce nouvel outil, qu'il peut apporter beaucoup de souplesse dans la gestion de leur agenda tout en maintenant un niveau de suivi des patients, notamment ceux atteints de maladies chroniques, qui est extrêmement intéressant », affirme-t-elle.

La dernière semaine de mars, près de 29 000 médecins libéraux ont facturé au moins une téléconsultation à l'Assurance maladie. C'est trois fois plus que la semaine précédente.

Quant aux patients, ils ont pu expérimenter la consultation à distance aussi bien avec leur médecin traitant qu'avec un praticien qu'ils ne connaissaient pas. De là à dire que la téléconsultation s'est imposée comme une modalité pertinente de prise en charge ? C'est un pas que l'Assurance maladie n'hésitait pas à franchir fin mars. Dans un contexte où l'ombre du virus devrait planer encore plusieurs mois sur nos têtes, cette pratique rendra probablement encore de précieux services. •

RAPHAËL LACOSTE

H4D

Une cabine de téléconsultation à la mairie

• C'est une cabine équipée d'un système de visioconférence dans laquelle le patient s'installe pour son rendez-vous virtuel. De l'autre côté de la webcam : un médecin généraliste. Cet espace clos est muni de nombreux capteurs permettant aux patients d'enregistrer le pouls, la tension, le taux de cholestérol la glycémie, etc., des données transmises en temps réel au médecin. À l'issue de la consultation, il peut délivrer une



ordonnance ou prescrire des examens complémentaires. • À la fin de l'année dernière, la société H4D, qui revendique « plusieurs dizaines de milliers de consultations par an » avait installé environ 60

de ces cabines à travers la France dans des entreprises ou des mairies. En mars, les villes de Mennecy (Essonne), Rosny-sous-Bois (Seine-Saint-Denis) et Villeneuve-la-Garenne (Hauts-de-Seine) se sont équipées.

• Une autre société s'est lancée il y a deux ans. Tessan propose aujourd'hui une cabine équipée de sept objets connectés (stéthoscope, tensiomètre, dermatoscope...). Elle est déployée dans 60 pharmacies en France.

Prenez votre consommation en main

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



LE MENSUEL

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



LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

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



LE HORS-SÉRIE SPÉCIAL IMPÔTS

L'ACCÈS AUX SERVICES

NUMÉRIQUES DE «60»

(Ordinateur, tablette et smartphone)

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



LE SERVICE « 60 RÉPOND »

Service téléphonique d'information juridique.

Nos experts répondent en direct à toutes vos questions.

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



BULLETIN D'ABONNEMENT

559

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

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

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

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

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/07/2020. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1^{er} numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de *60 Millions de consommateurs* au 18, rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne nous 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

Agriculture urbaine

Faut-il croire à ces drôles de potagers ?

Enquête

Peut-on nourrir des millions de citadins avec des micro-fermes installées sur les toits ? Quelle est la qualité des récoltes ? Notre éclairage pour comprendre comment les potagers gagnent les métropoles.

Paris récolte ! Champignons, endives, miel, houblon, fraises, tomates, fleurs... La maire de Paris, Anne Hidalgo, a annoncé, fin février, un total de production agricole parisienne de 285 tonnes sur trente hectares. L'ambition est de développer les potagers et les vergers dans les crèches, écoles, collèges parisiens et jusque dans les copropriétés et résidences sociales ; de déployer les points de collecte pour le compost d'ici à 2021 et d'étendre l'agriculture urbaine au Grand Paris.

À PARIS APRÈS BERLIN, NEW YORK, SINGAPOUR...

La municipalité a déjà créé les permis de végétaliser sur l'espace public et soutient des porteurs de projets agricoles avec l'opération Parisculteurs qui a déjà trois saisons à son actif. Faire pousser plus de végétaux dans la ville va dans le sens de la création d'îlots de fraîcheur, indispensables dans le contexte du dérèglement climatique. Paris rejoint ainsi un mouvement mondial qui révolutionne les grandes métropoles : New York, Montréal, Singapour.

Bruxelles, Berlin... Mais il existe deux obstacles majeurs : l'accès au foncier et la pollution des sols, qui incitent à la production hors sol.

Aujourd'hui, les villes ne peuvent être auto-suffisantes.

Les toits-terrasses représentent une réserve foncière peu exploitée jusqu'ici. Ils ont été cartographiés par les services de la Ville de Paris.

À l'horizon 2030, sur les cent hectares de toitures végétalisées recensés, l'objectif est d'atteindre une trentaine d'hectares cultivés sur les toits.

« Cultiver en hauteur permet d'éviter la pollution par les métaux lourds du trafic automobile », précise Anne-Cécile Daniel, coordinatrice de l'Association française d'agriculture urbaine professionnelle (Afaup).

LES MÊMES RENDEMENTS QU'EN AGRICULTURE BIO

Sur les toits, il faut des infrastructures légères. Une étude, lancée en 2012 sur le toit de l'école Agro-ParisTech, à Paris, a affiné la composition des substrats : « Une couche de marc de café, du bois broyé, de la brique

Un service public d'alimentation saine à Romainville

• **C'est l'histoire d'un quartier dans une cité à réhabiliter.** Le quartier Marcel Cachin, à Romainville (93). La maire, Carine Valls, veut produire et proposer une nourriture saine à ses administrés, comme à New York. De fil en aiguille, le projet se transforme en « Cité maraîchère ». Le contexte urbain et

des sols pollués interdisent la pleine terre.

• **Au milieu des barres d'immeubles, deux serres verticales sont bâties.**

Dans les bacs, un substrat de lombricompost, de déchets de champignonnières, de chutes de béton cellulaire. « Il s'agit de la première régie agricole municipale pour une distribution aux



habitants avec un nouveau type de service public proposant, pour les paniers, des tarifs basés sur les quotients familiaux », résume Amélie Bourgeois, responsable du projet.



Sur les toits, il est impératif de reconstituer des sols légers. Ici, à Paris, 20e.

concassée et du compost », détaillait Baptiste Grard, l'auteur d'une thèse sur les potagers sur les toits, lors d'une conférence en 2019. Les rendements sont encourageants, poursuit le spécialiste : « Les résultats sont équivalents à ceux des maraîchers bio. Quant à la pollution des sols, l'immense majorité des analyses a montré des teneurs en plomb, en cadmium et en zinc inférieures aux limites autorisées. Ces toitures multifonctionnelles présentent des avantages environnementaux, elles sont des réservoirs de biodiversité ; elles favorisent la rétention d'eau et la valorisation des déchets. »

DES TECHNIQUES ET DES PROJETS INNOVANTS

La plus grande ferme urbaine du monde va être inaugurée au printemps 2020, sur le toit du bâtiment 6 du parc des expositions de la porte de Versailles, à Paris. Une surface de 14 000 m² pour des colonnes verticales équipées de réservoirs d'eau à leurs pieds pour les végétaux. « Tout

peut pousser avec la technique de l'aéroponie (lire Bon à savoir ci-contre), empruntée aux villes nord-américaines, sauf les légumes racines comme les carottes et les pommes de terre », précise Pascal Hardy fondateur de la société Agripolis, experte dans cette technique agricole high-tech.

UNE QUALITÉ PRÉSERVÉE DE LA POLLUTION

« Les plantes cultivées hors-sol présentent une qualité irréprochable, comme le montrent les analyses, car, en circuit fermé, les végétaux sont préservés de la pollution ambiante, même à proximité du boulevard périphérique », poursuit Pascal Hardy. Une partie du bâtiment 6 intègre aussi 150 bacs de terre destinés à être loués à des particuliers pour cultiver leurs tomates, avec le soutien technique possible d'un maraîcher. Des récoltes à bien laver à l'eau comme tout fruit ou légume acheté dans le commerce. « Le but de l'agriculture urbaine est de végétaliser la ville, de changer le regard

BON À SAVOIR

De nouvelles techniques agricoles hors-sol sont employées. L'hydroponie est une culture végétale avec apport d'une solution nutritive enrichie en minéraux ; en aéroponie, les plantes sont suspendues racines pendantes et nourries par un système de vaporisation avec une solution nutritive. Enfin, en aquaponie, les nutriments de l'eau apportés aux végétaux viennent des déjections des poissons.

de la population sur son alimentation, de créer du lien social, mais il faudrait trop de surfaces pour rendre une ville autosuffisante pour son alimentation ! », relativise Anne-Cécile Daniel. La modeste production maraîchère en ville a donc plutôt tendance à s'écouler dans des circuits ciblés, les cantines (comme à Mouans-Sartoux [06]), les restaurants (comme à Bordeaux), les supermarchés, etc. Ce mouvement permet aussi à des maraîchers de se lancer grâce à une autre réserve foncière : les espaces verts des entreprises. D'après une



Le Bunker comestible, à Strasbourg, est une ferme urbaine souterraine.

étude, ce parc représente 8 700 ha dans la petite couronne. « Or, les maraîchers franciliens bio mettent trois ans en moyenne avant de pouvoir s'installer », précise Claudio Muskus qui a créé avec Estelle Maruzzo, Cultures et Compagnies. Cette société vise à rapprocher les entreprises des maraîchers pour mettre à la disposition de ces derniers un hectare d'espace vert moyennant des paniers de fruits et légumes bio pour les salariés, voire des activités de jardinage. En 2020, quatre premières fermes bio en entreprise doivent éclore.

LA GRANDE DISTRIBUTION SOUTIENT CES PROJETS

Le caractère local de l'agriculture urbaine intéresse la grande distribution. Le magasin Carrefour de Sainte-Geneviève-des-Bois (91) investit, depuis trois ans, dans un potager de 300 m². Fraises et tomates poussent en aéroponie et se vendent en saison sur place avec la promesse d'une fraîcheur optimale.

Dans un autre registre, Infarm, une start-up allemande, installe des armoires d'intérieur réfrigérées dans le monde entier. Le consommateur peut voir pousser, en hydroponie, les herbes aromatiques dans l'eau, comme en France à l'Intermarché de Gif-sur-Yvette (91) ou à Nanterre (92) dans les bâtiments du

Les villes tâtonnent. Le modèle s'invente en avançant.

grossiste Métro. D'ailleurs, lors du salon Consumer Electronics Show, à Las Vegas, en janvier 2020, la marque LG a présenté le prototype de son potager d'intérieur automatisé pour les particuliers.

Les fermes urbaines gagnent tout le territoire : Marseille, Toulouse, Strasbourg, Rennes, Nantes... et sous des formes variées. Près de Bordeaux, Grégory Biton a créé la première ferme professionnelle en aquaponie : De l'eau à la bouche. Elle propose plus de 200 variétés de mini-légumes de saison aux restaurants locaux. Les

nutriments produits par un élevage de truites viennent enrichir l'eau des végétaux et il n'y a besoin de rien d'autre. « Un kilo de poisson donne 10 à 20 kilos de légumes sans pesticide..., mais la certification bio n'est pas possible car la culture hors-sol est interdite par le cahier des charges européen de l'agriculture biologique », pointe Grégory Biton. Jeune, inventive, plébiscitée par les habitants, et de plus en plus souvent soutenue par les collectivités locales, l'agriculture urbaine s'expérimente en France depuis vingt ans. « Les villes tâtonnent, le modèle s'invente en avançant », admet Amélie Bourgeois, chargée du projet de Cité maraîchère à Romainville (voir encadré p. 28).

DES AVANTAGES SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Elle renouvelle les paysages urbains, rafraîchit l'atmosphère, réintroduit un lien nourricier avec le vivant, crée des emplois... Ses avantages sont surtout sociaux et environnementaux. Une occasion pour de jeunes maraîchers d'explorer de nouvelles techniques qui seront peut-être un jour généralisées. •

MARYSE SARGIS

3 questions à



UGO LE BORGNE
Conducteur d'opérations à la direction des Jardins et de la Biodiversité à Rennes

Comment s'est développée l'agriculture urbaine à Rennes, souvent citée parmi les pionnières ?

UGO LE BORGNE. La Ville dispose de 1000 parcelles de jardins familiaux et de 100 jardins partagés à louer. L'évolution vers l'agriculture urbaine s'est faite par étapes. En 2014, un jardin pédagogique a été créé (Jardin des Mille Pas sur 1,5 hectare) qui réalise 650 ateliers par an autour du jardinage. En 2016, l'installation d'une micro ferme de 5000 m² (PermaG'Rennes avec Mickaël Hardy, une figure de la permaculture) a démontré la rentabilité du modèle. En 2019, sous l'afflux des demandes, la Ville a lancé un premier appel à projets. Dans quinze ans, notre objectif est de tripler les surfaces d'agriculture urbaine pour atteindre 80 hectares.

Comment la Ville peut-elle disposer de telles surfaces agricoles ?

U.L.B. La Ville est un important propriétaire foncier car, depuis les années 70, les terrains sont préemptés, à l'origine pour des projets urbains. Grâce aux nouveaux objectifs de limitation de l'artificialisation des sols, les terrains agricoles ont pu être maintenus comme tels.

Les sols de ces terrains sont-ils indemnes de pollution ?

U.L.B. Pour chaque projet professionnel, la municipalité analyse les sols et peut rencontrer un problème qui empêche la mise à disposition. Si l'on ajoute la question de la nature et de l'agronomie des sols, le nombre de terres disponibles pour le maraîchage se réduit. C'est pourquoi la Ville réfléchit aussi à de petits projets d'élevage qui permettront de nourrir les sols. •

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, 21000 Dijon.
Dijon : TÉL.: 03 80 74 42 02
E-MAIL: contact@ctrc-bourgogne.fr
Besançon : TÉL.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrc.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

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

CENTRE-VAL DE LOIRE

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

GRAND EST

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

HAUTS-DE-FRANCE

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

ÎLE-DE-FRANCE

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

NORMANDIE

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

NOUVELLE AQUITAINE

Union des CTRC/ALPC en Nouvelle Aquitaine
Antenne Limousin et siège social
5, rue du Docteur Jacquet, 87000 Limoges. TÉL.: 05 55 77 42 70
E-MAIL: ctrclalpc@outlook.com
INTERNET: www.unionctrclalpc.com
Antenne Poitou-Charentes/Vendée
TÉL.: 05 49 45 50 01. E-MAIL: ctrcoitoucharentes@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@ctrclmp.fr
INTERNET: www.ctrclmp.fr
Montpellier : TÉL.: 04 67 65 04 59
E-MAIL: ctrcl@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@ctrclpac.org
INTERNET: www.ctrclpac.org

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

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
par BENJAMIN DOURIEZ, FLORENT POMMIER, ADRIAN DE SAN ISIDORO

Délais de grâce pour le contrôle technique

Les automobilistes ont l'obligation de faire contrôler leur voiture dans les six mois qui précèdent son quatrième anniversaire, puis tous les deux ans. Avec le confinement, les pouvoirs publics leur ont accordé une tolérance de trois mois. Ce délai supplémentaire s'applique également aux contre-visites. Les propriétaires de véhicules légers, voitures et camionnettes, ont donc pu se dispenser



de se rendre dans un centre de contrôle technique. La plupart étaient d'ailleurs fermés, mais certains sont restés ouverts afin de contrôler les véhicules de transport en commun ainsi que les poids lourds.

La tolérance vaut pour les contrôles techniques arrivés à échéance à partir du 12 mars et jusqu'à un mois après la fin de l'état d'urgence (ordonnance

2020-306 du 25 mars 2020).●

ÉCRAN NOIR

Des iPad repassent par l'atelier

Certains modèles d'iPad Air de troisième génération sont défectueux, a annoncé Apple. Leur écran peut devenir noir, parfois en ayant scintillé ou clignoté avant son extinction définitive. Les modèles concernés ont été fabriqués entre mars et octobre 2019. La marque à la pomme prend en charge la réparation gratuitement. Les propriétaires de ces tablettes doivent contacter l'assistance Apple ou prendre rendez-vous dans un Apple store.●



22,2 %

C'est la part de marché du site Amazon dans les ventes de biens en ligne en 2019, selon le cabinet d'études Kantar. Le géant américain accroît son avance sur ses concurrents, comme Cdiscount (8,1 % de parts de marché), Veepee (3,4 %) et Fnac (2,1 %).●

Question de droit ?



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

J'ai commandé à Uber une course à 87,60 €. Au final, j'ai été facturé plus de 155 €. Que faire ?

RÉAGISSEZ AU PLUS VITE.

Connectez-vous au site ou via l'appli, sélectionnez la course litigieuse et cliquez sur « Problème lié à une course ». Cherchez la situation qui ressemble le plus à celle que vous rencontrez.

Ensuite, complétez le formulaire en expliquant avec précision l'objet de votre grief (modification du prix initial convenu sans information préalable ni accord de votre part...) et votre demande (remboursement du trop-perçu). Idéalement, joignez les justificatifs à votre disposition (capture d'écran...).

En principe, le service client répond assez rapidement.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, contactez l'Association nationale des médiateurs (ANM) par courrier : 62 rue Tiquetonne 75002 Paris, ou par mail via le site Anm-conso.com.●



E-commerce : alerte aux produits dangereux !

Sur 250 produits achetés sur des places de marché en ligne, deux tiers présenteraient un risque, selon une étude européenne.

Chargeurs USB susceptibles d'envoyer des décharges électriques, bijoux provoquant des irritations cutanées... Les articles proposés sur les places de marché en ligne comme Amazon, Wish, eBay ou encore AliExpress ne respectent pas toujours les normes européennes en matière de sécurité. Des défaillances chroniques pointées du doigt par six associations du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) : sur 250 produits achetés sur ces sites Internet recourant à des vendeurs tiers, 165 présenteraient un danger !

➤ Jouets pour bébé, vêtements enfants

Parmi les différentes classes d'objets testées, les jouets pour bébés et les vêtements pour enfants inquiètent particulièrement : la quasi-totalité des articles mis au banc d'essai échouent à satisfaire les standards européens. Même constat

pour les détecteurs de fumée et les adaptateurs de voyage. « *Les tests montrent que les achats en ligne ne sont pas aussi sûrs que dans les magasins*, constate Monique Goyens, directrice générale du Beuc. *Les plateformes de vente en ligne ne parviennent pas à empêcher l'apparition de produits dangereux.* »

➤ À quand un meilleur encadrement ?

Travaillant avec de nombreux vendeurs épars dans le monde entier, elles n'ont pas les moyens suffisants pour contrôler la qualité des marchandises proposées aux utilisateurs. « *Il est temps que l'Union européenne rende les marchés en ligne responsables des produits dangereux vendus sur leurs sites* », estime Monique Goyens. En attendant la mise en place d'une nouvelle législation, acheter en boutique est souvent plus sûr. • A.S.I.

