

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai



LUMIÈRE BLEUE

Des lunettes utiles mais peu efficaces

Enquête de satisfaction

Mobile, Internet : Bouygues et Orange arrivent en tête

Enquête

Rénovation énergétique



Les nouvelles aides décryptées

Essai

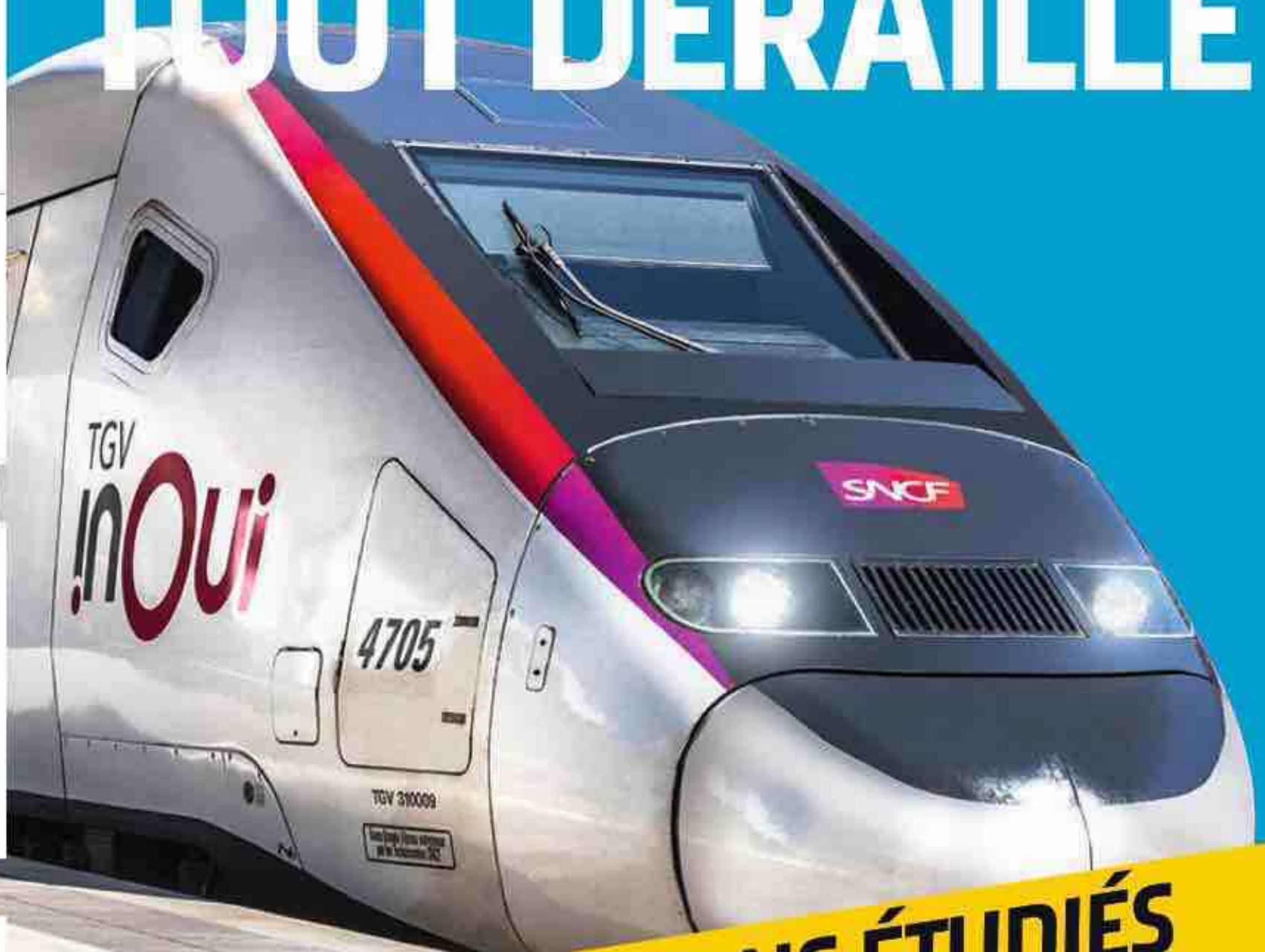
Steaks hachés

Une qualité très inégale



Prix exorbitants, lignes supprimées...

SNCF TOUT DÉRAILLE



2 859 TRAINS ÉTUDIÉS
Exclusif ! Comment obtenir les meilleurs tarifs

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.

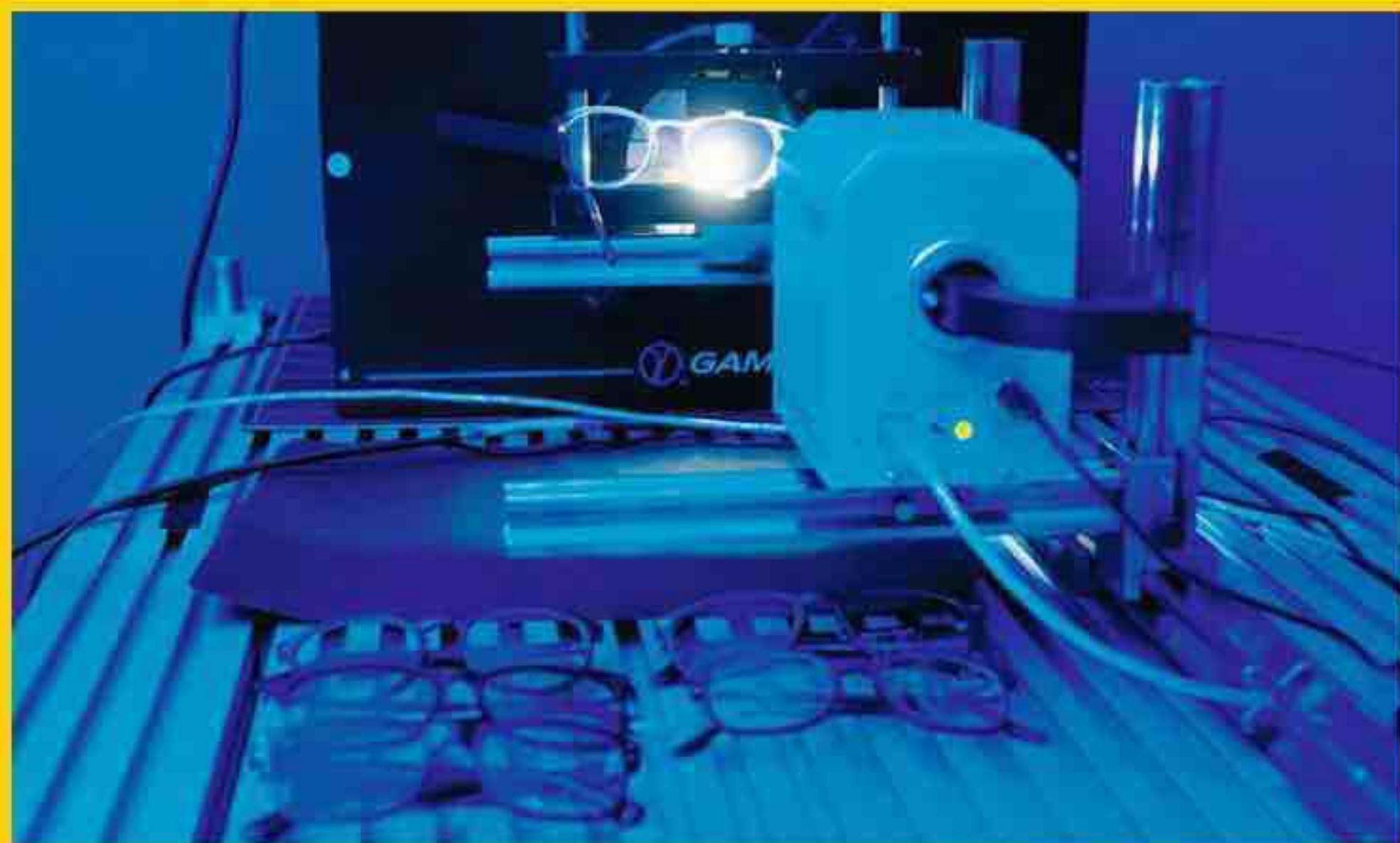
PROXIMITÉ

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



La vie en bleu, mais pas trop

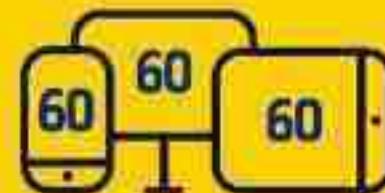
Pour tester l'efficacité des lunettes anti-lumière bleue, on mesure la transmission de la lumière à travers les verres. On évalue ainsi la filtration des longueurs d'onde correspondant au bleu violet (toxiques pour la rétine), et au bleu turquoise (impactant le rythme veille-sommeil).

2 859

tarifs des TGV, Intercités et aussi quelques TER.

C'est le nombre de trains sur lequel a porté notre étude de

Interpellé sur les réseaux sociaux pour des problèmes avec des produits capillaires de la marque Nicky Cosmetics, nous avons enquêté. Entre ingrédients interdits en France qui n'apparaissent plus sur l'étiquetage, et produits à risque qui apparaissent toujours, il y a de quoi dire et lire... Un des papiers les plus partagés sur 60millions-mag.



RETROUVEZ-NOUS en podcast dans l'émission de Flavie Flament

Nous voilà bien ! sur RTL (25 janvier) qui rebondissait sur notre sujet consacré aux box minceur. Et en replay dans Morandini live (CNews) sur les soupes industrielles.



STEAKS TRÈS HACHÉS
Analyse histologique pour déceler des indésirables (os, cartilage, tendons...) ; analyses microbiologiques... Un premier passage sur le gril très sérieux.



SYLVIE METZELARD
Réédactrice en chef

SNCF, le temps retrouvé ?

Forums, courriers de lecteurs, blogs... Si l'on mettait bout à bout les doléances formulées par écrit, au quotidien, par les usagers de la SNCF, on devrait dépasser le plus long et célèbre roman de langue française, à savoir *À la recherche du temps perdu*, de Marcel Proust. Certes, dans un langage bien moins châtié. Mais à la décharge des récriminateurs, il y a de quoi y perdre sa courtoisie. La longue grève de cet hiver et les fêtes de fin d'année gâchées ne sont que quelques chapitres ajoutés à de lourds volumes : tarifs exorbitants auxquels on ne comprend rien, suppression de nombreux guichets, de lignes, de gares ou de services qui, pourtant, nous faisaient aimer le train...

À l'ombre des TGV, les Intercités font figure de pâles cousins de province et les TER dépendent du sort que leur réservent les Régions, en attendant l'arrivée prochaine des premiers challengers de la SNCF... Ouverture à la concurrence oblige.

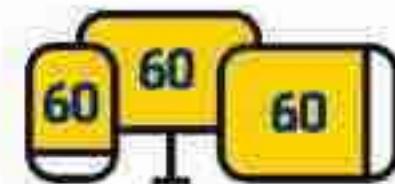
Les consommateurs pleurent un service public relégué en queue de rame, mal arrimé à la locomotive de la rentabilité. Pour ne pas rester à quai, ils essaient de comprendre. Mieux vaut-il prendre un Ouigo ou un InOui ? Si je m'y prenais très en avance, je bénéficierais vraiment de meilleurs tarifs ? Quels avantages pour les cartes de fidélité ?

Pour vous apporter des réponses, nous avons mouliné des milliers de données concernant près de 3 000 trains sur une trentaine de trajets différents au départ des grandes villes de France à des dates et horaires différents en week-end comme en semaine. Une étude tarifaire exclusive pour une aide concrète dans vos recherches. Moins de temps perdu pour un temps retrouvé. Celui de la confiance ? •

Les consommateurs
pleurent un service public
relégué en queue de rame,
mal arrimé à la locomotive
de la rentabilité.



**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
deconsommateur**

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



@60millions

Le fil du consommateur averti

@alerte_rappel60

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

60
millions
de consommateurs

**MENSUEL ÉDITÉ
PAR L'INSTITUT
NATIONAL DE LA
CONSOMMATION**
(Établissement public
à caractère industriel
et commercial)
18, rue Tiphaïne,
75732 Paris Cedex 15
Tél. : 01 45 66 20 20
www.inc-consa.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 Chaiopoulos, Adrian de San Isidoro, Fanny Guibert, Fabienne Loiseau, Lionel Maugain, Florent Pommier, Adélaïde Robert

SECRETARIAT DE RÉDACTION :
Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandellois (premiers secrétaires de rédaction), Mireille Fenwick
MAQUETTE :
Valérie Lefebvre (première réédactrice graphiste), Guillaume Steudler
RESPONSABLE PHOTO :
Céline Derœux
SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com
Fabienne Loiseau (coordinatrice), Nina Schretr (réédactrice), 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 Fouquer
Contact dépositaires, diffuseurs et réassortants : 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 €

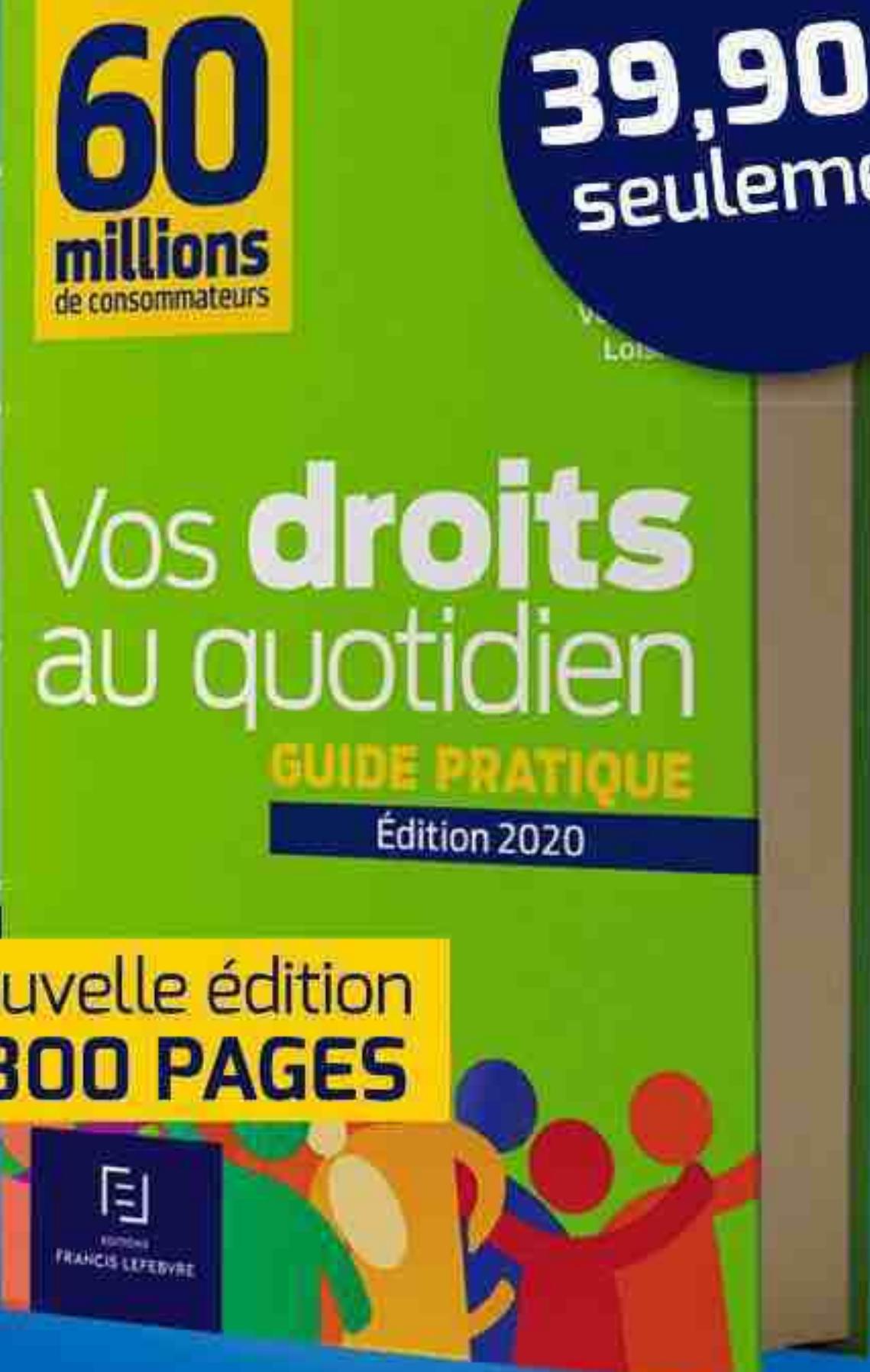
Photogravure : Key Graphic
Impression : groupe Maury
Imprimé sur papier : Leipa Lux



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

Un ouvrage EXCEPTIONNEL, sans équivalent pour les PARTICULIERS

60 millions
de consommateurs



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. :
.....

La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GIL 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@inc50.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 :

A 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



SOMMAIRE

N° 557 / MARS 2020

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p. 6
Ras-le-bol d'être démarchés : 300 000 consommateurs répondent à l'appel	p. 7
Tir de barrage contre le fichage des locataires défaillants	p. 8
Eni ne vous laisse plus partir	p. 9

À la une

SNCF

Tout déraille	p. 10
Prix des billets : voyager sans se ruiner	p. 12
Concurrence : les lignes concernées	p. 17

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p. 18
Essai Bilan mitigé pour les steaks hachés frais et surgelés	p. 21
Enquête Ustensiles de cuisine : alerte sur la vaisselle en bambou	p. 27
Enquête Cinémas, concerts : protégeons les oreilles de nos enfants	p. 28
Essai Lumière bleue : des protections discutables	p. 33

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

**Toutes les infos sur l'équipement de la maison,
le high-tech, les transports et les loisirs** p. 40

Essai Mobile et box Internet : le meilleur et le pire des opérateurs	p. 43
Enquête Vêtements : les microplastiques, quel casse-tête !	p. 50
Enquête Automobile : jongler au mieux avec le malus	p. 53

ARGENT & LOGEMENT

**Toutes les infos sur la gestion de
vos dépenses, votre habitation et vos droits
de consommateur** p. 56

Pratique Epargne de précaution : Livret A, mode d'emploi	p. 59
Pratique Rénovation énergétique : les nouvelles aides décryptées	p. 60

Enquête Recouvrement : les chasseurs d'impayés dérapent	p. 64
Coaching automobile « Je veux faire annuler une vente pour vice caché »	p. 68



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

La flèche de Madame 60 La pilule (à l'unité) ne passe pas	p. 74
60 secondes pour retenir l'essentiel	p. 75

Vous voulez vous abonner : voir page 39

Vous recherchez un article
ou un ancien numéro :
voir pages 54 et 55
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 63

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR P. CHAIROPOULOS, B. DOURIEZ, F. GUIBERT, F. LOISEAU, L. MAUGAIN, A. ROBERT, A. DE SAN ISIDORO, N. SCHRETR

On nous cache tout Des endives OGM à notre insu

Incognito, 85 % des endives cultivées en France seraient génétiquement modifiées. C'est ce que dénonce le syndicat Confédération paysanne, qui explique que les semenciers fabriquent des hybrides entre un tournesol et une endive avec la technique de la fusion cellulaire. Celle-ci étant hors du champ d'application de la directive sur les organismes génétiquement modifiés (OGM), les semenciers ne sont pas obligés d'en demander l'autorisation, l'évaluation ni l'étiquetage. Mais la Confédération paysanne conteste la valeur juridique de cet argument et rappelle que la fusion cellulaire est reconnue, sous certaines conditions, comme une technique d'obtention des OGM ! Le débat n'est pas clos. •



Pas équitable Des enfants esclaves pour du cacao certifié

UTZ est un label suisse dit "responsable" apposé sur des produits de marques de cacao, de café et de thé. Plus de 1 600 industriels dans le monde utilisent ce cacao certifié. Le label a commandé et publié un audit qui laisse sans voix : en Côte-d'Ivoire, 16 % des fermes estampillées UTZ font travailler les enfants, contre... 14 % dans les fermes non certifiées ! Le revenu net pour une famille est le même dans une ferme certifiée ou non. En décembre 2019, une enquête de journalistes de la Radio Télévision Suisse Romande a révélé que le contrôle du label est sous-traité à des certificateurs privés. « Plus nous sommes sérieux lors des contrôles, moins nous avons de clients », explique un des sous-traitants qui a demandé à garder l'anonymat.

Quatre certificateurs ont été rappelés à l'ordre et deux exclus, a annoncé UTZ. Lors de leur reportage, les journalistes ont rencontré des adolescents dans des plantations illégales. Ces jeunes ont quitté leur famille du Burkina Faso pour venir travailler sans être payés. L'Unicef estime qu'environ 15 000 enfants esclaves sont ainsi exploités dans la filière. •



Encore un effort Ces banques qui parviennent à plafer les frais

Une fois n'est pas coutume, saluons la pratique d'une banque, le Crédit agricole Côtes d'Armor. Non seulement elle respecte le plafonnement des frais pour incidents de paiement à 25 € par mois, conformément à la promesse faite par l'ensemble des banques au président de la République en décembre 2018. Mais, en plus, elle l'applique à tous ses clients, et pas seulement aux plus fragiles.

À la lecture du rapport sur les tarifs bancaires 2020 rédigé par l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), on s'aperçoit que d'autres caisses du Crédit agricole ont opté pour un plafonnement général.

La plupart du temps, il est très – trop – élevé : 300 € mensuels pour les caisses de Crédit agricole d'Anjou Maine, Centre-Est, Ile-de-France, de la Touraine et du Poitou, Val de France, 150 € dans le Finistère et l'Ille-et-Vilaine, et 80 € pour le Morbihan. •





Ras-le-bol d'être démarchés 300 000 consommateurs répondent à l'appel

Sanctions financières plus lourdes, interdiction pour le secteur de la rénovation énergétique... Une pétition et des débats au Parlement viendront-ils à bout des appels commerciaux indésirables ?

En dix jours, 300 000 signatures déjà réunies ! L'écho rencontré par la pétition « Démarchage téléphonique : interdisons le fléau ! » donne la mesure du ras-le-bol des Français face aux appels commerciaux indésirables. Elle a été lancée en ligne le 20 janvier par onze associations de consommateurs*, afin d'inciter les autorités à prendre des mesures efficaces.

ESPOIR DE CHANGEMENT

Sans aboutir aux mesures réclamées, la proposition de loi débattue par les députés le 30 janvier laisse espérer un renforcement des règles.

En l'état, les sanctions financières seraient multipliées par cinq pour les entreprises démarchant des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition Bloctel : 375 000 € au lieu de 75 000 € maximum.

Un encadrement des horaires d'appels autorisés serait mis en place.

Enfin, le secteur de la rénovation énergétique, responsable d'une bonne part du harcèlement téléphonique actuel, se verrait interdire tout démarchage.

APPLIQUER LA LOI

Reste que la loi qui sera adoptée à l'issue du débat parlementaire ne sera pas applicable avant de longs mois. Elle pourrait aussi buter sur le manque de moyens de la Répression des fraudes, dont le nombre d'agents baisse d'année en année. La DGCCRF a contrôlé en 2019 un millier d'établissements et pris quelque 77 sanctions sur ce sujet. Le total des amendes infligées s'est monté à 2,3 millions d'euros, « un montant triplé par rapport à l'année 2018 », a précisé la secrétaire d'Etat, Agnès Pannier-Runacher. • B.D.

* Adeic, Afoc, CLCV, Cnafl, CNAFC, CSF, Familles de France, Familles rurales, Leo Lagrange, UFC-Que Choisir, Unaf

Ça vous est arrivé Difficile résiliation post-mortem

Après la disparition de sa mère en novembre, abonnée à Canal+ pendant des années, Chantal envoie une lettre de résiliation assortie d'un certificat de décès. Début décembre, elle reçoit une facture de la chaîne de 39,99 €, qui ne sera jamais réglée : le compte de la défunte a été clôturé. Après le rejet d'une première tentative de prélèvement, Chantal s'entretient avec un employé de Canal+, qui lui présente ses condoléances. Il ajoute : « Si jamais il y a un impayé, c'est vers vous qu'on se retournera. » Un avertissement interprété comme une tentative d'intimidation. Le 1^{er} janvier, elle reçoit un courrier signalant la résiliation effective du contrat, à partir du premier jour de l'année. Puis un autre, trois jours plus tard, reportant la résiliation au mois de février... Bien malin qui sait quand l'abonnement sera bel et bien clôturé ! •



Kafkaïen Les ratés du stationnement payant

Le Défenseur des droits a reçu l'an dernier près de 400 réclamations sur le stationnement payant. Dans un rapport publié en janvier, il pointe les nombreuses défaillances du nouveau système en place depuis 2018 : problèmes avec des horodateurs, difficultés pour contester les forfaits de post-stationnement (FPS), manque de formation des agents, saturation de la Commission du contentieux du stationnement payant (CCSP)... Le Défenseur a formulé vingt recommandations pour « rétablir les droits des usagers ». •



Prudence... Protections menstruelles : gare au choc

Le risque de choc toxique qui existe avec les tampons hygiéniques et les coupes menstruelles ne dépend pas de leur composition, estime l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses). Selon son analyse, seules les conditions d'utilisation semblent en cause. Leur port prolongé (au-delà de huit heures) favorise la prolifération des bactéries productrices des toxines responsables de ce syndrome, parfois mortel. L'Anses réclame aux fabricants de mieux informer à son sujet - et leur recommande quand même d'améliorer la qualité de leurs produits. •

Pas fair-play

Pré-cochée, c'est illégal

Le groupe Interflora propose depuis quelques mois sur son site l'adhésion à "Interflora +". Le client bénéficie de la livraison gratuite de fleurs pendant un an sur toutes ses commandes... contre 24,90 €. Problème : l'option est cochée par défaut. Cette pratique est pourtant contraire au code de la consommation, qui impose un consentement exprès pour tout ajout dans le panier. Interflora estime apporter une information « à la fois visible, claire et compréhensible » et assure rembourser systématiquement les clients qui ne souhaitent pas cette option. C'est bien le minimum... •

Kiosque International



CANADA Ni vu ni connu

Vous vendez votre téléphone, votre tablette ou votre ordinateur ? N'oubliez pas d'effacer les données qui y sont stockées, recommande *Protégez-vous*, qui conseille d'utiliser l'option Réinitialisez l'appareil (dans les paramètres). Les plus méticuleux peuvent, au préalable, chiffrer leurs données. Ainsi, ces dernières ne pourront pas être récupérées avec un logiciel spécialisé. FÉVRIER 2020



HONG-KONG Pas chaud pour l'induction

Chez *Choice Magazine*, c'est la déception après l'analyse de douze plaques à induction un foyer. Boutons d'allumage trop sensibles, dépassements de la température maximale, surfaces trop chaudes après l'usage, mises en garde d'utilisation lacunaires... Plus de la moitié des appareils ne passent pas tous les tests de sécurité ! La plaque Tillreda (Ikea) parvient néanmoins à se hisser à la tête du classement. DÉCEMBRE 2019



PORTUGAL Popo plus écolo

Réduire son empreinte environnementale aux toilettes, c'est possible, rappelle *Pro Teste*. Car bien que dégradable et non polluant, le papier toilette utilise des ressources. Commencer par délaisser motifs et parfums et privilégier des rouleaux certifiés (Ecolabel, FSC, PEFC). Le mieux étant d'adopter le recyclé : en effet, une tonne de ce papier économise 25 m³ d'eau et près de 4 000 kilowatts-heure. JANVIER 2020

Stigmatisant Tir de barrage contre le fichage des locataires défaillants

La Fédération nationale de l'immobilier (Fnaim) a annoncé, pour 2021, un fichier national des locataires mauvais payeurs. Il recenserait tous ceux qui ont trois mois de retard et plus dans le paiement de leurs loyers. Il ne serait alimenté et consultable que par les professionnels. « C'est une stigmatisation des locataires », estime la Confédération nationale du logement (CNL), déterminée à empêcher la mise en place d'un tel fichier. Quant à l'association Consommation Logement et cadre de vie, elle a choisi l'ironie : « Y aura-t-il un fichage du bailleur qui ne restitue pas le dépôt de garantie dans les délais, qui ne pro-

cède pas au remplacement de la chaudière ? » Le ministre du Logement, Julien Denormandie, a également réprouvé la proposition qui survient alors qu'une proposition de loi sur les rapports locatifs va être soumise au Parlement par le député La République en marche de Haute-Garonne, Mickaël Nogal. Celle-ci prévoit une autre disposition contestée : celle de consigner tous les dépôts de garantie demandés à un locataire auprès des administrateurs de biens. La Fnaim a-t-elle allumé un contre-

feu avec son fichier pour mieux faire passer la disposition sur les dépôts de garantie, très favorable à ses adhérents ? •



Carton rouge

Énergie Eni ne vous laisse plus partir

Le constat

Des clients démarchés font jouer leur droit de rétractation.