Voitures électriques : des bornes débranchées

Coup dur pour les utilisateurs de véhicules électriques habitués aux longs trajets : le réseau de borne de recharge rapide sur autoroute Corri-door a mis hors-service les trois quarts de ses bornes. En cause, un problème de sécurité apparu sur un des modèles à disposition. Izivia, la filiale d'EDF qui gère ce réseau, ne conservera qu'une cinquantaine de points de recharge sur les 217 qui étaient installés. •

Covid-19 : le masque de plongée qui sauve des vies

Le masque Easybreath de Decathlon est destiné à la pratique du *snorkeling*, la randonnée subaquatique. En mars, alors que les respirateurs manquent dans les hôpitaux, des médecins réussissent à l'adapter pour un usage médical. Signe de



la mobilisation générale contre le coronavirus, Decathlon partage alors les plans de son produit avec la communauté scientifique pour faciliter son adaptation. Dès fin mars, l'enseigne suspend la vente du masque et réserve ses stocks au personnel soignant et aux équipes de secours. •

Le vélo en libre-service à batterie mobile

Vélo'v, le vélo en libre-service de la métropole lyonnaise, mue vers l'hybride électrique. La moitié du parc est désormais dotée d'un espace pour batterie derrière le guidon, ce qui les transforme en vélos à assistance électrique. L'innovation est que la batterie est portative et "rattachée" au client, via un abonnement spécifique à 7 € par mois, en plus du forfait annuel (31 €). L'abonné reçoit une batterie de 500 grammes, qu'il conserve et recharge à sa guise, et qui peut servir aussi de chargeur de secours pour un téléphone ou une tablette.●



Trouver les meilleurs pneus été

Performances sur route mouillée, usure, bruit... Le Touring club suisse (TCS) a testé seize pneus été pour voiture moyenne (Mégane, 308, Golf...). Seuls quatre décrochent la mention « très recommandé » : Continental Premium Contact 6, Michelin Pilot Sport 4, Goodyear Eagle F1 Asym 5 et Maxxis Victra Sport 5. Les résultats détaillés, ainsi que ceux du test de douze pneus été pour SUV (Q3, Tiguan, Galaxy...) sont en accès libre sur pneus.tcs.ch.●

LES COMMUNES COMPLICES

Airbnb surfacture la taxe de séjour aux familles

Airbnb collecte la taxe de séjour pour le compte des communes, qui touchent plus d'argent qu'elles ne le devraient. Depuis début 2019, Airbnb et toutes les plateformes de location de vacances sont contraintes de collecter la taxe de séjour, comme les hôtels, campings et autres hébergements touristiques.

Mais Airbnb le fait sans tenir compte des exonérations prévues par le code général des collectivités territoriales (article 2333-31). Les mineurs, notamment, sont exemptés de la taxe de séjour. Interrogée par «60», la plateforme botte en touche, indiquant qu'elle « met à disposition des informations sur la procédure de remboursement en cas d'exemption ». En clair, elle laisse aux parents avec enfants le soin de demander le remboursement du trop-perçu aux communes.

Comme si chaque consommateur concerné allait dépenser du temps et de l'énergie pour récupérer entre quelques dizaines de centimes et 2,50 € pour chaque nuit passée par un de ses enfants... L'argent indûment collecté reste donc dans les caisses des communes. Airbnb assure que son système « n'a pas la capacité de prendre en compte les âges des voyageurs ». Pourtant, d'autres plateformes, comme Abritel, y parviennent. Depuis le 1^{er} janvier 2019, le site du groupe HomeAway applique l'exonération aux mineurs en demandant s'il y a des enfants parmi les personnes accueillies...●



Contre les microplastiques, un filtre dans le lave-linge

La source de pollution est bien identifiée : une partie des microplastiques retrouvés dans les océans provient, via les eaux usées, du relargage de fibres lors du lavage des vêtements synthétiques (*lire notre enquête, n° 557, mars 2020*). La loi anti-gaspillage va obliger tous les lave-linge neufs à être équipés d'un filtre pour les retenir à partir de 2025. Un défi pour les fabricants d'électroménager ! Ils semblent ne pas encore trop savoir comment s'y prendre pour créer des filtres « efficaces et pérennes », qui ne dégradent pas la performance du lave-linge et puissent être faciles d'utilisation pour le consommateur, selon leur syndicat, le Gifam. Ils espèrent aussi que cette contrainte ne restera pas une spécificité française.●



L'application aux trois milliards de photos piratée

Extraire un maximum d'informations personnelles divulguées sur Internet à partir d'une simple photo de visage : c'est ce que permet l'inquiétante application de reconnaissance faciale conçue par la start-up Clearview AI. L'application utilisée dans une vingtaine de pays, dont la France, par des services de police ou des entreprises, revendiquerait environ trois milliards de clichés. Une base de données pharaonique constituée à partir de photos siphonnées sur les réseaux sociaux... qui a été piratée ! À la récolte sauvage de clichés s'ajoute une fuite nuisible aux internautes. Google, Twitter et Facebook, aussi critiqués pour collecter des informations à caractère privé, ont sommé Clearview d'arrêter de puiser dans leurs bases de données.●

Sièges auto Vos enfants en sécurité

CENTRE
D'ESSAIS
10
produits
testés



ISTOCK

Bonne nouvelle : tous les sièges testés assurent la sécurité minimale attendue, d'après nos tests de chocs. Malgré cela, certains sont un peu plus protecteurs que d'autres, ou plus simples d'utilisation.

Choisir un siège auto adapté à la morphologie de son enfant peut s'avérer un vrai casse-tête. C'est pourtant indispensable pour assurer sa sécurité. Le code de la route impose d'ailleurs un siège homologué adapté à l'enfant jusqu'à l'âge de 10 ans. Une des difficultés vient de la coexistence de deux réglementations.

Depuis 2013, c'est le règlement R129, également connu sous le nom i-size, qui s'impose aux nouveaux produits mis sur le marché. Il classe les sièges en plusieurs catégories en fonction de la taille de l'enfant. Mais les produits plus anciens, toujours en vente, répondent, eux, au règlement précédent, le R44, qui est fonction du poids (le R44 S est pour les sièges auto adaptés aux enfants handicapés).

DES ESSAIS DE SÉCURITÉ SATISFAISANTS

Notre essai porte sur des sièges adaptés pour des enfants d'environ 3 à 12 ans, appartenant au groupe 2/3 (15 à 36 kg) selon le R44 et au groupe 100-150 cm selon le R129 i-size.

► **Entre ces deux normes**, des améliorations sont destinées à renforcer la sécurité des produits. Un test de choc latéral a, en particulier, été ajouté à l'homologation, en plus du test de choc frontal. Toutefois, notre essai montre que les sièges homologués sous l'ancienne réglementation (R44) présentent aussi de bons résultats, parfois meilleurs que certains modèles i-size.

✓ 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.



SIÈGES AUTO CLASSIQUES

	Peg Perego Viaggio Flex	Besafe iZi Flex Fix i-size	Joie Meet Traver
• Prix indicatif ⁽¹⁾	220 €	330 €	140 €
• Enfants concernés (homologation du siège)	15 à 36 kg (R44)	100 à 150 cm (i-size)	15 à 36 kg (R44)
• Éléments spécifiques pour enfant en situation de handicap ⁽¹⁾	-	-	-
• Isofix	Oui	Oui	Oui
• Poids	6,8 kg	6,8 kg	5,8 kg
Essais de sécurité (35 %)	++	++	++
• Choc frontal	++	++	+
• Choc latéral	++	++	++
• Protection arrière de la tête	++	++	++
• Maintien lors d'un retournement	+++	+++	+++
Utilisation (65 %)	++	++	++
• Notice d'emploi	+	++	+
• Facilité d'installation du siège	++	++	++
• Réglages possibles ⁽²⁾	++	++	+
• Confort perçu	++	++	++
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	14,5/20	14,5/20

(1) Pour siège de base, hors accessoires. (2) Un large choix d'accessoires en plus est disponible à la vente. (3) Ont aussi été considérés

Sachant que les dix sièges testés assurent tous la protection minimale attendue.

► **Pour les tests de choc frontal**, sept sièges obtiennent un bon résultat, dont les trois sièges pour enfants en situation de handicap que nous avons testés en complément des modèles classiques. Chicco, Maxi-Cosi et Joie obtiennent un "acceptable", donc une protection de l'enfant jugée un peu moindre.

► **Pour le choc latéral**, notre essai attribue le critère "bon" à huit références. Chicco et Maxi-Cosi sont à

nouveau "acceptable". Pour ces tests, aucun siège n'a reçu de résultat "très bon", car nous avons considéré que ces performances peuvent toujours être améliorées.

UNE BONNE PROTECTION DE L'ARRIÈRE DE LA TÊTE

► **Sur la capacité à amortir le choc au niveau de l'arrière de la tête**, le siège de Chicco est encore en retrait ainsi que le modèle Thomashilfen Navigator – qui fait partie des sièges adaptés au handicap – alors que les autres marques obtiennent



SIÈGES ADAPTÉS AU HANDICAP						
Britax Römer Kingfix III 5	Cybex Solution Z-Fix	Chicco Fold & Go i-size Pearl	Maxi-Cosi / Bebeconfort Kore pro i-size	Thomashilfen Recaro Monza Nova 2 Reha Isofix	Marubishi Carrot 3 - taille L	Thomashilfen Navigator
220 €	240 €	200 €	270 €	1800 €	1865 €	840 €
15 à 36 kg (R44)	15 à 36 kg (R44)	100 à 150 cm (i-size)	100 à 150 cm (i-size)	15 à 50 kg (R44 S)	15 à 36 kg (R44 S)	15 à 36 kg (R44 S)
-	-	-	-	Harnais 5 points Bloc d'abduction ⁽²⁾	Harnais 5 points ⁽²⁾	Harnais 5 points Bloc d'abduction
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
7,6 kg	6,3 kg	6,3 kg	6,1 kg	6,5 kg	10,5 kg	4,9 kg
++	++	++	+	++	++	++
++	++	+	+	++	++	++
++	++	+	+	++	++	++
++	++	+	+	++	++	++
++	++	+	+	++	++	+
++	++	++	++	++	++	++
++	++	+	+	++	++	-
++	++	++	+	+	++	-
++	++	++	+	+	++	-
++	++	++	+	++	-	-
+	+	+	+	+	++	+
++	++	+	++	++	++	+
14,5/20						
14/20						
13,5/20						
12/20						
15/20						
14/20						
9,5/20⁽⁴⁾						

les accessoires vendus en sus. (4) Déclassé en "insuffisant" suite à la possibilité identifiée de mauvais passage de la ceinture de sécurité une fois le harnais de posture cinq points installé.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Notre essai comparatif porte sur dix sièges auto destinés à des enfants d'environ 3 à 12 ans, dont trois sièges vendus pour des enfants en situation de handicap.

• **Les tests et analyses de sécurité** ont été réalisés en laboratoire pour évaluer, en cas d'accident, la capacité protectrice des sièges

notamment à l'aide d'une catapulte équipée de capteurs et de caméras à haute vitesse pour mesurer les effets d'un choc sur le mannequin. La simulation est effectuée à 50 km/h pour le choc avant, et à 25 km/h pour le choc latéral.

• **Un essai d'utilisation** en situation réelle des sièges a été réalisé par quatre

panelistes, dont deux avaient déjà des enfants. Un expert du laboratoire a, de plus, suivi les essais.

• **Notre ergothérapeute** a évalué l'utilisation de ces dix sièges pour des enfants de 8 ans pour trois handicaps types : autiste avec retard mental, pathologie neuro-musculaire évolutive et paralysie cérébrale.

un "bon" ou un "très bon". Enfin, tous les sièges testés assurent une bonne ou très bonne protection en cas de retournement du véhicule.

ÉVITER LES MODÈLES LOURDS ET ENCOMBRANTS

➤ **La facilité d'installation** du siège dans votre voiture ne montre pas de grandes différences selon les produits, majoritairement classés "bon". Selon nos testeurs, la principale difficulté est liée à la nécessité de faire entrer le siège par la porte de la voiture et de le présenter dans le bon

sens ! Cela pénalise le siège Marubishi, destiné aux enfants handicapés : lourd (plus de 10 kg) et encombrant, il est noté "insuffisant". Même évaluation pour le Thomashilfen Navigator, à cause d'une confusion possible sur le placement du harnais de posture et de la ceinture.

► **Côté encombrement** justement, trois sièges (Chicco, Peg Perego et Thomashilfen Navigator) sont pliables afin de pouvoir être rangés dans le coffre. Quant au poids, les sept sièges grand public de notre échantillonnage sont équivalents : 6,5 kg environ.

► **À noter que trois sièges étaient vendus à monter** : Joie, Cybex et Thomashilfen Navigator. Un choix qui nous semble peu opportun au vu des enjeux de sécurité.

HAUTEUR, RÉGLAGES FONT LA DIFFÉRENCE

► **La taille maximale réelle mesurée varie d'un siège à l'autre.** Or, plus le siège peut grandir avec l'enfant, plus on peut le garder longtemps ! Une fois les 48 centimètres

Les sièges adaptés aux enfants handicapés sont chers et pas toujours satisfaisants

Réalisé en partenariat avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, notre essai a évalué l'adaptation des sièges pour trois profils d'enfants handicapés de 8 ans.

- **Dans le cas d'un enfant autiste avec retard mental**, les sièges adaptés n'ont pas de plus-value par rapport à certains sièges grand public testés.
- **Dans le cas d'une pathologie neuro-musculaire évolutive**,

et surtout si l'enfant est né avec une paralysie

cérébrale, les sièges Marubishi et Thomashilfen Recaro sont mis en avant par notre ergothérapeute. Le Thomashilfen Navigator a toujours été écarté pour cause de mauvais usage potentiel constaté de son harnais de posture.

- **L'adjonction d'un harnais cinq points de maintien postural, voire un plot d'abduction sur certains sièges grand public de notre test permettrait**

de les adapter pour certaines pathologies neuromusculaires évolutives, et ce à un coût très faible. Toutefois, un tel ajout n'est en principe pas autorisé...

C'est d'autant plus regrettable que les sièges spécialisés, parfois conçus en adaptant un siège grand public (cas des deux Thomashilfen), sont particulièrement onéreux (la prise en charge de la Sécurité sociale n'est que de 840 €).

de hauteur d'épaule dépassés, les modèles Maxi-Cosi et le Thomashilfen Navigator ne seront plus adaptés, alors que les autres modèles pourront accueillir ces enfants pour encore quelques centimètres de croissance.

► **Le réglage est un des critères importants dans le choix du siège**, pour l'adapter au mieux à la morphologie de l'enfant et donc améliorer son confort et sa sécurité. Tous les sièges testés sont réglables en hauteur, une opération relativement simple sur tous les modèles. Seules trois références proposent un réglage de largeur d'épaule : Chicco, Peg Perego et Marubishi. Mais Chicco n'en tire pas parti, car le mécanisme ne se bloque pas et l'enfant peut écarter les bords latéraux d'une simple poussée de coude. Enfin, trois sièges (Chicco, Peg Perego et Besafe) sont inclinables grâce à une poignée. À savoir quand même : la sécurité maximale est garantie avec un siège redressé. Parmi les références grand public, Peg Perego est donc le siège le plus modulable.

► **Sur le confort**, nos testeurs ont pénalisé les housses peu molletonnées, qui laissent des points durs

dans l'assise, chez Chicco et Thomashilfen Navigator.

► **Concernant l'attache**, la sécurité des enfants est assurée par la ceinture de sécurité, et non par le harnais de posture présent sur les sièges pour enfants en situation de handicap. Attache à laquelle s'ajoute un autre ancrage au véhicule, le système Isofix : obligatoire depuis 2013, ce système de deux crochets situés à l'arrière du siège vient s'arrimer aux deux points d'ancrage du véhicule (obligatoires depuis 2011). Tous les sièges testés (même les R44) sont compatibles Isofix sauf deux sièges adaptés, Thomashilfen et Marubishi.

DES NOTICES D'EMPLOI PARFOIS LIMITES

► **Tous les sièges** respectent les marquages obligatoires. Seule lacune, la date de fabrication des sièges est absente ou invisible sur plusieurs modèles. Quatre notices ont aussi été jugées juste acceptables, comme celle de Maxi-Cosi où le texte est réduit à la portion congrue au profit de schémas moins explicites ou encore celle de Peg Perego où le mini format rend moins lisible. •

MAGALI REINERT. Ingénieur : CHARLES BABIN

Au quotidien Ces gestes qui rendent le siège plus sûr

Pratique

Choisir un siège protecteur ne suffit pas pour que votre enfant voyage en sécurité. Encore faut-il l'utiliser correctement. Voici les erreurs les plus courantes à éviter.

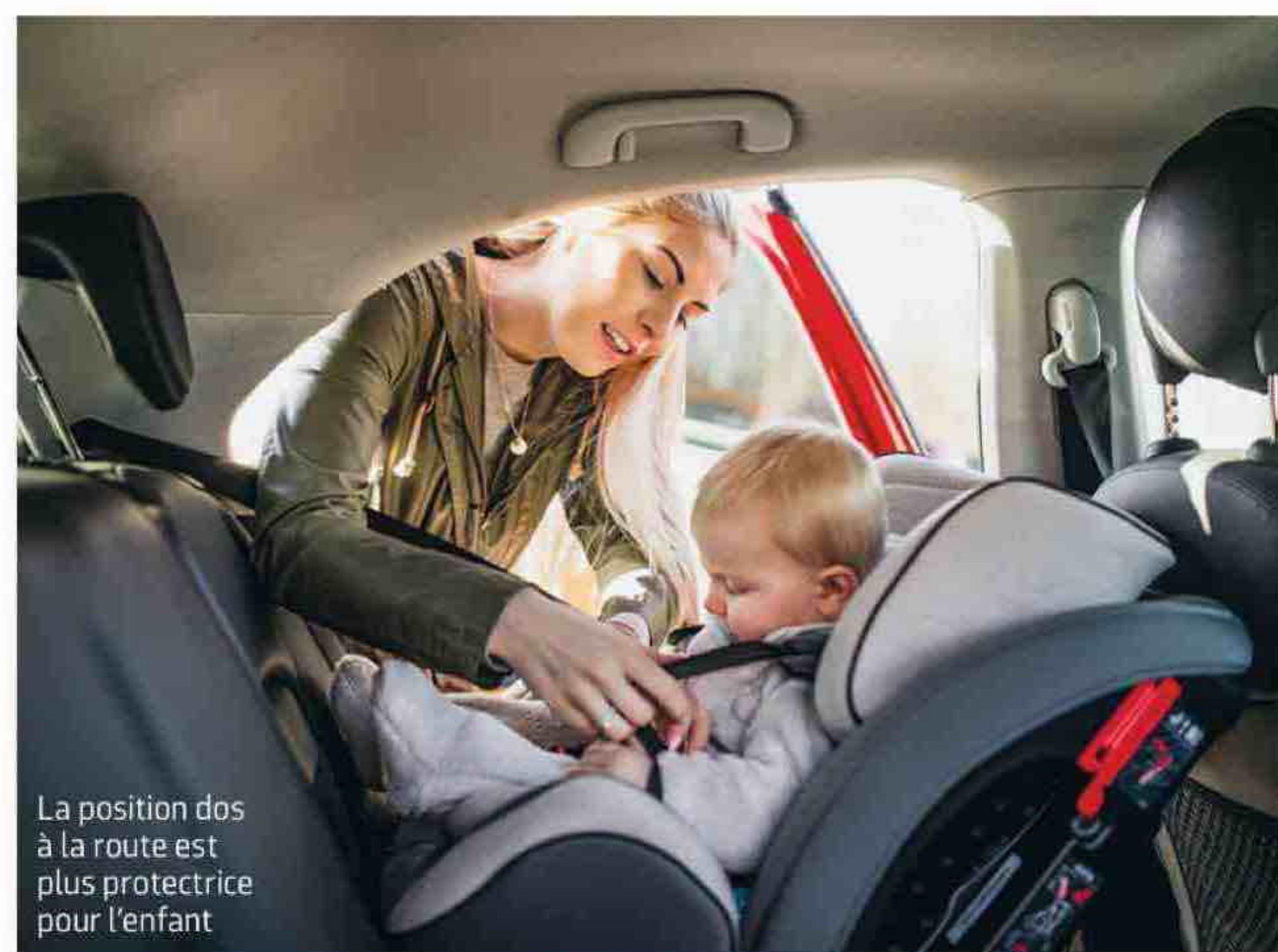
L'association Prévention routière alerte sur les mauvaises utilisations, trop nombreuses, qui mettent en danger l'enfant. Voici ses conseils pour rouler tranquille.

• **Assurez-vous que le siège est bien adapté à la morphologie** de votre enfant et ne soyez pas trop pressé d'en changer. Il est conseillé de l'utiliser au maximum de sa capacité. Sinon, vous risquez d'opter pour un modèle trop grand et pas assez protecteur.

• **Prenez le temps de bien fixer le siège** dans votre voiture en suivant les instructions (ceinture de sécurité ou Isofix, selon les modèles).

• **Faites voyager votre enfant dos à la route le plus longtemps possible.** La protection est meilleure que dans le sens de la marche. La nouvelle réglementation R129 i-size prévoit d'ailleurs le transport des enfants dos à la route jusqu'à 15 mois. Si le siège auto est à l'avant de la voiture, désactivez l'airbag du passager avant.

• **Pour les sièges où l'attache de l'enfant se fait avec la ceinture de sécurité** (et non avec un harnais propre), réglez la hauteur de votre



La position dos à la route est plus protectrice pour l'enfant

siège pour que la ceinture passe au niveau de l'épaule de l'enfant.

• **La ceinture doit être assez serrée** pour bien maintenir l'enfant en cas de choc : vous devez avoir à peu près la place de passer deux doigts. Évitez de trop emmitoufler votre enfant, ce qui risque de fausser l'ajustement de la ceinture.

• **De nombreux accessoires** sont destinés à éviter que votre petit ne se détache tout seul. Mais attention, ces systèmes de blocage peuvent avoir un effet contre-productif en vous empêchant de libérer votre enfant d'un seul mouvement en cas d'urgence, ainsi que l'impose la réglementation. • M.R.

À retenir

- Les dix sièges testés assurent la protection minimale attendue.
- Nous regrettons que seuls quelques modèles offrent un réglage en largeur et au niveau de la tête.
- Au sein d'une même catégorie, les sièges peuvent avoir de légères différences, certains pouvant accueillir des enfants un peu plus grands.
- Le choix d'un siège pour un enfant en situation de handicap doit se faire en fonction de sa pathologie et selon les conseils d'un ergothérapeute. Certains sièges spécialisés présentent des adaptations limitées pour des prix très élevés.

Coffret Wonderbox

Un cadeau embarrassant

Zoom

Tout est compris dans ses coffrets cadeaux, affirme Wonderbox. Mais rien n'est simple. La procédure d'authentification et les réservations, notamment, sont laborieuses... En cas de difficulté, demandez à prolonger la date de validité.

Nuit insolite en duo», «3 jours de rêve», «Séjour charme et saveurs» : Wonderbox, marque du groupe français Multipass, commercialise des dizaines de coffrets cadeaux thématiques. Des boîtes vendues entre dix et plusieurs centaines d'euros, contenant un chèque échangeable contre l'une des activités proposées dans le livret. Mais avant d'en profiter, certains clients rencontrent des difficultés. C'est le cas de Benoît Prevost, 32 ans.

OBLIGÉ DE DEMANDER LE PRIX DU PRÉSENT

«J'ai été obligé de me procurer la facture du coffret et de la transmettre au service client pour authentifier l'achat, raconte-t-il. L'ennui, c'est que l'on m'avait fait cadeau de cette box. La personne qui offre, obligée de révéler le montant de son présent, se trouve alors dans l'embarras.» Pas évident de réclamer le reçu de votre «Week-end en amoureux» à vos grands-parents... Pour bénéficier du chèque-cadeau, une double authentification est, en effet, obligatoire. Le client doit enregistrer le numéro de son coffret sur Internet, après qu'il ait été activé lors du passage en caisse. Problème : certains employés oublient parfois de le faire. Ce qui oblige les bénéficiaires, comme Benoît, à apporter eux-mêmes la preuve d'achat. Des cas isolés, selon le service de communica-

cation de la marque, qui a déployé ce dispositif afin d'éviter l'utilisation de box volées dans les points de vente. Autre dysfonctionnement : l'impossibilité récurrente d'échanger son chèque-cadeau auprès de certains partenaires référencés. Sur le forum de «60», des consommateurs disent leur impression que leur Wonderbox sert surtout à remplir les périodes creuses au détriment des semaines de vacances.

Wonderbox assure mener des études de satisfaction et contraindre ses partenaires à respecter leurs obligations. Mais refuse, en parallèle, d'engager sa responsabilité juridique.

«Wonderbox ne saurait être



BON À SAVOIR

Depuis septembre 2017, les Wonderbox sont valables trois ans et trois mois après la date d'achat. Si, par exemple, vous activez votre box quatre mois après le passage en caisse, sa période de validité sera donc de 35 mois.

tenue pour responsable d'une quelconque indisponibilité à la date choisie», précise la marque dans ses conditions générales de vente.

COMMENT REPORTER LA VALIDITÉ DE SA BOX

En cas de difficulté, il est possible, en principe, de prolonger la durée de son coffret. Pour cela, il faut d'abord l'activer, créer son espace personnel sur wonderbox.fr et demander une prolongation. Après avoir imprimé le bon prévu, accessible depuis l'espace personnel, on l'envoie avec le chèque-cadeau par courrier recommandé avec avis de réception à Wonderbox Multipass (Service Échanges, TSA 79920, 92894 Nanterre Cedex 9). Attention : la demande doit être formulée pendant la période de validité du coffret. Si la réponse ne vous satisfait pas ou si l'on ne vous répond pas dans les 60 jours, saisissez le médiateur du tourisme sur le site mtv.travel. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO
Juriste : SAMIA M'HAMDI

ISTOCK

Perceuses-visseuses Pour faire son trou dans le bricolage...

CENTRE D'ESSAIS
12 *produits
testés*



Nous avons testé en laboratoire l'efficacité, l'autonomie et la facilité d'utilisation de douze perceuses-visseuses. Deux peuvent être laissées dans les rayons des magasins...

Le confinement lié à l'épidémie de Covid-19 vous a peut-être donné des idées pour améliorer l'aménagement de votre logement. C'est le moment de prendre le temps de choisir la perceuse-visseuse qui facilitera la réalisation de vos projets.

Une fois en main, toutes les perceuses ne se valent pas : le poids oscille entre 1 kg et 1,8 kg. La différence est significative surtout si vous avez beaucoup à percer et à visser. Tenez aussi compte de la prise en main, de l'accès aux commandes et du bon équilibre de la perceuse (couple moteur-mandrin d'un côté, batterie de l'autre). Des éléments que l'on peut juger en soupesant les modèles en magasins... quand c'est possible !

DEUX BATTERIES VALENT MIEUX QU'UNE

► **L'achat d'un modèle fourni avec deux batteries** est judicieux si votre usage est régulier. Quand la première

✓ 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.



Metabo
BS 18



Worx
WX128



Mac Allister⁽¹⁾
MSDD18-Li-2



Erbauer⁽¹⁾
EDD12-Li-2

• Prix indicatif	110 à 140 €	100 €	60 €	75 €
• Percussion	Non	Non	Non	Non
• Poids perceuse+batterie	1,3 kg	1 kg	1,8 kg	1,2 kg
• Nombre de batteries ⁽⁴⁾	2	1	2	2
• Tension/capacité de la batterie	18 V/1,3 Ah	12 V/2 Ah	18 V/1,5 Ah	12 V/2 Ah
• Ampérage du chargeur	1,5 A	1,5 A	1,5 A	2,4 A
• Indicateur d'énergie restante	Non	Non	Non	Sur batterie
• Nombre de vitesses de rotation	2	2	2	2
• Vitesse max. pour vitesse 1/vitesse 2 (tr/min)	450/1600	360/1350	400/1450	400/1400
• Diamètre max. de perçage acier/bois/béton (mm)	10/20/-	10/20/-	10/25/-	10/25/-
• Valise de transport	Rigide	Rigide	Souple	Rigide
Efficacité (50 %)				
• Perçage dans l'acier	+++	++	++	++
• Perçage dans le bois	+++	+++	++	+++
• Perçage dans le béton	-	-	-	-
• Vissage dans le bois	++	++	++	++
Performances batterie et chargeur (25 %)				
• Temps de charge	++	-	+	+
	48 min	1h 27 min	1h 6 min	55 min
• Autonomie d'une batterie	+	++	+++	++
• Visualisation du niveau d'énergie de la batterie	-	-	-	+++
Commodité d'emploi (25 %)				
• Prise en main	++	+++	++	++
• Vissage	+++	+++	++	+++
• Perçage	+++	+++	++	+
• Bruit/sensation de vibration	+	+++	+	++
NOTE GLOBALE (100 %)				
	15,5/20	15,5/20	15/20	15/20

Caractéristiques communes : éclairage de la zone de travail et moteur à charbon. NC : non communiqué. (1) En vente chez Castorama et Brico Dépôt.

(5) A été déclassée en "Insuffisant" compte tenu de l'absence de certaines informations de marquage sur ses blocs batteries.

est déchargée, la seconde prend le relais. Les caractéristiques de la batterie comptent aussi. La tension, mesurée en volt (V), donne une idée de la puissance.

► **Pour réaliser de petits travaux**, une perceuse 12 V suffit. Pour des

interventions plus lourdes, ciblez les 18 V – même si certaines nous ont déçus lors de nos tests d'efficacité. Ensuite, plus la capacité de la batterie, mesurée en ampère-heure (Ah) est élevée, plus l'autonomie est grande, en théorie, avec une seule batterie. Mais là encore, nos tests



								
Peugeot EnergyDrill 18v20	Bosch EasyDrill 1200 (06039A210B)	Black + Decker BDCHD18K-QW	Ryobi R12DD-L13S	Black + Decker BDCDH12S1-QW	AEG BS 12 C	Dexter Power ⁽²⁾ ML-CD139-180SC-N	Teeno ⁽³⁾ LD-5816	
150 €	105 €	100 €	100 €	75 €	95 €	60 €	100 €	
Non	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
1,56 kg	1 kg	1,3 kg	1 kg	1,15 kg	1,1 kg	1,6 kg	1 kg	
2	2	1	1	1	1	2	2	
18 V / 2 Ah	12 V / 1,5 Ah	18 V / 1,5 Ah	12 V / 1,3 Ah	12 V / 1,5 Ah	12 V / 1,5 Ah	18 V / 1,5 Ah	16,8 V / 2 Ah	
3 A	1 A	0,4 A	1,5 A	1 A	3 A	1,5 A	1 A	
Sur perceuse	Non	Non	Sur perceuse	Sur batterie	Sur perceuse	Non	Sur perceuse	
2	2	2	2	2	1	2	2	
400/1500	450/1650	360/1400	400/1500	350/1350	575/-	400/1200	550/2 200	
NC/NC/-	6/20/-	10/25/10	10/25/-	10/25/10	10/20/-	13/30/13	NC/NC/-	
Rigide	Rigide	Rigide	Souple	Souple	Souple	Non	Non	
-	-		-		-		-	
39 min	1 h 22 min	3 h 15 min	56 min	3 h 16 min	32 min	1 h 6 min	2 h 6 min	
14/20	13,5/20	12,5/20	12,5/20	12/20	11,5/20	9,5/20	9,5/20⁽⁴⁾	

(2) En vente chez Leroy Merlin. (3) Marquée LD-5819 directement sur la perceuse. (4) Toutes de type Li-ion sauf pour Dexter Power de type Ni-MH.

sont plus précis, car d'une batterie à l'autre, le moteur est plus ou moins énergivore pour une même tâche.

EFFICACITÉ : DES DIFFÉRENCES MARQUÉES

► **Le perçage est particulièrement discriminant** Le modèle Dexter

Power met 29 secondes pour passer à travers la plaque d'acier de 5 mm, quand la Metabo a besoin de moins de 7 s... Les sept meilleures perceuses sont à moins de 10 s.

► **Dans le panneau de bois, Mac Allister remporte la palme** en 9 s tandis que les modèles les moins per-

formants obtiennent le même résultat en près de 25 s.

► **Parmi les modèles à percussion**, la Black + Decker 18 V est sans conteste la plus efficace : pour percer un trou de 45 mm avec un foret de 8 mm de diamètre, il lui faut un peu plus de 12 s, contre plus d'une minute

pour Dexter Power ! Cependant, ces performances montrent que ces perceuses-visseuses ne pourront être utilisées qu'occasionnellement avec le mode percussion.

► **De son côté, l'essai de vissage** révèle des différences moins nettes. AEG est performante avec 4,4 s par vis, contre 6,5 s pour Black + Decker, la plus lente. Le modèle AEG témoigne que l'on peut être à la fois une piétre perceuse et une prompte visseuse. Globalement, Metabo, Worx et Mac Allister forment le trio gagnant en termes d'efficacité.

BATTERIES ET CHARGEURS FONT LE GRAND ÉCART

► **Pour l'autonomie aussi**, les résultats font le grand écart. La batterie de Dexter Power est déchargée au bout de 16 trous percés dans l'acier, Ryobi au bout de 19, quand Mac Allister permet d'en percer 56.

► **Dans le bois**, AEG montre sa fiabilité (24 trous) et Worx son endurance (108 !), suivis par Mac Allister (87) et Peugeot (82).

► **Dans le béton**, la Black + Decker 18 V – avec un résultat de 24 trous –

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Douze modèles ont été mis au banc d'essai, dont trois à percussion pour percer le béton.

• Efficacité de vissage dans le bois et de perçage.

Nous avons mesuré le temps nécessaire pour visser dix vis à bois et aggloméré (VBA) et percer un panneau de bois de

40 mm d'épaisseur, une plaque d'acier de 5 mm, un panneau de béton de 45 mm. Afin de permettre la comparaison, nous avons utilisé les mêmes forets et mèches, et appliqué les mêmes forces.

• Autonomie des batteries.

Nous avons compté le nombre de trous pouvant

être percés et le nombre de vis pouvant être vissées en une charge, et nous avons relevé la durée de recharge.

• **Les perceuses ont été testées par trois bricoleurs(euses)** averti(e)s afin d'en évaluer la commodité et le confort d'utilisation.

COMMODITÉ : DU TRÈS BON ET DE L'ACCEPTABLE

► **Quatre modèles sont très appréciés à l'usage** (Worx, Bosch et les deux Black + Decker). À l'inverse, AEG rend le perçage laborieux et fatigant : c'est long et il faut appuyer pour réaliser le trou. Le poids de la Dexter Power, son manque d'équilibrage ainsi que son sifflement désagréable empêchent de pouvoir s'en servir sur une longue durée.

► **Quant à la perceuse Teeno**, deux points sont à déplorer : le bouton de sélecteur de vitesse est très dur à manipuler, et les bavures de plastique du carter peuvent entraîner des coupures. •

FLORENT POMMIER.
Ingénieur : THIERRY MARTIN



LA MEILLEURE PERCEUSE

15,5/20

Metabo - BS18 - 110 à 140 €

Certes onéreux, ce modèle, équipé de deux batteries se chargeant vite, offre de très bonnes performances de perçage dans l'acier et le bois. Autres atouts : la tenue en main et la répartition de son poids. Un défaut : l'absence de niveau de la batterie.



Le choix de 60

15/20

Mac Allister - MSDD18-Li-2 - 60 €

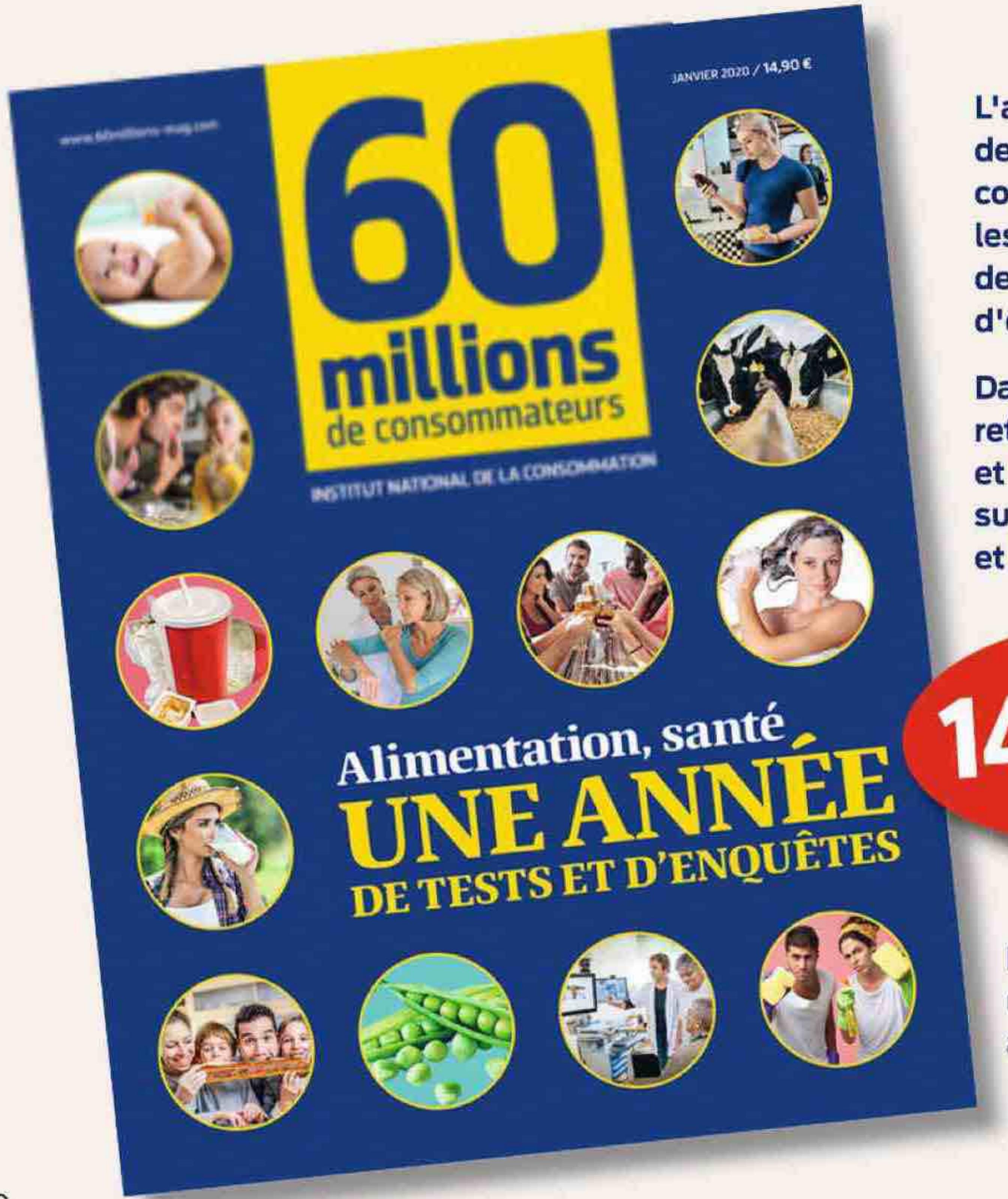
Vendu chez Castorama et Brico Dépôt à prix abordable, cette perceuse équipée de deux batteries de grande autonomie est performante dans l'acier et le bois et plutôt commode d'emploi. Mais elle n'a pas de voyant du niveau de batterie.