Le problème

Eni ne tient pas compte de leur demande.

La conséquence

Les clients changent de fournisseur d'énergie contre leur gré.

Combien de consommateurs se sont retrouvés, à la suite d'un démarchage, clients du fournisseur d'énergie Eni sans l'avoir souhaité ? Impossible de le dire avec précision mais les témoignages reçus à « 60 » sont nombreux. « Une personne se présentant comme un salarié d'EDF s'est présentée au domicile de ma mère, âgée de 91 ans, soit-disant pour relever les compteurs de gaz et d'électricité », raconte une lectrice du Nord. Quelque temps plus tard, la dame a reçu un courrier de résiliation de son fournisseur et découvert qu'elle était devenue cliente Eni. Autre témoignage impliquant également, circonstance aggravante, une dame âgée : « Ma belle-mère qui a 90 ans a été démarchée par téléphone, explique Patrice. Elle nous a demandé si elle n'avait pas fait une bêtise. Je l'ai rassurée en lui disant que ce n'était pas grave et que j'allais écrire une lettre de rétractation, que cela suffirait pour annuler le contrat. » La lettre a été envoyée sous six jours, mais Eni n'en a pas tenu compte.

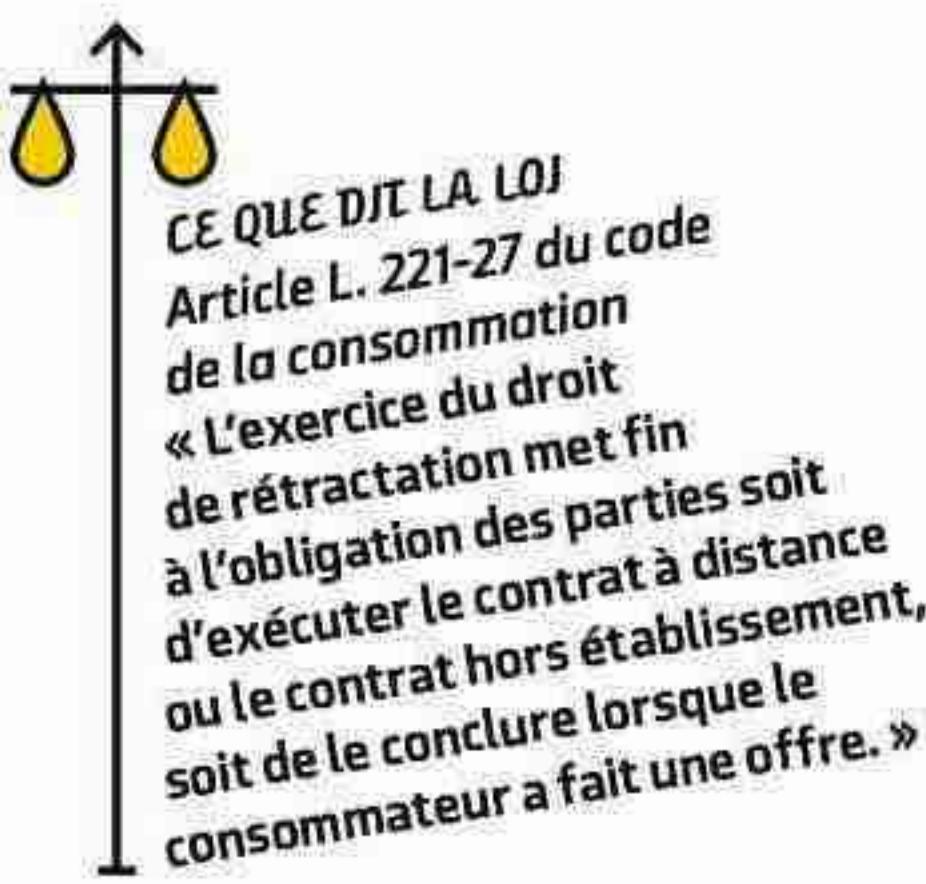
UNE SANCTION DE 315 000 €

Le groupe italien Eni commercialise des offres auprès des particuliers en France depuis 2012. Il n'a pas donné suite à notre demande de faire le point sur ses mauvaises pratiques. Elles incluent les dérapages des démarcheurs, mais aussi le non-respect du droit de rétractation. Tout consommateur démarché conserve la possibilité de se rétracter dans les quatorze jours qui suivent la signature d'un contrat. Il suffit de renvoyer le formulaire joint au contrat, ou d'écrire un courrier, en

recommandé avec avis de réception, demandant la rétractation. Mais Eni a visiblement du mal à laisser partir ces nouveaux clients. « Démarché à mon domicile le 1^{er} août, je me suis rétracté le 2 août », indique un lecteur du Tarn-et-Garonne. Dix jours plus tard, sa rétractation est confirmée. Pourtant, mi-septembre, il apprend par SMS qu'il est désormais client Eni ! Detelles pratiques, à savoir le non-respect du droit de rétractation, ont valu à Eni une sanction de 315 000 €, infligée par la Répression des fraudes (voir page 42).

DANS LE COLLIMATEUR DU MÉDIATEUR

L'attachement d'Eni déborde les nouveaux démarchés. « Mon père est décédé le 8 mai 2019, expose Virginie. J'ai demandé à Eni de résilier son contrat le 17 mai en joignant l'acte de décès. » Mais un mois et demi plus tard, le contrat n'est toujours pas résilié, le fournisseur ne cessant de réclamer des documents. Une autre consommatrice a demandé une résiliation après le décès de son frère, fin 2016. Deux ans plus tard, elle reçoit encore une facture à régler !



Dans le dernier rapport du médiateur national de l'énergie, Eni arrivait en deuxième position, derrière Engie, pour ce qui concerne les litiges de démarchage. Mais pour la mauvaise gestion, Eni était en tête, le médiateur lui décernant la « palme de la facturation erratique ». •

FANNY GUIBERT



À LA une

SNCF Tout déraillé !

Prix exorbitants, guichets fermés, petites lignes supprimées, trains de nuit aux oubliettes... Les mutations de la SNCF déboussolent les usagers.

Notre enquête et nos conseils pour vous faire re-préférer le train.

S'il y a une compagnie que l'on aime détester, c'est bien celle-là... Le catalogue des griefs à l'encontre de la Société nationale des chemins de fer français (SNCF) est particulièrement étoffé. À commencer par les prix qui font le yo-yo depuis l'introduction du *yield management*, ce système de tarification selon les capacités de transport : plus la demande est forte, plus les prix des billets montent. Ce sont aussi les trains de nuit et les liaisons de campagne qui disparaissent progressivement avec, dans leur sillage, la fermeture de gares. Terminé également la voiture sur le train depuis la gare de Paris-Bercy : en 2019, l'auto-train a pris le chemin du musée, après soixante ans d'activité. Plus discrètement, la fréquence de circulation des trains est réduite sur des liaisons entre Paris et des villes moyennes.

Les prix des billets augmentent avec la demande.

On ne peut passer sous silence l'impossibilité désormais d'acheter son billet dans le train sans pénalité, même si sa gare de départ ne présente plus de guichet ou que le guichet électronique ne fonctionne pas... Et, bien sûr, les mouvements sociaux. On pourrait s'arrêter à ce constat et crier haro sur la SNCF. Mais le tableau ne serait pas totalement honnête.

LES TGV À BAS COÛTS OUIGO SE MULTIPLIENT

Oui, les prix varient fortement. Mais cela n'empêche pas les plus modestes et ceux dont l'emploi du temps est assez flexible de voyager. Car la

compagnie multiplie les occasions de partir à bas prix, à condition d'acheter ses billets en ligne suffisamment à l'avance, ou de prendre les trains à bas coûts Ouigo. Crées à l'origine sur une poignée

de trajets, notamment au départ de gares excentrées de la région parisienne, ils desservent désormais la plupart des grandes villes de l'Hexagone.

PRIORITÉ AUX LIGNES RENTABLES

Pour les analystes, la politique commerciale de la SNCF fonctionne à deux vitesses. D'un côté, des petits prix et, de l'autre, des tarifs gonflés à des périodes où les clients sont les plus captifs – lors des vacances scolaires, par exemple. L'étude que nous publions (voir pages suivantes) permet de comprendre le système et de savoir comment trouver des billets moins chers. C'est un fait. La SNCF se concentre sur les trajets qui transportent le plus de monde et génèrent le plus de revenus. Priorité donc aux liaisons les plus rentables. Le fleuron



ILLUSTRATEUR : LAURENT BLAHLIER

national s'est détourné de sa mission de service public... avec l'aval des gouvernements successifs. L'État a "repris" la mission sur les trains de nuit et les Intercités, en la réduisant à sa portion congrue : seules quelques lignes continuent de rouler. Quant aux trains express régionaux (TER), ce sont désormais les treize

régions de la France métropolitaine, redessinées en 2015, qui ont autorité pour organiser les dessertes, la fréquence des trains et la politique commerciale. Pour une grande part donc, la compagnie s'adapte à des décisions politiques qui s'imposent à elle. Le but est de répondre aux besoins locaux, en matière de trajets quotidiens entre

Après la grève, les bons d'achat de la discorde...

- La grève de plus de quarante jours en décembre 2019 et janvier 2020 a entraîné le remboursement de 1,5 million de billets aux usagers ayant dû annuler ou reporter leur voyage. Dans 5 % des cas (pour les titulaires de billets papier), la compagnie a émis des bons d'achat, valables un an sur les trajets en TGV et Intercités.
- Sur 60millions-mag.com, nous avons

détaillé les limites et erreurs de cette réponse commerciale : des remboursements dérisoires ne correspondant pas à l'achat initial, des bons de 5 € émis en urgence le temps de traiter le dossier et d'en envoyer un autre, etc. La SNCF a beau assumer sa décision « *au regard du volume exceptionnel des demandes de remboursement sans frais* », le traitement de masse rapide a fait de nombreux mécontents.

le domicile et le lieu de travail des usagers, par exemple. Mais cela ne simplifie pas la vie des voyageurs qui vont d'une région à l'autre.

MOINS DE GUICHETS, PLUS DE COMMERCES

La SNCF poursuit également la rénovation des gares urbaines avec, à la clé, la location de nouveaux espaces à des enseignes commerciales. Une orientation que les consommateurs digèrent mal quand les espaces dévolus aux guichets se réduisent.

Avant la grève contre la réforme des retraites, les mouvements sociaux qui avaient secoué la SNCF, ces dernières années, s'expliquent par les transformations profondes dans la perspective de l'ouverture à la concurrence : adoption du statut de société anonyme (SA), fin de l'embauche des salariés sous le fameux statut des cheminots créé en 1950...

Quatre-vingt-deux ans après la nationalisation de la SNCF, une transition s'amorce. Bientôt, des compagnies concurrentes viendront gignoter son pré carré. Une évolution qui ne devra pas laisser les voyageurs (encore plus) à quai... •

FLORENT POMMIER

Prix des billets

Voyager sans se ruiner

Nous avons analysé les prix de près de 3 000 trajets. Cette étude inédite permet d'y voir plus clair pour l'usager dans l'offre tarifaire de la SNCF. Et d'évaluer les économies possibles en planifiant ses voyages, en adaptant ses choix de train ou en optimisant l'usage des cartes de réduction.

Cinq millions de billets de TGV à moins de 35 €. C'est une opération de promotion d'ampleur que la SNCF a menée fin janvier. Objectif : réconcilier les Français avec le train, après six semaines de grève.

Pas sûr que cela suffise. L'opération a duré quelques jours. Or, le prix des trains des grandes lignes est l'objet de plaintes qui n'ont rien de conjoncturelles. Tarifs trop élevés, trop variables, trop compliqués... Et les choses ne s'arrangent pas.

UNE OFFRE TOUJOURS PLUS ÉCLATÉE

Il fallait déjà composer avec les fortes variations selon la date du voyage et celle de l'achat. Il faut désormais apprivoiser une offre encore plus éclatée. À côté des TGV et des Intercités, les TGV low cost (Ouigo) montent en puissance. Et des grandes lignes ont vu leur gestion transférée aux régions, comme entre Paris et la Normandie où les Intercités sont remplacés par des trains express régionaux (TER) appelés Nomad depuis début janvier. Or, chaque type de trains dispose de sa tarification propre, et parfois de ses cartes de réduction. Comment se retrouver dans ce maelstrom tarifaire ? Pour vous guider, nous avons épulé les conditions tarifaires de la SNCF et réalisé une étude inédite reposant sur l'analyse du prix de plus de 2 800 trains.



Prix moyen du billet selon l'éloignement de la date du voyage



Prix moyen hors TER sur 30 destinations. Relevés les 8 et 9 janvier 2020.

ANTICIPEZ LES RÉSERVATIONS

Plus on réserve tôt, moins c'est cher. Longtemps martelée par la SNCF, la règle est désormais bien intégrée par les voyageurs. Si elle connaît des exceptions, elle traduit un des principes centraux du yield management, la méthode de tarification appliquée par la SNCF : le prix proposé varie en fonction du taux de remplissage (réel ou attendu) du train.

Un et deux mois avant

Mais à combien se monte cette prime aux voyageurs prévoyants ? Nous l'avons estimée grâce aux 30 trajets que nous avons étudiés. En moyenne, les billets TGV et Intercités sont 8 à 13 % moins chers en s'y prenant un mois avant le voyage au lieu de quinze jours. Et en réservant deux

mois à l'avance, l'économie moyenne passe à 20 %, toujours par rapport aux prix pratiqués quinze jours avant le trajet (voir ci-dessus).

Quatre et cinq mois avant

Pour les voyages prévus de longue date, le mieux est d'acheter son titre de transport à l'ouverture des réservations. Les billets pour juillet et août devraient être mis en vente courant mars (au moment où nous écrivons ces lignes, la date n'est pas encore connue). Hors période de grands départs (vacances d'été, de Noël et de février), les TGV et Intercités sont généralement réservables quatre mois à l'avance, jour pour jour. Les Ouigo sont le plus souvent disponibles plus longtemps à l'avance : jusqu'à neuf mois !



CHERCHEZ DES ALTERNATIVES POUR LES GRANDS DÉPARTS

Parfois, l'anticipation ne suffit pas. Pour un départ le week-end de Pâques, le prix moyen d'un billet TGV se montait déjà à 58,90 € en réservant début janvier, soit trois mois à l'avance. C'était, au moment de nos relevés, davantage que pour un départ en week-end quinze jours plus tard (56,97 €) !

Des périodes sans petit prix

Pour le week-end du 8 mai, lui aussi très convoité, pas d'armistice sur les tarifs, là non plus. C'est même pire :

de nombreux trains étaient déjà au plafond fixé par la réglementation lors de nos relevés, pourtant menés moins de 48 heures après l'ouverture des réservations. Ainsi, sur le créneau horaire étudié, cinq des six TGV ralliant Lyon au départ de la capitale coûtaient déjà le maximum autorisé (97 €), de même que tous les TGV vers Bordeaux (111 €) et cinq des sept TGV vers Marseille (116 €), mais seulement un des cinq Paris-Strasbourg. La SNCF assume ces trains sans petits prix : « Les trains à l'Ascension

ou à Pâques sont très demandés, expliquait Frédérique Pasquier, directrice pricing de l'entreprise ferroviaire, lors d'un colloque au ministère de l'Économie en novembre. Donc, si je ne veux pas être en incapacité de vendre vingt jours avant le départ du train (NDLR : parce que le train sera plein), je vais pratiquer des prix assez chers pour inciter la demande à se repérer sur les jours d'avant ou d'après. »

Décalez ou prenez la route

La pilule est amère : « Il y a toujours une injustice ressentie par ceux qui paient le plus cher, estime Jean Lenoir, vice-président de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut). Le système n'est pas accepté car, dans l'esprit des voyageurs, le train reste un service public, bien qu'il soit un service commercial. »

Pas de mystère, donc, les seuls moyens de ne pas se ruiner à l'occasion de ces grands départs sont de délaisser le rail et préférer la route (bus, covoiturage) – et ses éventuels bouchons ! – ou de décaler son voyage...



PRENEZ LE TEMPS QUAND C'EST POSSIBLE

Sur les rails aussi, le temps, c'est de l'argent. Accepter de perdre un peu du premier permet d'économiser du second. Ainsi, les TER entre Dijon et Paris mettent à peine trois heures à arriver (contre moins de deux heures pour les TGV) pour un prix fixe de 36 €.

L'option lente moins chère

Les deux tiers des TGV étudiés dépassent ce montant, certains étant facturés plus de 60 € ! À moins d'être pressé, ou de voyager sur des TGV peu demandés donc moins chers,

l'option lente mérite d'être examinée... Elle existe aussi sur certains créneaux, entre la capitale et Tours ou Le Mans (voir tableau page suivante).

Intercité contre TGV

Toutefois, il faut savoir que les billets TER sont souvent non remboursables et ne garantissent pas une place assise, en cas de forte affluence. Hélas, les trajets où une telle alternative aux TGV subsiste ne sont pas si nombreux. « La SNCF privilégie la grande vitesse, déplore Jean Lenoir, de la Fnaut. Peut-être que l'ouverture à la

BON À SAVOIR

Fini les publicités vantant, par exemple, un Paris-Marseille « à partir de 25 € ». Elles créaient de l'agacement, les billets à ce prix étant rarement disponibles. « On communiquait sur un Paris-Marseille à 49 €, un prix que l'on retrouve de manière importante dans notre offre, donc les gens le comprenaient mieux », explique Frédérique Pasquier, de la SNCF.

concurrence permettra d'avoir davantage d'offres de substitution. » Entre Paris et Toulouse, il reste possible de choisir un Intercité via Limoges, deux à trois fois moins cher que la plupart des TGV, selon notre étude. Mais le trajet dure sept heures...



Les résultats de notre étude

Les prix de 30 trajets à la loupe

Trajet	Type de train	Moyenne	LE WEEK-END		Moyenne	EN SEMAINE	
			Tarif le plus bas	Tarif le plus haut		Tarif le plus bas	Tarif le plus haut
• Aix-en-Provence - Paris	TGV	80,78 €	25 €	116 €	47,05 €	10 €	89 €
• Amiens - Paris	TER	21,51 €	10 €	22,80 €	17,82 €	10 €	22,80 €
• Arras - Paris	TGV	17,57 €	15 €	23,50 €	19,46 €	15 €	50 €
• Bordeaux - Paris	TGV	65,86 €	16 €	111 €	37,84 €	10 €	111 €
• Brest - Paris	TGV	69,72 €	32 €	100 €	42,64 €	20 €	83 €
• Caen - Paris	Nomad	28,47 €	15 €	36,70 €	26,14 €	15 €	36,70 €
• Clermont-Ferrand - Paris	Intercités	25,63 €	15 €	52 €	22,57 €	15 €	38 €
• Dijon - Paris	TGV	47,11 €	24 €	93 €	37,88 €	24 €	67 €
• Dijon - Paris	TER	36 €	(1)	(1)	36 €	(1)	(1)
• Grenoble - Paris	TGV	83,52 €	38 €	108 €	45,87 €	45 €	54 €
• Le Mans - Paris	TGV	39,26 €	13 €	60 €	26,07 €	10 €	60 €
• Le Mans - Paris	TER	33,30 €	(1)	(1)	33,30 €	(1)	(1)
• Lille - Paris	TGV	24,46 €	10 €	63 €	28,13 €	10 €	63 €
• Limoges - Paris	TGV	30,91 €	15 €	61 €	19,72 €	15 €	29,50 €
• Lyon - Paris	TGV	82,83 €	25 €	97 €	61,15 €	16 €	97 €
• Lyon - Marseille	TGV	37,47 €	10 €	67 €	25,90 €	10 €	61 €
• Lyon - Marseille	TER	49,80 €	(1)	(1)	49,80 €	(1)	(1)
• Lyon - Montpellier	TGV	35,33 €	10 €	65 €	27,95 €	10 €	44 €
• Marseille - Paris	TGV	76,69 €	19 €	116 €	47,57 €	10 €	107 €
• Metz - Paris	TGV	51 €	21 €	77 €	29,21 €	14 €	53 €
• Montpellier - Paris	TGV	76,08 €	19 €	114 €	45 €	10 €	88 €
• Nancy - Paris	TGV	49,53 €	14 €	77 €	33,82 €	14 €	77 €
• Nantes - Paris	TGV	58,95 €	16 €	88 €	34,78 €	10 €	88 €
• Orléans - Paris	TER ou Intercités	20,34 €	11 €	21 €	14,64 €	10 €	21 €
• Poitiers - Paris	TGV	55,56 €	20 €	79 €	29,07 €	10 €	79 €
• Reims - Paris	TGV	30,14 €	10 €	44 €	28,43 €	10 €	44 €
• Rennes - Paris	TGV	61,03 €	13 €	90 €	34,64 €	10 €	68 €
• Rouen - Paris	TER ou Nomad	20,32 €	10 €	24,10 €	19,61 €	10 €	24,10 €
• Strasbourg - Paris	TGV	68,22 €	25 €	107 €	43,85 €	16 €	107 €
• Toulon - Paris	TGV	74,36 €	25 €	121 €	54,79 €	19 €	86 €
• Toulouse - Paris	TGV (2)	72,77 €	22 €	121 €	37,69 €	19 €	65 €
• Toulouse - Paris	Intercités (3)	24,60 €	15 €	55 €	18,33 €	15 €	25 €
• Toulouse - Marseille	Intercités	27,48 €	20 €	53 €	20 €	(1)	(1)
• Tours - Paris	TGV	46,24 €	15 €	65 €	26,83 €	10 €	65 €
• Tours - Paris	TER	35,50 €	30,50 €	36 €	21,88 €	19 €	30,50 €

Trajets directs en seconde classe. Moyenne des prix des trains proposés à cinq dates différentes le week-end, et cinq dates en semaine. Relevés les 8 et 9 janvier 2020.

(1) Tarif identique pour les trains étudiés sur ce trajet. (2) Via Bordeaux. (3) Via Limoges.



APPROVOISEZ LES TARIFS DE VOTRE LIGNE

Les habitués du train le savent : sur une même ligne, les prix font le grand écart. En seconde classe, certains trajets peuvent dépasser les 100 € (entre Paris et l'Aquitaine ou le Sud-Est), tout en affichant des prix d'appel six à sept fois moins élevés pour un Ouigo partant depuis le centre de Paris (16 € ou 19 €), et même dix fois moins depuis une gare excentrée (10 €).

Yo-yo du Nord au Sud

Pour les 30 trajets que nous avons étudiés, nous publions les prix moyens, minimum et maximum (voir ci-contre). Utilisez-les pour évaluer si le tarif qui vous est proposé est une bonne affaire.

Les lignes où les tarifs font le plus le yo-yo (celles où l'écart-type rapporté au prix moyen est le plus grand), sont Bordeaux-Paris, Lille-Paris, Lyon-Marseille et Toulouse-Paris.

Une solution, la flexibilité !

Sur ces lignes plus encore que sur les autres, il est crucial d'anticiper ses réservations ou d'essayer, autant que possible, d'être flexible sur son jour ou son heure de voyage. Sinon, vous le paieriez au prix fort !

À l'inverse, les différents prix sont plus resserrés autour du prix moyen sur Dijon-Paris, Lyon-Montpellier et Arras-Paris, et, bien sûr, sur les quelques lignes TER étudiées, où les tarifs sont d'une grande stabilité.

Comment nous avons procédé

NOTRE ÉTUDE DE TARIFS

- Nous avons relevé les tarifs proposés par le site Oui.sncf pour 30 trajets entre des grandes villes, dans les deux sens de circulation, et à dix dates différentes : cinq départs en week-end et cinq voyages en semaine. Les dates choisies correspondent à des voyages entre deux semaines et quatre mois après le jour du relevé*. Celui-ci a été effectué de façon automatisée par Yann Guégan, datajournaliste, les 8 et 9 janvier.
- Les chiffres publiés dans ce dossier portent sur les tarifs de seconde classe pour un voyageur sans carte de réduction, pour des trajets directs (sans correspondance). Au total, l'étude porte sur le prix de 2 859 trains.

(*) Des vendredis à partir de 16 heures, des mardis à partir de 8 heures, et des mercredis à partir de 18 heures. Soit les 22, 24 et 28 janvier ; 5, 11 et 14 février ; 10 et 13 mars ; 10 avril ; 7 mai.



ÉVALUEZ BIEN LES CONTRAINTES DES OUIGO

Les Ouigo sont tentants, s'ils existent sur votre trajet. Mais leur prix avantageux n'est pas sans contrepartie. Par rapport aux TGV classiques (progressivement renommés « Inoui »), ils sont un peu moins confortables, avec des sièges plus rapprochés. Ils présentent quelques autres contraintes (voir le tableau ci-contre) : règles plus drastiques sur les bagages, indemnisation moins élevée en cas de retard...

Perte de souplesse

Si vous devez changer votre billet, ce sera possible uniquement pour un autre Ouigo. Or, il en circule très peu. Et le billet n'est pas remboursable... L'autre conséquence de ce dédoublement des trains à grande vitesse est donc une perte de souplesse de l'usage du train pour les voyageurs.