À retenir

► Si les temps de vissage sont assez similaires d'un modèle à l'autre, nous constatons de réelles différences de performance s'agissant des vitesses de perçage dans l'acier et le bois. L'endurance des batteries et la rapidité des chargeurs sont aussi des critères discriminants.

► Sur les trois perceuses à percussion testées (pour percer le béton), une seule s'en sort correctement. Et encore... Il ne faudra pas les utiliser de façon trop fréquente, ni pour des travaux lourds.

UN AN D'ESSAIS ET D'ENQUÊTES !



L'année dernière, *60 Millions* a testé des centaines de produits ménagers, cosmétiques et alimentaires et alerté les consommateurs sur la présence de substances toxiques dans nombre d'entre eux.

Dans cet ouvrage de 148 pages, retrouvez les meilleures enquêtes et les essais comparatifs de «60» sur l'alimentation, les cosmétiques et les produits ménagers.

14,90 €
(+1€ frais de port)

Pour recevoir cet ouvrage, il vous suffit de remplir le bon de commande ci-dessous, accompagné de votre règlement.

60
millions
de consommateurs

BON DE COMMANDE

559

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 MOOK au prix de 14,90 € (+ 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 :

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 30/06/2020. Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception de votre commande. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion d'abonnement Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de *60 Millions de consommateurs*, situé au 18, rue Tiphaine à Paris 75015, RCS Paris B 381856 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, 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 données pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case

Voyages annulés

Comment limiter les frais

Enquête

Les consommateurs qui n'ont pas pu partir devront attendre fin 2021 pour être remboursés. Prise pour sauver l'industrie touristique, la décision suscite la grogne. Voici comment défendre vos droits.

Dès le début de la crise du coronavirus, c'est rapidement devenu le principal thème des plaintes parvenant à la rédaction de «60» – jusqu'à plusieurs centaines par semaine sur ce seul sujet : les voyages annulés. Avec une interrogation centrale : comment récupérer son argent, versé pour des vacances qui n'ont pas eu lieu ? Autant dire que le problème n'est pas prêt d'être réglé.

DES AVOIRS PLUTÔT QUE DES REMBOURSEMENTS

Dès le mois de mars, avec la fermeture des frontières, l'arrêt quasi-complet du transport aérien et le confinement des populations dans des dizaines de pays, le secteur du tourisme est à genoux. De nombreux professionnels se disent dans l'incapacité de rembourser l'ensemble de leurs clients dans l'immédiat.

L'argument porte auprès du gouvernement. Une ordonnance est publiée fin mars, autorisant les voyagistes à proposer des avoirs plutôt que des remboursements, en dérogation des règles prévues par le code du tourisme (article L. 211-14).

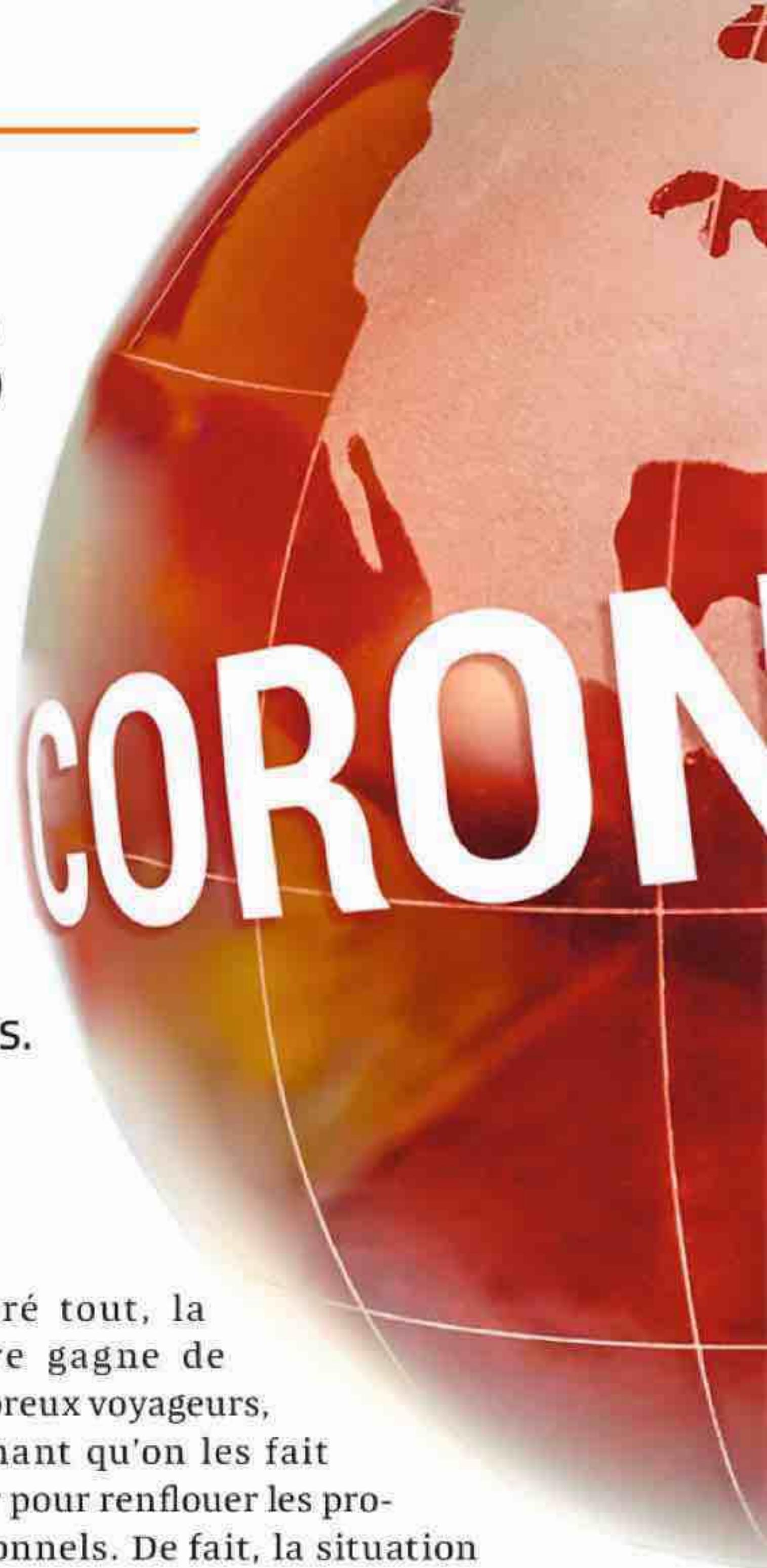
En d'autres termes, les droits des consommateurs ont été restreints pour sauver l'industrie du voyage. Cela suffira-t-il à éviter des faillites en cascade d'agences, d'hôtels, de tours opérateurs ?

Est-ce un moindre mal ? Après consultation des associations de consommateurs avant la publication de l'ordonnance, le droit à remboursement n'a pas été totalement supprimé : il est différé de dix-huit mois, si le consommateur n'utilise pas son avoir.

Malgré tout, la colère gagne de nombreux voyageurs, estimant qu'on les fait payer pour renflouer les professionnels. De fait, la situation revient, pour les consommateurs, à fournir « un crédit sans intérêt à l'industrie du voyage à un moment où eux-mêmes ont le plus besoin d'argent », relevait le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), début avril, alors que des règles

Famille B. 12 300 € pour un voyage à l'île Maurice

« Nous devions faire ce grand voyage en famille, à cinq, pour les 18 ans de notre aîné. L'agence propose un report à Pâques 2021, avec déjà 200 € de surcoût. Alors que nous ne savons pas si nous serons disponibles à cette date, elle nous presse d'accepter. »





**Suzanne H.
1 550 € pour
un voyage à New York**

« L'agence m'a proposé un report dans les douze mois, alors que la réglementation prévoit dix-huit mois. Mais ça ne m'arrange pas. Je vais débuter un nouveau travail avec une longue période d'essai, donc sans nouvelle période de congés en vue. »

TOUT COMPRENDRE EN DIX QUESTIONS-RÉPONSES

similaires ont été adoptées dans d'autres pays européens.

Au moins pourra-t-on espérer que les professionnels respectent strictement les nouvelles règles encadrant les avoirs fournis en échange des voyages annulés.

DES PRATIQUES DE MAUVAIS AUGURE

Or, des premiers témoignages reçus à «60» font état d'agissements contestables : manque de motivation pour trouver un séjour de remplacement, ajout de frais supplémentaires, en contradiction avec l'ordonnance du 25 mars, pression pour faire payer le solde d'un voyage qui a déjà été annulé... Ces pratiques préjudiciables resteront-elles marginales ? C'est toute la question.

**En réalité,
le droit à être
remboursé a
été différé de
dix-huit mois.**

Les voyages annulés à cause de la pandémie entre le 1^{er} mars et le 15 septembre ne seront pas immédiatement remboursés. À la place, vous bénéficieriez d'un bon d'achat – un avoir – utilisable pendant dix-huit mois. Si vous ne l'utilisez pas, vous serez remboursé à l'issue de ce délai. Il s'agit d'inciter les consommateurs à partir après la pandémie. Fixées par l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020, ces nouvelles règles valent pour les séjours – les voyages à forfait, selon la terminologie juridique, c'est-à-dire incluant par exemple un vol et l'hébergement. Elles s'appliquent aussi, notamment, aux nuitées (hôtels, chambres d'hôte...) achetées seules et aux locations de voiture. Mais pas aux billets d'avion seuls (cf encadré page 48).

Que dois-je recevoir de la part du professionnel ?

Dans les trente jours suivant l'annulation, vous devez recevoir un mail ou un courrier papier mentionnant la valeur de votre avoir (elle correspond à la somme payée).

Sous trois mois, vous devez aussi recevoir une proposition de prestation de remplacement. Libre à vous de l'accepter, d'en discuter avec le professionnel pour choisir un autre séjour, une autre date, etc. ou de refuser. Dans ce dernier cas, vous conservez vos droits : les avoirs non utilisés sous dix-huit mois seront remboursés, en principe, automatiquement. Malgré tout, pour parer à un éventuel litige, mieux vaut conserver précieusement le message décrivant l'avoir.

Peut-on me facturer un surcoût pour l'offre de remplacement ?

Non, pas pour une nouvelle offre « identique ou équivalente » à l'offre annulée. Or, c'est ce que devra vous proposer le professionnel « sans pouvoir imposer de nouveaux frais », explique-t-on à la Répression des fraudes (DGCCRF). De légères modifications restent possibles, par exemple pour un hôtel différent mais de même gamme. Toutefois, si vous demandez à bénéficier d'une prestation supérieure (par exemple, chambre avec vue sur la

mer, au lieu d'une chambre standard prévue à l'origine), ce sera à vous de payer la différence.

De même, « un séjour en haute saison peut justifier l'application d'une différence tarifaire », précisent les professionnels réunis dans Les Entreprises du voyage. Un point qui pourrait donner lieu à des litiges, tant les prix varient d'une date à l'autre...

Quelles sont les contraintes existantes pour utiliser l'avoir ?

Il pourra être utilisé en plusieurs fois, ce qui offre une certaine souplesse. Au lieu du séjour d'une semaine annulé, vous pourrez, par exemple, partir deux fois en week-end pour un montant équivalent.

Encore faut-il que le prestataire dispose d'offres adaptées pour cela... Difficile, en revanche, de céder votre avoir à un proche (sauf dans les conditions prévues initialement), et impossible de le transférer dans une autre agence.

Suis-je obligé d'attendre dix-huit mois pour être remboursé ?

Si vous avez absolument besoin de récupérer votre argent, constituez

un dossier solide prouvant vos difficultés financières. Transmettez-le au professionnel, en vous faisant aider, en parallèle, par une association de consommateurs (vous en trouverez la liste page 31). Une commission doit être mise en place pour traiter ces situations particulières afin de décider de remboursements anticipés, au cas par cas. Les modalités pour la saisir ne sont pas encore connues.

Est-ce que je risque de perdre mon avoir en cas de faillite ?

Pas forcément. Pour les voyages à forfait, les agences de voyages (en ligne ou pas) sont obligatoirement couvertes par un organisme de garantie destiné

à prendre le relais des professionnels défaillants. Le bon d'achat ne sera donc pas perdu, même si des complications d'utilisation risquent de survenir alors.

Par ailleurs, de nombreux autres acteurs, comme les hôteliers, ne bénéficient pas de ce type de garantie. En cas de faillite (hypothèse loin d'être théorique face à cette crise hors norme), vous aurez alors peu de chances de revoir votre argent.

Karine S. 1 930 € pour un voyage en Tanzanie

« Cela fait six ans que nous n'étions pas partis en vacances. Tant pis pour l'annulation. Mais il est scandaleux que notre argent soit conservé pour la trésorerie de l'agence de voyages. En raison du chômage partiel, nous en aurions bien besoin maintenant. »



Tous lésés ?

Bras de fer des billets d'avion

À vec une activité réduite à néant ou presque, les compagnies aériennes traînent les pieds pour rembourser les voyageurs. Les consommateurs seront-ils lésés, là aussi ?

CE QUI EST PRÉVU : le remboursement intégral

L'achat d'un billet d'avion seul, hors d'un séjour, ne relève pas de la même réglementation que celle des agences de voyages, modifiée fin mars pour retarder le droit à remboursement. Pour un vol qui n'a pas eu lieu, la législation européenne prévoit le remboursement intégral du billet, en euros donc, au voyageur. Faisant fi de cette obligation, de nombreuses compagnies ont décidé de proposer

On m'a proposé un avoir valable douze mois, au lieu de dix-huit. Comment me défendre ?

Rappelez le professionnel à ses obligations par écrit. Certains avaient émis des avoirs avant de connaître les nouvelles règles. Ils doivent revoir leur copie. Laissez à votre interlocuteur un peu de temps pour répondre, les voyagistes ou hôteliers étant submergés par les demandes des clients. S'il ne s'exécute pas, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation auquel il est rattaché. Pour la plupart des professionnels, il s'agira du médiateur Tourisme et Voyage (MTV), à saisir de préférence en ligne via le site mtv.travel.

Et si le voyage prévu était à l'étranger ?

Ce n'est pas le lieu du voyage qui compte, mais auprès de qui vous l'avez réservé. Le système d'avoir



autour

un avoir, parfois valable à peine un an. Par exemple, mi-avril, Transavia laissait espérer un remboursement au plus tôt dans un an, en cas de non-utilisation du bon d'achat. Sur son site, la filiale d'Air France dissimulait ce non-respect des règles derrière un discours lénifiant : « *Nous vous remettons un avoir [au lieu d'un remboursement] (...) car nous souhaitons tenir notre promesse de vous amener à votre destination.* »

EN PRATIQUE: un intense lobbying

En coulisses, dès la fin mars, un intense lobbying s'est déployé auprès de la Commission européenne pour obtenir une modification de la réglementation qui

avaliserait les pratiques déjà partiellement en vigueur. Bref, les compagnies aériennes veulent, elles aussi, obtenir le droit de conserver temporairement l'argent des consommateurs.

Au moment où ces lignes sont écrites, difficile de savoir si elles obtiendront gain de cause. Une telle décision serait inconcevable sans la mise en place d'une garantie anti-faillite. Une protection de ce type existe de longue date pour les agences de voyages, mais pas dans le secteur aérien. Elle est le seul moyen de s'assurer que les éventuels avoirs ne s'évanouiront pas dans l'hypothèse (probable) de faillite de certaines compagnies.●

valable dix-huit mois s'applique aux professionnels dont l'activité est orientée vers la France. Ce qui signifie, par exemple, un site rédigé en français, qui accepte des moyens de paiement français...

En revanche, si vous avez, par exemple, réservé des nuits d'hôtel directement auprès d'un hôtelier italien ou espagnol, c'est la réglementation locale qui s'applique. Pour les pays européens, renseignez-vous auprès du Centre européen des consommateurs, sur son site europe-consommateurs.eu.

J'ai réservé via une plateforme en ligne (Airbnb, Le Bon coin...). Comment ça se passe ?

Tout dépend de la plateforme. La plupart d'entre elles sont de simples intermédiaires entre les voyageurs et les propriétaires de locations, chambres d'hôte, hôtels... En

principe, ce sont ces propriétaires qui doivent émettre l'avoir à utiliser sous dix-huit mois, pas la plateforme. Mais ces sites ont parfois pris des mesures plus souples, permettant au voyageur d'être remboursé directement des sommes versées. Sur Airbnb, c'est le cas pour toutes les réservations effectuées avant le 14 mars, si le séjour a lieu avant le 31 mai (date susceptible d'être prolongée). Sur Le Bon coin, c'est le cas pour toutes les annulations décidées

BON À SAVOIR
Les colonies de vacances ou séjours linguistiques annulés par des associations sont également concernés. L'organisme peut proposer un avoir du montant payé. À vous de choisir un nouveau séjour pour votre enfant d'ici fin 2021, ou d'attendre si vous préférez être remboursé à l'issue du délai.

après le 17 mars. Plus flou, Booking renvoie aux « conditions de votre réservation ».

Et pour les voyages annulés avant le confinement ?

Les nouvelles règles concernent tous les séjours annulés à partir du 1^{er} mars – soit une quinzaine de jours avant le début du confinement. Pour une annulation en janvier ou février, les règles habituelles du code du tourisme s'appliquent :

- Si l'annulation a été décidée par le professionnel, il doit vous rembourser intégralement (article L. 211-14 III 2^e du code du tourisme) : il ne peut pas vous imposer un avoir.
- Si c'est vous qui avez annulé, la loi permet d'être remboursé en cas de « circonstances exceptionnelles et inévitables [...] ayant] des conséquences importantes » sur le voyage prévu (article L. 211-14 II).
- Le cas des annulations par excès de précaution est plus délicat : un voyageur qui aurait refusé de partir en Thaïlande alors que seule la Chine était touchée par le coronavirus aurait peu de chances d'obtenir gain de cause.

Ai-je le droit d'annuler mes vacances d'été ?

Non, il faut attendre. Certes, les nouvelles règles s'appliquent pour les réservations annulées, y compris par le client, jusqu'au 15 septembre 2020. Toutefois, il faut que ces annulations soient motivées par le coronavirus. Or, il est encore difficile, au moment où nous écrivons, de savoir si les prestations pourront être assurées, ou non, en juillet et en août. Avant de pouvoir planifier de nouvelles vacances librement, il faudra sans doute encore attendre...●

BENJAMIN DOURIEZ ET FABIENNE LOISEAU
Juriste : SAMIA M'HAMDI

→ Pour retrouver les informations les plus récentes sur vos droits, consultez notre site, www.60millions-mag.com/coronavirus

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° 558 (Avril 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 557 (Mars 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 556 (Février 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Lessives
- Écouteurs sans fil
- Vins de Bordeaux bio



N° 555 (Janvier 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 554 (Déc. 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 553 (Nov. 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Doudounes
- Gants démaquillants
- Assistants vocaux



N° 552 (Octobre 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Biscuits
- Radiateurs électriques
- Services consommateurs



N° 551 (Sept. 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 550 (Juil.-Août 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Cosmétiques bio : crèmes solaires, crèmes hydratantes, déodorants, shampoings.
- 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



+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE

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



60 millions
de consommateurs

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR GILLES MANDROUX AVEC LAURENCE OLLIVIER, FANNY GUIBERT ET LIONEL MAUGAIN

4 juin

c'est la date butoir pour déposer sa déclaration de revenus en ligne pour les habitants des départements 1 à 19. La date est fixée au 8 juin pour les départements 20 à 54 et au 11 juin pour les départements 55 à 95 et les DOM.



Venir à bout des punaises de lit

Face à la recrudescence des punaises de lit, le ministère de la Cohésion des territoires a lancé un partenariat avec les entreprises de désinsectisation en vue d'établir des protocoles d'intervention labellisés. Les victimes de ces nuisibles dont les piqûres provoquent notamment des démangeaisons trouveront des informations pratiques auprès de "logement indigne" au 0 806 706 806 (appel non surtaxé) et sur stop-punaises.gouv.fr.

CORONAVIRUS

Suspension des expulsions locatives

Dans le cadre de la lutte contre l'épidémie de Covid-19, la trêve hivernale a été prolongée jusqu'au 31 mai 2020. Les préfets ont reçu l'instruction de suspendre toute intervention de la force publique pour les expulsions locatives si une solution de relogement pérenne n'a pas été trouvée.

La trêve se termine d'ordinaire le 31 mars. Pendant cette période, même muni d'une décision de justice d'expulsion du locataire, un propriétaire ne peut pas la faire exécuter. Les coupures d'énergie (électricité, gaz naturel) pour non-paiement de factures sont aussi suspendues pendant la trêve.



Des frais de notaire un peu moins chers

Les honoraires des notaires baissent de 1,9 %, le 1^{er} mai, en vertu d'un décret du 1^{er} mars. Les « frais de notaire » se chiffrent entre 6 et 8 % du prix d'achat d'un logement ancien et entre 2 à 3 % d'un bien neuf. La rémunération du notaire représente une petite part de ces frais, constitués à 80 % de taxes et d'impôts (droits d'enregistrement, frais de publication foncière...). La baisse ne portera que sur 20 % de la facture acquittée par l'acheteur, soit une économie d'environ 40 € pour un logement de 200 000 €. Pour une transaction supérieure à 100 000 €, le notaire peut accorder une remise. À négocier !

Le cabanon ne met pas à l'abri des hausses des taxes



Nouvelle hausse de la taxe d'aménagement, dite taxe « abris de jardin ». Perçue pour toutes les opérations d'agrandissement et de construction, elle concerne les installations de plus de 5 m² et 1,80 m de hauteur, et qui nécessitent un permis de construire ou une déclaration préalable de travaux. Elle passe à 759 € par m² en région (753 € en 2019) et à 860 € le m² en Île-de-France (854 €). La taxe est perçue par les communes et départements, et pour l'Île-de-France, par la région.



Les espèces, prises en grippe ?

Pour faire barrage au coronavirus, des commerçants se sont mis à refuser le paiement en pièces et en billets. Ce qui ne va pas sans poser problème.

Un Carrefour Market ici, un Super U là, mais aussi des commerces de bouche ou des pharmacies... Pour éviter la diffusion du coronavirus, certains détaillants ont refusé le paiement en espèces, selon les témoignages parvenus à la rédaction de «60» dès le début du confinement.

Une pratique illégale

Pourtant, en temps normal comme en temps de Covid-19, la pratique n'est pas légale. Selon l'article R. 642-3 du code pénal, le commerçant qui refuse un paiement en pièces de monnaie ou en billets est même passible d'une amende de 150 €. Cependant, il n'est pas obligé de rendre la monnaie, ni d'accepter plus de cinquante pièces pour un seul paiement. Le commerçant peut donc exiger l'apport, ou demander aux clients de déposer pièces et billets sur le comptoir plutôt que de les échanger de la main à la main. Mais en aucun cas il n'a le droit de refuser l'argent liquide.

La plupart des chaînes de magasins ont bien respecté la règle, tout en affichant clairement leur préférence pour le règlement par carte, si possible avec la fonction sans contact. Quelques grandes surfaces ont restreint le paiement en espèces aux utilisateurs des caisses automatiques. Il s'agit de limiter les contacts entre employés et clients, et de parer au risque éventuel (minime, selon les autorités), de transmission du virus par les pièces et billets.

Maintenir le paiement en espèces

De grandes associations d'aide aux personnes vulnérables, rassemblées au sein de l'Interfédération PJM, ont lancé fin mars un appel pour maintenir les paiements en espèces, car 5 % de la population ne posséderait pas de carte bancaire, estiment-elles. Sont notamment concernés un grand nombre de majeurs bénéficiant d'une mesure de protection juridique (tutelle ou curatelle). • L.M.

ASSURANCE-CRÉDIT

Les banques faussent la concurrence

Les courtiers en crédit immobilier dénoncent la pression subie de la part des banquiers : ces derniers leur demandent de ne pas proposer à leurs clients un contrat d'assurance emprunteur moins cher que celui de la banque prêteuse. Les courtiers réfractaires seraient mis à l'écart ou verraient leurs commissions amputées. Face à cette suspicion d'entrave à la libre concurrence, le sénateur (PS) du Doubs, Martial Bourquin, a saisi le ministère de l'Économie et des Finances, qui a chargé ses services en charge de la concurrence (la DGCCRF) d'enquêter.



Les banques concentrent l'essentiel du marché de l'assurance des emprunteurs, en dépit de trois textes de loi votés depuis 2010 pour tenter de libérer la concurrence sur ce secteur. Une situation dommageable aux emprunteurs : l'assurance peut représenter jusqu'à 30 % du coût total d'un crédit immobilier. •

Tableau de bord

FRAIS BANCAIRES

145,54 €

par an. C'est le montant moyen annuel des frais

bancaires payés par un client doté d'un profil de consommation moyen, selon la dernière étude de l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV). Il est de 65,64 € pour un petit client et de 210,46 € pour un client actif. À condition de choisir le mode tarifaire le plus avantageux : le package est à éviter par le petit client mais à privilégier par le profil moyen dans 51,5 % des banques et 55,4 % des cas par le gros consommateur. Tous les palmarès région par région sur clcv.org.

Les banques les moins chères pour un profil moyen

	Frais/an
• Crédit agricole de l'Anjou et du Maine	88,32 € ⁽¹⁾
• Crédit agricole Centre Ouest	94,24 € ⁽¹⁾
• Crédit agricole Centre Loire	97,40 € ⁽¹⁾
• Crédit agricole Normandie-Seine	99,34 € ⁽¹⁾
• Crédit agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres	102,44 € ⁽¹⁾
• Caisse d'épargne Rhône-Alpes	107,70 € ⁽¹⁾
• Crédit agricole Aquitaine	111,69 € ⁽¹⁾
• Caisse d'épargne de Midi-Pyrénées	111,83 € ⁽¹⁾
• Caisse d'épargne d'Auvergne et du Limousin	112,73 € ⁽¹⁾
• BNP Paribas	112,84 € ⁽²⁾

(1) Sans package, en payant les services à l'unité. (2) En optant pour le package Esprit Libre.

Mitoyenneté : faites le mur (de clôture !)

Comment savoir si un mur de clôture est mitoyen ?

Reportez-vous à votre titre de propriété et/ou au plan de bornage dont vous disposez éventuellement. Le cadastre peut aussi vous donner des indications, mais elles ne sont pas toujours fiables ! Scrutez également la construction à la recherche d'indices physiques (double clôture, ornements, gouttières, pan incliné uniquement d'un côté...) pour savoir si votre mur est privatif – c'est-à-dire qu'il vous appartient – ou mitoyen – vous en partagez alors la propriété avec votre voisin. À défaut de preuve contraire, votre mur est présumé mitoyen (article 653 du code civil), à l'exception des murs pignons d'un bâtiment ou séparant une propriété d'un champ ou d'un bois.

Quelles sont les spécificités d'un mur mitoyen ?

Cela implique des droits et des obligations pour les deux copropriétaires. Ils doivent notamment contribuer pour moitié aux frais d'entretien, de réparation et de reconstruction. À noter : tout copropriétaire peut faire rehausser à ses frais un mur mitoyen. Dans ce cas, il en assumera seul les réparations au-dessus de la hauteur du mur commun !

Et si le voisin refuse de cofinancer les dépenses ?

Pour l'y contraindre, vous devrez aller en justice après avoir tenté une médiation ou une conciliation préalable (obligatoire depuis janvier 2020). Le juge pourra le condamner à vous rembourser la moitié des dépenses engagées. Autres options à envisager : proposer à votre voisin de renoncer à la mitoyenneté pour se soustraire à ses obligations, ou lui racheter sa portion de mur. Le tout consistera alors à vous mettre d'accord sur le prix... ●

→ À lire la fiche pratique *Mur, clôture, haie : tout savoir sur la mitoyenneté*, sur le site inc-conso.fr.

* Institut national de la consommation



par
Virginie Potiron
juriste à l'INC*

Pension déductible : les montants 2020

Notre article concernant la possibilité de déduire de ses revenus imposables la pension versée à son enfant majeur (n° 558, avril 2020, page 57), indiquait les montants valables en 2019. Voici les montants réactualisés pour la déclaration de revenus 2020 : il est possible de déduire 3 535 € sans justificatifs (contre 3 500 € l'année dernière) et jusqu'à 5 947 € (contre 5 888 € auparavant) à condition de pouvoir justifier ces frais. ●



Rejet de prélèvement : freinons sur les frais

Un prélèvement sur un compte non approvisionné, cela fait mal : la banque prélève en général le maximum légal de 20 € (si le montant rejeté est supérieur à 20 €). Le créancier présente à nouveau le montant quelques jours plus tard. Et en cas de nouveau rejet, les frais bancaires sont les mêmes. Afin de mettre fin à cette spirale, seize entreprises (EDF, Orange, Engie, Vivendi, Axa, etc.) vont, avec les banques, identifier les prélèvements infructueux représentés afin de faciliter le remboursement des frais. La mesure, signée avec le ministre de l'Économie, sera effective d'ici à la fin 2021. Autre engagement pour limiter les frais, laisser le choix de la date du prélèvement au client. ●

ÉNERGIE RENOUVELABLE

Des mesures pour donner de l'air à l'éolien

Le gouvernement soutient le développement des énergies renouvelables et cela passe par des installations d'éoliennes. Mais il semble plus sensible aux arguments des opposants. La ministre de la Transition écologique, Élisabeth Borne, a ainsi dénoncé mi-février le « *développement anarchique de l'éolien* ». Le ton a surpris, même si on avait déjà enregistré une inflexion mi-décembre avec la présentation de « *mesures pour renforcer l'acceptabilité de l'énergie éolienne* ». Plusieurs mesures sont en tout cas intéressantes, comme le balisage nocturne, les relevés de bruit ou les obligations de recyclage et de démantèlement. ●





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

Photovoltaïque

La part d'ombre de l'énergie solaire

Enquête

Année après année, le nombre de consommateurs abusés par des vendeurs de panneaux photovoltaïques ne faiblit pas. Nous réclamons l'interdiction du démarchage et des ventes dans les foires et salons.

Le photovoltaïque séduit. «À l'heure où l'on parle de réchauffement climatique, d'écoresponsabilité, de voitures électriques... pourquoi ne pas multiplier les maisons avec des panneaux sur le toit», écrit Jean qui s'est lancé dans l'aventure en novembre dernier.

LES DÉRIVES CONTINUENT

Les panneaux photovoltaïques permettent de produire de l'électricité "verte" en utilisant le rayonnement du soleil. C'est écologique et économique : l'électricité peut être revendue, ce qui procure un revenu, ou utilisée en partie, ce qui fait baisser les factures. Le commercial qui a démarché Jean lui avait aussi annoncé qu'il aurait droit à une prime de l'État. Comme de nombreux consommateurs, Jean y a vu une aubaine et un encouragement.

Mais six mois plus tard, il attend toujours sa prime. Depuis la pose, son installation connaît une fuite d'eau et aucun technicien ne s'est déplacé. Les panneaux ne sont toujours pas raccordés au réseau électrique.

«Il manque des documents», s'entend-il répondre... Quant à l'organisme de crédit, Sofinco, il vient de lui annoncer des mensualités deux fois plus élevées que prévu...

UN PROJET COMPLEXE QUI EXIGE DU TEMPS

Avant l'épidémie du Covid-19, pas une semaine ou presque ne se passait sans que «60» ne reçoive des témoignages semblables. L'affaire n'est pas nouvelle (voir nos articles *Les vautours du photovoltaïque*, n° 486, octobre 2013

et *Les mirages du photovoltaïque*, n° 533, janvier 2018). Des mesures ont été prises ou sont en cours pour essayer d'endiguer les dérives : renforcement des labellisations, des contrôles...

Mais une fois la crise passée, le contexte restera porteur. Il nous semble donc indispensable d'interdire le démarchage et les ventes sur les foires et les salons. Les consommateurs ne peuvent pas s'engager, à l'issue d'un entretien, dans un projet aussi complexe que l'installation de panneaux photovoltaïques.



DÉMARCHAGE INTERDISONS-LE TOTALEMENT

«J'ai rempli une enquête sur Internet pour "devenir autonome en électricité avec les aides de l'État", raconte Ludovic. Un technicien est venu faire une étude et m'a proposé une installation de 2 kilowatt-crête (kWc) pour 15 900 €.» Pas de chance pour le soi-disant technicien. Ludovic est agriculteur et il a déjà une installation photovoltaïque. Il était donc en mesure de comparer

et a décliné l'offre hors de prix. Mais pour un Ludovic averti, combien de consommateurs tombent dans le panneau ?

Le commercial a réponse à tout

La première arnaque en matière de photovoltaïque concerne le prix des panneaux. Il n'est pas rare de les voir proposer au double de leur véritable



La visite d'un professionnel est nécessaire pour vérifier le toit et son exposition.

valeur. Il faut donc un gros crédit pour les financer. Mais le commercial a réponse à tout et assure que la production couvrira les mensualités. Les consommateurs ne jonglent pas spontanément avec les kWc, il est, là encore, facile de les embobiner. Trop de clients découvrent, plusieurs mois après, que leur production a été surestimée et qu'elle ne compense pas les mensualités du crédit.

Des discours mensongers

Depuis trois ou quatre ans, les vendeurs ont adapté leur discours pour surfer sur le développement de l'autoconsommation. Il ne s'agit plus de revendre sa production, mais de l'utiliser pour ses propres besoins. Très bien, c'est possible, mais, là encore, attention aux publicités ou discours mensongers qui promettent la fin des factures d'électricité. Un projet d'autoconsommation est plus complexe qu'une simple revente et nécessite encore plus de préparation (voir Réussir son projet, page 59).

Ce que «60» demande

Les pouvoirs publics ne peuvent plus ignorer les abus. Les enquêtes de la Direction générale de la concurrence,

de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) montrent leur ampleur. Sur le site Web officiel faire.gouv.fr, les particuliers sont désormais incités à ne jamais rien signer le jour même en matière de rénovation énergétique. Pourquoi ne pas pousser la logique jusqu'au bout

et interdire le démarchage pour tous ces travaux qui réclament de prendre le temps de la réflexion ? Une proposition de loi existe pour proscrire le démarchage par téléphone. Il faut aller plus loin et interdire tout démarchage, même à domicile.



FOIRES ET SALONS LES VENDEURS N'Y ONT PAS LEUR PLACE

«Avec mon conjoint, je me suis fait avoir à la foire de Marseille, se désole Geneviève. Nous nous sommes arrêtés sur un stand de panneaux photovoltaïques pour des informations. Nous avons cru signer pour une étude. Ils nous ont embrouillés et nous nous retrouvons avec une commande de 10 000 €.»

Pas de droit de rétraction

On retrouve sur les foires et les salons les mêmes mauvaises pratiques que lors des démarchages à domicile. Mais avec un facteur aggravant : là, sur un stand, la commande est ferme.

Il n'existe pas de droit de rétractation. Le piège se referme donc encore plus vite sur les consommateurs. Cette absence de droit de rétractation doit être rappelée sur les stands par des panneaux au format A3. Mais une enquête menée l'an dernier dans sept foires régionales nous a permis de constater que la règle est mal respectée. Sur les 355 stands visités, l'affichage n'était pas assez visible (17 % des cas) ou inexistant (55 % des cas). Dans la foulée, «60» a demandé aux pouvoirs publics d'instaurer un droit de rétractation pour toutes les

manifestations commerciales (voir notre n° 548, mai 2019). C'est un minimum qui alignerait les règles du jeu sur celles du démarchage.

L'information, oui, pas la vente

Mais pour les panneaux photovoltaïques, il semble nécessaire d'aller plus loin et d'interdire toute vente. Le consommateur manque totalement de repères, et il n'est pas possible de

le laisser s'embarquer dans un projet complexe au bout d'une ou deux heures de conversation.