Les deux types de trains à grande vitesse comparés

	TGV Ouigo	TGV Inoui
• Achat des billets	En ligne uniquement	Tous canaux de vente
• Billet échangeable	Oui. Frais de 10 €.	Oui. Frais de 5 € à partir de 30 jours avant le départ (15 € la veille et le jour du départ) ⁽¹⁾
• Billet remboursable	Non	À partir de 30 min de retard
• Indemnisation en cas de retard	À partir de 1 heure de retard	À partir de 30 min de retard
• Bagages (nombre accepté) ⁽²⁾	1 bagage cabine + 1 sac à main ⁽³⁾	Pas de nombre défini
• Bagages (taille maxi)	55 x 35 x 25 cm (bagage cabine), 36 x 27 x 15 cm (sac à main)	Pas de taille précisée
• Option prise électrique	2 € sur réservation	Gratuit, s'il y a une prise...
• Wi-Fi à bord	Non	Dans certains TGV
• Voiture bar	Non	Oui

(1) Sauf billets spécifiques : tarifs promotionnels (non modifiables), tarifs Business Première ou Carte Liberté (modifiables sans frais).

(2) En supplément de tarif, peuvent être transportés dans une housse : une paire de skis, un surf, un instrument de musique ou un vélo.

(3) 5 € par bagage supplémentaire enregistré au moment de l'achat en ligne, 20 € en gare avant le départ.



JONGLEZ AVEC LES CARTES DE RÉDUCTION

La SNCF a modifié ses cartes de réduction en 2019. Elles s'appellent

désormais « Avantage », coûtent chacune 49 € et s'appliquent à quatre catégories de voyageurs : les jeunes de 12 à 27 ans, les seniors (60 ans et plus), les familles, les adultes partant en week-end (une nuit doit être passée à destination, celle du vendredi, du samedi ou du dimanche).

La réduction garantie par la SNCF est de 30 %. Elle s'applique aux TGV Inoui et aux Intercités, mais jamais aux Ouigo, et uniquement à certains trains express régionaux (TER). Or, ces deux derniers types de trains sont de plus en plus nombreux.

La carte Avantage refusée

Pour les TER, les treize régions qui ont autorité sur la politique commerciale de leur territoire peuvent refuser la carte Avantage, comme c'est le cas en Île-de-France et, dans une moindre mesure, en Occitanie, en Bourgogne-Franche-Comté et en Nouvelle-Aquitaine (voir tableau ci-dessus).

TER : région par région, les cartes acceptées

Régions	Pour les jeunes	Pour les adultes (week-end)	Pour les familles	Pour les seniors
• Auvergne-Rhône-Alpes	●	●	●	●
• Bourgogne-Franche-Comté	▲	●	●	●
• Bretagne	●	●	●	●
• Centre-Val de Loire	●	●	●	●
• Grand Est	●	●	●	●
• Hauts-de-France	●	●	●	●
• Île-de-France	●	●	●	●
• Normandie	●	●	●	●
• Nouvelle-Aquitaine	●	●	●	●
• Occitanie	●	●	●	●
• Pays de la Loire	●	●	●	●
• Provence-Alpes-Côte d'Azur	●	●	●	●

● Carte Avantage (carte de réduction nationale de la SNCF) acceptée.

■ Carte de réduction spécifique à la région.

▲ Tarif réduit disponible sans carte de réduction.

(1) Vente en guichet dans les gares uniquement. (2) Valable sous condition : en correspondance Rémi/Rémi Express + TGV/IC ; 25 % en période blanche et 50 % en période bleue.

Là où ça se complique, c'est que certaines régions peuvent proposer des tarifs encore plus intéressants, avec des cartes de réduction spécifiques (Uzuel en Bretagne, Tempo en Normandie, etc). Ces dernières peuvent vite être rentables si vous

voyagez régulièrement dans cette zone. D'où l'intérêt, désormais, de prendre l'habitude de simuler vos trajets sur le site des TER de votre région. Réserver un billet au tarif le moins cher demande une vraie enquête sur Internet...



FAITES LA CHASSE AUX PROMOS

Un peu comme un vendeur de fruits à la fin du marché, la SNCF brade parfois ses invendus. Lors de nos relevés, des billets étaient proposés sous l'appellation « tarif éco » pour des Paris-Brest et Paris-Toulouse, y compris pour des départs le vendredi en fin d'après-midi, jusqu'à un mois plus tard.

Jusqu'à la dernière minute

Il s'agit des promotions ponctuelles sur des trajets peu demandés. Mais elles ont l'avantage d'être dispo-

nibles jusqu'à la dernière minute. Ces tarifs réduits sont en vente uniquement en ligne. Attention, ces billets sont non modifiables, contrairement aux billets Prem's, désormais échangeables et remboursables.

Pour les lignes relevant des TER, pensez aussi à vérifier le site dédié aux trains de la région en question. Des promotions spécifiques, pas forcément disponibles sur le site oui.sncf, peuvent y figurer. •

BENJAMIN DOURIEZ,
AVEC FLORENT POMMIER

BON À SAVOIR

La carte Liberté suscite la grogne. Elle a remplacé les abonnements Fréquence depuis mai dernier pour les voyageurs réguliers. Mais le changement s'est accompagné de fortes hausses du prix des billets dédiés aux porteurs de la carte : depuis Paris, +10 % pour aller à Marseille en seconde classe, selon nos constats, +12,5 % vers Metz, +14 % vers Bordeaux et +17,8 % vers Nantes. Le détail des hausses sur 60m.fr/SNCF-liberte

Concurrence

Les lignes concernées

Depuis décembre 2019, l'État et les régions peuvent confier certains tronçons intérieurs à des rivaux de la SNCF. Deux lignes Intercités vont ouvrir la voie, en attendant les TER. Mais il faudra encore patienter avant que le changement soit visible par les voyageurs.

En 1938, la Société nationale des chemins de fer français naissait du regroupement de plusieurs entreprises publiques et privées. La SNCF gagnait alors le monopole sur les liaisons intérieures en France. Elle l'a perdu en décembre 2019. La loi permet désormais aux autorités organisatrices de transports – l'État pour les lignes Intercités restantes, et les régions pour les trains express régionaux (TER) – de lancer des appels d'offres pour confier éventuellement certains tronçons à d'autres entreprises. Une nouvelle ère s'ouvre...

D'ICI À 2022 ENTRE NANTES ET LYON

Fin janvier, l'État a lancé la procédure pour les lignes Nantes-Lyon et Nantes-Bordeaux – deux tronçons Intercités délaissés par les voyageurs en raison de la dégradation du service, mais aussi du développement du TGV. La société Transdev, filiale de la Caisse des dépôts (française) et de l'Allemand Rethmann, se dit intéressée. Le nouvel exploitant devrait prendre les rênes début 2022.

Transdev vise surtout les marchés des TER. Les régions Grand-Est et Sud (ex-PACA) jouent les locomotives : la première veut ouvrir les lignes Nancy-Vittel-Contrexéville, Épinal-Saint Dié-des-Vosges-Strasbourg et Sélestat-Molsheim-Strasbourg, et la seconde les lignes Marseille-Toulon-



Trois lignes de TER de la région Grand-Est, pourraient bientôt échapper à la SNCF.

Nice et Nice-Tende. Là, la circulation de trains concurrents à la SNCF n'est pas programmée avant 2023, le temps de choisir l'entreprise et de préparer la transition sur les plans technique, commercial et social.

LE MONOPOLE FAIT DE LA RÉSISTANCE

De leur côté, les régions Hauts-de-France, Pays de la Loire et Nouvelle-Aquitaine réfléchissent encore à la mise en concurrence sur certains tronçons. À partir de 2023, l'État et toutes les régions devront systématiquement passer par des appels d'offres pour les lignes encore subventionnées. Mais là aussi, si des concurrents de la SNCF sont désignés, la transition sera longue. Et l'ancien monopole n'a pas dit son

Les européens sont déjà là

Entre Paris et Strasbourg, il est déjà possible de choisir un concurrent de la SNCF : l'allemand Deutsche Bahn dont les trains rapides ICE continuent ensuite outre-Rhin. De même pour aller à Montpellier depuis Paris ou Lyon, les TGV vers Barcelone de l'Espagnol Renfe sont une possibilité. Enfin, depuis peu, les trains Thello de l'Italien Trenitalia circulent sur Marseille-Milan et Paris-Milan-Venise.

dernier mot. Avec une politique commerciale agressive calquée sur l'aérien et la fin du statut de cheminot pour les nouveaux embauchés en 2020, la SNCF s'adapte coûte que coûte, quitte à perdre un peu le sens du service public. • F.P.

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT

par PATRICIA CHAIROPOULOS, CLARA DELPAS, ADELAÏDE ROBERT

+24 %

C'est la hausse de la vente des pesticides agricoles en France en 2018, par rapport à 2017. Le plan Ecophyto 2+, censé réduire leur usage de moitié d'ici 2025, semble bien mal engagé !

Obligation de lutte anti-gaspi

Depuis le 1^{er} janvier, dans le cadre de la loi Alimentation, l'industrie alimentaire et la restauration collective privée sont obligées, après les établissements publics, de lutter contre le gaspillage alimentaire. Et les plus gros opérateurs devront passer des conventions avec une ou plusieurs associations d'aide alimentaire pour organiser le don de denrées alimentaires. ●



Les médicaments non génériques moins remboursés

Depuis le 1^{er} janvier, les médicaments sont remboursés sur la base du prix de leur générique. Vous avez la possibilité de refuser de prendre un générique, mais c'est généralement plus cher, et vous devrez avancer les frais.

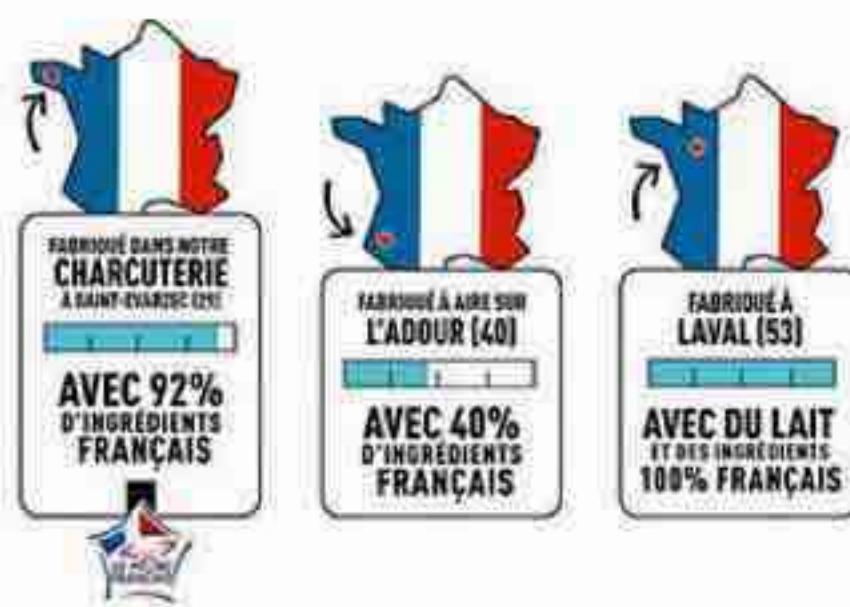
L'État n'impose pas le recours aux médicaments génériques... mais il pénalise celui aux médicaments de marque (princeps) dont le prix est généralement plus élevé.

➤ **Pas de tiers payant pour le princeps**
Désormais, si vous préférez prendre la forme princeps, plus chère, vous devrez avancer les frais (pas de tiers payant) et vous serez remboursé(e) sur la base du prix de son générique le plus cher. Par exemple, un patient auquel on prescrit un anticholestérol, la rosuvastatine, pourra prendre le princeps (Crestor) à 8,16 €.

Il sera remboursé à 65 % sur la base du prix du générique (5,44 €). Le reste à charge sera de 4,62 €, et de 2,72 € s'il possède une complémentaire santé. La base restera celle du princeps uniquement en cas de mention « *non substituable* » sur l'ordonnance, désormais limitée à trois cas : si vous êtes déjà traité par l'un des treize médicaments considérés comme à marge thérapeutique étroite ; si vous êtes allergique à un excipient à effet notable présent dans les formes génériques et non dans le princeps ; ou, pour un enfant de moins de 6 ans, si la présentation du princeps lui est plus adaptée. ● A.R.



Un logo pour manger 100 % français... ou pas



Dans la série des nouveaux logos alimentaires, Intermarché a lancé son "Franco-Score". Sous la forme d'une jauge graduée en pourcentages, il indique la proportion d'ingrédients français (sur la totalité des ingrédients mis en œuvre, excepté l'eau) dans ses produits maison (produits laitiers Pâturages et charcuteries

Monique Ranou). Ainsi apprend-on que le fromage blanc 3,2 de % matières grasses est « 100 % d'ingrédients français », tandis que la gamme de charcuterie bio approche les 0 %, « faute d'approvisionnement en porcs bio sur le marché français ». Cet étiquetage est, à ce jour, visible sur les seuls produits vendus sur le drive et le sera en magasin à partir de mi-2020. Au-delà de la démarche marketing, reconnaissons à l'enseigne une démarche de transparence vis-à-vis des consommateurs, que l'origine soit valorisante ou pas. •

Attention en cas de chimio

Une nouvelle étude américaine confirme que certains compléments alimentaires - à base d'antioxydants, de fer, de vitamine B12 - sont susceptibles d'altérer l'efficacité de la chimiothérapie et augmenter le risque de récidive. Parue dans le *Journal of Clinical Oncology*, cette étude était menée chez des femmes atteintes d'un cancer du sein. En revanche, elle n'a pas montré d'effets délétères des multivitamines. •



Une arnaque... culottée

Le concept de culottes menstruelles a de quoi séduire les écolos en herbe. Bon nombre d'utilisatrices sont ainsi ciblées sur Facebook ou Instagram par des publicités pour ces culottes présentées comme révolutionnaires, sans toxiques, *Made in France*. Elles auraient tout pour plaire. Mais attention, plusieurs lectrices ayant commandé sur différents sites de vente en ligne (Sensinove, Annasmile, Lapetitelisa, Ecogreen) témoignent de leur mésaventure : culottes importées de Chine, différentes du modèle en photo, peu absorbantes, pas à la taille commandée ou jamais reçues. La prudence paraît de mise. D'autant que le prix n'est pas modeste : 40 € le lot de 3 ! •

Question santé ?



La réponse de l'expert
Pr. Martine Bagot
Chef du service
dermatologie à l'Hôpital
Saint-Louis, Paris

Peut-on se passer de crème hydratante pour le visage ?

OUI. Si vous avez la peau normale, voire grasse, et que vous ne ressentez pas le besoin de mettre de crème. La majorité des hommes, d'ailleurs, ne s'en mettent jamais. Chez les nouveau-nés dont la peau fabrique beaucoup de sébum, jusqu'à l'âge de 3 mois, c'est même tout à fait inutile ! En revanche, il n'y a aucune raison de s'en priver si l'on trouve cela plus confortable. Ce qui est souvent le cas avec une peau atopique, chez les femmes ayant passé la ménopause ou encore lorsque l'on est exposé au froid ou au vent de l'hiver. Toutefois, la crème n'a en réalité d'hydratant que le nom. En fait, elle agit en améliorant la barrière lipidique qui, à la surface cutanée, empêche l'eau de s'évaporer. Et, à l'instar d'un vieux cuir qui craquelle moins quand on le cire, elle améliore l'élasticité de la peau, atténuant ainsi les signes de son vieillissement. •



Le benzyl salicylate

Qu'est-ce que c'est ?

Le benzyl salicylate ou salicylate de benzyle est une molécule utilisée dans de nombreux produits cosmétiques (parfum, shampooing, déodorant) et ménagers pour les parfumer et pour les protéger des rayons ultraviolets.

Pourquoi est-il critiqué ?

C'est un allergène à étiquetage obligatoire mais dont le pouvoir sensibilisant reste faible. Il est très irritant pour les yeux et nocif pour les organismes aquatiques. Il fait partie des quatorze substances suspectées d'avoir un

effet perturbateur endocrinien

soumises pour évaluation à l'Agence européenne des produits chimiques avec « une priorité élevée » en 2020.

Qui le bannit ? De nombreuses applications le classent comme ingrédient

problématique, mais il n'est pas banni de la cosmétique biologique.

Cosmébio le prend comme exemple d'erreur faite par ces applications, estimant qu'il n'existe, pour l'heure, pas de preuve tangible de ses effets perturbateurs endocriniens. •



C'EST NOUVEAU

Un test pour connaître son microbiote intestinal

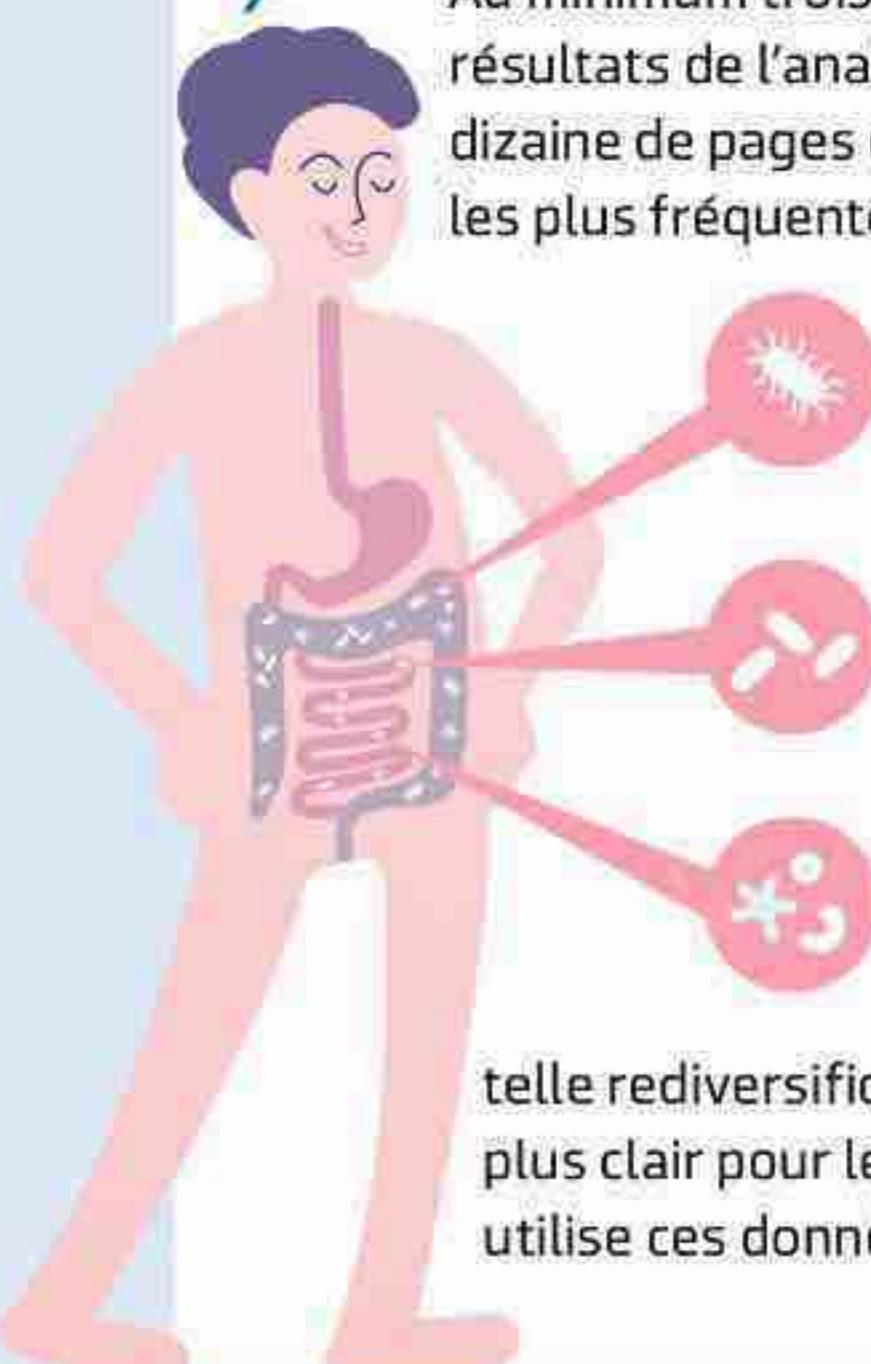
Sans prétendre dépister de maladie, le test nommé - non sans humour - « 1test1 », propose de diagnostiquer la perte de diversité de la flore intestinale.

➤ C'est quoi ?

Le test consiste à estimer la proportion de diverses bactéries présentes dans les selles. La start-up française Luxia scientific le vend en ligne 288 € : cette somme couvre le kit de prélèvement de selles, l'analyse et, si vous n'êtes pas suivi(e) par un professionnel, une consultation téléphonique d'un quart d'heure pour une première interprétation des résultats... par un diététicien-nutritionniste ou un naturopathe.

➤ Comment ça marche ?

Au minimum trois semaines après l'envoi de votre échantillon, les résultats de l'analyse sont accessibles sur Internet. Un dossier d'une dizaine de pages détaille la répartition des neuf populations bactériennes les plus fréquentes, comparée aux résultats obtenus par le laboratoire auprès d'une population moyenne saine de référence.



➤ Quelle utilité ?

Sans l'accompagnement d'un spécialiste de la nutrition, et encore, on ne peut qu'émettre des doutes quant à son intérêt. La technologie (séquençage génétique) a beau être largement validée, les caractéristiques d'un microbiote « normal » ne sont toujours pas établies, quoi qu'en dise le laboratoire. Et pour l'instant, les moyens de rediversifier son microbiote ne sont pas connus, ni les effets d'une telle rediversification, ce qui limite l'exploitation du test. Son intérêt est plus clair pour le fabricant qui, grâce à la signature d'un consentement, utilise ces données pour faire avancer ses recherches sur le microbiote.●

L'État dit non aux zones blanches

Un avis de l'Agence de l'environnement (Anses) concluait qu'aucune donnée ne permettait d'objectiver l'efficacité de zones blanches, par exemple de chambres d'hôpital blanchies, pour protéger les personnes électrohypersensibles. L'État a donc annoncé qu'il ne soutiendrait pas leur création.●

Les "sages" jugent le plan obésité

La Cour des comptes s'est penchée sur la politique de lutte contre l'obésité, qui touche un Français sur six. Estimant qu'elle est « volontariste mais mal coordonnée », les « sages » proposent une série de mesures telles que fixer des taux maximums de sel, de sucre et de gras dans les aliments industriels, interdire les publicités pour les aliments trop gras et trop sucrés à destination des enfants, ou encore généraliser le Nutri-Score.●



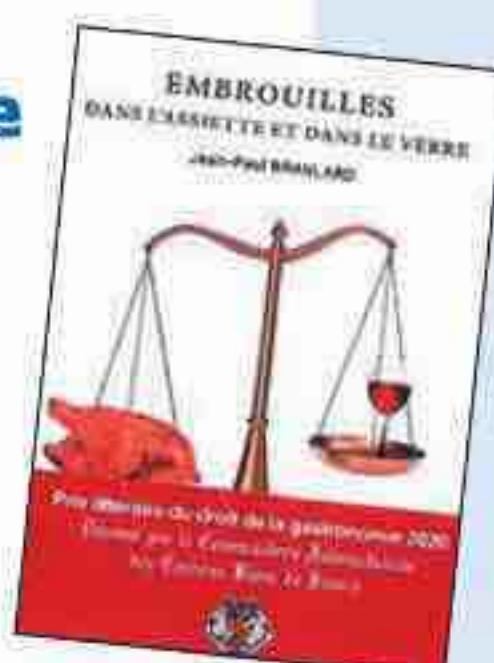
Le kratom, classé stupéfiant

Le kratom, une plante d'Asie du Sud-Est, et les opiacés contenus dans ses feuilles, sont désormais illégaux, car inscrits sur la liste des psychotropes. Leur consommation en hausse préoccupait les réseaux d'addictovigilance. Ils sont responsables d'états de dépendance, d'anorexie et s'avèrent également toxiques pour le foie.●

LU POUR VOUS

Quand le droit se met à la table

Mangeurs innocents, savez-vous à quel point nos aliments sont soumis à des exceptions et contradictions juridiques ? Expert en droit et en gastronomie, l'auteur mène son lecteur selon un classement alphabétique de diverses curiosités culinaires : arôme, boulanger, chocolat, etc. Parmi les « entourloupes » autorisées, on découvre, par exemple, le droit d'appeler un plat « coq au vin » sans coq ni vin ou de suivre une recette différente entre la « véritable merguez » et la « merguez véritable ». Toujours avec humour, Jean-Paul Branlard pointe aussi les abus de langage réglementaires. C'est aussi instructif qu'amusant, même si l'on perd parfois un peu le fil des démonstrations juridiques.●



>>>

Frais ou surgelés Bilan mitigé pour les steaks hachés

CENTRE D'ESSAIS
29 produits
testés



ISTOCK

Prisé des petits et grands, le steak haché doit être impeccable tant sur le plan sanitaire que qualitatif. Nous en avons analysé une trentaine à 5 % et 15 % de matières grasses.

Qui dit « steak haché », frais ou surgelé, dit obligatoirement « 100 % pur bœuf ». À ne pas confondre avec une préparation à base de steak haché, dans laquelle sont autorisés d'autres ingrédients tels que des protéines végétales, des additifs, etc. Ses atouts sont nombreux : rapide à préparer, facile à manger, accessible à tous les âges. Sans compter avec son prix attractif qui met la viande de bœuf à la portée de presque toutes les bourses.

Le steak haché résiste à la tendance anti-viande actuelle.

UN PRODUIT QUI MONTE EN GAMME

Et malgré le désamour actuel vis-à-vis des produits carnés, le steak haché demeure relativement épargné. Les quantités achetées par les ménages ont toutefois baissé de 2,6 % en 2018. En moyenne, on en

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Les mesures des paramètres physico-chimiques ont été faites sur la matière grasse libre, le sel, le collagène et les protéines. Le calcul du ratio collagène/protéines a permis d'évaluer la qualité de la viande.

- Des analyses microbiologiques ont été conduites sur les

29 steaks ; après dilution à différentes concentrations puis mise en culture, les unités formant colonies (UFC) ont été dénombrées selon des techniques adaptées aux micro-organismes recherchés (souches pathogènes et flore totale aérobie). Pour les steaks frais, les analyses ont été

Les résultats de notre essai

Steaks hachés 15% matières grasses

- Très bon 20 à 17
- Bon 16,5 à 13
- Acceptable 12,5 à 10
- Insuffisant 9,5 à 7
- Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

- Signe de qualité
- Frais/surgelé
- Prix indicatif d'un steak haché
- Taille d'un steak haché (g)

Composition (50%)

- Protéines
- Ratio collagène/protéines
- Matières grasses

Microbiologie (30%)

Histologie (20%)

NOTE GLOBALE (100 %)



Casino
Steaks hachés



Ensemble
(Biocoop)
Steaks hachés
surgelés façon
bouchère



Al Jayid
(Intermarché)
Steaks hachés
Halal

*Un steak haché dont les critères histologiques sont non conformes au cahier des charges du Code des usages ne peut être qu'au

achète huit fois par an, à raison de 500 grammes par achat.