De plus, il ne saurait y avoir de commande sans une visite au domicile, pour examiner notamment la toiture et son exposition. Alors oui à la présence d'installateurs de panneaux sur les foires et salons pour fournir des informations. Mais non à la vente immédiate.

BON À SAVOIR

L'absence de droit de rétractation sur les foires et salons pénalise les consommateurs mais tout n'est pas toujours perdu. Il ne faut donc pas hésiter à contacter une association de consommateurs agréée (liste page 31) ou le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (voir son site, gppep.org) pour se faire aider.



FINANCEMENT PAR LES BANQUES RENFORÇONS LEUR CONTRÔLE

« On m'a dit que je ne paierais rien et que je n'aurais rien à avancer car ma production rembourserait le prêt, or c'est totalement faux, s'empête Emmauelle. Je suis endettée sur cinq ans et je ne peux pas rembourser ce prêt. » Le cas de cette consommatrice est loin d'être isolé.

Les installations impliquent presque toujours un crédit. Le montant est souvent élevé, les vendeurs ayant tendance à gonfler le prix des panneaux, à ajouter des options comme des batteries ou des box elles-mêmes hors de prix, ou encore des pompes à chaleur ou des chauffe-eau thermodynamiques. Résultat : les investis-

sements dépassent souvent 30 000 €. On ne peut pas blâmer les banques de financer des travaux, mais on peut leur reprocher leur manque de vigilance sur les conditions de souscription des crédits, de déblocage des fonds et sur les agréments qu'elles donnent aux installateurs.

30 % des partenaires radiés

Les clients ne souscrivent pas directement avec la banque, mais par l'intermédiaire de l'installateur. La banque a donc un premier devoir : bien sélectionner son partenaire. L'Association française des sociétés financières (ASF), qui regroupe une

bonne partie des acteurs, dit avoir renforcé les procédures d'agrément depuis 2017. Des vérifications sont faites pour s'assurer de la solidité et de la moralité des installateurs. Il y avait du ménage à faire : « Certains adhérents ont radié jusqu'à 30 % de leurs partenaires chaque année », indique Françoise Palle-Guillabert, déléguée générale de l'ASF.

Les préconisations de l'ASF

L'Association a aussi édité en 2017 deux préconisations pour les financements de panneaux.

Les banques doivent exiger des bons de commande plus détaillés et ne débloquer les fonds qu'après remise de l'avis de raccordement par Enerdis, le gestionnaire du réseau électrique. Tiens, tiens, il s'agit justement de deux sujets sur lesquels les tribunaux ont eu à se prononcer ! Des banques ont en effet été reconnues fautives pour avoir accordé un crédit alors que le bon de commande était imprécis ; et pour avoir débloqué les fonds alors que l'installation n'était pas raccordée. D'autres mesures peuvent être envisagées et les banques ont clairement un rôle à jouer pour assainir le marché du photovoltaïque. •

FANNY GUIBERT,

AVEC L'APPUI DU SERVICE JURIDIQUE

La double peine pour les victimes de galères



Une mise en garde s'impose vis-à-vis de structures qui démarchent des personnes en galère avec leur installation photovoltaïque. Certaines proposent des prestations de maintenance... inutiles si votre installation fonctionne ! D'autres incitent à lancer une procédure judiciaire à l'issue incertaine et impliquant de verser des fonds à l'avance.

• Si vous êtes ainsi démarché, méfiance, donc !

Les associations de consommateurs agréées ou le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque ne font pas de démarchage.

• Comment a-t-on obtenu vos coordonnées ?

Des installateurs n'hésitent pas à vendre leurs fichiers, notamment lorsqu'ils s'apprêtent à mettre la clé sous la porte. Pigeon une fois, pigeon deux fois ?

Vous êtes tenté ? Réussir votre projet

Pratique

Les mauvaises pratiques du secteur doivent inciter à la méfiance mais pas à renoncer à installer des panneaux sur sa toiture. Prenez votre temps !

Vos voisins ont des panneaux photovoltaïques et ça vous tente ? Demandez-leur de vous raconter leur expérience. Et avant de vous engager, renseignez-vous sur le photovoltaïque. Attention : les fausses informations foisonnent en ligne.

TROUVEZ LA BONNE SOURCE D'INFORMATION

Commencez par ces deux documents synthétiques gratuits, qui vous familiariseront avec les cellules photovoltaïques, les onduleurs, les installations intégrées ou surimposées, etc. :

- « **L'Électricité solaire, mener à bien un projet photovoltaïque pour sa maison** », publiée par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), sur ademe.fr ;

- « **Photovoltaïque : comment bien choisir son installateur ?** », plaquette réalisée par l'Agence qualité construction (AQC), l'Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil) et l'Institut national de la consommation (INC), disponible sur inc-conso.fr

De nombreuses autres informations sont disponibles sur :

- www.photovoltaïque.info, du Centre de ressources photovoltaïque créé en 2007 par l'association Hespul ;



- gppep.org, du Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP).

Vous prendrez alors le temps de mûrir votre projet. Voulez-vous vendre l'électricité que vous produirez ou souhaitez-vous en consommer une partie ? Quels sont les tarifs d'achat, les frais, les délais à prévoir... Attention aux propositions d'études que l'on trouve en ligne. Il s'agit souvent d'un moyen de récupérer vos coordonnées pour venir ensuite vous démarcher.

CHOISISSEZ LE BON PROFESSIONNEL

Vient ensuite le temps de sélectionner les installateurs auxquels vous allez demander une étude et un devis. Il en faut plusieurs : obtenir trois devis semble un minimum. Le bouche-à-oreille reste le canal à privilégier. Cela n'empêche pas de procéder à quelques vérifications élémentaires sur chaque société : est-elle bien labellisée RGE pour le photovoltaïque (voir l'annuaire du site faire.gouv.fr) ne connaît-elle pas des difficultés

Il est possible d'obtenir de l'aide pour faire son choix.

financières (à vérifier sur les sites comme Infogreffe, societe.com...) ? Le professionnel effectuera une visite, indispensable pour examiner le toit, son orientation, les éventuels obstacles

qui pourraient faire de l'ombre aux panneaux (cheminée, arbres...), évaluer également vos besoins (mode de chauffage, présence d'une piscine ou d'une pompe à chaleur...).

SOLLICITEZ DES CONSEILS INDÉPENDANTS

Il peut être enfin utile d'obtenir de l'aide pour évaluer la qualité des propositions et faire son choix.

Le GPPEP ne ménage pas ses conseils en ligne sur son forum. Il est aussi possible de solliciter les conseillers du réseau officiel Faire. Leur nombre devrait augmenter dans les prochains mois, les pouvoirs publics ayant enfin compris l'importance pour les consommateurs de disposer de conseils neutres et indépendants. • F.G.

Mais quelle mouche a donc piqué tous ces consommateurs qui se sont rués sur les rouleaux de papier hygiénique, avant et pendant le confinement ? Pour absurde qu'il puisse paraître, ce comportement n'est pas si irrationnel.

À la réflexion

Dans la tête de l'acheteur de papier toilette

Le paquet éventré est tombé sur le côté de l'étagère vide. Il ne reste que 10 rouleaux sur les 12 qu'il est censé contenir. Mais, dans ce supermarché, c'est le dernier paquet de papier toilette. Nous sommes le vendredi 13 mars. La fermeture des écoles vient à peine d'être annoncée. Le confinement général, qui sera décidé trois jours plus tard, n'est à ce moment qu'une hypothèse lointaine. Malgré cela, la plupart des grandes surfaces ont déjà vu leurs rayons de papier toilette dévalisés. J'hésite : vais-je participer à une ruée que je juge ridicule et faire l'achat du paquet incomplet ? Après tout, il m'en reste à la maison...

Le curieux phénomène n'a rien d'une spécificité française. À Londres, Tokyo ou Washington, on a assisté aux mêmes scènes de razzia sur les rouleaux. Difficile d'y trouver une raison objective. Du nouveau coronavirus, on ne sait pas tout, mais on peut affirmer qu'il n'a pas pour effet de cloquer les malades sur la cuvette des toilettes...

REPRENDRE LE CONTRÔLE

Il faut explorer les ressorts psychologiques de ces achats. Certains y voient le symptôme de l'anxiété qui nous a tous saisis à l'approche de la vague épidémique, réveillant une peur de manquer enfouie en nous. « L'antidote à l'anxiété est le contrôle », décrypte Kit Yarrow,

Le papier toilette est un symbole du propre face à un sale virus.



spécialiste de la psychologie des consommateurs, interrogée par le site américain Ars Technica. « Et comme nous ne pouvons pas contrôler l'avancée de la maladie, nous faisons des achats. Cela donne l'impression de se préparer, de reprendre le contrôle en faisant des réserves. » D'autres ajoutent que le papier toilette est un produit nécessaire à la propreté, donc à la dignité de la personne. Il est un symbole du propre, alors qu'un sale virus met nos sociétés à l'arrêt. Toujours est-il qu'avant d'être contaminés par le virus, nous l'avons été par la panique...

UN ENGRENAGE REDOUTABLE

Mais le comportement n'est pas si déraisonnable, à en croire les économistes. D'un point de vue individuel, ces achats de précaution peuvent même constituer un acte parfaitement rationnel, souligne Alfredo R. Paloyo, maître de conférences à l'université de

On achète par peur que l'autre achète par peur de manquer.

Wollongong (Australie). Ces acheteurs « ne sont pas stupides », écrit-il sur le site The Conversation, achevant de me rassurer, moi qui, ce jour-là, ai fini par acheter les 10 rouleaux au prix de 12. « Si d'autres font des achats de panique, la stratégie optimale pour vous est de faire de même, sinon vous allez vous retrouver sans papier toilette. » Ainsi, chacun achète non pas parce qu'il a peur de manquer, mais parce qu'il a peur que les autres achètent par peur de manquer. Un redoutable engrenage.

« Une spirale va s'auto-entretenir : ceux qui n'ont pas cru à la pénurie vont la constater dans les rayons et se dire qu'ils devraient également constituer des stocks », souligne, dans une chronique en ligne (lopinion.fr), Emmanuel Combe, vice-président de l'Autorité de la concurrence. Les économistes parlent de « prophétie autoréalisatrice ». Croire à un phénomène, et agir en conséquence, peut suffire à le faire advenir.

RENDRE LA RUÉE INUTILE

Le parallèle est frappant avec les phénomènes de paniques bancaires, qui ont émaillé l'histoire, comme aux États-Unis lors la crise de 1929 ou en Grèce en 2015. Par peur d'une faillite de leur établissement, les particuliers se ruent au guichet, aggravant ainsi le risque de défaillance. Pour y pallier, des mécanismes de garantie d'État existent, portant sur les fonds déposés dans les banques. Il s'agit de rendre la ruée inutile, chacun étant assuré de retrouver son argent. « Ce dont nous avons besoin aujourd'hui, c'est d'une réserve stratégique de papier toilette garantie par le gouvernement », a tweeté mi-sérieux, mi-ironique, l'économiste Justin Wolfers, de l'Université du Michigan (États-Unis), en mars. « La réserve stratégique fait disparaître l'incitation à stocker. Elle fait la promesse que même si votre supermarché local est à court, vous aurez le droit d'acheter deux rouleaux par semaine de la réserve gouvernementale. »

L'idée n'étant pas prête de voir le jour, aurons-nous toujours de quoi alimenter nos cabinets ? Dans l'immédiat, il va surtout falloir écouler les stocks domestiques constitués... Et bien comprendre le point de départ de l'engrenage. Pour le papier toilette, le soudain accès de fièvre acheteuse a été alimenté par les images sur les réseaux sociaux. Les paquets étant volumineux, les trous dans les rayons n'en étaient que plus béants.

« La bataille contre la prophétie autoréalisatrice est d'abord une bataille des croyances, qui se joue sur le terrain médiatique », analyse Emmanuel Combe. Ce sont ces croyances d'une pénurie potentielle de papier toilette qu'il faudra maîtriser, pour éviter nos ruées pré-pandémiques. À moins de ré-installer des bidets dans nos logements... •

BENJAMIN DOURIEZ

Ce sont ces croyances d'une pénurie potentielle qu'il faudra maîtriser.



Difficultés financières

Cinq pistes pour surmonter la crise

Pratique

Les conséquences du ralentissement économique sur les finances personnelles sont considérables pour de nombreux foyers. Pour soulager les factures qui grèvent le budget, des aides existent.

Confinés de longues semaines, des familles font face à une chute de revenus parfois brutale. Fin mars, 66 % des Français estimaient que le coronavirus aurait sûrement un impact sur leurs revenus personnels, voire en avait déjà eu un, selon la société d'études Kantar. Comment passer le cap ? En relisant ses contrats, en négociant des échéances et en demandant l'application des dispositifs de protection existants.

1 ALLÉGER LES MENSUALITÉS DU CRÉDIT IMMOBILIER

Près d'un tiers des ménages remboursent un crédit immobilier. Deux possibilités sont prévues dans la plupart des contrats : le report des mensualités ou leur réduction.

Le report permet de suspendre partiellement ou totalement le paiement des mensualités jusqu'à douze mois, en une ou plusieurs fois. En cas de baisse de vos revenus du fait du chômage partiel, la banque ne peut pas refuser ce report dès lors que le contrat contient cette clause. Mais la suspension d'échéance a un coût très élevé, car elle génère des intérêts

supplémentaires. Avec un prêt de 200 000 € à 1,5 % sur vingt ans, souscrit il y a deux ans, suspendre la mensualité de 965 € pendant trois mois allonge la durée totale du prêt de quatre mois avec un surcoût de 1 000 €. De plus, les primes de l'assurance emprunteur resteront prélevées. Moins coûteuse, la réduction des mensualités permet de diminuer sans frais leur montant de 10 à 30 % pendant douze mois au maximum.

Les montants restant dus iront allonger la durée initiale dans la limite de deux ans supplémentaires.

Relisez les contrats, négociez, pensez aux protections existantes.

Attention, les nouveaux emprunteurs n'y ont généralement pas accès, cette option étant réservée à ceux qui remboursent un crédit immobilier depuis deux ans minimum.

« Même si votre banque ne propose pas cette option, elle pourra tout de même accepter un report temporaire, car son objectif est d'assurer la continuité du

Don ou prêt, comment aider vos proches



Deux possibilités existent pour dépanner un proche dans le besoin : le don ou le prêt.

- **Celui qui donne** doit être âgé de moins de 80 ans, et celui qui reçoit être son enfant, petit-enfant ou arrière-petit-enfant majeur... à défaut, être un neveu ou une nièce. Le bénéficiaire peut recevoir jusqu'à 31 865 € sans avoir à payer de droits. Le donneur doit le déclarer à l'administration fiscale via le formulaire n° 2735 téléchargeable sur le site service-public.fr.

- **Pour un prêt entre particuliers**, il faut rédiger un contrat dans lequel sont indiqués la durée, les modalités de remboursement, le taux d'intérêt éventuel et la date du versement des fonds. Au-delà de 1 500 €, une reconnaissance de dette est requise, sur papier libre. Pour tout prêt supérieur à 760 €, il faut également remplir un formulaire Cerfa n° 2062.



remboursement du crédit pour éviter que celui-ci ne passe en créance douteuse ou défaut de paiement, assure Sandrine Allonier, porte-parole du courtier VousFinancer. Certaines banques qui avaient prévu cette clause ont même assoupli les conditions de report pour accompagner au mieux leurs clients. »

2 RÉÉCHELONNER UN PRÊT À LA CONSOMMATION

En théorie, la règle est très dure si vous ne payez pas votre mensualité de crédit à la consommation (prêt personnel, crédit auto, etc.). Le prêteur peut exiger le remboursement immédiat de la totalité du capital restant dû, et des intérêts échus non payés. Il peut même réclamer une indemnité pour couvrir le préjudice qu'il a subi.

Dans les faits, il sera sans doute plus pragmatique, surtout en cette période si troublée. Il proposera un report d'échéance, et peut même le faire deux fois par an, coronavirus

ou pas. La suspension sera de deux ou trois mois maximum, formalisée par écrit.

Le report d'échéance peut être total, en décalant le remboursement du capital et des intérêts, ou partiel, en ne reportant que la partie du capital. Malheureusement, l'opération n'est pas gratuite, loin de là. Là encore, tout est affaire de négociation. L'ensemble de la profession bancaire a été incité par sa fédération à trouver des solutions adaptées.

3 NÉGOCIER LE VERSEMENT DE SON LOYER

Certains locataires pourraient avoir du mal à payer leur loyer. En mars, l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) a demandé au président de la République l'extension de la trêve hivernale pour motif de dette locative à l'ensemble de l'année 2020, le report et l'échelonnement des loyers pour les locataires et un moratoire auprès

Actuellement, personne n'a intérêt à voir les impayés s'accumuler.

des banques pour les propriétaires. En attendant d'éventuelles mesures, notre situation sanitaire exceptionnelle pourrait inciter les bailleurs à accepter un paiement en plusieurs fois si on le leur demande. Demandez le versement échelonné des loyers du printemps 2020. Mieux vaut consigner ces dispositions par écrit, en établissant un avenant au bail, accompagné d'un échéancier. Sauf si, bien entendu, le bailleur se retrouve lui-même en difficulté. N'hésitez pas à demander conseil à l'Agence nationale d'information sur le logement (Anil), sur son site anil.org, ou au 0805 16 00 75. Dans le parc social, les organismes HLM « examineront les situations personnelles des locataires (...) que la crise actuelle affectera financièrement de manière brutale », déclarait dès mars leur organisme représentatif, l'Union sociale de l'habitat.

Du côté des étudiants vivant dans un logement du Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (Crous), la ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, Frédérique Vidal, a promis qu'aucun loyer ne serait mis à leur charge durant la durée de la crise.

4 DEMANDER À PAYER LES FACTURES EN PLUSIEURS FOIS

Les grands facturiers (fournisseur d'énergie, opérateurs mobiles et Internet, etc.) doivent faire face à de nombreux retards de paiement. De manière habituelle, la plupart de ces prestataires proposent la possibilité de payer en plusieurs fois sans frais aux clients qui se déclarent en difficulté. En effet, ils n'ont aucun intérêt à voir les impayés s'accumuler.

Chez EDF, le client a quatorze jours pour régler sa facture. Sinon des pénalités de retard sont applicables, ainsi que des frais de recouvrement de 40 €... avant de réduire ou d'interrompre la fourniture (hors période hivernale).

Pour éviter d'arriver à cette extrémité, le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de votre département peut vous aider à payer vos factures d'énergie. Pour les clients qui étaient déjà débiteurs d'EDF avant la pandémie, sachez que la trêve hivernale des coupures d'énergie a été prolongée par le gouvernement jusqu'au 31 mai du fait du Covid-19.

BON À SAVOIR

Pour soulager votre budget, passez en revue vos différents abonnements : pour certains, qui n'ont pas pu être utilisés pendant le confinement, vous pouvez prétendre à un remboursement. C'est le cas pour les forfaits des salles de sport et parfois de transports, comme le pass Navigo en Île-de-France (remboursement à demander en ligne).

En dernier recours, la procédure de surendettement

Malgré toutes les procédures pour réduire les factures, vous ne parvenez pas à sortir la tête de l'eau ?

Dans ce cas, vous pourrez déposer un dossier de surendettement. Il comporte une lettre expliquant les causes de la situation. Elle doit indiquer les saisies en cours, ainsi que la procédure d'expulsion si tel est le cas. Le dossier comprend aussi tous les documents nécessaires à évaluer votre situation : identité, ressources, dépenses, dettes et patrimoine. Il faut

y joindre le formulaire Cerfa n° 13594*01 rempli et adresser le tout à : Banque de France, Surendettement, TSA 41217, 75035 Paris Cedex 01.



DOSSIER DE SURENDETTEMENT DÉPOSÉ : inscription au FICP confirmée

Attention, il faudra continuer à payer ses charges et ses crédits jusqu'à ce que votre dossier soit recevable. Mais vous serez inscrit au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), ce qui vous empêchera de souscrire de nouveaux crédits.

LES SUITES : plan de redressement ou faillite personnelle

Si votre dossier est recevable et votre dette remboursable, un plan de redressement sera proposé. Sinon, vous serez orienté vers un rétablissement personnel ce qui implique une faillite personnelle. •

5 LIMITER LES FRAIS BANCAIRES POUR INCIDENTS

Qui dit difficultés à payer des factures, dit frais de rejet de prélèvement par la banque. Et si vous dépassez votre découvert autorisé, la note risque d'être très salée. Un prélèvement rejeté d'un montant supérieur à 20 € coûte 12 € de frais d'incident, et 8 € de commission d'intervention s'il survient au-delà de votre découvert autorisé, pour ne prendre qu'un exemple.

Si votre banque vous identifie comme client fragile, vous pourrez peut-être bénéficier du plafonnement des frais à 25 € par mois. Les critères d'éligibilité varient selon les établissements, certains l'indiquent dans leur fascicule tarifaire en ligne...

Les banques se sont en effet engagées en décembre 2018 à appliquer ce plafonnement de frais. Un engagement pas toujours tenu, comme «60» a pu le constater dans son enquête publiée en octobre 2019 (n° 553). Encore une fois, l'état d'alerte sanitaire doit inciter les établissements à faire

La plupart des solutions passeront par la discussion et l'échange.

preuve de compréhension à l'égard de leurs clients qui ont subi, parfois brutalement, une chute de leurs revenus.

Vous pouvez ainsi demander à votre conseiller de restituer tout ou partie des frais, et d'augmenter le plafond de votre découvert autorisé, ce qui les limitera. Et n'oubliez pas qu'en cette période hors du commun, la plupart des solutions passeront par la discussion et l'échange. •

LIONEL MAUGAIN

Toujours reliés à 60

60millions-mag.com

S'INFORMER / TÉMOIGNER / ALERTER

Des actus

Des informations inédites en accès gratuit pour connaître en temps réel ce qui fait l'actualité de la consommation. **Un complément indispensable à votre magazine et à ses hors-séries.**

Alerte produits !

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

LE + DES ABONNÉS

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

Un forum

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

Copropriété

Ce qui va changer dans l'immeuble

Pratique

De nouvelles règles de fonctionnement doivent entrer en vigueur en juin, certaines plus favorables que d'autres. L'état d'urgence sanitaire a également des conséquences sur la vie des copropriétés.

Travaux stoppés, assemblées générales (AG) reportées à l'automne... Même s'ils ont été habités en permanence durant des semaines, la plupart des immeubles se sont figés durant l'urgence sanitaire. Avec la fin du confinement, les copropriétés vont reprendre vie et voir leur fonctionnement s'adapter, du fait notamment de l'entrée en vigueur, début juin, de l'ordonnance de réforme du droit de la copropriété (ordonnance du 30 octobre 2019, prise dans le cadre de la loi Élan (Évolution du logement, de l'aménagement et de l'urbanisme). Avant de détailler les principaux changements, voyons les conséquences pratiques imposées par le confinement de ce printemps.

LE MANDAT DU SYNDIC PROLONGÉ

Selon la Fédération nationale de l'immobilier (Fnaim), plus de 350 000 AG – qui devaient se tenir en mars, avril et mai – ont dû être ajournées. Pour ne pas plonger les copropriétés dans l'incertitude juridique, le gouvernement a prolongé par ordonnance le mandat de tous les syndics en place.

Les mandats expirés entre le 12 mars et jusqu'à un mois après la levée de l'état d'urgence sanitaire sont donc automatiquement prolongés jusqu'à la prochaine AG. Elle devra intervenir, au plus tard, six mois après la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire.

En attendant, quid des résolutions votées lors de la dernière assemblée, notamment les travaux ? Le syndic ne peut les engager que s'il est sûr de les financer. En cette période de chute de revenus et de perturbation de la distribution postale, les appels de fonds risquent de ne pas tous arriver dans les délais. De plus, le secteur du bâtiment

reprend très lentement, et les chantiers à finir sont prioritaires. Des circonstances qui favorisent une certaine souplesse dans le recouvrement des appels de fonds, surtout si les travaux sont décalés. Gare aussi aux mesures touchant l'urbanisme. L'affichage d'une autorisation pendant le confinement pourrait être annulé.

Les assemblées sont reportées jusqu'à la fin de l'année.

SES ACTIONS MIEUX CONTRÔLÉES

Un syndic absent, inactif, c'est l'une des plaies de la copropriété, avec l'exaspérant sentiment de ne pouvoir rien faire. Cela va peut-être changer avec l'ordonnance de 2019 : le

Les tarifs de votre syndic nous intéressent

• **Le projet de contrat de syndic devra, à terme, être accompagné d'une fiche d'information sur le prix et les prestations du syndic selon un modèle fixé par un arrêté à paraître. Cela permettra de comparer plus aisément les contrats.**

• **En attendant le décret, «60» lance un observatoire des principaux tarifs des syndics. Nous demandons aux copropriétaires de nous indiquer le montant des cinq prestations suivantes : forfait de gestion courante (par lot), vacation horaire,**

délivrance d'un PV ou d'un diagnostic, état daté, pré-état daté et mise en demeure.

• **Adressez-nous un mail à v.potiron@inc60.fr ou un courrier à INC, à l'attention de Virginie Potiron, 18 rue Tiphaine 75015 Paris.**



président du conseil syndical pourra désormais, sur délégation de l'AG, agir en justice contre le syndic pour obtenir réparation du préjudice que subissent les copropriétaires.

Deuxième sanction à l'encontre d'un cabinet pas assez zélé : si des pièces demandées par le conseil syndical ne lui ont pas été transmises un mois après la demande, des pénalités par jour de retard seront déduites de la rémunération annuelle du syndic lors de l'établissement des comptes. Signalons également un décret (n° 2019-650 du 27 juin 2019) qui a élargi la liste des personnes pouvant consulter les pièces justificatives de charges. Le copropriétaire peut se faire assister par son locataire ou

l'autoriser directement à consulter les justificatifs de charges locatives récupérables.

LES LIENS AVEC LES PRESTATAIRES CLARIFIÉS

Société de sécurité incendie, de nettoyage, d'ascenseur, d'espaces verts, de diagnostics, de courtage, ces intervenants ont parfois des liens avec les syndics. Jusqu'où ? C'est pour répondre à cette question que le contrat passé entre le syndicat et une entreprise avec laquelle le cabinet a des liens capitalistiques ou juridiques doit obtenir l'autorisation de l'assemblée. Le conseil doit interroger le syndic s'il voit revenir toujours les mêmes intervenants ou contrats.

Rien n'empêche le conseil syndical ou un copropriétaire de présenter un devis qu'il aura lui-même demandé. S'agissant des travaux, la plupart font l'objet d'honoraires spécifiques au profit du syndic. Ceux-ci doivent être votés lors de la même AG que les travaux concernés, aux mêmes règles de majorité. Il était jusqu'ici interdit de mentionner un barème relatif à ces honoraires spécifiques, même à titre indicatif dans le contrat de syndic. Il fallait les négocier en assemblée. Cette interdiction disparaît, et c'est bien dommage. Attention donc à bien viser le prochain contrat du syndic sur ce point, et parfois le négocier. En revanche, le syndic ne peut plus être dispensé d'ouvrir un compte bancaire séparé au nom du syndicat des copropriétaires en 2021. De même, un vieux litige est enfin tranché : c'est au cabinet de prendre à sa charge la gestion des archives, sans qu'il puisse le facturer en supplément.

DAVANTAGE DE POUVOIR AU CONSEIL SYNDICAL

Lorsque le conseil est composé d'au moins trois membres, l'AG peut maintenant, à la majorité de tous les copropriétaires, lui déléguer le pouvoir de prendre tout ou partie des décisions, sauf celles liées à l'approbation des comptes, au budget prévisionnel et aux adaptations du règlement de copropriété.

BON À SAVOIR

Il sera possible pour la copropriété de conclure avec le cabinet d'administration de la résidence une autre convention que le contrat de syndic. On pense par exemple à des prestations comme le service d'interventions 24 heures sur 24. Il faudra obtenir une autorisation de l'assemblée générale à la majorité des voix exprimées. Gare à ne pas s'abonner à des services dont l'utilité ne saute pas aux yeux.

L'AG fixe un montant maximum des sommes allouées au conseil pour sa délégation de pouvoirs. Il lui faudra souscrire une assurance de responsabilité civile.

Les décisions du conseil sont ensuite prises à la majorité de ses membres, celle du président étant prépondérante. Un rapport d'activité sera effectué devant l'assemblée générale.

Et, c'est nouveau aussi, l'AG pourra choisir des descendants ou descendants des copropriétaires pour siéger au conseil syndical, sauf s'ils sont liés au syndic, bien sûr.

LE CAS DES PETITES COPROPRIÉTÉS

Les petits immeubles devaient jusqu'alors suivre les mêmes règles que les grandes copropriétés, ce qui était inadapté et injuste. Cela va donc changer. Certaines copropriétés ne comportent que deux lots. Mieux vaut alors bien s'entendre entre copropriétaires. Chacun pourra convoquer l'autre à une AG en lui notifiant les points à l'ordre du jour lesquels pourront être complétés par le deuxième copropriétaire. L'un pourra contester la décision prise par l'autre dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision.

Lorsqu'un copropriétaire aura fait une avance, il pourra obliger l'autre à supporter avec lui les dépenses.

Dans les copropriétés de moins de cinq lots ou ayant un budget annuel inférieur à 15 000 € sur trois exer-

BON À SAVOIR

L'état daté, c'est le nom du document qui établit la situation comptable du vendeur d'un appartement vis-à-vis de la copropriété. Prévu par la loi Alur de 2014, le décret plafonnant son tarif est enfin paru. Les syndics ne pourront pas le facturer plus de 380 €, à partir du 1^{er} juin, contre en moyenne 500 € jusqu'à maintenant. Gare à la tarification illicite d'un "pré-état daté" en représailles.



cices, plusieurs dérogations ont été créées. D'abord, les copropriétaires ne sont plus obligés de faire un conseil syndical, ni de tenir une comptabilité en partie double. Les engagements pourront être constatés en fin d'exercice.

Les décisions pourront être prises à l'unanimité à l'occasion d'une consultation écrite, sans convoquer une AG. Il sera également possible pour les copropriétaires d'être consultés au cours d'une réunion

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE À DISTANCE

La loi Elan de 2018 a déjà prévu que les copropriétaires pouvaient participer à l'AG par visioconférence ou par correspondance. Jusqu'alors, on considérait comme défavorables les votes par correspondance portant sur des résolutions amendées après débats en AG. Aujourd'hui, dans la même situation, on considère que le copropriétaire votant par correspondance sera défaillant, c'est-à-dire absent.

Si le syndic a reçu des mandats sans indication de mandataire, il ne peut ni les conserver pour voter en son nom, ni les distribuer lui-même aux

mandataires qu'il choisit. Il doit les remettre au président du conseil syndical afin que celui-ci désigne un mandataire pour exercer cette délégation de vote. Ainsi le syndic ne pourra plus faire exactement ce qu'il veut sur ce point.

LES IMPAYÉS DAVANTAGE PUNIS

Les impayés de charges et de travaux restent la calamité pour une copropriété. Lorsqu'un copropriétaire ne règle jamais ou presque ses charges, le syndic doit lancer une procédure pour chaque nouvel impayé.

En l'absence de réponse à une mise en demeure dans un délai de 30 jours, l'intégralité des sommes dues au titre du budget prévisionnel était exigible. Toutefois, cette procédure ne permettait pas d'obtenir

le règlement des arriérés de charges, ni de rendre exigible les sommes dues au titre du fonds travaux.

Avec l'article 210 de la loi Elan, cela change. Si le copropriétaire ne règle pas un seul appel de fonds dans le mois suivant la réception d'une mise en demeure, il est maintenant possible de lancer une seule procédure pour recouvrer à la fois les charges antérieures et les appels provisionnels à venir. Gare aux abus potentiels du syndic, toutefois : la loi n'impose plus l'envoi de la mise en demeure par recommandé.

S'il n'y a pas de révolution dans les immeubles, ces ajustements doivent permettre aux copropriétaires de mieux gérer leur patrimoine commun. Reste une règle intangible : soyez actif, participez au moins à l'assemblée générale, et engagez-vous au conseil syndical, si possible !

LIONEL MAUGAIN.

Juriste : VIRGINIE POTIRON

Retrouvez l'ensemble des évolutions juridiques de la copropriété dans les fiches juridiques sur le site de l'INC, inc-conso.frw



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS



- **L'ASSURANCE DOMMAGE OUVREAGE**
Avec la Confédération générale du logement (CGL)
Première diffusion le jeudi 14 mai
- **VOS DROITS APRÈS AVOIR SIGNÉ UN CONTRAT LORS D'UN DÉMARCHAGE**
Avec l'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir (UFC-Que Choisir)
Première diffusion le vendredi 15 mai
- **TRAINS : COMMENT FONCTIONNE LE DISPOSITIF D'ALERTE 3117 ?**
Avec la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut)
Première diffusion le lundi 18 mai
- **UTILISER SA CARTE BANCAIRE HORS DE LA ZONE EURO**
Avec l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV)
Première diffusion le mardi 19 mai
- **LES PARIS SPORTIFS EN LIGNE**
Avec Familles de France
Première diffusion le mercredi 20 mai
- **ACHETER UN VÉHICULE AUPRÈS D'UN PARTICULIER**
Avec l'Association Force ouvrière consommateurs (Afoc)
Première diffusion le jeudi 21 mai
- **LES PROBIOTIQUES**
Avec l'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir (UFC-Que Choisir)
Première diffusion le vendredi 22 mai
- **APPLICATIONS GRATUITES : RESTEZ VIGILANTS**
Avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf)
Première diffusion le lundi 8 juin
- **LA MENTION "ORIGINE" SUR LES PRODUITS TRANSFORMÉS**
Avec Familles rurales
Première diffusion le mardi 9 juin

● LA QUALIFICATION DES PRODUITS RECONDITIONNÉS

Avec Familles de France
Première diffusion
le mercredi 10 juin

● TOUT SAVOIR SUR LE NUTRISCORE

Avec la Confédération nationale du logement (CNL)
Première diffusion le jeudi 11 juin

● L'ÉDUCATION AU NUMÉRIQUE EN FAMILLE

Avec l'Institut national de la consommation (INC)
Première diffusion le vendredi 12 juin

SPÉCIAL BANQUE

Avec la Banque de France

- **L'USURPATION D'IDENTITÉ DANS LE DOMAIN FINANCIER**
Première diffusion le mercredi 24 juin
- **ÉVITER D'ÊTRE MULTI-ASSURÉ POUR UN MÊME RISQUE**
Première diffusion le jeudi 25 juin
- **QU'EST-CE QU'UN COMPTE DE PAIEMENT ?**
Première diffusion le vendredi 26 juin

SPÉCIAL VACANCES

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

- **COMMENT PRATIQUER UN TOURISME DURABLE ?**
Première diffusion le lundi 29 juin
- **PRÉPARER DES VACANCES PLUS RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT**
Première diffusion le mardi 30 juin

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

● 3 Lundi au vendredi à 10h45
samedi à 10h15

● 4 Samedi et dimanche à 13h30

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

● Ô Tous les jours à 8h10

franceinfo:

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

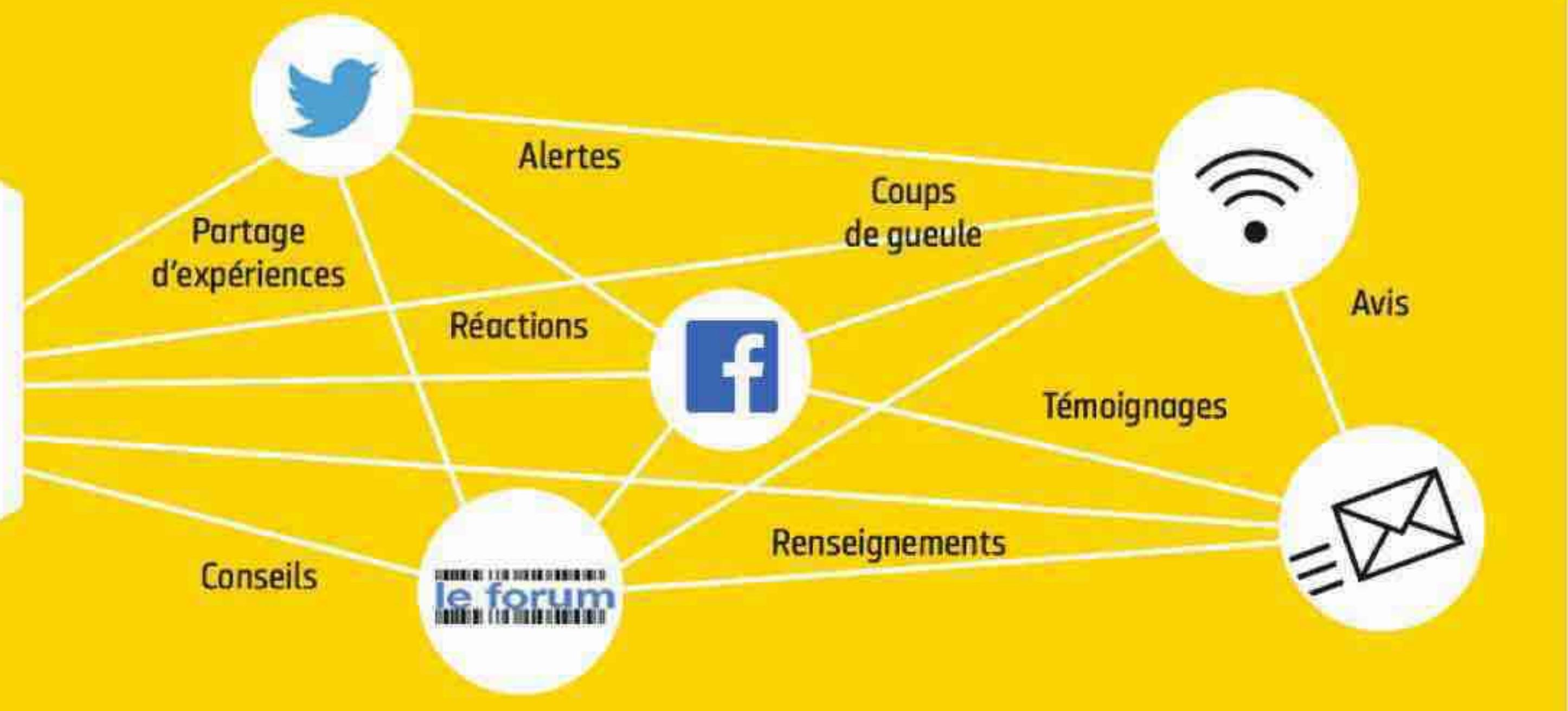


Près de 500 émissions Consomag à revoir sur le site

www.inc-conso.fr



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 31).