En réaction, les producteurs et distributeurs proposent une montée en gamme des steaks hachés et une multitude de labels. « Aujourd'hui, le steak haché peut être issu des parties nobles de la carcasse, dont les ventes en pièces sont en baisse, explique-t-on à Culture viande. À cela s'ajoutent les

dizaines de types de hachage, la mise en avant des races telles que la charolaise ou la limousine, des AOP, du Label rouge, etc. »

Cela étant, la majorité des steaks hachés permettent encore de valoriser les morceaux difficilement vendables à la découpe, à l'instar des parties avant de l'animal réputées peu tendres (poitrine, plat de côte, basses côtes, collier, macreuse...). Standard ou de qualité supérieure, on attend de ce produit largement consommé qu'il soit bon à tous points de vue : hygiène, nutritionnel, qualité de la



									
L'Étal du Boucher (Lidl) Steaks hachés	-	Auchan Steaks hachés façon bouchère	Leader Price Steaks hachés	Carrefour Le Classique Steaks hachés façon bouchère	Picard Steaks hachés	Férial (Marque Repère E.Leclerc) Steaks hachés	Ensemble (Biocoop) Steaks hachés bœuf	Naturalia Steaks hachés façon bouchère	Jean Rozé (Intermarché) Steaks hachés façon bouchère
Surgelé	Frais	Surgelé	Surgelé	Surgelé	Frais	Frais	Bio	Bio	Bio
0,60 €	1,60 €	0,60 €	1€	0,70 €	1,60 €	3 €	2,60 €	1,70 €	
100 g	125 g	100 g	125 g	100 g	125 g	125 g	100 g	125 g	125 g
+/-	+	+	+	-	-	-	+	+	-
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
-	+	-	-	-	-	-	++	-	-
+	+++	+++	+++	++	++	-	+	+++	+
+++	++	++	+++	++	++	-	+	+	+
++	++	++	++	++	++	+	+	+	-
14/20	14/20	13,5/20	13,5/20	13/20	12/20	12/20	12/20	11,5/20	9,5*/20

maximum insuffisant

viande. Pour le vérifier, nous avons passé vingt-neuf références, à 5 % et 15 % de matières grasses, à la moulinette de nos analyses.

UNE QUALITÉ DÉCEVANTE POUR LES STEAKS 15 %

Pour nombre de consommateurs, la viande constitue une source importante de protéines. Est-ce bien le cas avec les steaks hachés ?

➤ Avec des teneurs en protéines supérieures à 18 g/100 g de viande, tous

Une bonne source de protéines, dans les deux versions.

les steaks de notre essai sont satisfaisants. Les versions 5 % de matières grasses s'avèrent toutefois plus intéressantes : ainsi, les premières places sont occupées par les références Touparge et Monfort Viande (plus de 22 g de protéines/100 g de viande) suivies du steak U surgelé (21,5 g/100 g).

➤ **Concernant le collagène**, une protéine du tissu conjonctif enveloppant

ne
de
es,
s deux
s.

le muscle, les résultats vont du simple au double, voire davantage, au sein de chaque famille (1,6 % à 3,2 % pour les 15 % ; 0,7 % à 2,4 % pour les 5 %). Or, une forte teneur en collagène signe une viande de moindre qualité, "polluée" par la présence de tendons, tissu nerveux ou membranes fibreuses.

➤ **Le calcul du ratio collagène/protéines** est l'un des indicateurs clés de la qualité d'une viande. Comme indiqué sur les emballages, le seuil maximum est de 15 % pour les steaks

BON À SAVOIR

Afin d'éviter toute contamination bactérienne, le steak haché doit être cuit à cœur, surtout s'il est consommé par une population fragile (femmes enceintes, enfants jusqu'à 15 ans, personnes âgées ou immunodéprimées). L'intérieur du steak doit être brun-gris. Idéalement, les steaks surgelés doivent être cuits sans décongélation préalable.

15 % (les deux valeurs n'ont pas de corrélation) et de 12 % pour les steaks 5 %. Plus faible sera ce ratio, meilleure sera la qualité.

Les steaks hachés 5 % s'en sortent plutôt bien ; en revanche, la moitié des références 15 % sont un peu décevantes sur ce critère, même si elles restent dans les clous réglementaires (ratio inférieur à 15 %).

Pour qui choisit des steaks à 15 % de matières grasses, c'est *a priori* un gage de viande persillée et moelleuse à la cuisson. Nous avons donc privilégié les teneurs correspondant peu ou



Les résultats de notre essai

Steaks hachés 5% matières grasses

- +++ Très bon 20 à 17
- ++ Bon 16,5 à 13
- + Acceptable 12,5 à 10
- Insuffisant 9,5 à 7
- /- Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

- Signe de qualité
- Frais/surgelé
- Prix indicatif d'un steak haché
- Taille d'un steak haché (g)
- Composition (50%)
- Protéines
- Ratio collagène/protéines
- Matières grasses
- Microbiologie (30 %)
- Histologie (20 %)

NOTE GLOBALE (100 %)

	Auchan Steaks hachés	C'est qui le patron ? Steaks hachés	Monfort Steaks hachés façon bouchère	Jean Rozé (Intermarché) Pur bœuf	Charal Le pur bœuf	Le Bio Par Picard Biftecks hachés	Toupargel Steaks hachés
• Signe de qualité	-	-	Bio	-	-	Bio	-
• Frais/surgelé	Surgelé	Surgelé	Surgelé	Surgelé	Surgelé	Surgelé	Surgelé
• Prix indicatif d'un steak haché	0,70 €	1,60 €	2,50 €	1 €	1,50 €	2 €	1,60 €
• Taille d'un steak haché (g)	100 g	100 g	100 g	100 g	100 g	100 g	100 g
• Composition (50%)	++	++	++	++	++	++	++
• Protéines	++	+	++	+	++	++	++
• Ratio collagène/protéines	+++	++	++	++	++	+++	++
• Matières grasses	+++	+++	+++	+++	+++	+	++
• Microbiologie (30 %)	+++	+++	+++	+++	+++	++	+++
• Histologie (20 %)	++	+++	+++	+++	++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	16,5/20	16/20	16/20	16/20	16/20	16/20	15,5/20

prou à celle indiquée sur l'emballage : les steaks moins gras que la teneur annoncée (entre 8 % et 12 %) et plus encore ceux dépassant les 15 % ont été pénalisés.

Rappelons toutefois que les graisses animales apportent des calories supplémentaires et, surtout, n'ont pas très bonne réputation pour la santé cardiovasculaire.

STEAKS À 15 % : DE GRANDS ÉCARTS DE GRAISSE

➤ **Seule la moitié de cette famille est dans les clous.** La référence Bio-coop, en frais, tient le record du steak le plus "maigre" (8,7 %) ; à l'inverse, le Ferial écope d'un "insuffisant" à cause de son excès de graisse (16,8 %). Ces écarts tiennent probablement à la variation de la matière première, à savoir la quantité de graisse stockée dans le muscle de l'animal selon son alimentation, son âge, le morceau choisi, etc.

➤ **Mêmes types d'écart pour les versions 5 %,** entre la valeur

annoncée et la réalité. Si cinq steaks dépassent – légèrement – le seuil des 5 %, la majorité est en-deçà. Parfois trop, à l'instar de la référence bio de Picard et ses 1,9 % de matières grasses. Question prix, il faut savoir que la viande dégraissée coûte deux à trois fois plus cher.

➤ **Aucun ajout de sel n'a été repéré sur l'ensemble de nos références.**

Et c'est tant mieux, ce procédé étant interdit pour ce produit comme pour tous les aliments bruts.

➤ **Des steaks hachés font régulièrement l'objet d'un rappel** à cause de la présence de germes pathogènes, salmonelle et Escherichia coli (E.coli) en tête. Naturellement présentes dans l'intestin des bovins, elles risquent, lors de l'abattage,

Marque	Type	Prix (100 g)	Score	Notes
Casino - Steaks hachés surgelés	Steaks hachés surgelés	1 €	15/20	Impeccable en microbiologie, taux réel de matières grasses de 13,2 %.
C'est qui le patron ? Steaks hachés surgelés	Steaks hachés surgelés	1,60 €	16/20	Sous cette marque qui garantit une matière première de qualité, on trouve un steak satisfaisant à tous points de vue.

										
U Steaks hachés										
Surgelé	Frais	Frais	Frais	Frais	Frais	Frais	Frais	Frais	Frais	Bio
1,10 €	1,50 €	2 €	1,40 €	1,60 €	1,90 €	1,80 €	2,90 €	2 €	1,70 €	
100 g	125 g	130 g	125 g	125 g	125 g	125 g	125 g	125 g	100 g	
(++)	(+)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(+)	(+)	(+)	(+)
(++)	(+)	(+)	(+)	(+)	(+)	(+)	(++)	(++)	(++)	(++)
(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(+)	(+)	(+)	(+)
(++)	(+)	(+)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(+)
(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(+)	(+)	(+)	(+)
(++)	(+)	(+)	(+)	(+)	(+)	(+)	(-)	(-)	(-)	(-)
(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(+)	(+)	(++)	(++)	(++)	(++)
15,5/20	14,5/20	14/20	14/20	14/20	13,5/20	13,5/20	13/20	12,5/20	11,5/20	

de migrer accidentellement dans la viande. Et le hachage favorisant leur dissémination, elles peuvent se retrouver à l'intérieur de la viande. D'où l'importance de cuire les steaks à cœur.

➤ **Rien à redire :** nos vingt-neuf steaks hachés sont indemnes de germes pathogènes.

➤ **Côté fraîcheur,** les steaks hachés

À retenir

- Le taux de matières grasses indiqué sur les étiquettes est une valeur maximale : ainsi, plus de la moitié des steaks de notre essai s'avèrent moins gras que la valeur affichée.
- Les versions surgelées sont bien plus satisfaisantes d'un point de vue microbiologique que les steaks frais : ces derniers laissent à désirer sur la fraîcheur.
- La qualité de la viande est variable, surtout pour les steaks 15 %. Mais seule une référence est apparue non conforme au code des usages.

frais laissent à désirer. D'après nos mesures de la flore totale aérobie, bon indicateur de la qualité microbiologique, plusieurs produits dépassent la limite recommandée. Dans la famille des 15 %, la référence Ensemble-Biocoop en frais sort des clous. Mais les résultats sont pires pour les steaks 5 % : la moitié d'entre eux dépassent la limite recommandée par la Fédération du commerce et de la distribution (FCD), et tout particulièrement les produits frais Bio Village, Carrefour bio et Bigard. Les surgelés sont quant à eux irréprochables, ou presque. Encore faut-il respecter la chaîne du froid.

OS, CARTILAGE, TISSUS LYMPHOÏDES...

L'analyse sous microscope des coupes de viande permet d'identifier les composants indésirables comme les fragments d'os et de cartilage, le tissu lymphoïde et la moelle osseuse.

➤ **Bonne nouvelle :** la quasi-totalité des références respectent les critères

RETROUVEZ CE DOSSIER
LE 3 MARS 2020 DANS

LA QUOTIDIENNE



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

france•5

indiqués par le code des usages de la viande hachée. Si quelques produits montrent des fragments d'os ou de cartilages, seul le steak Jean Rozé 15 % s'avère non conforme : il présente plusieurs images de tissus lymphoïdes et de fragments d'os. Sans danger pour la santé du consommateur, cette présence reflète surtout une mauvaise découpe du muscle. •

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieur : ANTOINE HAENTJENS



L'innovation au service des consommateurs

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



NOS ÉQUIPES

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

NOS MISSIONS

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

NOS MÉDIAS



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



L'émission TV
de tous les
consommateurs



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

Ustensiles de cuisine Alerte sur la vaisselle en bambou

Enquête

Souvent présenté comme un matériau naturel et inoffensif, le bambou et ses dérivés peuvent libérer des substances toxiques dans les aliments. D'où les nombreux rappels de récipients en bambou...

Les contenants en plastique n'ayant plus bonne presse, il est tentant d'opter pour leurs versions « naturelles », notamment celles à base de bambou. Or, ces derniers mois, plus d'une dizaine de rappels ont concerné des articles de puériculture (sets d'assiettes et verres...) ou de la vaisselle de pique-nique en bambou (bento...). À l'origine de ces rappels, la Répression des fraudes pointe, dans la quasi-totalité des cas, une « migration de composants dans les aliments » et un « risque chimique ». Mauvaise surprise...

FIBRES, MÉLAMINE ET FORMALDÉHYDE

En réalité, beaucoup d'articles vendus comme étant en bambou ne contiennent que des fibres ou de la poudre de ce matériau, mélangées à une résine de mélamine-

formaldéhyde – appelée simplement « mélamine » dans le langage courant. Cette résine est normalement inoffensive. Mais en cas de piètre qualité, elle risque de relarguer ces composants. Or, au-delà des seuils autorisés de migration, la mélamine peut être toxique pour les reins tandis que le formaldéhyde est reconnu cancérogène.

AUCUN RÈGLEMENT SUR LA POUDRE DE BAMBOU

Depuis l'an passé, les pays de l'Union européenne, dont la France, ont accru leurs contrôles sur les produits en « plastique non conventionnel » tels que le bambou mélaminé. Avec des résultats plutôt inquiétants : « Pour un même objet, on observe des taux de migration très variables d'un lot à l'autre », explique Pascale Lambert, experte Contact alimentaire



au laboratoire de contrôle SGS. La raison ? « Une mauvaise maîtrise du processus de fabrication, reprend l'experte. Le mélange de poudre de bambou et de mélamine n'étant pas homogène, cette dernière reste en partie libre et s'«échappe» ainsi du matériau ». Or rien, ni dans le règlement européen de 2004 sur les matériaux et objets mis au contact des denrées alimentaires, ni dans les textes plus spécifiques sur certains matériaux comme les plastiques, n'encadre la poudre de bambou... Au nom du principe de précaution, ne faudrait-il pas interdire la vente de vaisselle en bambou ? Certains pays membres comme l'Autriche l'ont fait, la France pourrait s'en inspirer...»

PATRICIA CHAIROPOULOS

Retrouvez la liste des produits rappelés sur www.60m.fr/bambou

Attention à la chaleur

Pure ou mélangée à d'autres substances, la mélamine ne supporte pas bien la chaleur. Interdiction, donc, de faire chauffer la vaisselle en bambou mélaminé au micro-ondes. Même les mugs en bambou sont sur la sellette : une étude allemande vient de montrer

qu'avec des liquides à plus de 70 °C, les valeurs limites européennes de toxines étaient dépassées dans 35 % des cas. Qui plus est, la quantité de mélamine libérée augmente au fil des expositions à des liquides chauds ou légèrement acides comme les sodas.

Cinémas, concerts Protégeons les oreilles de nos enfants

Enquête

Festivals, concerts et cinémas accueillent de plus en plus souvent un public familial. L'audition des enfants y est-elle exposée à des risques particuliers ? Quels signes d'alerte guetter et quelles précautions prendre ?

Dur d'entendre que le son nous fait mal. Pourtant, d'après l'Organisation mondiale de la santé (OMS), 1,1 milliard de jeunes de moins de 35 ans risquent une déficience auditive par exposition au bruit dans un cadre récréatif. Écouter des sons amplifiés est devenu banal, même pour de très jeunes enfants, qui peuvent accéder à des activités de loisirs susceptibles de les exposer à des niveaux sonores élevés. Toutes ne font pas encourir les mêmes risques et la réglementation, en France, tient en partie compte de ces différences.

UNE FATIGUE AUDITIVE NON PERÇUE

Au cinéma, où le risque est considéré comme faible, elle n'impose pas de mettre à disposition des protections auditives, ni de ménager des pauses ou des espaces de repos sonores comme c'est le cas, par exemple, dans les lieux de concert. En revanche, les seuils d'intensité sonore à ne pas dépasser entre une salle de cinéma et un concert de rock sont les mêmes. Résultat, même s'ils sont respectés,

Le volume sonore est souvent jugé trop élevé, voire douloureux.

le volume est souvent jugé trop élevé et parfois même douloureux. « Les exploitants sont pris entre deux feux : les créateurs veulent diffuser à plein volume et le public trouve que c'est trop fort », admet Stéphane Landfried, de la Fédération nationale des cinémas français (FNCF). Y compris avec les films pour enfants ?

Pour en juger, notre centre d'essais comparatifs a mené une étude

en clients mystère avant et après la projection du film *Angry Birds 2*. Trente-quatre couples parent/enfant de 6 à 9 ans sont allés voir ce film dans des salles des quatre principales enseignes : Gaumont, Pathé, UGC et CGR. Huit adultes ont jugé le volume trop élevé et trois enfants ont dit avoir été gênés. L'un a précisé avoir ressenti une douleur, les autres décrivant une sensation d'oreilles cotonneuses. Aucun ne s'en est plaint sur le moment. Des parents ont remar-

La réglementation est-elle assez protectrice ?

- **Distinguer les enfants de moins de 6 ans révolus** est une nouveauté de la réglementation sur les sons amplifiés de 2017. Le système auditif n'est pourtant pas plus vulnérable à cet âge qu'à l'âge adulte mais l'exposition à des niveaux sonores élevés pendant la jeunesse conduit à une fragilité auditive plus précoce.
- **Des seuils plus exigeants s'appliquent : 94 dB(A) au lieu de 102 dB(A) sur**

15 minutes pour les plus âgés. Mais pas si exigeants : Christian Hugonet, responsable de la Semaine du son en France souligne qu'en Belgique, le seuil (tout public) est de 90 dB(A). Sans compter le flou définissant les activités « spécifiquement dédiées » à ce public.

- **Cette limite d'âge interroge :** pourquoi 6 ans révolus ? « C'est l'âge du CP : les enfants sont jugés capables d'exprimer si un son leur fait mal ou les fatigue, et de lire

les messages préventifs », explique Angélique Duchemin, d'Agi-Son, une association qui représente la majorité des professionnels du secteur musical.

- **Leur protection incombe donc aux parents** plutôt qu'à ceux qui diffusent le son. Dans un avis rendu en 2013 sur les niveaux sonores, le Haut conseil de la santé publique distinguait, lui aussi, deux cas : les moins de... 18 ans, et les autres.



Certains festivals de musique interdisent ou déconseillent l'accès aux enfants pour des raisons liées au volume sonore.

qué que leur enfant parlait plus fort à la sortie, sans qu'il se plainte d'une gêne. La proportion de personnes trouvant le volume trop élevé apparaît donc limitée. Pour autant, il est étonnant qu'après moins de deux heures de projection, des signes de fatigue auditive soient apparus sans être reliés à une plainte.

DES SÉANCES SPÉCIALES POUR JEUNES ENFANTS

Cela va à l'encontre de l'idée selon laquelle un enfant est capable d'identifier la gêne sonore et de s'y soustraire (voir encadré). Pour un enfant sensible au bruit, mieux vaut prendre quelques précautions.

Les bouchons d'oreille sont une piste mais ils sont malcommodes à placer et à ôter rapidement or, le plus souvent, seules certaines scènes du film sont bruyantes. Le casque anti-bruit semble plus adéquat mais l'enfant n'a pas toujours envie de se distinguer. Reste le choix de la salle. Tous les exploitants ont la main sur le volume. Des différences existent bien d'une salle à l'autre. « Officiellement, toutes

Entrez dans la salle après les pubs et les bandes annonces...

diffusent au même niveau(7)[...]. Mais en dehors des projections officielles comme au festival de Cannes, les films sont diffusés plus bas, entre 4,5 et 5,5 », explique Pierre-Édouard Baratange de la Commission supérieure technique de l'image et du son (CST). « Les exploitants l'adaptent souvent au public et au taux de remplissage de la salle qui varie selon les heures de la journée », explique Stéphane Landfried, de la FNCF.

Certains cinémas proposent aussi des séances spéciales jeunes enfants, dif-

fusées à plus faible volume et en lumière tamisée. Mais inutile de tester plusieurs places, du moins dans les salles récentes : elles sont conçues pour

que les sons soient perçus de manière identique, quel que soit l'emplacement. Si le volume vous paraît anormalement fort, vous pouvez aussi alerter le projectionniste qui viendra juger par lui-même. L'effet peut être limité à certaines scènes.

C'était le cas, par exemple, pour *Le Grand Bain* où le rendu de réverbération sonore dans la piscine a pu gêner ou, dans une moindre mesure, pour *Angry Birds 2*, lors des scènes d'ac-

BON À SAVOIR
Les dégâts du son sont liés à la fois à la durée d'écoute et à son intensité (mesurée en décibels). Même à volume modéré, un son peut endommager l'oreille s'il est écouté plusieurs heures d'affilée.

tion et des chansons. Abaisser le son n'est alors pas faisable car il rendrait d'autres scènes inaudibles. « Et l'exploitant se doit de respecter l'œuvre qu'il diffuse et ses partis pris artistiques », ajoute Stéphane Landfried.

25 SECONDES POUR HAPPER LE SPECTATEUR

Pensez à réserver votre place et à entrer dans la salle après les publicités et bandes annonces ! Notre enquête le confirme : le son y est perçu trop fort deux fois plus souvent qu'au cours des films. « Les annonceurs ont 25 secondes pour accrocher le spectateur, donc ils se mettent au taquet [de ce que la réglementation professionnelle leur concède]. C'est excessivement criard, mais il n'y a pas d'anomalie au sonomètre : ils sont dans les clous », ●●●

3 questions à

CHRISTIAN HUGONNET
Président fondateur
de la Semaine du son

**Qu'appellez-vous
un son compressé ?**

C.H. : Il s'agit d'un son dont la dynamique (et non la taille) a été compressée. La compression de la taille permet d'alléger le poids des fichiers, celle de la dynamique réduit l'écart qui existe entre les sons faibles et les sons forts. Elle place tous les sons au même niveau (souvent fort). L'ingénieur peut ainsi aligner le niveau d'une guitare sur celui de la batterie. Elle devient problématique quand elle est appliquée à la musique dans son entier.

**Quand sommes-nous exposés
à des sons compressés ?**

C.H. : Ils sont omniprésents. Cinéma, jeux vidéo, télévision, radio, smartphone... diffusent du son compressé. En général, les sons sont tassés et remontés pour se situer au-dessus du bruit de la ville. C'est ce qui vous permet d'entendre chuchoter dans votre téléphone. Si vous passez d'une radio à l'autre vous pouvez entendre les différences de compression : ainsi France Musique compresse moins et le volume paraît moins élevé que France Inter.

**Pourquoi craignez-vous
que cela soit néfaste ?**

C.H. : L'oreille ne travaille plus normalement. L'absence de dynamique sonore réduit considérablement la chaîne d'osselets de l'oreille moyenne. Par manque de micro-silences, de nuances, les cellules ciliées de l'oreille interne sont excitées sans discontinuité. C'est susceptible de fatiguer l'oreille et d'impacter la perception. Une étude a été lancée pour le vérifier, dont les résultats sont attendus dans dix-huit mois.

••• constate amer, Pierre-Édouard Baratange, de la CST.

L'effet provient de la compression dynamique du son qui permet d'augmenter l'intensité du son sans modifier le volume. Pour les publicités télévisuelles, le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) a dû intervenir, en 2011, pour atténuer la gêne occasionnée. Au cinéma, des pourparlers ont régulièrement eu lieu sans succès. Mais un travail est en cours avec la plus grosse régie publicitaire opérant en France, selon la FNCF.

**DES ZONES DE REPOS
SONORES DEPUIS 2018**

Plus problématique est l'exposition des enfants dans les spectacles musicaux, concerts et festivals. Non seulement l'intensité sonore y est plus élevée mais aussi la durée d'exposition. Or, s'exposer à 85 dB(A) pendant huit heures – seuil à partir duquel l'exposition au bruit est considérée comme délétère – revient à s'exposer à 88 dB(A) quatre heures, 91 dB deux heures... Plus l'intensité de diffusion est élevée, plus vite il faut s'y soustraire en ménageant des pauses sonores, par exemple, en profitant des zones de repos sonores créées dans les festivals depuis 2018 et l'arrivée de la nouvelle réglementation son.

Cette vigilance s'impose d'autant plus si le spectacle n'est pas destiné aux moins de 7 ans car les seuils tolérés y sont plus élevés. Et rares sont les salles et festivals qui interdisent l'accès aux enfants. Au Paris La Défense Arena, il est juste déconseillé, « pour des raisons liées notamment au volume sonore », aux moins de 4 ans ; au Zénith de Paris, il est interdit aux moins de 2 ans mais autorisé « après signature d'une décharge de responsabilité d'un tuteur légal ». Le festival Rock en Seine est



Les bouchons d'oreilles ont fait leur apparition dans les concerts et les salles de cinéma.

parmi les plus protecteurs : l'accès y est interdit aux moins de 3 ans et déconseillé avant 6 ans. La plupart font reposer la responsabilité de la protection auditive de l'enfant aux parents... Logique. Mais pas toujours facile de savoir d'avance jusqu'où le son sera poussé.

La France n'a pas encore adhéré au label belge "90 dB" qui permet d'identifier les spectacles dont l'organisateur s'engage à ne pas dépasser les 90 dB(A).

Peut-être parce que c'est moins vendeur. « En France, on a du mal à baisser le son. C'est un sujet tabou », constate

Paul Avan, chercheur à l'université d'Auvergne.

Les organisateurs ont pourtant envie d'être responsables, selon Agathe Coustaux de la Fondation pour l'audition, mais « ils ont du mal à baisser le son car ils ont peur de ne pas être compétitifs en bridant trop les décibels ». C'est pourtant une question d'ha-





bitude : à Woodstock, « qui reste une référence historique, le niveau de crête était à 80 dB(A) », rappelle Paul Avan, qui s'étonne que la France ait choisi de laisser « mettre le feu en distribuant des extincteurs » – les protections auditives. Il aurait préféré des seuils inférieurs, et que soient distribués des vibrateurs à ceux qui ont besoin de ressentir plus de basses fréquences !

LE DANGER : L'EXPOSITION CHRONIQUE

D'autant que les bouchons d'oreille ont l'inconvénient de ne pas filtrer à l'identique les différentes ondes acoustiques, créant ainsi une distorsion des sons. « On peut se poser la question de l'intérêt d'aller à un concert pour écouter une musique déformée », ironise Christian Hugonnet, ingénieur du son, président fondateur de la Semaine du Son.

Pour l'enfant, il faut en plus s'assurer que les bouchons sont bien insérés et surtout lui faire comprendre qu'il ne doit pas les retirer brutalement tant qu'il n'a pas gagné une zone de repos sonore ou s'est suffisamment éloigné des enceintes. « L'oreille détecte le contraste, pas l'intensité absolue :

elle souffre du saut d'intensité sonore », explique Paul Avan. Mais si les dégâts d'un tel saut sont importants, le principal danger reste l'exposition chronique prolongée à des sons modérés. C'est donc peut-être à la maison que l'enfant altère le plus son capital auditif. Quand il écoute sa musique, ses oreillettes vissées dans les oreilles. Les cellules sensorielles auditives ont besoin de repos. Deux heures d'écoute ininterrompues à faible volume suffisent à fatiguer l'oreille.

LES ADOS CUMULENT LES FACTEURS DE RISQUES

Or, d'après une étude d'Agi-son, menée auprès de plus de 8 000 ados de 12 à 18 ans, 54 % écoutent au moins deux heures de musique par jour, heureusement pas d'affilée pour la plupart. Ils cumulent néanmoins les facteurs de risque : ils l'écoutent essentiellement sur smartphone ou lecteur mp3 ; à un niveau « plutôt fort ou très fort » dans 51 % des cas ; avec des écouteurs de type intra-auriculaire (87 %) qui incitent à écouter plus fort que les casques car ils isolent moins des bruits ambients ; et certains s'endorment même avec. Plus d'un tiers d'entre eux ont déjà eu un trouble auditif (des acouphènes à 82 %) mais la plupart n'en ont encore jamais parlé... •

ADÉLAÏDE ROBERT
Ingénieurs : ALAIN-HENRI DUVAL
ET CHARLES BABIN

À retenir

- Au cinéma, entrez après les bandes annonces et prenez un casque pour vous ménager pendant les scènes bruyantes.
- Dans les festivals, éloignez-vous des enceintes et faites des pauses dans les zones de repos auditif.
- À la maison, écouter la musique à moins de 80 dB(A) (60 % du volume maximal).
- Privilégiez un casque qui couvre ou englobe l'oreille, avec un filtre réducteur de bruit (à désactiver quand vous êtes en mouvement).

Que vous soyez lecteur occasionnel ou abonné,



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Participez au panel des lecteurs

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

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

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

NOM _____

PRÉNOM _____

MAIL (indispensable pour recevoir les questionnaires)

VOUS ÊTES : abonné(e) non abonné(e)

VOTRE ÂGE : moins de 20 ans
 entre 20 et 29 ans entre 30 et 39 ans
 entre 40 et 49 ans entre 50 et 59 ans
 entre 60 et 69 ans 70 ans et plus

Adresse _____

CODE POSTAL _____

COMMUNE _____

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 droits@incfr.fr.

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

EGL (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 Richépin,
63 000 Clermont-Ferrand.
TÉL.: 04 73 90 58 00
E-MAIL: u.r.o.c@wanadoo.fr

BOURGOGNE-FRANCHE-COMté

Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté
2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7,
21068 Dijon cedex.
Dijon: TÉL.: 03 80 74 42 02
E-MAIL: contact@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: ctrc.centre@wanadoo.fr

GRAND EST

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

HAUTS-DE-FRANCE

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

ÎLE-DE-FRANCE

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

NORMANDIE

CTRC Normandie
Maison des solidarités,
51, quai de Juillet, 14000 Caen.
TÉL.: 02 31 85 36 12
E-MAIL: ctrc@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: ctrc.alpc@outlook.com
INTERNET: www.unionctrcalpc.com
Antenne Poitou-Charentes/Vendée
TÉL.: 05 49 45 50 01. E-MAIL:
ctrc.poitoucharentes@wanadoo.fr

Antenne Aquitaine

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

OCCITANIE

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

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

>>>

Lumière bleue Des protections discutables

CENTRE D'ESSAIS
15 produits
testés



ISTOCK

Des lunettes anti-lumière bleue sont vendues pour protéger du rayonnement des ampoules LED qui envahissent notre quotidien. Sont-elles juste une promesse marketing ou offrent-elles une filtration efficace - et nécessaire ?

Entrez chez un opticien et vous trouverez certainement sur les présentoirs, au même titre que les solaires, des lunettes anti-lumière bleue. Si vous venez pour des verres correcteurs, l'opticien pourra vous proposer en option (donc hors 100 % santé) un traitement anti-lumière bleue. Il vous en vantera les bienfaits, arguant d'un effet apaisant pour qui travaille sur écran, et protecteur vis-à-vis du vieillissement prématuré ou de la DMLA (dégénérescence maculaire liée à l'âge).

DES PREUVES DE TOXICITÉ AVÉRÉE

En effet, sont aujourd'hui avérées la toxicité de la lumière bleue pour la rétine, son implication dans le cycle veille-sommeil et sa contribution au développement de la DMLA. De même, les preuves

expérimentales d'un effet sur la surface de l'œil s'accumulent : la lumière bleue contribuerait à l'inflammation et à la sécheresse oculaire. Enfin, si les LED nous exposent à davantage de lumière bleue (puisque elles n'émettent que du bleu, couplé à un photophore jaune pour donner une lumière blanche), elles n'émettent pas du tout de rouge.

Le bénéfice des lunettes anti-lumière bleue n'est pas prouvé.

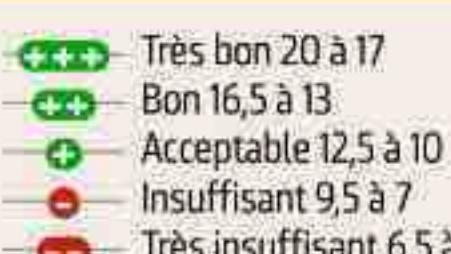
« Or, le rouge permet aux cellules de l'œil de se régénérer : si la rétine est exposée au rouge, elle subit moins les dégâts du bleu », explique le Pr Francine Behar-Cohen, ophtalmologue à l'hôpital Cochin (Paris) et chercheuse à l'Inserm.

➤ **Ce faisceau d'éléments laisse suspecter** qu'en s'exposant à davantage de lumière artificielle on augmente le risque de vieillissement accéléré de la rétine et de



gêne oculaire. Mais la question est de savoir si l'ajout de lumière bleue par les écrans et les éclairages par LED est suffisamment important par rapport à la quantité de lumière bleue apportée par le soleil pour augmenter ces risques. « Et la réponse est oui », avertit le Pr Behar-Cohen. « Le Centre scientifique et technique du bâtiment a réalisé, en situation réelle, des mesures de luminance et de composition spectrale et évalué, suivant différentes modélisations, la quantité d'énergie qui arrivait sur la cornée et la rétine. Il y a bien un cumul et il n'est pas négligeable ». En revanche, son impact

Les résultats de notre essai



Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

• Prix indicatif



LUNETTES D'OPTIQUE TRAITÉES ANTI-LUMIÈRE BLEUE PRÉ-MONTÉES

Be Loop BL502000	Opal Oblue	Grand Vision I-Block	Readloop Manta	Alain Afflelou Blue Block	Nikon (Optic 2000) I-Care	Blueberry Blackberry BLP Lens technology
14,90 €	30 €	35 €	48 €	39 €	49 €	39 €
Performances de filtration						
Rayons bleu-violet, nocifs pour la rétine (50 %)	+++	++	++	++	+	-
Rayons bleu turquoise, impactant le rythme veille-sommeil (50 %)	+	+	+	+	-	-
NOTE GLOBALE (100 %)	13/20	13/20	12/20	11,5/20	9,5/20	9,5/20
						9/20



Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• Nous avons testé 15 lunettes anti-lumière bleue parmi les plus vendues, correspondant à des modèles d'entrée de gamme : 11 lunettes anti-lumière bleue prêtes à l'emploi, 3 verres anti-lumière bleue - sans correction - montés sur monture et 1 paire de lunettes de gamer.

• Nous avons évalué leur capacité à filtrer la lumière bleue pour deux types de longueur d'onde : celles du bleu-violet, nocives pour la rétine, et celles du bleu turquoise impliquées dans le cycle veille sommeil.

• Nous avons ensuite évalué leur pourcentage de filtration dans deux

scénarios (lors desquels le port de lunettes était continu) : celui d'un employé de bureau passant de courts congés en Normandie et ses vacances d'été dans le sud, et celui d'un adolescent geek passant beaucoup de temps sur son smartphone ou devant des jeux vidéo.

clinique n'est pas encore démontré, ni le bénéfice des protections anti-lumière bleue, ce qui explique que leurs allégations fassent débat.

► **Qu'en disent les ophtalmologues ?** « Il y a deux écoles, répond le Pr Laurent Kodjikian, président de la Société française d'ophtalmologie et chef de service adjoint à l'hôpital de la Croix-Rousse (Lyon). Celle qui estime qu'en l'absence de preuve, il n'y a pas de raison d'agir comme s'il y avait un risque. Et celle, à laquelle j'adhère, qui estime que l'absence de preuve n'est pas la preuve de l'absence. Il va falloir attendre des années pour mettre en

évidence les risques de cette exposition chronique : mieux vaut appliquer le principe de précaution. »

ATTENTION AUX YEUX DES ENFANTS

► **Protéger les yeux d'un excès de lumière bleue** semble important. En particulier ceux des enfants, car le cristallin jaunit avec l'âge mais, jusqu'à 10 ans, il est encore clair, ce qui rend la rétine plus vulnérable à la lumière bleue.

► **Par quels moyens ?** Le mieux est, bien sûr, de ne pas s'y exposer : éviter les écrans, surtout en fin de jour-

née quand l'œil est plus sensible à la lumière bleue, choisir des ampoules LED de faible intensité (les modèles les plus jaunes, étiquetés « warm white » et parfois « eye comfort », dont la température n'excède pas 3 000 K), privilégier les éclairages indirects. Pour les personnes qui travaillent sur écran et/ou dans des lieux éclairés avec des LED, des protections anti-lumière bleue peuvent avoir du sens.

► **Mais comment savoir si elles sont efficaces ?** Des lunettes bien filtrantes doivent vous faire voir la vie plus jaune, en absorbant ou en reflétant le bleu. Mais cela ne dit pas

Level (Optical Center) Le BL02 Bleu	Essilor Crizal Prevencia	Sensee Pi202 Écran	Krys E-Protect	Essilor Cr39 HMC Blue Cut	Hoya Blue Control	Zeiss Duravision Blueprotection	Noucorp (Amazon) Anti-Lumière Bleue Anti-Fatigue
39 €	48 €	49 €	39 €	48 € (monture inclus)	122 € (monture non inclus)	190 € (monture non inclus)	25 €
-	-	-	-	-	-	-	++
-	-	-	-	-	-	-	++
8,5/20	8,5/20	8/20	7,5/20	8,5/20	8,5/20	7,5/20	16/20

quelle partie du bleu est filtrée et à quel point. Pour le savoir, nous avons testé (voir encadré Comment nous avons procédé, p. 35) quinze verres plans (sans correction) dotés d'un filtre anti-lumière bleue.

➤ **Pour le bleu-violet**, le plus dangereux pour la rétine, aucun modèle n'est très satisfaisant. Les fabricants proposent peut-être des verres ni trop jaunes, ni dotés de trop forts reflets bleu-violet afin qu'ils puissent être portés en toute circonstance, mais cela limite leur puissance de filtration.

UN FILTRE FAIBLE MAIS PAS NUL

➤ **Dans le scénario d'un employé de bureau** parisien travaillant sur écran toute l'année et passant quelques week-ends en Normandie et ses vacances dans le sud, les paires offrant la meilleure protection annuelle sont Be Loop (32,7 %), Oblue, d'Opal (29,4 %), et Readloop (26,9 %). Dans le scénario d'un adolescent parisien geek, c'est Be Loop (38,1 %), Oblue (35,1 %) et I-Block (33,7 %). Moins de 40 % de lumière bleue filtrée, donc,

Beaucoup affirment que leur gêne oculaire est atténuée.

Le choix de 60

CONFORT À PETIT PRIX

13/20

Be Loop - 14,90 €

Les lunettes Be Loop que nous avons trouvées en pharmacie offrent la filtration la plus efficace de notre panel dans le bleu-violet - nocif pour la rétine - et filtrent aussi le bleu turquoise - qui peut avoir un effet sur le sommeil. Son petit prix et sa structure légère font de ce modèle un bon produit pour tester le confort apporté.

Les porteurs de lentilles ont aussi leur filtre

• **En lentilles de contact**, l'offre anti-lumière bleue est encore réduite. On trouve les modèles Blu:gen ou Jade de Mark'Ennovy, ou le modèle 55 UV CSR du laboratoire CVE. Les lentilles Acuvue Oasys with Transitions s'adapteraient, quant à elles, à la lumière

ambiante et en réduiraient l'intensité, filtrant les UV et les rayons bleus « nocifs ». • **Nous ne les avons pas testées.** Leurs promesses sont plus modestes (et plus réalistes ?) que celles des lunettes : 14 % du bleu-violet pour le modèle Blu:gen de

Mark'Ennovy. Pour Francine Behar-Cohen, chercheuse à l'Inserm, le principe est intéressant. « Avec les lunettes, la lumière bleue pénètre latéralement, donc l'efficacité est d'emblée limitée. » Mais la technologie semble encore balbutiante.

C'est peu. « Mais mieux que rien », commente le Pr Behar-Cohen, estimant que ces lunettes ne sont pas que du marketing.

➤ **Pour le bleu turquoise** jouant un rôle dans le cycle veille-sommeil, une seule paire est jugée satisfaisante dans les deux scénarios : les lunettes de gamer (pour joueurs de jeux vidéo) de Noucorp, dotées d'un verre jaune orangé filtrant par absorption. Ce type de lunettes ne permet pas la conduite automobile car il altère trop la vision des couleurs. Ces faibles performances ne surprennent pas : la plupart des fabricants ne cherchent à filtrer que le bleu violet. Atol qualifie le reste du bleu de « lumière essentielle » pour la qualité de sommeil et la bonne humeur.

➤ **Cette position est discutable.** Pour le Pr Behar-Cohen, c'est une précaution inutile : « Il suffit de 5 lux pour synchroniser le cycle veille-sommeil. » Le risque de perturber ce cycle en filtrant trop la lumière bleue est donc inexistant. Le vrai danger est plutôt que l'excès non-filtré de lumière bleue conduise à retarder l'endormissement. Pour qui voudrait se protéger de ces longueurs d'onde, mieux vaut savoir que leur filtration est minime.

➤ **Des allégations exagérées**, voilà ce qui ressort de ces tests. Sensee affirme que les verres Lutina qu'il emploie filtrent « jusqu'à 94 % des rayons nocifs appelés lumière bleue » : dans nos scénarios, le niveau de

filtration est inférieur à 30 %. Essilor avance que son verre Crizal Prevenia filtre 20 % de la lumière bleu-violet nocive : c'est surestimé dans les deux scénarios. Et ajoute que cela réduit « de 25 % la mort des cellules rétiniennes » : cela fait référence à un test *in vitro* dont l'extrapolation est discutable.

N'HÉSITEZ PAS À LES TESTER

➤ **Pas de quoi rejeter les lunettes anti-lumière bleue** pour autant. Elles sont peut-être inefficaces, mais elles n'ont pas d'effet indésirable connu ou suspecté. Et bien des utilisateurs affirment qu'avec, leur gêne face aux écrans est atténuée. Tester une paire pré-montée à bas prix – sans doute pas très solide – vous permettra de juger du confort apporté et de vérifier que le port de lunettes ne vous gêne pas. Si les montures pré-montées ne vous conviennent pas, vous pourrez installer un verre traité sur une monture adaptée. Quant aux personnes déjà appareillées, sachez que certains verres corrigés filtrent naturellement plus la lumière bleue du fait du matériau utilisé et, qu'à l'opposé, il n'est pas toujours possible d'ajouter à bas coût un filtre anti-lumière bleue en plus d'autres traitements (anti-reflet, anti-rayure, etc.).

ADÉLAÏDE ROBERT
Ingénierie : JUSTINE BERTEAU

Fatigue oculaire Se protéger des écrans

Filtres anti-reflets, technologie anti-scintillement... Aujourd'hui, plusieurs solutions sont proposées pour protéger ses yeux contre l'agression des écrans. Il n'est pas sûr qu'elles soient vraiment efficaces. Face à ce problème, il faut surtout changer ses habitudes.

La technologie optique 3M™ ultra-moderne réduit l'effet miroir de l'écran pour un confort visuel optimal», claironne un vendeur de filtres anti-reflets sur Internet. « La technologie Eye Care [soin de l'œil en français, NDLR] permet aux moniteurs Asus d'offrir un visionnage confortable, tout en protégeant les yeux », vante le constructeur informatique Asus, qui prétend pouvoir filtrer la lumière bleue.

YEUX ROUGES, MAUX DE TÊTE À RÉPÉTITION

Sur la toile, certains fabricants proposent des équipements pour réduire les effets gênants de la fatigue oculaire. Les symptômes, le plus souvent provoqués par une sécheresse de l'œil, sont multiples : irritations, fréquence anormale des clignements, yeux rouges, voire maux de tête à répétition.

Des désagréments parfois handicapants favorisés par un temps passé devant son écran toujours plus important. En 2015, les Français demeuraient en moyenne plus de cinq heures par jour devant leurs lucarnes lumineuses, contre seulement trois en 2006, selon Santé publique France. Avec une durée d'exposition quotidienne aussi élevée, en augmenta-



tion constante, vouloir se préserver semble judicieux. Mais les solutions proposées sont-elles vraiment efficaces ?

DES RIDEAUX CONTRE LES REFLETS

Pas si sûr. Dans un rapport sur les diodes électroluminescentes (LED) publié en 2019, les chercheurs de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) ont, par exemple, testé des écrans d'ordinateurs censés limiter l'émission de lumière bleue. Une source lumineuse qui favorise notamment la dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA) et qui est égale-

BON À SAVOIR
Pour prévenir la fatigue ou en réduire les effets, marquez une pause toutes les deux heures. Ces temps de repos oculaire sont essentiels pour rétablir une fréquence de clignements normale, souvent ralentie après une longue session et déterminante pour humidifier correctement vos yeux.

ment suspectée d'irriter l'œil en cas d'exposition chronique. Résultat : « Aucun des moniteurs testés n'a réduit significativement l'émission de rayons bleus, et donc leur dangerosité potentielle », commente Dina Attia, chef de projet scientifique à l'Anses. Autre innovation mise en avant par certains constructeurs d'écrans d'ordinateurs, pour vendre leurs

Les solutions proposées manquent de pertinence scientifique.

produits : la technologie anti-scintillement, aussi appelée « Flicker Free » en anglais. Selon les fabricants, les modulations rapides de la lumière provoquées par le rétroéclairage des moniteurs sont susceptibles de fatiguer la vue. Un impact négatif qui pourrait être avéré : dans son rapport sur les LED, l'Anses conclut à un effet possible de fatigue dû au scintillement, aussi émis par ces nouvelles ampoules. Mais, là encore, les études sont insuffisantes pour savoir si les équipements censés réduire l'effet stroboscopique des écrans est vraiment opérant.

Quant aux filtres anti-reflets vendus parfois plus d'une centaine d'euros, ils ne sont pas non plus reconnus comme particulièrement efficaces par les professionnels de santé. « D'autant qu'il suffit de tirer les rideaux pour limiter les ombres gênantes projetées sur l'écran, estime Cyrille Temstet, ophtalmologue à Paris. En outre, ces reflets n'ont qu'un rôle secondaire dans l'apparition de la fatigue oculaire. » Pour l'instant, faute de preuves scientifiques solides, les solutions anti-fatigue citées ne peuvent garantir la réduction d'effets négatifs induits par une exposition prolongée aux écrans.

DES HABITUDES FACE AUX PETITES LUCARNES

Pour éviter d'être agressé par son écran, il existe cependant quelques précautions faciles à prendre. Baisser drastiquement la luminosité, souvent très haute par défaut sur les équipements achetés neufs, est, par exemple, un bon réflexe à adopter pour commencer. L'objectif à atteindre est de ne pas s'habituer à une intensité lumineuse élevée, qui est violente pour les yeux. « Les écrans OLED, qui jouissent d'une qualité d'image élevée, affichent par ailleurs une luminosité intense, juge Cyrille Temstet. Si l'on souffre de troubles oculaires,

Ne dépassez pas six heures par jour devant un écran.



Activez, si possible, le mode sombre sur smartphone

• Avec son fond noir, moins réfléchissant qu'un fond blanc, le mode sombre disponible sur certains smartphones et certaines applis est censé mieux respecter votre œil. Optométriste ayant participé à une étude sur la fatigue oculaire, Roshni Patel y voit « une solution idéale pour les bureaux faiblement éclairés et de nuit ».

Si le niveau de preuves reste insuffisant pour affirmer sans réserve qu'une telle option diminue la fatigue oculaire, il apparaît toutefois indiqué de réduire les écarts de luminosité entre l'environnement et l'écran, néfastes pour la vue. Malheureusement, tous les appareils ne proposent pas ce mode. Selon les modèles, il faudra explorer les options côté batterie, luminosité ou encore affichage pour l'activer.

il est préférable d'opter pour un écran LCD, moins agressif. »

Il est aussi bienvenu d'installer un logiciel modulant la luminosité en fonction de l'heure du jour, comme f.lux pour l'ordinateur, ou encore Nightshift sur smartphone. Ces logiciels permettront de limiter les variations de lumière entre l'écran et l'environnement, mauvaises pour les yeux.

En clair, rien de pire pour la vue, qu'utiliser son ordinateur ou son smartphone dans le noir total.

Faites des pauses régulières et si possible, ne dépassiez pas six heures d'écran par jour : au-delà, les risques de fatigue visuelle augmentent fortement. Il est aussi conseillé, pour ménager ses précieuses mirettes, d'établir une distance d'environ 50 centimètres entre vous et l'écran, soit à peu près la longueur d'un bras.

ALLEZ CONSULTER SI DES TROUBLES PERSISTENT

Si vous avez toujours, malgré ces précautions, des inflammations de l'œil ou des céphalées, il est peut-être temps d'aller voir un spécialiste. La fatigue oculaire n'est pas seulement provoquée par les écrans : la consommation de tabac, d'alcool, l'exposition régulière à une atmosphère climatisée, une vue pas assez bien

corrigée, ou un dysfonctionnement du système lacrymal peuvent aussi éprouver vos yeux.

Un ophtalmologue pourra identifier les facteurs aggravants et proposer les solutions adéquates, comme des gouttes, de nouvelles lunettes ou un masque chauffant à utiliser quotidiennement. Aujourd'hui, il est même possible de poser des implants pour éviter l'écoulement trop rapide des larmes et maintenir une bonne lubrification des globes oculaires. En résumé, il existe de nombreuses solutions pour lutter contre les yeux rouges et leur cortège de tracas. Ne baissez pas les bras ! •

ADRIAN DE SAN ISIDORO

À retenir

- Pour réduire l'exposition à la lumière bleue, réglez l'éclairage de vos écrans et priviliez des ampoules LED de température chaude (< 3 000 K).
- Des lunettes anti-lumière bleue ou des verres correcteurs spéciaux sont mieux que rien mais peu efficaces. Les lunettes jaunes de « gamer » filtrent mieux, mais sont moins esthétiques.
- Pour limiter la fatigue oculaire, évitez les écarts de lumière entre l'écran et l'environnement. Pour l'instant, les dispositifs censés la réduire n'ont pas prouvé leur efficacité.
- Allez consulter un ophtalmologue si jamais les troubles persistent.

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

557

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

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

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

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

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/07/2020. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1^{er} numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs au 18, rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : dpo@inc60.fr. A 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 (Délays de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone

Email _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire :

N°

Expiré fin :

Date & signature obligatoires

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

par BENJAMIN DOURIEZ, FANNY GUIBERT, LAURENCE OLLIVIER, FLORENT POMMIER, ADRIAN DE SAN ISIDORO

Des comparateurs trop opaques

L'association de consommateurs Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) a obtenu, fin 2019, la condamnation du site de voyages Booking.com et du comparateur d'assurances LeLynx.fr. Les deux sites devront être plus transparents sur leur fonctionnement. La loi oblige les comparateurs à expliciter les critères de classement des offres ainsi que leurs éventuels liens capitalistiques avec les professionnels référencés. ●

34,1 %

c'est la part des diesels dans les ventes de voitures particulières neuves en 2019, selon le Comité des constructeurs français d'automobiles (CCFA).

La baisse se poursuit et on est loin des 60 % d'avant le "dieselgate". Mais le diesel pourrait bien se maintenir. Consommant moins et émettant moins de CO₂, il est favorisé par le malus et par les constructeurs qui veulent éviter d'avoir à payer de trop fortes pénalités l'an prochain.



ÉCORESPONSABLE

Halte aux terrasses chauffées !

Ce cri du cœur émane de l'association environnementale négaWatt, qui a calculé les impacts du chauffage installé sur les terrasses des cafés-restaurants, souvent pour les espaces fumeurs. Chauffer une terrasse pendant quatre mois (75 m² avec cinq radiants électriques par infrarouge de 2 000 W) nécessite plus de 25 000 kWh, soit ce que neuf familles consomment en un an, hors chauffage et eau chaude. Si la moitié des 22 000 terrasses parisiennes étaient équipées de radiants, la consommation équivaudrait à celle des habitants de deux arrondissements de la capitale pendant un an. Selon négaWatt, les impacts des braseros au propane sont encore plus importants. Pour les mêmes conditions de chauffage de cette terrasse, 14 tonnes de CO₂ sont émises, soit ce que produit une berline neuve roulant 120 000 km. Et si restaurants et bars adoptaient la méthode nordique en prêtant des plaids ? ●



Question de droit ?



La réponse de la juriste
Françoise Hébert-Wimart
Institut national de la consommation (INC)

Je veux résilier ma box Internet : dois-je écrire en recommandé avec avis de réception (AR) ?

OUI et **NON** Consultez votre contrat pour savoir si une lettre recommandée, avec ou sans AR est exigée. Si vous ne respectez pas cette formalité, votre demande ne sera pas prise en compte. Lorsque le contrat ne prévoit rien, nous conseillons l'envoi en recommandé avec AR pour mettre fin à un contrat qui vous engage (mobile, énergie...) ou lorsqu'une échéance est fixée pour bénéficier ou exercer un droit (annulation d'un achat...). Vous aurez la preuve juridique de sa réception par le professionnel. Et cela facilitera vos démarches en cas de litige. Sinon, pour vos correspondances officielles, un courrier en recommandé sans AR suffit. Remis contre signature, La Poste conserve la preuve de sa distribution durant un an. Délai pendant lequel une copie peut être demandée par courrier simple. ●



Sécuriser les jouets connectés pour protéger les enfants

Ces nouveaux appareils peuvent être piratés par des individus malveillants. Fort heureusement, des conseils faciles à appliquer existent pour réduire ce risque.

Talkies-walkies jumelés en Bluetooth, ours en peluche capable d'enregistrer et de diffuser les réactions de vos bambins sur Internet... Aujourd'hui, de nombreux jouets proposent des fonctionnalités pour faciliter les interactions et partager des contenus. Mais il y a un problème de taille : certains n'embarqueraient pas de protections suffisantes pour lutter contre des intrusions malveillantes.

Quand un karaoké connecté se transforme en cheval de Troie

C'est le cas du Singing Machine SMK250PP, un karaoké connecté épingle par nos confrères anglais de *Which?*, auquel n'importe qui peut s'appairer à distance et envoyer des messages vocaux.

Dans le pire des scénarios, un inconnu pourrait tout à fait demander à un enfant d'ouvrir la porte de la maison... Ou le harceler pendant la nuit. Pour éviter le pire, la Commission nationale de l'infor-

matique et des libertés (Cnil) dispense de précieux conseils sur les jouets connectés.

Le jouet doit proposer un moyen de filtrer les accès

Avant l'achat : vérifiez bien sur l'emballage ou auprès du vendeur que l'accès à distance au jouet est commandé par un bouton physique à presser sur l'équipement, ou défendu par un mot de passe. L'objet doit aussi disposer d'un voyant lorsqu'il est en écoute ou en transmission d'informations sur Internet. Cela vous permettra d'identifier d'éventuelles activités suspectes. Juste après le déballage, ne conservez pas le code par défaut, changez-le.

Sécurisez aussi l'accès à votre smartphone et à votre box Internet avec une combinaison personnalisée. Effectuez les mises à jour pour réduire les risques de faille et éteignez le jouet après chaque utilisation. • A.S.I.

Netflix, mieux que la TV ?