Le coup de gueule

Sylvie D., par courriel

La mode à prix de gros

Je voudrais pousser un coup de gueule contre Kiabi : nous, les "grosses", nous payons ses produits de grande taille beaucoup plus cher. Exemple, le distributeur vient de passer une publicité à la télévision pour une robe fleurie jaune à 15 €. En grande taille, elle coûte 20 € ! Je l'ai fait remarquer dans mon magasin, et on m'a pris de haut ! J'ai écrit un message à l'enseigne et j'ai reçu une réponse toute faite ! Comment pourrais-je leur expliquer que nous, les "grosses", avons aussi besoin de nous habiller à petit prix ?

On en devient chèvre

P01, par courriel

Dans les fromages, le lait n'est pas tout blanc

Nous avons beau chercher sur l'emballage du Saint Agur, impossible de savoir quel lait est utilisé pour fabriquer ce fromage ! Pourquoi cette discréption ? Il est juste marqué « lait ». Est-ce du lait de chèvre, de brebis, comme nous l'avons pensé, visiblement à tort ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Effectivement, Saint Agur ne donne aucune information à ce sujet. Ce n'est pas la seule marque. De nombreuses autres se contentent aussi d'indiquer « lait » sur leurs fromages. L'absence de précision, comme ici, signifie généralement qu'il s'agit de lait de vache. En effet, la réglementation impose d'indiquer l'espèce animale « lorsque les matières

premières laitières proviennent d'une seule espèce animale autre que la vache ». Toutefois, par exception, quelques fromages traditionnels à base de lait de chèvre ou de brebis ne sont pas obligés de mentionner l'espèce animale dans leur dénomination. C'est le cas du sainte-maure de Touraine, du cabécou, du chabichou, et globalement des fromages sous appellation d'origine contrôlée.





La vie autour de la box Valérie H./75 Paris

Un Wi-Fi trop capricieux

J'ai rencontré des difficultés de connexion pendant le confinement. Pas de problème pour moi qui télétravaille à côté de la box dans le salon. Mais cela ne passe pas pour ma fille dans sa chambre. L'appartement est traversant, visiblement avec des parois en béton qui gênent la transmission du Wi-Fi. J'ai essayé d'installer des répéteurs, mais sans succès. Quelle autre solution ?



LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

Effectivement des répéteurs Wi-Fi sont, en principe, à même d'amplifier le signal de la box pour améliorer sa réception dans les différentes pièces du logement. Mais il est vrai qu'ils ne sont pas toujours simples à installer (voir notre test, n° 525, avril 2017). Si, pour une raison ou pour une autre, les répéteurs Wi-Fi ne fonctionnent pas, vous pouvez essayer des kits CPL (Courant porteur en ligne) : ces appareils utilisent le réseau électrique interne de votre domicile pour faire transiter le signal. Mais avant de chercher à ajouter de nouveaux appareils, essayez d'optimiser l'emplacement de la box, notamment en la plaçant dans une position centrale de votre appartement. Veillez à la mettre un peu en hauteur et sans l'enfermer dans un meuble. Un changement du canal ou de la fréquence Wi-Fi (5 GHz plutôt de 2,4 GHz) peut aussi parfois améliorer les choses. Pour cela, il va falloir vous plonger dans les paramètres de la box, ou demander de l'aide à la hotline de votre opérateur.



Plus loin de moi Bernard G., par courriel

Ça ne vaut pas le déplacement

Mon compteur électrique doit être remplacé par un compteur Linky. Puis-je demander, à cette occasion, qu'il soit posé à l'extérieur de mon logement, alors que l'actuel est à l'intérieur ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Non. Lors de la pose du compteur Linky, les techniciens n'ont pas le droit d'effectuer autre chose que le remplacement du compteur électrique à la même place. Le déplacement est une autre opération, réalisée à la demande de l'usager et facturée. Elle doit être effectuée par le gestionnaire du réseau (Enedis pour 95 % des Français). Au préalable, Enedis vous transmettra un devis : le coût de l'opération, qui peut être élevé, dépend de la configuration exacte des lieux.

C'est contre-intuitif S.P./92 Montrouge

Éloge de la lenteur

Dans votre dossier de conseils pour réduire ses factures (n° 552, octobre 2019), vous écrivez que les programmes « éco » des lave-linge et lave-vaisselle, bien que plus longs, sont sources d'économies financières. Comment, en durant plus de trois heures, ces programmes peuvent-ils être économiques du point de vue énergétique ?



LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

Il est vrai que ce constat est contre-intuitif. En fait, les lave-linge et lave-vaisselle dépensent une bonne partie de l'énergie pour chauffer l'eau. En la chauffant plus lentement, ils parviennent à la température souhaitée avec une moindre consommation d'énergie.

Pour la consommation d'eau, un programme rapide va renouveler l'eau plusieurs fois pour bien laver, alors qu'un programme lent peut "faire tremper" plus longtemps dans la même eau. C'est donc en allongeant la durée du cycle que les fabricants parviennent à réduire la consommation de leurs appareils. Les cycles courts sont plus gourmands.

Merci René B./34 Agde

«60» m'a sauvé la peau

Dans votre hors-série n° 189, Cosmétiques non toxiques, vous écrivez, page 72 : « Il n'y a aucune contre-indication, en dehors d'une activité salissante, à se laver uniquement à l'eau claire. » J'ai essayé, et me voilà pour la première fois depuis soixante-dix-huit ans sans souci de peau ! Et même, ô miracle, une petite poignée de duvet a repoussé sur mon crâne de chauve ! Fini les saignements dans le dos à force de gratter, les démangeaisons de la tête et de la poitrine, les champignons... sans compter les économies en "huiles lavantes" ! Merci «60», merci 60 000 fois !



Pas conforme Corentin B., par courriel

Trop de kilomètres pour la garantie

J'ai fait l'acquisition d'un vélo à assistance électrique neuf le 20 novembre 2019. Quatre mois plus tard, le vélo ne fonctionne plus. Le vendeur refuse de faire marcher la garantie : il argue que le vélo est au-delà du nombre de kilomètres préconisés (4 000 km). Le mien en compte 4 400. Son refus est-il légal ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Une telle limite en nombre de kilomètres peut éventuellement être prévue par la garantie commerciale qu'a pu proposer le professionnel. Il s'agit de la garantie la plus simple à mettre en œuvre. Toutefois, le vendeur est aussi tenu d'appliquer la garantie de conformité, prévue et encadrée par la loi. Elle s'applique pendant les deux ans suivant l'achat et vous protège des « défauts de conformité » du produit acheté. Si le vendeur considère que le défaut est dû à une mauvaise utilisation,

ou à une utilisation trop intensive, il ne peut pas se contenter de l'affirmer : il doit démontrer qu'un vélo électrique n'est pas conçu pour une telle utilisation. Faute d'en apporter la preuve, il ne peut pas refuser la garantie. Renouvez votre demande en envoyant une lettre recommandée au vendeur, demandant explicitement l'application de la garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation). Au besoin, faites-vous aider dans vos démarches par une association de consommateurs (liste page 31).



Ce n'est pas normal !

Gabriella T./94 Maisons-Alfort

La double peine des malvoyants

Seuls les produits Auchan indiquent leur date de péremption en braille. La situation des aveugles et malvoyants est catastrophique. Ces personnes handicapées ne peuvent pas faire de réserves alimentaires, puisqu'ils ne peuvent pas lire les dates de péremption. C'est scandaleux.

Le code de trop Jean-Luc, par courriel

Pas pressé d'avoir un smartphone

Je voulais attirer votre attention sur un changement imposé, d'après ma banque, la BNP, par une directive européenne. Pour accéder à mes comptes en ligne ou effectuer un paiement sur Internet, je dois être en possession d'un téléphone mobile pour recevoir un code. J'ai 75 ans, je n'ai pas de mobile et je vis très bien sans. Quand je vois tous ces gens qui ne quittent pas leur portable de la journée, cela ne me donne pas envie de devenir comme eux. Je réfléchirai à la question quand il faudra envoyer un SMS à saint Pierre pour le prévenir de mon arrivée là-haut...

Temps de réaction Hocine B., par courriel

Le compteur s'emballe, la facture aussi

J'ai une facture d'eau de plus de 3 000 € à la suite d'une fuite située sous terre. Le service des eaux m'a appelé pour me dire que mon compteur tournait vite sans arrêt. Je ne comprends pas pourquoi il ne m'a pas prévenu avant que ça atteigne cette somme. Il a envoyé mon dossier au contentieux et j'ai reçu le courrier d'un huissier avec 200 € de plus à payer.



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Il existe une procédure permettant de faire plafonner sa facture en cas de fuite d'eau. Dès lors qu'il constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé (plus du double du volume d'eau moyen consommé habituellement) susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, le service d'eau potable doit en informer l'abonné, sans délai. C'est ce que lui impose l'article L. 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales. Il vous a bien informé mais a, semble-t-il, oublié de vous préciser que vous aviez la possibilité d'obtenir un plafonnement de cette facture en présentant dans le mois suivant une attestation de réparation d'un plombier. Dès lors que le service des eaux ne vous a pas informé correctement, vous n'êtes normalement pas tenu de payer ce qui excède le double de votre consommation moyenne. Vous pouvez lui adresser un courrier recommandé avec avis de réception dans lequel vous vous appuierez sur l'article L. 2224-12-4 et ce défaut d'information pour refuser de payer la totalité de la facture. Si votre service des eaux s'obstine, vous pourrez saisir le médiateur de l'eau par courrier (BP 40463, 75366 Paris Cedex 08) ou via mediation-eau.fr.

Ôtez-moi d'un doute Henri L., par courriel

Des perles qui valent de l'or

Ma fille, pour éviter d'acheter de l'eau en bouteille plastique, utilise de l'eau du robinet avec des perles de céramique dont l'action est censée la purifier, en neutralisant le chlore et le calcaire. Ces perles contiennent des micro-organismes actifs après une cuisson à très haute température (1 000 °C). Or les fournisseurs de ces produits très chers ne s'appuient sur aucune étude scientifique simple. J'ai le sentiment qu'il s'agit d'une arnaque.



LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

Le principe de fonctionnement de ces billes d'argile se rapproche de celui du charbon actif. Il s'agit d'un phénomène d'adsorption (de fixation) dans un milieu microporeux. Comme dans le cas du charbon actif, il faut une activation du matériau. C'est ce qui permet le chauffage de l'argile à plus de 1 000 °C.

Théoriquement, cela fonctionne. Sauf qu'en pratique, tout dépend de la qualité du matériau commercialisé.

De plus, comme pour le charbon actif, au bout d'un certain temps d'utilisation, il faut prendre garde au développement bactérien et à la saturation du matériau. Une fois saturé, il peut y avoir un fort relargage dans l'eau des polluants piégés au cours du temps.



Pascale H./59 Herlies

Confinée mais pas harcelée

Pendant le confinement, il y a au moins une chose très positive : on ne reçoit plus d'appels téléphoniques pour les démarchages téléphoniques. Avant le confinement, bien qu'inscrite sur la liste d'opposition Bloctel, je recevais toujours des appels.



Au nom de la loi Jean W., par courriel

Pas de remboursement pour les médicaments

Dernièrement, je suis allé me procurer un médicament prescrit par mon médecin. Arrivé chez moi, j'ai constaté, en lisant l'étiquette, qu'il contient du dioxyde de titane, suspecté d'être cancérogène chez la souris. Je suis retourné à la pharmacie deux jours plus tard pour le rendre. Le pharmacien a refusé de le reprendre alors que je n'ai pas déballé le produit et que j'en possède la facture. Est-ce légal ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

La pharmacie est dans son droit de refuser de vous le rembourser, même non déballé et en présence de la facture. En effet, un médicament qui sort de la pharmacie ne peut pas être remis en vente. Il peut, en revanche, être repris comme tout médicament non utilisé ou périmé,

pour être détruit au sein de la filière spécifique. Quant au dioxyde de titane, il est présent dans de nombreux médicaments. S'il a été interdit dans l'alimentation depuis le 1^{er} janvier 2020, le risque auquel il expose est *a priori* moindre que le bénéfice attendu du médicament prescrit.

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

60
millions
de consommateurs

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

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



LA FLÈCHE DE MADAME 60

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

Léa sur le front de la pandémie

Ma fille Léa a été embauchée en renfort dans un magasin alimentaire, au début de l'épidémie de Covid-19. Je vous ai déjà raconté, mes Palombes, qu'elle faisait des extras dans le commerce durant ses vacances. Cette fois, on lui a demandé de tenir la caisse dans ce supermarché parce que de nombreux salariés devaient garder leurs enfants à la maison. Elle a également donné des coups de main pour la mise en rayon. Je lui ai demandé de partager son témoignage. Le voici.

« Au tout début, les gens ont été pris de panique. Les premiers jours du confinement, ils se précipitaient dès qu'on ouvrait le magasin, et ils se ruaien sur les produits. En deux ou trois jours, certains rayons ont été quasi vidés, la situation était d'autant plus difficile à gérer qu'on était en pénurie de personnel. Avec la peur soudaine de manquer, les clients étaient tous anxieux, super nerveux, certains devenaient presque méchants. Ils se traitaient d'égoïstes, comme cette dame qui avait acheté une dizaine de paquets de haricots surgelés et qui hurlait contre les gens qui avaient dévalisé le rayon des pâtes... Franchement, c'était le règne du chacun pour soi, ou plutôt du moi d'abord. Les premiers soirs, les personnels soignants sont venus faire leurs courses après leur journée à l'hôpital. Ils ont constaté qu'il ne restait plus grand-chose pour eux... J'étais mal. Ensuite, le stress et la panique sont retombés, mais pas l'individualisme.

On est début avril. La plupart des clients viennent chaque jour au magasin en balade, souvent en famille, pour acheter une bouteille de vin, un paquet de gaufres

ou une clé USB. Et s'ils ne trouvent pas leur produit, ils se plaignent et demandent quand on sera livré... Ils sont encore plus capricieux que d'habitude ! Rares sont ceux faisant vraiment de grosses courses pour une ou deux semaines. C'est épuisant de voir ces personnes bloquer l'entrée du magasin et les caisses pour un pack de bière et qui s'approchent de trop près, parfois. Ils ne pensent ni aux autres ni à nous. On désinfecte en permanence pour eux. À cause d'eux. Les voir chaque jour, c'est épuisant nerveusement et ça nous met en danger. On fait tous des heures supplémentaires et des tâches en plus. Heureusement, on reçoit souvent des mots d'encouragement, de remerciement, et ça, ça donne des forces pour continuer. »



« Les encouragements, ça donne des forces pour continuer. »



Ce que Léa ne dit pas ici, mais que je sais, c'est sa peur d'attraper le virus et de nous contaminer, son frère et moi. Au magasin, ils ont reçu des masques mais ils sont rationnés. Je sais que ma fille se protège. Je suis fière qu'elle ait eu le courage d'aller remplir cette mission d'utilité publique, celle d'encaisser les courses, si humble fonction jusque-là.

Je ne sais pas si le confinement sera terminé lorsque vous lirez ces lignes mais gardons, si possible, cette reconnaissance pour les vigiles, les caissières, les chefs de rayon quand la normale reviendra. Mais qu'est-ce que la normale, en fait ? Et quand reviendra-t-elle ? Je vous embrasse, mes Canards noirs. Enfin, je ne vous embrasse pas, plutôt. Quelle histoire. ●

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

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

L'étude

Limiter les médicaments antiacides dont nous faisons toujours grand usage pourrait permettre de réduire le risque de résistance aux antibiotiques. (p. 22)

La déception

Si l'ensemble des sièges auto testés protègent correctement, ceux destinés aux enfants handicapés sont onéreux et pas toujours bien adaptés à leurs besoins. (p. 35)



L'avancée

Du nouveau du côté des copropriétés : actions mieux contrôlées des syndics, liens avec les prestataires clarifiés, impayés plus durement sanctionnés... (p. 66)



La loi

Non, un commerçant ne peut vous refuser un paiement en espèces et risque, dans le cas contraire, une amende de 150 €. (p. 53)



Le bon conseil

Vous avez réservé un Uber et la facture ne correspond pas à la commande, réagissez vite ! On vous dit comment faire. (p. 32)



La mention spéciale

17/20

Huile de tournesol
Carrefour, 1,80€

La mieux notée de toutes les huiles de notre test avec aussi un très bon rapport qualité/prix. (p. 10)



La demande

Vu le nombre d'abus qui ne faiblit pas, nous demandons l'interdiction du démarchage pour le photovoltaïque, ainsi que de la vente sur les foires et salons. (p. 56)



Le report

Les consommateurs ayant vu leur voyage annulé à cause de la pandémie devront attendre fin 2021 pour être remboursés. (p. 46)

La négociation

Certaines aides ou négociations sont possibles pour soulager les factures que la situation actuelle nous empêche d'honorer. (p. 62)

Prochain numéro le 25 juin

Ne manquez pas notre hors-série

HORS-SÉRIE > ANTIGASPI

60 millions
de consommateurs

**DÉCHARGES,
ENFOISSEMENT,
PLASTIQUE**
Ces déchets qui menacent notre santé

ANTIGASPI
mode d'emploi

**Alimentation,
énergie, tri,
vêtements...**

**150 gestes pour
réduire la facture
et préserver la planète**

**JUSQU'À 8 700 € D'ÉCONOMIE
PAR AN, SANS SE PRIVER**

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION 6,90 €

www.60millions-mag.com

MAI-JUIN 2020
N° 1315



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

M 01378 - 559 - F: 4,80 € - RD