Avec 3,5 % de parts d'audience en 2018, la plate-forme américaine de streaming serait la cinquième chaîne française la plus regardée. Une estimation de L'observatoire de la vidéo à la demande, qui place Netflix devant BFMTV, C8 ou encore Arte, TF1 et France 2, de plus en plus concurrencées par de nouveaux services, conservent encore une large longueur d'avance. En 2018, elles ont totalisé respectivement 20 % et 13,5 % de parts d'audience. •

Ne jetez pas vos sacs dits bio dans la nature

Bioplastique, sac compostable... Derrière des appellations écologiques et durables se cache une réalité beaucoup moins verte. Les bioplastiques sont un mélange de matières végétales et de matières plastiques d'origine pétrochimique. Il reste donc du plastique ! Ils ne se dégradent pas ou en minuscules particules insidieuses. L'Ademe préconise de les appeler "plastiques biosourcés" pour ne pas laisser croire que leur composition est 100 % végétale. Les sacs compostables, quant à eux, peuvent l'être, le plus souvent selon une méthode industrielle. Ils ne peuvent donc pas être ajoutés à un bac à compost domestique. •





Après la grève, rester en selle ?

Les grèves auront-elles durablement convaincu les citadins de faire davantage de vélo, de trottinette ou de marche ? En décembre, faute de transports en commun, il n'y a jamais eu autant de trottinettes et de vélos en libre-service loués en France, surtout en Île-de-France, selon les différents opérateurs. Sans compter la forte hausse des ventes dans les grandes surfaces sportives. Le service francilien Vélib'Métropole a enregistré près de 120 000 courses par jour en moyenne, du 5 décembre au 5 janvier, pour environ 12 millions de kilomètres parcourus ; les deux tiers avec assistance électrique. Le loueur de trottinettes Lime avance une moyenne de 55 000 courses par jour en décembre. Revers de la médaille : il n'y a jamais eu autant de matériel à réparer ou complètement hors service ! Début janvier, le nombre de vélos et trottinettes disponibles en libre-service était plus bas qu'au début de la grève... ●

Les Français se méfient de la reconnaissance faciale

Selon une étude Ifop commandée par le think tank Renaissance numérique, seulement 38 % des personnes sondées font confiance aux entreprises privées pour utiliser de manière responsable la reconnaissance faciale. Sans surprise, les personnes interrogées craignent que cette technologie, qui recueille des données personnelles liées à l'apparence, porte atteinte à leur vie privée. ●



LE SAVIEZ-VOUS ?

La météo peut vous priver de TNT

Privé de TV, ou presque... Fin décembre 2019, des dizaines de milliers de téléspectateurs des Hauts-de-France et de Normandie n'ont pu recevoir certaines chaînes de la TNT. En cause, un problème de météo. Le phénomène se produit plusieurs fois par an, de façon localisée, surtout dans des zones côtières ou frontalières. Des variations importantes de températures et de pression perturbent la propagation des ondes, causant ces problèmes de réception pour les téléspectateurs recevant la télévision via une antenne râteau. Ces perturbations sont généralement annoncées sur le site recevoirlatnt.fr (taper notamment « propagations exceptionnelles »). ●

Mon numéro de fixe, je le garde !

L'époque où l'on était obligé de changer de numéro de téléphone fixe en déménageant sera bientôt révolue. Depuis le 1^{er} janvier, les opérateurs peuvent proposer la conservation du numéro si l'on déménage au sein d'une des cinq grandes zones correspondant aux premiers chiffres du numéro. Un Lyonnais, dont le numéro commence par 04, pourra le conserver s'il déménage à Clermont-Ferrand, Nice ou Perpignan. Même chose pour un Bordelais qui part à Poitiers (numéro en 05), un Lillois qui emménage à Strasbourg (numéro en 03), ou un Brestois à Orléans (numéro en 02). En 2023, un même numéro pourra être conservé partout en France. ●



PUBLICATION ADMINISTRATIVE

Sanctions administratives d'un montant de 315 000 € prononcées par la Direction départementale de la protection des populations des Hauts-de-Seine.

En application des articles L522-1, L522-6 et R522-3 du code de la consommation, la Direction départementale de la protection des populations des Hauts-de-Seine a décidé de prononcer à l'encontre de la société Eni Gas & Power France des sanctions administratives d'un montant de 315 000 € pour manquements aux dispositions du code de la consommation suivantes : article L221-27 (non-prise en compte du droit de rétractation exercé par le consommateur) commis à plusieurs reprises entre février 2017 et mars 2019.

Mobile et box Internet Le meilleur et le pire des opérateurs

CENTRE D'ESSAIS
**4 fournisseurs
testés**





Qui de Bouygues Telecom, Free, Orange ou SFR apporte le plus de satisfaction à ses clients ? Pour l'évaluer, nous avons interrogé leurs abonnés. Résultat : chaque opérateur a ses faiblesses.

Pour attirer le chaland, les argumentaires que déploient les opérateurs de télécommunications sont toujours dithyrambiques. Tous trompent sur la qualité de leur réseau mobile et la rapidité de leur connexion à Internet, tout comme sur la foule d'options et de services parfois inclus dans leurs offres. Mais une fois le contrat signé, se révèlent-ils à la hauteur de leurs promesses ? Pour le savoir, nous avons interrogé plus de 2000 abonnés pour évaluer leur degré de satisfaction vis-à-vis des quatre grands opérateurs (Free, Bouygues Telecom, Orange et SFR), ainsi que des marques low cost des deux derniers (Sosh et Red). Verdict par rapport à notre précédente étude de novembre 2016 (voir n° 520) ? Il y a du mieux, mais aussi du moins bien !

FREE DÉÇOIT, BOUYGUES SURPREND

En près de quatre ans, notre palmarès des opérateurs les plus appréciés de leurs abonnés a été bouleversé. Alors que Free était plébiscité et distançait ses concurrents, le trublion des télécoms a perdu de sa superbe ! Il se voit rétrogradé pour occuper aujourd'hui l'avant-dernière place de nos classements (voir tableaux ci-contre).

Les notes de satisfaction que lui attribuent ses abonnés à un service mobile (7,9/10) et ses abonnés à une ligne fixe (7,47/10) sont en-dessous des moyennes, tous opérateurs confondus. La faute notamment à une connexion à Internet décevante



et à un service client jugé moins efficace que ceux de la concurrence.

En revanche, pas de surprise en queue du peloton : SFR n'a pas bougé d'un iota et se retrouve encore bon dernier. L'opérateur auquel nous avions décerné notre "Cactus d'or de la conso" en 2017 (voir n° 533) pour avoir « pourri » la vie de ses clients concentre encore les mauvais points, même s'il reste satisfaisant... quand tout fonctionne !

Bouygues Telecom, lui, remonte dans le classement pour se retrouver au coude-à-coude avec Orange, pour

la qualité de ses services et notamment son service après-vente (SAV) réactif. Ses abonnés bénéficient, par ailleurs, d'une tarification très compétitive.

SFR ET BOUYGUES, CHAMPIONS DES HAUSSES

Usés par la guerre des prix qui a rogné leurs marges, les opérateurs ont mis un coup de frein à leurs promotions (lire encadré, p. 46). Notre étude révèle aussi que les abonnés ne sont pas à l'abri d'une hausse surprise de leur facture.

✓ Les résultats de notre étude

Mobile

				
Satisfaction des abonnés (30 %)	++	++	++	++
Qualité des services mobiles (40 %)				
• Qualité des appels	++	++	++	++
• Disponibilité du réseau	++	++	++	++
• Qualité et disponibilité de la connexion Internet	++	++	+	++
Contacts avec l'opérateur (30 %)				
• Service client	+	+	+	-
• Souscription à une offre	+++	++	+++	++
• Résiliation	+	+	+	+
NOTE GLOBALE (100 %)	15,5/20	15,5/20	14,5/20	14/20



Comment nous avons procédé

L'ÉTUDE RÉALISÉE PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• **2 209 abonnés, présentant au moins une offre Internet (box) ou un forfait de téléphonie mobile, ont répondu à un questionnaire de 70 items portant sur leur satisfaction vis-à-vis de leur opérateur mobile et de leur fournisseur d'accès à Internet.**

• L'enquête a été menée en ligne entre le 23 octobre et le 5 novembre 2019.

• Nous vous livrons l'analyse des résultats portant sur les quatre grands opérateurs que sont Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR, ceux de Sosh et de Red by SFR ont été inclus dans ceux

de leurs opérateurs-mères (Orange et SFR).

• Les clients des opérateurs virtuels (La Poste Mobile, Coriolis...) ayant répondu au questionnaire étaient trop peu nombreux pour permettre une analyse poussée de ces opérateurs.

► **Les augmentations de tarif non sollicitées** ont en effet concerné 20 % des abonnés à Internet et 22 % des abonnés à un forfait mobile que nous avons interrogés ! Dénoncée régulièrement par «60», cette pratique consiste à facturer des suppléments (par exemple des gigaoctets en plus), ou une option non souscrite (comme un service de sécurité informatique). Cette désagréable habitude est plus fréquente chez certains opérateurs, en particulier Bouygues Telecom et SFR. Chez ce dernier, 26 % des abonnés à Internet nous disent en avoir

fait les frais. Ils sont 22 % à avoir subi une évolution forcée de leur offre mobile chez Red by SFR ! En pareille circonstance, les opérateurs permettent parfois aux abonnés qui se manifestent de refuser la hausse.

BONNE NOTE AUX BOX DE BOUYGUES ET D'ORANGE

Encore faut-il qu'ils en soient correctement informés ! Malheureusement, la loi se contente d'obliger les opérateurs à laisser les abonnés résilier sans frais leur contrat dans les quatre mois suivant la modifica-

tion, à condition qu'ils ne l'aient pas préalablement acceptée.

► **La qualité de la connexion des box** de Bouygues et d'Orange/Sosh ressort dans le haut du panier. Cela vaut tant pour la qualité d'utilisation d'Internet que pour celle des images affichées à la télévision et en streaming (Netflix, Youtube...) ou encore des appels passés via le téléphone fixe relié à la box. Les abonnés ont attribué à ces opérateurs une note supérieure à la moyenne sur la totalité des six critères évalués.

Ce n'est pas le cas de Free et de SFR, ce dernier décrochant même les notes les plus basses sur le temps de chargement des fichiers (6,94/10) ou des vidéos en streaming (6,78/10). En revanche, sa marque Red est légèrement mieux notée sur tous les critères. Tout comme Sosh, où la satisfaction globale est plus élevée que chez Orange.

UN DÉBIT INÉGAL, NOTAMMENT CHEZ FREE

► **Les coupures Internet** sont loin d'être rares quel que soit le fournisseur d'accès à Internet (FAI). Occasionnelles la plupart du temps, en particulier chez Bouygues et Orange/Sosh, elles se révèlent beaucoup plus nombreuses chez Free et SFR, avec respectivement 16 % et 14 % des abonnés disant subir des interruptions de service « régulièrement » voire « souvent ». Mais plus que ces

RAWPIXEL/STOCK

Internet

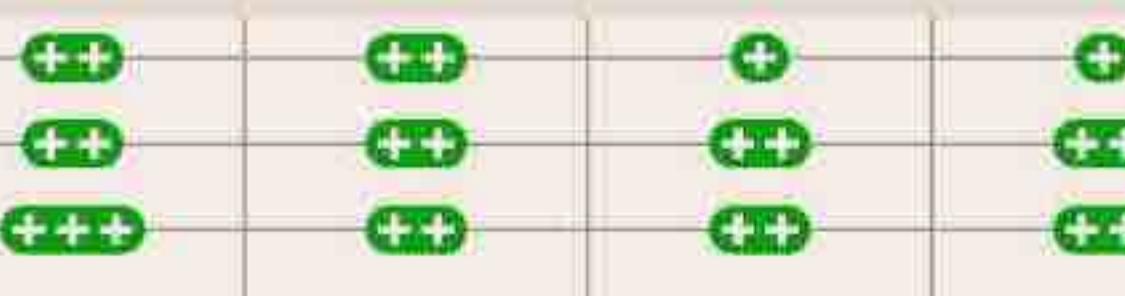


Satisfaction des abonnés (30 %)



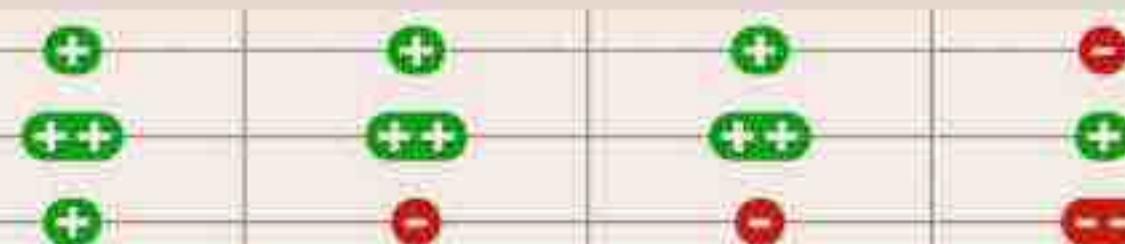
Qualité des services Internet (40 %)

- Qualité de la connexion Internet
- Qualité d'image de la télévision
- Qualité des appels de la téléphonie par Internet



Contacts avec l'opérateur (30 %)

- Service client
- Souscription à une offre
- Résiliation



NOTE GLOBALE (100 %)

orange	14/20	bouygues	14/20	free	12,5/20	SFR	12/20
--------	-------	----------	-------	------	---------	-----	-------

coupures, une majorité des abonnés à une box (74 %) a l'impression que le débit de leur réseau connaît régulièrement des coups de mou. Parmi eux, 20 % le constatent régulièrement, notamment chez Free.

► **La qualité de service des offres mobiles** n'est pas le fort de l'ex-trublion Free non plus. Il obtient une satisfaction moindre de ses clients qui surfent sur Internet depuis leur smartphone, tant sur la disponibilité du réseau Internet (7,16/10) que sur la qualité de connexion (7,34/10). Ce constat des abonnés rejoint celui du régulateur des télécommunications, l'Arcep. Son rapport sur la qualité des services mobiles en 2019 pointait encore le retard de Free en la matière, même s'il a réduit l'écart avec ses concurrents. Comme nos abonnés sondés, l'Autorité de régulation des communications électroniques place en tête le réseau d'Orange suivi de ceux de Bouygues et de SFR.

LE SERVICE CLIENT DE SFR À LA PEINE

Dans les zones où c'est possible, l'installation de la fibre optique à domicile a fait tourner en bourrique nombre des abonnés. La palme revenant à SFR qui cumule les mauvais points : non seulement le temps

Et vous, combien payez-vous ?

- **Après un coup de frein à la guerre des prix**
- les forfaits "illimités" à 0,99 € et les box Internet à 1,99 € par mois ont disparu du paysage -, les stratégies des opérateurs se reflètent dans les montants réglés par les abonnés interrogés.
- **Pour les box Internet,** le prix moyen payé ressort à 37,80 € par mois. Les abonnés Orange ayant répondu

à notre enquête déboursent en moyenne 50,70 €. C'est, de loin, le montant le plus élevé, qui s'explique par les services inclus et une plus forte proportion d'abonnés à la fibre. Sa marque bon marché, Sosh, est bien meilleure marché (32,50 €). Et fait mieux que Free (34,40 €) qui a pris un virage vers le haut de gamme avec sa Freebox Delta (50 € par mois) gonflée de services

(Netflix, Amazon Prime...).
• **Pour les forfaits mobiles,** le prix moyen payé est de 16,59 €. Red de SFR est le moins cher avec un prix moyen de 10,20 €, suivi par Free, dont la moyenne est tirée vers le bas par le forfait à 2 €. Sosh (15 €), précède Bouygues (18,90 €), les forfaits plus complets de SFR (22,90 €) et d'Orange (26,70 €) ferment la marche.

	Bouygues Telecom	Free	Orange (hors Sosh)	Sosh (Orange)	SFR (hors Red)	Red by SFR
• Offres Internet	31 €	34,40 €	50,70 €	32,50 €	32,80 €	21,20 €
• Offres mobiles	18,90 €	11,10 €	26,70 €	15 €	22,90 €	10,20 €

d'attente moyen avant de pouvoir surfer à très haut débit est de 49 jours chez le fournisseur d'accès (contre 21 à 27 jours chez les concurrents), mais, une fois le technicien sur place, 19 % des candidats ont dû faire face à des difficultés de raccordement !

► **Les services clients** ont été beaucoup plus sollicités par les abonnés de notre panel pour des problèmes avec leur offre Internet (75 %) qu'avec leurs offres mobiles (43 %). Pourtant, les clients se montrent plus critiques envers les conseillers des opérateurs mobiles. Peut-être un effet de l'empressement à retrouver un service normal sur le smartphone, devenu incontournable au quotidien. Le SAV mobile de Bouygues Telecom ressort comme le mieux noté (7,65/10), suivi par celui d'Orange (7,55/10). Ceux de Free et surtout de SFR recueillent les évaluations les plus basses. L'opérateur au carré rouge est aussi le plus mal noté pour sa prise en charge des clients pour l'Internet fixe, alors qu'Orange, Free et Bouygues Telecom sont dans un mouchoir de poche.

► **Les motifs de résiliation** sont symptomatiques de la stratégie tarifaire des opérateurs, mais aussi de leurs faiblesses. Si le fait d'avoir trouvé un meilleur prix chez un concurrent ainsi qu'un déménagement sont les deux principales motivations avancées pour changer de FAI, les ex-utilisateurs de la Freebox ont tout de même été plus d'un quart (26 %) à aller voir ailleurs en raison d'un débit insuffisant.

QUITTER SON OPÉRATEUR, C'EST COMPLIQUÉ

► **Même constat pour 25 % des anciens clients** Internet de SFR : en raison de coupures répétées, ils ont préféré changer de crème. Ici encore, les abonnés interrogés n'étaient pas au bout de leurs surprises puisque près d'un sur cinq (18 %) a rencontré des difficultés pour résilier son offre, et même un sur quatre chez SFR qui, jusqu'au bout, mérite décidément bien le bonnet d'âne de notre palmarès 2019 ! •

ÉLODIE TOUSTOU

Ingénieur : ANTOINE CHAMPION

Le choix de 60

AU BÉNÉFICE DU PRIX

bouygues TELECOM

OFFRES MOBILES 15,5/20
OFFRES INTERNET 14/20

La qualité de service est au rendez-vous pour les offres mobiles comme pour les offres fixes (box Internet). Le tout à des tarifs plus abordables que ceux d'Orange, tout aussi bien noté par les abonnés.

Choix du forfait Huit pièges à déjouer lors de la souscription

Pratique

Promotions limitées, frais cachés, options ruineuses...

Souscrire un nouvel abonnement mobile ou Internet réserve parfois de mauvaises surprises. Nos conseils pour les éviter.



1 Promotions trop généreuses : méfiance !

Les prix chocs mis en avant par les opérateurs sont souvent limités dans le temps : un mois offert, trois mois à -50 %, etc. Ces promotions conduisent donc à une remontée, plus ou moins rapide, du prix de l'abonnement.

Pour réaliser une vraie bonne affaire, comparez le prix des offres, à prestations égales, sur un ou deux ans, histoire de faire ressortir celles qui sont les plus intéressantes financièrement.

2 Gare aux offres incompatibles

Lors de la recherche d'un nouvel abonnement Internet, indiquez systématiquement, sur le site Web du fournisseur ou à son service client, votre numéro de téléphone ou votre adresse postale. Ainsi ne s'afficheront que les offres compatibles : les tarifs, les débits promis et le nombre de services peuvent être très différents selon que vous avez accès (ou pas) à l'ADSL, au VDSL (une sorte de super-ADSL) ou à la fibre

optique. Certaines zones peuvent, par exemple, ne pas être éligibles aux services de télévision via les box.

3 Les mauvaise surprises des frais cachés

Lors de la souscription d'un abonnement comprenant une box Internet, la première facture peut gonfler : aux classiques frais d'activation (de l'ordre de 50 €) viennent parfois se rajouter des frais de raccordement (jusqu'à 300 € !), d'installation ou encore de construction de ligne, selon les situations.

Rarement mis en avant, ils sont répertoriés dans les imposantes conditions générales de vente accessibles sur le site des fournisseurs d'accès à Internet. Consultez-les

ou demandez à votre interlocuteur, avant de vous engager, quels frais s'appliqueront dans votre cas.

4 Ne payez pas pour le superflu

Les offres fixes et mobiles peuvent être riches en services : bouquets de chaînes TV, services de streaming, appels depuis et vers l'étranger, grosse enveloppe d'Internet mobile...

Notre conseil : détaillez vos factures afin d'identifier ce qui relève, pour vous, du superflu. Vous pourrez ainsi orienter vos recherches vers une offre plus adaptée, et donc moins chère. Un exemple : un forfait mobile doté de 40, 50 ou 60 Go d'Internet mobile semblera démesuré

pour beaucoup, quand on sait que la consommation moyenne des utilisateurs de la 4G en France est de... 7,7 Go par mois, selon le régulateur des télécommunications.

5 Rompre l'engagement : pas de précipitation

Alléché par une offre promotionnelle, vous souhaitez quitter votre opérateur au plus tôt ? Gare aux faux frais qui peuvent en découler ! C'est le cas si vous n'avez pas atteint la date de fin d'engagement de votre forfait mobile ou Internet.

Pour en avoir le cœur net, consultez vos factures ou mieux,appelez le 3179 (appel gratuit) depuis la ligne concernée : vous obtiendrez un état de votre situation.

La période d'engagement est terminée ? Vous êtes libre comme l'air. Dans le cas contraire, des pénalités de résiliation seront à payer : toutes les mensualités restantes pour un engagement d'un an, et un quart des mensualités restantes si vous résiliiez durant la seconde année d'un engagement de 24 mois (soit, par exemple, pour un abonnement à 35 € se terminant dans 9 mois, des pénalités d'environ 79 €).

6 Conservez votre numéro de portable

Lors d'un changement de forfait mobile, privilégiez la conservation de votre numéro actuel, appelée portabilité, pour ne pas subir d'interruption de service.

Voici comment procéder : composez le 3179 (appel gratuit) depuis votre mobile, pour obtenir votre RIO (relevé d'identité opérateur) par SMS. Puis communiquez ce code à votre futur opérateur. Ce dernier se chargera à votre place de résilier votre ancien contrat et vous communiquera (ou vous laissera le choix de...) la date du transfert de votre ligne. Le jour J, la bascule est réalisée dans un créneau horaire connu à l'avance et

La box sans TV, amie de votre budget !

• Vous n'avez que faire des centaines de chaînes télé comprises dans les abonnements Internet et des bouquets payants. Parce que les 27 chaînes gratuites de la TNT vous suffisent, ou parce que votre télévision connectée vous permet d'accéder directement à vos chaînes et services de streaming préférés (Netflix, YouTube...).

Si vous êtes dans ce cas, optez pour un abonnement Internet sans service TV. Rarement mis en avant par les fournisseurs, ils

se révèlent financièrement avantageux puisque leur coût mensuel est inférieur à celui des offres "tout compris". On en trouve chez Bouygues, Free, Red

by SFR, Sosh, Coriolis et Nordnet. Chez Sosh, par exemple, l'option TV étant facturée 5 € par mois, s'en passer permet d'économiser 60 € par an.



donc sans causer de longs désagréments pour l'utilisateur.

7 Prudence en Suisse ou en Andorre

Si la quasi-totalité des forfaits mobiles est désormais utilisable sans frais depuis les vingt-sept pays de l'Union européenne, ainsi qu'à partir du Liechtenstein, de la Norvège et de l'Islande (et même depuis le Royaume-Uni au moins jusqu'au 31 décembre 2020), il n'en est pas de même pour la Suisse et pour la principauté d'Andorre. On oublie souvent quelle ne font pas partie de l'Espace économique européen.

D'où de possibles dépassements salés de la facture de votre forfait. Pour y échapper à l'occasion de déplacements réguliers dans ces deux pays, préférez les rares opérateurs qui les ont intégrés à leurs forfaits (appels, SMS, MMS, Internet). À savoir : Orange/Sosh et SFR dans certains forfaits.

Seul l'Internet mobile depuis la Suisse est intégré au forfait à 19,99 € chez Free, alors qu'il faut souscrire une option à 5 € par mois chez Red by SFR.

8 Options par défaut : gare à la facture

Se retrouver abonné sans le savoir à un service de jeu ou de rencontres coûtant de 5 à 10 € par semaine, directement prélevé sur votre facture mobile ? Nombre d'abonnés nous font part de pareille mésaventure sur le forum de 60millions-mag.com. La faute revient aux opérateurs qui laissent activée par défaut l'option Internet+ : elle autorise les achats multimédias via leur facture. Il existe une parade : désactiver ce type d'option dès le début de votre abonnement dans votre espace personnel. • É.T.

À retenir

- Bouygues Telecom et Orange sortent du lot avec un léger avantage qualité au second. La résiliation des offres Internet chez le premier pose parfois problème.
- Chez SFR, le service client reste un point de crispation fort pour les abonnés.
- La satisfaction sur la qualité des services mobiles est supérieure à celles sur les abonnements Internet : les critiques sur la qualité de la connexion Internet à la maison sont plus nombreuses.

Toujours reliés à 60

Alerte produits !

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

60millions-mag.com

S'INFORMER / TÉMOIGNER / ALERTER

Des actus

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

LE + DES ABONNÉS

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

Un forum

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

Vêtements Les microplastiques, quel casse-tête !

Enquête

Les vêtements sont l'une des principales sources de microplastiques retrouvés dans l'environnement. À l'heure du tout synthétique, les pistes sérieuses pour enrayer cette pollution font défaut.

La pollution des océans par les plastiques est aujourd'hui bien connue. Et des mesures comme l'interdiction des sacs en plastique et autres objets à usage unique laissent espérer une réduction des 8 millions de tonnes de plastiques qui finissent, chaque année, leur parcours dans les mers du globe. Ce que l'on sait moins, c'est qu'une autre source de pollution s'ajoute à ces plastiques visibles : les microplastiques, qui sont utilisés par l'industrie pour les textiles, les pneus et les cosmétiques. Plus d'un tiers des microplastiques retrouvés dans les océans viennent ainsi des vêtements synthétiques, selon l'Union internationale pour la conservation de la nature (IUCN).

LES VÊTEMENTS DE SPORT PARTICULIÈREMENT VISÉS

En cause, donc, les vêtements en polyester et, dans une moindre mesure, en nylon, acrylique ou élasthanne. Si toute la garde-robe est concernée, le rayon sport est particulièrement dans le collimateur, puisque 95 % des vêtements sportifs

contiennent des fibres synthétiques. Pour l'industrie, ces fibres sont bon marché et leur petite taille (diamètre de l'ordre du micromètre, soit 0,001 millimètre) permet notamment de modifier les propriétés des

Les microplastiques sont libérés dans l'eau à chaque lavage.

fibres (texture, élasticité, stabilité...). Le problème est que ces microfibres sont libérées dans l'eau à chaque lavage. En 2016, une première étude de l'université de Plymouth montre qu'une machine de 6 kg de linge synthétique libère jusqu'à 700 000 fibres, soit une centaine de microgrammes de plastique.

Nos propres tests sur les doudounes donnent des résultats similaires (voir encadré page 52).

ON LES RETROUVE DANS LA CHAÎNE ALIMENTAIRE

Les stations d'épuration n'étant pas adaptées pour filtrer des particules aussi petites, les microfibres synthétiques se retrouvent dans les cours d'eau puis dans les océans. On sait aujourd'hui que les microplastiques passent dans la chaîne alimentaire. Notamment par les poissons. Des recherches menées à l'université de Gand, en Belgique, estiment que les consommateurs de produits de la mer

Les bons gestes pour s'habiller plus écolo

- Limiter les achats de vêtements, notamment les textiles en polyester et autres fibres synthétiques à des produits justifiés, par exemple les articles de sport avec des caractéristiques spécifiques.
- Laver vos textiles moins souvent, voire pas du tout. Une parka n'a pas besoin d'être lavée. Certains sites

de marques sportives proposent même aux utilisateurs de donner un coup d'éponge à leur sweat polaire plutôt que de le passer à la machine.

- Choisir des fibres naturelles et écologiques qui se dégradent dans l'environnement : coton, laine, soie, lin, chanvre, bambou.

• Certains labels écologiques sont exclusivement réservés aux fibres naturelles : GOTS (Global Organic Textile Standard), un label international privé créé en 2008 pour les textiles biologiques (coton, laine, soie et chanvre) ; BioRé, un label suisse créé en 1997 pour le coton.

ingèrent en moyenne 6 000 morceaux de microplastiques chaque année. Mais les poissons ne sont pas la seule source d'exposition. Déjà parce que de nombreux animaux d'élevage sont nourris aux farines de poisson. Mais aussi à cause de l'omniprésence des microplastiques dans l'environnement. Les sols sont, en particulier, contaminés par les boues des stations d'épuration contenant des microplastiques, qui sont répandues comme engrains dans les champs. Un récent travail de la Commission européenne pointe le manque d'études sur le sujet, mais montre que, là où on en a cherché, on en a trouvé, notamment dans l'eau potable, le miel et la bière.

Autre découverte peu rassurante, ces plastiques concentrent les polluants présents dans l'environnement comme des métaux lourds et des produits chimiques. Des "éponges" toxiques qui sont ensuite avalées par les poissons et que nous finissons par manger.

LES EFFETS SANITAIRES EN QUESTION

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) appelle d'ailleurs à mener une évaluation approfondie des conséquences potentielles sur la santé humaine. Jusqu'à aujourd'hui, aucune étude n'a été réalisée au sujet des possibles effets sanitaires liés à une accumulation des microplastiques chez l'homme.

La contamination de l'environnement est également encore en grande partie méconnue, mais les scientifiques suspectent qu'elle soit généralisée. Une étude publiée en avril 2019 dans la revue scientifique britannique *Nature Geoscience* montre la présence de microplastiques dans des échantillons de pluie et de neige prélevés dans les Pyrénées, à plusieurs kilomètres du premier

stock



village. Ces travaux révèlent le rôle jusque-là insoupçonné du transport atmosphérique des microplastiques dans leur dispersion autour du globe. Face à l'ampleur de la pollution, des mesures ont été prises au niveau européen contre les microplastiques dans les cosmétiques. Mais rien pour

Les stations d'épuration ne savent pas filtrer ces particules.

les vêtements. De son côté, l'industrie textile commence seulement à reconnaître le problème.

Dans son *Fashion Pact* signé juste avant le G7 à Biarritz en août 2019, elle promet de trouver

des solutions. Quelques rares compagnies, comme Patagonia, travaillent à trouver des matériaux plastiques qui largueraient moins de fibres synthétiques. Mais aucune solution sérieuse n'a pour l'instant été proposée.

Julie Faure, co-fondatrice de l'entreprise française de vêtements durables Loom, se désole : « Nous avons cherché des solutions pour réduire le relargage de microplastiques, mais aucun fournisseur n'avait de réponses. Nous n'avons pas non plus trouvé d'études capables de dire quelles fibres étaient les plus résistantes, ou si la méthode de tissage pouvait réduire la libération de microfibres synthétiques. »

LIMITER L'USAGE DU SYNTHÉTIQUE !

Pour l'instant, la principale réponse des industriels est de proposer la mise en place de filtres plus efficaces sur les machines à laver. Et de vendre le Guppyfriend, un sac de lavage qui retient les microfibres synthétiques. « Mais les filtres laisseront toujours passer des microplastiques et on crée malgré tout des déchets plastique qu'il faudra ensuite traiter », explique Erwan Autret, chargé du suivi de la filière textile à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). « La réponse, on la connaît finalement. Il n'y a pas d'autres solutions que de limiter au maximum l'usage du synthétique. Pour nous, ça veut dire utiliser les fibres synthétiques uniquement si elles permettent d'allonger la durée de vie des fibres naturelles. Par exemple, nos chaussettes avec des renforts en nylon durent beaucoup plus longtemps », explique Julie Faure.

Mais la tendance actuelle est plutôt au tout synthétique. L'organisation non gouvernementale écologiste Greenpeace s'inquiète même que ce soit devenu un argument environnemental : lors du sommet de la mode à Copenhague en 2017, l'industrie textile a proposé d'augmenter la part du polyester dans le textile de 70 à 90 %, pour répondre aux critiques sur les conséquences écologiques de la production de coton.

Si le bilan de la monoculture de coton est largement critiquable (consommation d'eau, utilisation de produits chimiques pour la production et la transformation), le choix du synthétique présente aussi des inconvénients...

LE LIN ET LE CHANVRE, PLUS RUSTIQUES

D'origine végétale, les fibres de coton, qui sont aussi libérées lors du lavage des vêtements, se dégradent naturellement dans l'environne-

Il faudrait acheter moins et privilégier les fibres naturelles bio.

ment. À condition de ne pas être chargées de substances toxiques. « Il faut bien avoir conscience que le coton des vêtements n'est plus une matière première naturelle, car il a subi des traitements chimiques pour sa fabrication et sa teinture », explique Erwan Autret.

Les labels de coton bio garantissent l'origine biologique des fibres et l'absence de produits toxiques dans la fabrication.

Outre la production de coton biologique, certaines enseignes se tournent vers d'autres fibres naturelles. Le lin ou le chanvre sont des plantes plus rustiques qui demandent moins d'eau. De nouvelles fibres à partir de cellulose de bois comme le bambou arrivent également sur le marché.

Attention néanmoins aux fausses solutions, alerte Julie Faure qui disqualifie, par exemple, le polyamide biodégradable : « En réalité, la dégradation ne se fait qu'au bout de plusieurs années, en présence des nombreuses

bactéries anaérobies (sans oxygène), donc autant dire pas dans des conditions habituelles ! » Le recyclage du plastique pour en faire des vêtements apparaît également comme une fausse bonne idée.

LA SOLUTION : PRODUIRE MOINS

Comme pour de nombreux problèmes écologiques liés à l'industrie, la solution la plus efficace reste de produire moins. Chaque année, 2,3 milliards de produits textiles et chaussures sont mis sur le marché français. Un marché qui continue de progresser sans commune mesure avec les besoins d'habillement, martèle l'Ademe : « Nous en achetons deux fois plus qu'il y a 15 ans, mais nous les conservons moins longtemps. »

Donc, une des meilleures recommandations est d'acheter moins de vêtements et de privilégier les fibres naturelles produites et transformées de manière écologique (voir encadré Les bons gestes, page 50). ■

MAGALI REINERT

✓ Les résultats de notre essai

Les doudounes face au test des résidus de lavage

Notre test, mené en partenariat avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), porte sur la quantité de rejets solides libérés lors du lavage de doudounes – les vêtements testés sont ceux sur lesquels nous avons récemment publié un essai comparatif (voir n° 553, novembre 2019). Le test montre des résidus importants, de l'ordre d'une dizaine de milligrammes par doudoune pour un lavage.

LES CONDITIONS DU TEST :

un lave-linge préparé
Douze doudounes neuves ont été lavées séparément dans un lave-linge préparé en laboratoire en cycle délicat à 30 °C. L'eau de vidange a été filtrée en sortie à l'aide d'un filtre de porosité de 62 µm.

RÉSULTATS : des résidus entre 2,5 et 20 mg

Les résidus collectés après un lavage pesaient entre 2,5 mg et 20 mg. L'analyse au microscope



a montré que ces résidus étaient composés très majoritairement de fibres textiles. Mais nous avons

eu la surprise de constater que les fibres recueillies ne correspondaient pas uniquement à la composition indiquée sur la doudoune. Par exemple, des fibres de coton ou d'acrylique ont été retrouvées dans des doudounes 100 % polyester. Autant de matières que les vêtements ont probablement charrié au cours de leur fabrication et de leur transport. ■

M.R.AVEC CHARLES BABIN, ingénieur

Automobile Jongler au mieux avec le malus

Enquête

Un nouveau malus, plus sévère, est appliqué depuis le 1^{er} janvier pour l'achat de voitures neuves. Mais il est transitoire et s'apprête, déjà, à être remplacé.

En ce début d'année, il n'est pas simple de s'y retrouver, en matière de malus automobile. Une nouvelle grille est entrée en vigueur le 1^{er} janvier. Le malus varie en fonction des émissions de CO₂ (dioxyde de carbone) du véhicule. En 2020, il démarre à partir de 110 g de CO₂/km contre 117 g en 2019. Cette baisse a pour conséquence d'imposer un malus à un

plus grand nombre de voitures. Deuxième modification, les montants ont sensiblement augmenté. Exemple : la Renault Kadjar finition Intens essence TCe 140 avec boîte automatique EDC émettant 133 g de CO₂/km, écopait d'un malus de 253 € en 2019, qui est porté à 1 074 € en 2020. Là où cela devient rock'n'roll pour les candidats à l'achat, c'est que la grille du 1^{er} janvier 2020 est provi-

Une grille favorable au diesel

Les diesels consomment moins que les essences. Comme les émissions de CO₂ sont corrélées à la consommation, ils s'en sortent mieux en matière de malus. Cet avantage est renforcé avec la grille 2020. Les essences trinquent, alors que les diesels ne sont pas, ou faiblement, taxés. Le gouvernement voudrait soutenir le diesel qu'il ne s'y prendrait pas autrement !

soire. Une deuxième grille entrera en vigueur au plus tard en juillet prochain et, peut-être, dès le mois de mars. Cette nouvelle grille, qui figure dans la loi de finances 2020, prend en compte la nouvelle manière de mesurer les consommations des voitures. La procédure WLTP (Worldwide Harmonised Light Vehicles Test Procedure) impose des conditions de tests plus proches de celles en conduite réelle, et les consommations et les émissions sont donc plus élevées. La deuxième grille tient compte, avec des tranches ajustées à la hausse.

UNE INFORMATION À PRENDRE EN COMPTE

Mais les simulations que nous avons réalisées pour quelques modèles, en utilisant la deuxième grille et les nouvelles valeurs WLTP fournies par les constructeurs montrent que les consommateurs doivent s'attendre à des malus encore différents. Pour la Renault Mégane (voir ci-contre), les émissions WLTP oscillent entre 146 et 151 g de CO₂/km selon les options choisies, (taille des jantes, toit ouvrant...). Le malus pourra varier de 230 à 330 €. La deuxième grille se révèle beaucoup plus avantageuse que celle de janvier. Pour la 3008 de Peugeot, c'est l'inverse. Les consommateurs ont intérêt à se renseigner encore plus précisément qu'avant sur le montant du malus susceptible de leur être appliqué. • FANNY GUIBERT



Peugeot 3008 PureTech 130 S&S BVM6
• Malus 2019 : 0 €
• Malus au 1^{er} janvier 2020 : 125 €
• Malus à venir* : 190 à 240 €



Renault Megane Intens
TCe 140 FAP EDC
• Malus 2019 : 75 €
• Malus au 1^{er} janvier 2020 : 400 €
• Malus à venir* : 230 à 330 €

Dacia Duster Prestige TCE 130 4x2
• Malus 2019 : 353 €
• Malus au 1^{er} janvier 2020 : 1 276 €
• Malus à venir* : 260 à 360 €



* Grille WLTP, applicable au plus tard en juillet 2020, voire dès mars.

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° 556 (Février 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Lessives
- Écouteurs sans fil
- 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



N° 547 (Avril 2019)

4,60 €

NOS ESSAIS

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



N° 546 (Mars 2019)

4,60 €

NOS ESSAIS

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

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE



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



Available on the
App Store

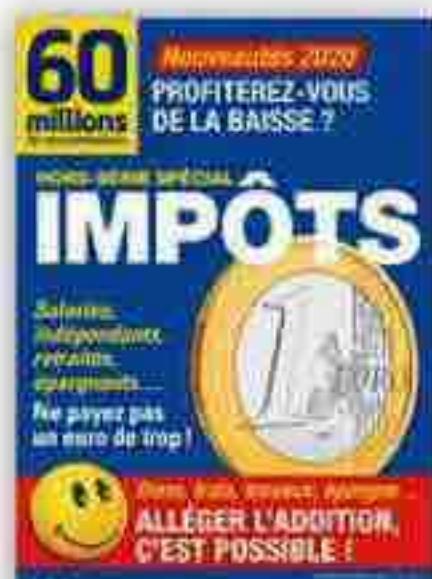


collection

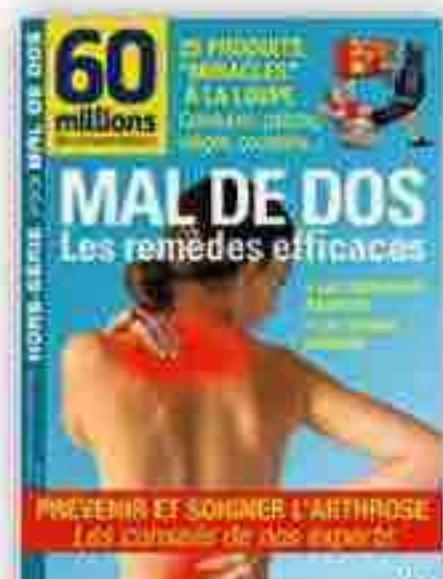
Et aussi...

Découvrez nos hors-séries

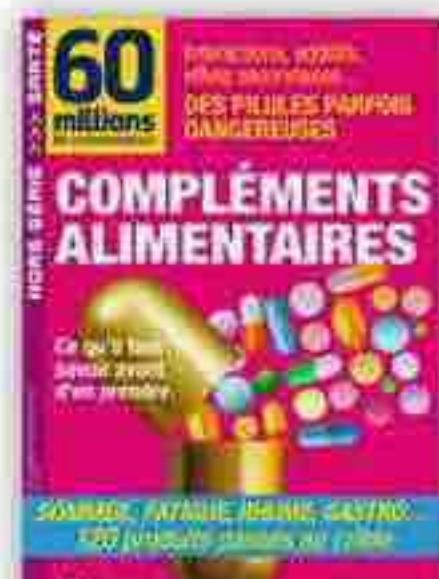
Des guides pratiques et complets sur les sujets de la vie quotidienne



HS 202
(Janvier 2020)
6,90 €



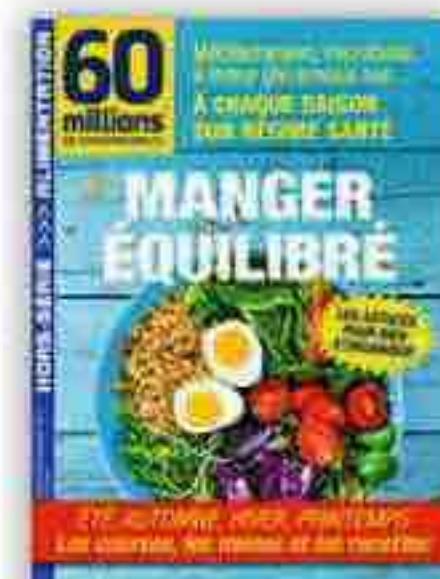
HS 201
(Décembre 2019)
6,90 €



HS 130S
(Novembre 2019)
6,90 €



HS 200
(Octobre 2019)
6,90 €



HS 129S
(Août 2019)
6,90 €



HS 199
(Juillet 2019)
6,90 €



HS 198
(Avril 2019)
6,90 €



HS 196
(Décembre 2018)
6,90 €



HS 195
(Octobre 2018)
5,90 €



HS 125S
(Mai 2018)
6,90 €



**Le guide
Vos droits
au quotidien**

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

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

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



BON DE COMMANDE

557

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

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

		PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIX TOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS 195 <input type="checkbox"/> HS 202 <input type="checkbox"/> HS 201 <input type="checkbox"/> HS 130S <input type="checkbox"/> HS 200 <input type="checkbox"/> HS 129S <input type="checkbox"/> HS 199 <input type="checkbox"/> HS 198 <input type="checkbox"/> HS 196 <input type="checkbox"/> HS 125S	5,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 556 <input type="checkbox"/> N° 555 <input type="checkbox"/> N° 554 <input type="checkbox"/> N° 553 <input type="checkbox"/> N° 552 <input type="checkbox"/> N° 551 <input type="checkbox"/> N° 550 <input type="checkbox"/> N° 549 <input type="checkbox"/> N° 548 <input type="checkbox"/> N° 547 <input type="checkbox"/> N° 546	4,80 € 4,60 €		
Guide 160 lettres	<input type="checkbox"/> G160L – Le guide « 160 lettres pour régler vos litiges »	12 €		
Pour ranger vos revues	<input type="checkbox"/> Reliure(s) pour les mensuels <input type="checkbox"/> Coffret(s) pour les hors-séries	10 € l'unité		
Frais de port		1 € par produit		
		TOTAL		

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____

Email : _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire

N° : _____

Expire fin : _____

Date & signature obligatoires

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR GILLES MANDROUX, AVEC FANNY GUIBERT ET LAURENCE OLLIVIER



FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

Le mirage des petites mensualités

La concurrence est rude entre fournisseurs d'énergie et il semblerait que certains n'hésitent pas à attirer le client avec des mensualités illusoires. « Un démarcheur a proposé à mon père un échéancier de 43 € par mois pour le décider à souscrire, mais quelques mois après, sans qu'il ait modifié sa façon de vivre, l'échéancier est passé à 113 € », raconte Ghilaine. De son côté, Romain a payé 44 € par mois pendant un an. « Puis j'ai reçu une régularisation de 940 € et un nouvel échéancier à 210 € par mois. » Les fournisseurs ont un devoir de conseil et doivent proposer des mensualités adaptées à la consommation des clients. Ceux-ci ne doivent pas espérer une division par trois de leurs mensualités en changeant de fournisseur. L'économie possible est plutôt de l'ordre de 10 %. ●

Un accompagnement pour les situations financières difficiles

Vous avez du mal à rembourser vos crédits ? Vous pouvez bénéficier d'une aide pour gérer votre budget ou entamer une procédure de surendettement dans l'un des 150 Points conseil budget (PCB). Ils sont accessibles dans sept régions (Auvergne-Rhône-Alpes, Centre-Val de Loire, Grand Est, Hauts-de-France, Île-de-France, Occitanie, Pays de la Loire) et à La Réunion. D'ici à fin 2020, 450 PCB seront créés en France. Liste sur le site : www.mesquestionsdargent.fr, rubrique Intervenants sociaux et PCB. ●

Les pirates adorent Leboncoin

Depuis quelques mois, Leboncoin est le terrain de jeu d'escrocs tentant de pirater les coordonnées de cartes bancaires de vendeurs. Ils s'appuient sur le récent service de paiement en ligne du site de petites annonces.

Le vendeur qui a communiqué un numéro de mobile reçoit un SMS lui annonçant un prépaiement, avec un lien Internet pour renseigner son numéro de carte et valider le virement. Mais le lien dirige vers un faux site, qui imite très bien le vrai. Notre conseil : ne suivez jamais un lien vous invitant à renseigner vos données personnelles. Connectez-vous vous-même sur la page via un moteur de recherche ou en saisissant l'URL appropriée dans la barre d'adresse du navigateur. ●



Coup de pouce pour l'assurance crédit des Franciliens

Le conseil régional d'Île-de-France doit mettre en place au printemps un dispositif remboursant la surprime d'assurance crédit facturée aux emprunteurs présentant un risque aggravé de santé (séropositifs, anciens malades du cancer...). Cette aide s'adresse aux primo-accédants pour un achat sur le territoire francilien, dans la limite d'un capital emprunté assuré de 320 000 €. ●



251 000 €

C'est le prix moyen d'un logement ancien en France, selon Seloger, contre 240 000 € en 2018. Il correspond à 181 m² à Saint-Étienne et à 24 m² à Paris, soit un écart maximal de 640 % !



Achetez en Pinel avec prudence

Le régime permettant à l'acquéreur d'un logement neuf destiné à la location de profiter d'une réduction fiscale doit subsister jusqu'en 2021. Un avantage qui n'est pas toujours irrésistible.

Le régime d'investissement locatif bénéficiant d'un avantage fiscal, dit Pinel, prolongé en 2018 jusqu'au 31 décembre 2021, vient d'être toiletté par la loi de finances pour 2020. Les maisons individuelles n'y sont plus éligibles, seuls sont désormais concernés les biens en immeuble collectif.

➤ Attention aux simulations sur le loyer parfois irréalistes

Pour rappel, ce régime permet à l'acquéreur d'un logement neuf destiné à la location de profiter d'une réduction d'impôt sur le revenu, s'il s'engage à louer son appartement à un foyer aux revenus modestes ou intermédiaires (plafonds de revenus fixés par décret), qui en fait sa résidence principale. Le loyer ne doit pas excéder certains plafonds selon la situation géographique du bien.

Ces conditions respectées, la réduction d'impôt est égale à un pourcentage du prix d'achat du bien (tous frais compris,

dans la limite de 300 000 €) variable selon la durée de l'engagement de location pris par le bailleur. Elle se monte à 12 % pour une durée minimale de six ans (soit 2 % par an). Le bailleur peut ensuite reconduire son engagement pour trois ans avec une réduction d'impôt de 6 % (2 % par an), puis une ultime fois pour trois ans avec une réduction fiscale de 1 % par an. Attention, les simulations des vendeurs de logements neufs basées sur le loyer maximal réglementaire dans la ville concernée sont parfois trop flatteuses. Ce loyer n'est pas toujours réaliste, et le bailleur est obligé de l'abaisser pour trouver preneur au risque de déséquilibrer son plan de financement initial. Mieux vaut aussi vérifier que la demande locative est bien réelle dans la commune pour le type de bien convoité. Enfin, il faut garder à l'esprit que le neuf est cher... Acheter pour louer dans l'ancien est souvent plus rentable même sans avantage fiscal. • G.M.

ASSURANCE-VIE

Les vieux contrats perdent de leur superbe

Les assurances-vie souscrites avant le 1^{er} janvier 1983 bénéficient d'un régime fiscal très avantageux. Lors d'un retrait d'argent sur un tel contrat, les gains (intérêts ou plus-values) sont exonérés d'impôt, et ne supportent que les cotisations sociales au taux de 17,2 %. La loi de finances pour 2020 a entamé ce privilège : concernant les retraits effectués depuis le début de cette année, seuls les gains générés par les primes versées sur ces contrats avant le 19 octobre 2019 continuent d'être exonérés d'impôt. Si le contrat



a été abondé depuis le 19 octobre 2019, la part des gains produite par ces nouveaux versements sera, elle, imposée au taux de 7,5 %. Si vous détenez plusieurs assurances-vie, puisez en priorité dans celles imposables avant d'entamer le capital accumulé sur votre vieux contrat, qui continuera à produire des intérêts ou des plus-values exonérés ! •

Tableau de bord

LE PRIX DES TERRAINS CONSTRUCTIBLES

86 € /m². C'est

le prix moyen des terrains achetés en 2018 en vue de faire construire une maison individuelle, selon la dernière enquête annuelle du Commissariat général du développement durable.

En moyenne nationale, la surface achetée est de 934 m². Le prix moyen a augmenté de 3,3 % par rapport à 2017, et le coût moyen de construction d'une maison de 4,2 %. •

Région	Prix terrain au m ²	Prix bâti au m ²	Région	Prix terrain au m ²	Prix bâti au m ²
Auvergne-Rhône-Alpes	95 €	1523 €	Île-de-France	228 €	1505 €
Bourgogne-Franche-Comté	47 €	1433 €	Normandie	57 €	1326 €
Bretagne	87 €	1463 €	Nouvelle-Aquitaine	64 €	1401 €
Centre-Val de Loire	58 €	1260 €	Occitanie	83 €	1357 €
Corse	85 €	1661 €	Pays de la Loire	93 €	1472 €
Grand Est	85 €	1464 €	Provence-Alpes-Côte d'Azur	150 €	1594 €
Hauts-de-France	77 €	1324 €	France Métropolitaine	86 €	1440 €

Électricité : la fin de la trêve approche

En quoi consiste la trêve hivernale en matière d'électricité ?

La trêve hivernale dure cinq mois, du 1^{er} novembre au 31 mars, et protège les personnes de tout risque de coupures d'électricité intempestives. En cas d'impayé, le fournisseur d'énergie peut certes réduire la puissance fournie à un client, mais il doit maintenir un service minimum. En principe, celui-ci permet de faire fonctionner en même temps un radiateur, une lumière et un réfrigérateur ! En revanche, aucune restriction ne peut s'appliquer aux bénéficiaires du chèque énergie qui présentent leur attestation.

Que faire si l'on ne parvient pas à régler ses factures ?

Attention ! Pendant la trêve hivernale, les factures restent dues. Réagissez au plus vite car, dès le 1^{er} avril, les coupures peuvent reprendre. Contactez votre fournisseur pour solliciter un étalement des paiements. Notre conseil : si vous êtes mensualisé, ajustez les prélèvements au plus près de votre consommation. Vous éviterez de recevoir une régulation importante à la sortie de l'hiver. Et utilisez votre chèque énergie dès avril prochain. Son montant peut s'élever jusqu'à 277 €.

Quelles solutions envisager en cas de graves difficultés ?

Rapprochez-vous des services sociaux de votre mairie et/ou de votre département. Ils vous orienteront vers le fonds de solidarité au logement (FSL) et pourront contacter le service solidarité de votre fournisseur. Vous pouvez aussi tenter de réduire vos dépenses d'énergie en consultant un conseiller du réseau Faire (www.faire.fr ou au 0 808 800 700). Il pourra vous aider à mobiliser des subventions pour financer la réalisation de travaux de rénovation d'énergie. •

*Institut national de la consommation



par
Stéphanie Truquin
Économiste
à l'INC*

Rectificatif sur les PEL

Dans notre court article « *Un vieux PEL est immortel* » (voir n° 555, page 58), nous avons commis une erreur : ce sont les plans épargne logement (PEL) ouverts avant 2011 (et non pas avant 1991) qui ne peuvent pas être clôturés par la banque sans l'accord du titulaire. Pour leur part, les PEL plus récents sont automatiquement transformés en livret bancaire à leur quinzième anniversaire. •

Pompes à chaleur : attention aux démarcheurs !



« *Le démarcheur m'a assuré que je n'aurais rien à payer pour le remplacement de ma vieille chaudière par une pompe à chaleur.* » Certains consommateurs y ont cru avant de découvrir qu'ils avaient, en réalité, des crédits de 25 000 à 30 000 € à rembourser. De tels témoignages concernant des arnaques lors de l'installation d'une pompe à chaleur nous parviennent. Le site de l'Association française des pompes à chaleur recense dix "commandements" pour les consommateurs, à consulter impérativement avant tout projet (www.afpac.org). Principaux conseils : ne rien signer sur une foire ou un salon, vérifier sur le site officiel www.faire.fr que l'installateur est bien agréé "Reconnu garant de l'environnement (RGE) pompe à chaleur", ne pas s'engager sans visite préalable et sans remise d'une étude thermique, se renseigner sur le prix et le type de matériel proposé. •

SÉCURITÉ SOCIALE

Le congé de proche aidant facilité et indemnisé

Un salarié peut bénéficier d'un congé, dit de proche aidant, pour s'occuper de la personne avec laquelle il vit ou d'un membre de sa famille atteint d'un handicap ou d'une perte d'autonomie sévère. Sa durée maximale est de trois mois, voire plus si un accord d'entreprise ou de branche le prévoit. La condition d'ancienneté d'un an dans l'entreprise exigée jusqu'à présent a été supprimée par la loi de financement

de la Sécurité sociale pour 2020. Le texte prévoit qu'une indemnité journalière sera versée au proche aidant par la Caisse d'allocations familiales. Les modalités de cette prestation seront fixées par décret, son versement devant être effectif, au plus tard, le 30 septembre. •



Épargne de précaution Livre A, mode d'emploi

Pratique

Avec une rémunération récemment abaissée, le livret A ne permet plus de maintenir la valeur du capital qui y est placé. Mais il conserve de nombreux atouts. Le point sur son fonctionnement.

Malgré une rémunération nette en berne, tombée à 0,5 % le 1^{er} février, le livret A reste incontournable. Zéro frais, des dépôts garantis disponibles à tout moment et une fiscalité avantageuse le désignent pour accueillir en toute sécurité votre trésorerie de court terme. Vos questions, nos réponses.

Le taux du livret A doit-il toujours se maintenir au-dessus du niveau de l'inflation ?

Non, le taux du livret A, qui varie en fonction de l'évolution des taux d'intérêt à court terme et de l'inflation des douze derniers mois, ne garantit pas votre épargne contre le risque d'érosion monétaire. Avant cette nouvelle baisse, le taux de livret A se situait à 0,75 %, soit au-dessous de la moyenne des prix à la consommation depuis 2017. Un scénario aussi défavorable s'annonce en 2020, avec un



taux du livret A ramené à son seuil plancher de 0,5 % le 1^{er} février, alors que les prévisions situent l'inflation plutôt autour de 1,1 %. La rémunération du livret A, pour la quatrième année consécutive, ne permettra pas de compenser la perte de valeur du capital placé.

La rémunération du livret A est-elle calculée au jour le jour ?

Non, une somme déposée sur un livret A ne produit des intérêts qu'à partir du 1^{er} ou du 16 du mois, après le jour du versement, et à condition de rester bloqué quinze jours. Effectuez de préférence vos versements

avant le 1^{er} ou le 15 du mois et vos retraits après le 15, ou le 30 (31).

Quel est l'avantage fiscal du livret A ?

Les intérêts perçus échappent à toute taxation. La règle s'applique aussi aux autres livrets réglementés, le livret de développement durable et solidaire (LDDS), le livret d'épargne populaire (LEP), le livret Jeune et le livret Bleu. Ce régime de faveur est appréciable puisque les intérêts issus de livrets bancaires non réglementés, par exemple, supportent soit l'impôt sur le revenu et 17,2 % de prélèvements sociaux, soit le prélèvement forfaitaire unique (PFU) au taux de 30 %.

L'argent placé sur le livret A est-il en sécurité ?

Oui, le livret A, comme le LEP et le LDDS est garanti en totalité par l'État en cas de faillite bancaire, dans la limite de 100 000 € par déposant et par établissement. Un montant largement suffisant puisque les dépôts sont limités à 22 950 € sur un livret A.

Peut-on en détenir plusieurs ?

Cela est interdit par la loi (article L.221-3 du code monétaire et financier). En cas de non-respect, vous risquez une amende égale à 2 % du montant total du livret surnuméraire et la fiscalisation des intérêts perçus. •

LAURENCE OLLIVIER

BON À SAVOIR

Un site officiel permet de vérifier s'il existe un livret A ouvert à votre nom ou à celui de l'un de vos proches vivant ou décédé. Consultable sur cyclade.caissedesdepots.fr, le service Cyclade permet de rechercher gratuitement les sommes issues de nombreux produits financiers inactifs dont les livrets A, les contrats d'assurance-vie et les comptes transférés à la Caisse des dépôts et consignations.

Rénovation énergétique Les nouvelles aides décryptées

Pratique

Le crédit d'impôt accordé si vous isolez mieux votre logement, ou si vous en améliorez le système de chauffage, vient d'être remanié. «60» fait le point sur les dispositifs existants et sur la manière d'en profiter.

Le gouvernement a présenté début janvier MaPrimeRenov, «une nouvelle aide pour la rénovation énergétique des logements». Le nom est nouveau mais il ne s'agit pas vraiment d'une nouvelle aide. Elle prend en effet la succession de deux autres dispositifs : les aides Habiter mieux agilité de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et le crédit d'impôt transition énergétique.

UNE PRIME OU UN CRÉDIT D'IMPÔT

Alors ministre de la Transition écologique, Nicolas Hulot avait annoncé, dès 2018, son intention de transformer le crédit d'impôt en prime. Avantage : la prime est versée à la fin des travaux alors que le crédit d'impôt n'est accordé qu'un an plus tard. Les ménages récupèrent donc de l'argent plus rapidement. La transformation est également l'occasion de recentrer les aides sur les ménages qui peuvent en avoir le plus besoin. Le crédit d'impôt, qui couvrait globalement 30 % des dépenses, était accordé à tous. Mais en pratique, il bénéficiait surtout aux plus aisés. «50 % des crédits d'impôt concernaient des ménages avec des revenus appartenant aux deux



L'isolation des murs peut faire l'objet d'une prime ou d'un crédit d'impôt.

Seuls les propriétaires occupants sont concernés.

tranches les plus élevées», ont rappelé les ministres début janvier, ajoutant que les ménages modestes et très modestes ne représentaient que 10 % des dossiers.

Depuis le début de l'année, les ménages avec des revenus modestes ou très modestes peuvent solliciter la prime Renov. Des plafonds de

ressources ont été définis par arrêté. Exemple : un foyer de trois personnes habitant hors Ile-de-France est «modeste» avec moins de 33 547 € par an et «très modeste» avec moins de 26 170 € par an. C'est le revenu fiscal de référence qui figure sur l'avis d'imposition 2019 qui compte pour une demande en 2020.

Les ménages au-dessus de ces plafonds peuvent continuer à profi-

Focus Combien toucherez-vous pour des travaux réalisés de manière individuelle ?

Équipements	Prime Ménages très modestes	Prime Ménages modestes	Crédit d'impôt Ménages intermédiaires
Chauffage et eau chaude sanitaire			
• Chaudière à gaz très haute performance énergétique	1 200 €	800 €	0 €
• Chaudière à bois (granulés)	10 000 €	8 000 €	4 000 €
• Chaudière à bois (bûches)	8 000 €	6 500 €	3 000 €
• Poêle et cuisinière à bois (granulés)	3 000 €	2 500 €	1 500 €
• Poêle et cuisinière à bois (bûches)	2 500 €	2 000 €	1 000 €
• Foyer fermé et insert	2 000 €	1 200 €	0 €
• Raccordement à un réseau de chaleur ou de froid	1 200 €	800 €	400 €
• Chauffe-eau thermodynamique	1 200 €	800 €	400 €
• Pompe à chaleur air/eau	4 000 €	3 000 €	2 000 €
• Pompes à chaleur géothermique	10 000 €	8 000 €	4 000 €
• Chauffe-eau solaire individuel	4 000 €	3 000 €	2 000 €
• Système solaire combiné (chauffage et eau chaude)	8 000 €	6 500 €	3 000 €
• Système hybride photovoltaïque/thermique	2 500 €	2 000 €	1 000 €
Isolation thermique			
• Isolation des murs par l'extérieur	100 €/m ²	75 €/m ²	50 €/m ² ⁽¹⁾
• Isolation des murs par l'intérieur	25 €/m ²	20 €/m ²	15 €/m ² ⁽²⁾
• Isolation des rampants ou plafond de combles	25 €/m ²	20 €/m ²	15 €/m ² ⁽²⁾
• Isolation des toitures terrasses	100 €/m ²	75 €/m ²	50 €/m ² ⁽¹⁾
• Isolation des parois vitrées (remplacement simple vitrage)	100 € / équipement	80 € / équipement	40 € / équipement
• Protection contre le rayonnement solaire (uniquement Outre-mer)	25 €/m ²	20 €/m ²	15 €/m ²
Autres travaux			
• Ventilation double flux	4 000 €	3 000 €	2 000 €
• Dépose de cuve fioul	1 200 €	800 €	400 €
• Audit énergétique (hors obligation)	500 €	400 €	300 €

(1) Montant limité à 25 €/m² pour les revenus élevés (2) Montant limité à 10 €/m² pour les revenus élevés.

ter d'un crédit d'impôt révisé. En 2021, ils basculeront vers les primes Rénov. On distingue, toutefois, les ménages à revenus intermédiaires et les revenus supérieurs. Ces derniers ne sont soutenus que pour des travaux d'isolation (voir note au bas du tableau). Ils correspondent à des revenus dépassant 27 706 € par an pour une personne, 44 124 € pour deux personnes, 50 281 € pour

trois personnes et 56 438 € pour quatre personnes.

Qui peut obtenir les nouvelles aides ?

Pour bénéficier de la prime Rénov ou du crédit d'impôt révisé, il faut être propriétaire d'un logement achevé depuis plus de deux ans et occupé à titre de résidence principale. Ce sont donc seulement les propriétaires occupants qui sont concernés.

Il peut s'agir d'une maison ou d'un immeuble en copropriété. Le tableau ci-contre détaille les aides pour les travaux individuels. Il ne contient pas, faute de place, les aides pour les parties communes ou les équipements communs. Mais elles sont consultables dans le guide Aides financières 2020 sur le site www.ademe.fr.) Exemple : la dépose d'une cuve fioul dans une petite copropriété ouvre droit à une prime de 300 à 400 € par logement pour les ménages modestes ou très modestes et à un crédit d'impôt de 150 € par logement pour les ménages intermédiaires.

Quels sont les travaux réalisables ?

Notre tableau recense les travaux et équipements avec le montant de la prime ou du crédit d'impôt associés. La ventilation mécanique contrôlée double flux fait son entrée dans la liste. C'est une bonne nouvelle, car il est impératif de s'intéresser à la ventilation lorsque l'on isole. Les titulés sont génériques mais il y a très souvent des exigences techniques à respecter précisément : niveau de résistance des isolants, de performances thermiques des vitrages...

Comment obtenir le crédit d'impôt ou la prime Rénov ?

Pour le crédit d'impôt, il faut inscrire le montant des travaux sur la déclaration de revenus à la rubrique « dépenses pour la transition énergétique dans l'habitation principale ». Conservez la facture, elle peut être réclamée par l'administration fiscale.

Pour la prime, il faut créer un compte sur le site www.maprimerenov.gouv.fr. Attention : le dépôt de la demande de prime doit impérativement intervenir avant le début des travaux. Il faut donc faire sa demande une fois le professionnel choisi, et son devis reçu et accepté. Un accusé de réception est envoyé par cour-

rier électronique et les travaux ne doivent commencer qu'après. Deux autres conditions importantes doivent être remplies. L'entreprise qui réalise les travaux doit être agréée RGE (Reconnu garant de l'environnement). Le site faire.fr permet de trouver des professionnels RGE près de chez soi ou de vérifier si un professionnel est bien agréé. Seuls la dépose d'une cuve fioul, le raccordement à un réseau de chaleur et l'installation de protections solaires outre-mer sont dispensés de cette obligation.

Les travaux doivent ensuite être achevés dans un certain délai : un an après l'accord donné pour la prime ou, s'il y a eu une avance, six mois après le versement de l'avance. C'est une contrainte nouvelle, propre à la prime, et qu'il ne faut pas sous-estimer.

Le délai est de trois ans pour les travaux en copropriété.

Quel est le délai pour percevoir la prime ?

Les personnes doivent transmettre une série de pièces justificatives lorsque le chantier est terminé. L'existence de délais à respecter impose de ne pas tarder pour réaliser

Une rénovation énergétique efficace fait baisser la facture.

les travaux et de ne pas tarder non plus pour envoyer les documents.

Les premières primes devraient être versées sous trois ou quatre mois. Mais passée la phase de démarrage, le « délai cible » annoncé par les ministres est de quinze jours après la fin des travaux. Les ménages très modestes ont la possibilité de solliciter une avance, qui peut représenter jusqu'à 70 % de la prime prévue.

Comment maximiser les aides ?

La prime Rénov ou le crédit d'impôt révisé sont cumulables avec d'autres aides. Ils peuvent notamment être

Se faire accompagner, c'est mieux

• Créer des financements, c'est bien, encore faut-il que les particuliers soient en mesure de les utiliser ! Cela implique de disposer d'informations mais aussi d'aide pour monter son dossier. Il est possible d'obtenir un rendez-vous pour rencontrer un conseiller en appelant le 0808 800 700 ou via le site faire.fr, plateforme officielle de conseil public et gratuit sur la rénovation énergétique.

Mais lorsque l'on habite Millau, dans l'Aveyron, le site envoie à Rodez, à l'autre bout du département. Et de Dole, il faut aller à Lons-le-Saunier, à trois quarts d'heure de voiture. • **En janvier, le gouvernement a annoncé un programme de 200 millions d'euros sur trois ans pour qu'un espace spécialisé soit disponible dans chaque bassin de vie**

(zone de 20 à 30 km). Il est également prévu d'instaurer, à partir du mois de mai, des mandataires susceptibles d'accompagner les particuliers voire de préfinancer leurs travaux. En attendant, il ne faut pas hésiter à se renseigner en consultant le site www.faire.fr et celui de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, www.ademe.fr



La chaudière à bois granulés fait aussi l'objet d'une aide importante.

associés à des certificats d'économie d'énergie, plus connus du grand public sous le nom de « primes énergie ». Elles sont distribuées par les fournisseurs d'énergie (EDF, Engie, Total, Carrefour, Auchan...) en direct ou par le biais d'intermédiaires. Elles constituent aujourd'hui le principal dispositif de soutien à la transition énergétique et existent en version « standard » ou « coup de pouce ». La liste des travaux ou équipements qui peuvent être financés par une prime énergie est large. Elle inclut, par exemple, les appareils de régulation comme les thermostats, non couverts par la prime Rénov ou le crédit d'impôt.

Trois autres dispositifs peuvent être utilisés en complément : aides des collectivités locales, de l'organisme Action Logement, et éco-prêt à taux zéro auprès des banques. Cette multitude de pistes incite clairement à se faire conseiller pour bien préparer son projet (voir encadré ci contre). Ne vous faites pas d'illusion par ailleurs : il n'est pas possible de s'enrichir en cumulant les aides et la prime Rénov sera éventuellement réduite pour tenir compte des autres financements. Mais cela vaut la peine de se renseigner, car une rénovation énergétique efficace reste la meilleure manière de réduire ses factures, d'améliorer son confort et de limiter les déperditions d'énergie. •

FANNY GUIBERT



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS



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

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

• 4 Samedi et dimanche à **13h30**

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

• Ô Tous les jours à **8h10**

franceinfo:

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



Près de 500 émissions ConsoMag à revoir sur le site

www.inc-conso.fr

- **SIGNAL CONSO,
COMMENT ÇA MARCHE ?**

Avec la Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC)
Première diffusion le mardi 10 mars

- **LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE**

Avec la Confédération nationale du logement (CNL)
Première diffusion le mercredi 11 mars

- **LE LOYER DANS LE PARC PRIVÉ**

Avec la Confédération syndicale des familles (CSF)
Première diffusion le jeudi 12 mars

- **SOUSCRIRE UN CONTRAT
D'ENSEIGNEMENT À DISTANCE**

Avec Familles de France (FF)
Première diffusion le vendredi 13 mars

- **L'ARRIVÉE DE LA 5G**

Avec Familles rurales (FR)
Première diffusion le lundi 16 mars

- **L'ASSURANCE OBLIGATOIRE
POUR UN VÉHICULE INDIVIDUEL**

Avec la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut)
Première diffusion le mardi 17 mars

- **REFUS D'ASSURANCE : LE BUREAU CENTRAL DE TARIFICATION PEUT VOUS AIDER**

Avec l'Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés – CGT (Indecosa-CGT)
Première diffusion le mercredi 18 mars

- **UNE BONNE LITERIE
POUR BIEN DORMIR**

Avec l'Union fédérale des consommateurs - Que Choisir (UFC - Que Choisir)
Première diffusion le jeudi 19 mars

- **SE PROTÉGER DES POLLUANTS CHIMIQUES DANS LA VIE QUOTIDIENNE**

Avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf)
Première diffusion le vendredi 20 mars

- **LES PRODUITS PHYTOSANITAIRES**

Avec l'Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (Adeic)
Première diffusion le lundi 23 mars



Recouvrement Les chasseurs d'impayés dérapent

Enquête

Pratiques agressives, sommations de payer illicites, demandes de frais irrégulières... Les abus des huissiers de justice et des sociétés de recouvrement de créances restent trop nombreux.

Une facture oubliée ou égarée ? Généralement, le créancier se rappelle à votre souvenir et réclame son dû. Si besoin, il propose une solution de paiement en plusieurs fois, consignée par écrit, et l'affaire s'arrête souvent là. Mais il existe d'autres situations, dans lesquelles vous pouvez être confronté à un huissier – ou à une société de recouvrement de créances – mandaté pour récupérer l'argent à l'amiable, c'est-à-dire sans intervention du juge.

DES MENACES, POUR DE VIEILLES CRÉANCES

C'est ce qui est arrivé à des clients de Téléshopping. Depuis quelques mois, la célèbre émission de TF1 a demandé à une société de recouvrement de récupérer des anciens impayés. Des centaines de consommateurs ont été ainsi approchés, parfois plusieurs fois, par le cabinet Cabot Financial pour des commandes datant de trois à dix ans. « À l'époque, ils n'avaient pas encaissé le montant de mon achat », reconnaît Claudine, qui a

acheté un aspirateur en 2013. Mais d'autres contestent les sommes demandées. Trop tard, en principe, pour réclamer l'argent, puisque le délai de prescription est de deux ans. Ce qui n'empêche pas Cabot Financial de tenter le coup en usant de méthodes menaçantes. Françoise a été contactée pour une créance datant de cinq ans. Elle a vérifié sur son compte Téléshopping : elle n'a pas passé commande

Pour réclamer l'argent, le délai de prescription est de deux ans.

de ces articles. « Ils m'ont menacée de saisie sur compte bancaire par huissier. Ils voulaient que je leur lâche mon numéro de carte

bancaire », s'insurge Françoise, qui a déposé plainte. Tout a démarré en 2019, lorsque l'émission a changé de logiciel comptable. « Nous nous sommes aperçus que 900 commandes par an n'avaient pas été encaissées depuis plusieurs

Ce qu'il faut savoir pour se défendre

• La créance réclamée doit être incontestable.

Selon l'article 1353 du code civil, « *celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver* ». Son montant doit être précisé exactement. Pour le remboursement d'un prêt à la consommation, le professionnel doit prouver qu'il a versé les fonds.

• Jusqu'à quand peut-on demander de payer une facture ? Selon l'article

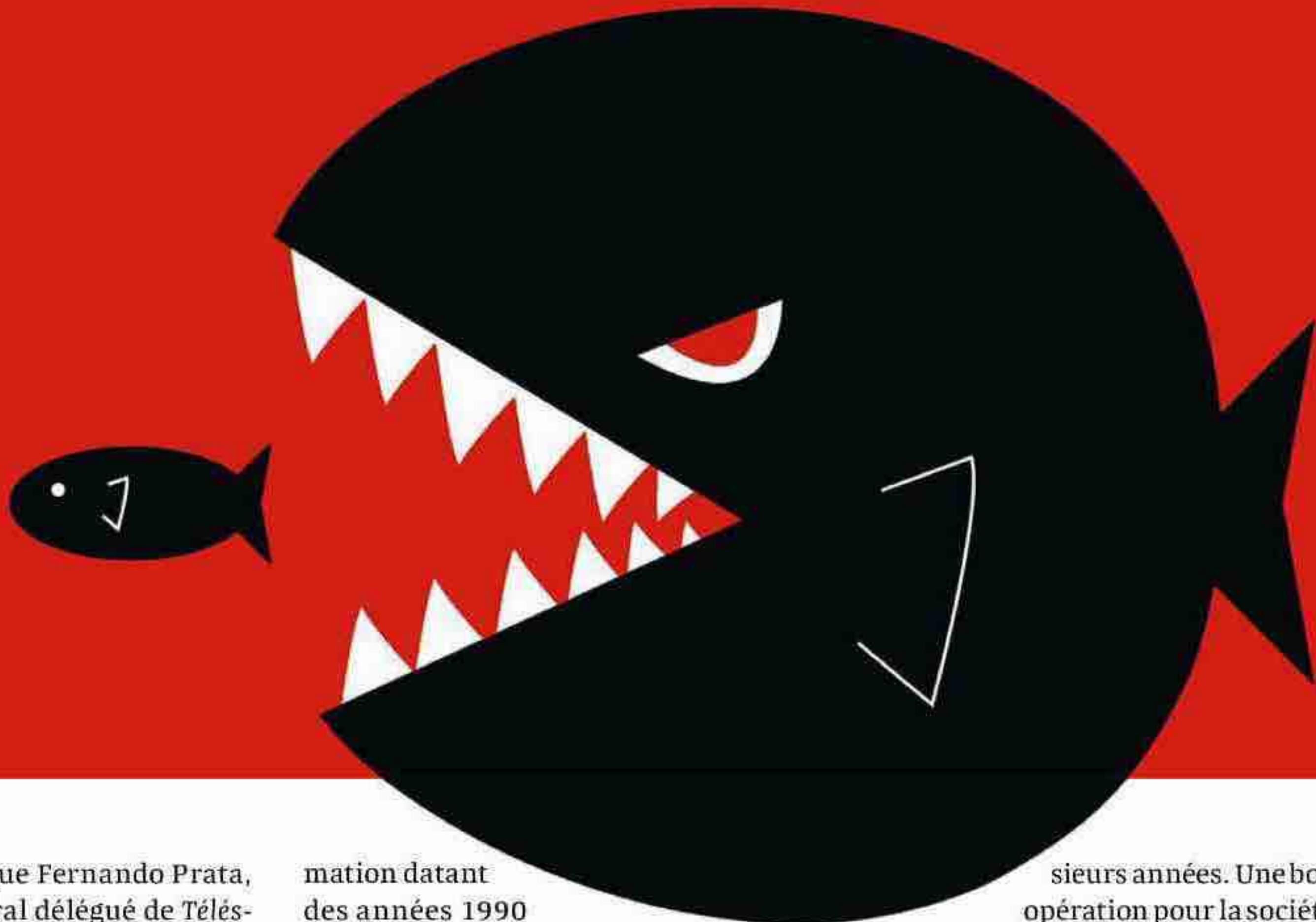
L. 218-2 du code de la consommation, l'action des professionnels à l'encontre des consommateurs « se prescrit par deux ans ».

La prescription n'est que d'un an pour les factures télécoms (art. L. 34-2 du code des postes et des communications électroniques).

Une dette de crédit à la consommation est forclosse (éteinte) deux ans après le premier incident de

paiement non régularisé (art. R. 312-35 du code de la consommation). Ce délai ne peut être ni suspendu ni arrêté.

• Pour contester, contactez le créancier en lui envoyant une lettre en recommandé avec avis de réception dans laquelle vous lui expliquez votre désaccord. Adressez également une copie de vos courriers à l'huissier ou à la société de recouvrement.



années», explique Fernando Prata, directeur général délégué de Téléshopping. La société de production s'apprête à passer ces commandes non payées en perte comptable. «Mais pour cela, il nous fallait un certificat de tentative de recouvrement», justifie le directeur général délégué. D'où le recours à cette société aux méthodes musclées. «La manière était inadaptée. J'ai donné l'ordre de stopper et de présenter nos excuses à chaque client concerné», annonce Fernando Prata à «60» fin janvier.

LE RECOURS AU BLUFF POUR FAIRE PEUR

Il arrive aussi parfois que des sociétés de recouvrement tentent, au bluff, de se faire remettre des fonds alors que la prescription a éteint la dette. Si jamais le client cède à la pression et paye, même partiellement, la prescription est suspendue car on considère qu'il a reconnu la dette. C'est sur ce réflexe de peur que jouent les chasseurs d'impayés prescrits.

Selon les courriers parvenus à la rédaction de «60», le phénomène touche aussi des prêts à la consom-

mation datant des années 1990 qui n'auraient pas été remboursés. Francis, par exemple, a été sommé de verser plus de 1 000 € par la société de recouvrement EOS. Motif: l'usage d'une carte de crédit DIAC (la société de crédit de Renault), en 1999. «J'ai fini de payer en 2009, explique Francis. Je n'ai jamais été contacté par la DIAC pour un éventuel impayé.»

La méthode d'EOS est assez redoutable: d'abord une «lettre télégramme» anonyme avec une seule phrase: «Veuillez me contacter de toute urgence.» Francis n'a pas réagi. Il reçoit ensuite un «rappel de solde impayé» par courrier. Il contacte EOS pour lui demander l'origine et les preuves de cette dette. «Au bout du fil, la dame a répondu à mes questions par des menaces, me traitant de mauvais payeur. Elle m'a fait comprendre qu'on n'allait pas me lâcher.»

Impressionnés par ce type de méthodes, certains craquent et versent l'argent, alors que la dette, si elle a existé, est éteinte depuis plu-

sieurs années. Une bonne opération pour la société de recouvrement, qui touche de 10 à 30 % des sommes récupérées. Elles ne lésinent donc pas sur les menaces: «Sommation extrajudiciaire», «mise en demeure avant poursuites», «saisie de rémunération», «saisie immobilière», «saisie du véhicule» ou plus simplement «issue désagréable». Autant de formules retrouvées dans les courriers par les inspecteurs de la Répression des fraudes lors de leurs contrôles dans le secteur.

PAS DE SAISIE EN CAS DE PROCÉDURE AMIABLE

Les termes utilisés sont abusifs. Le créancier ne peut saisir des biens ou un compte bancaire que s'il a un titre exécutoire, c'est-à-dire une décision de justice imposant le paiement d'une dette. Ce qui n'est pas le cas dans le recouvrement amiable. La confusion est accrue en présence d'un huissier. S'il peut effectuer une saisie lorsqu'une décision de justice le lui per-

met, il ne dispose, en revanche, d'aucun pouvoir de ce type dans le cadre d'une procédure amiable.

Pour un recouvrement amiable, la réglementation impose d'envoyer un courrier de mise en demeure ou de sommation de payer. Ce courrier précise notamment l'identité de la société mandatée, celle du créancier, le montant et l'objet de l'impayé, ainsi que les modalités de paiement de la dette. La suite se déroule souvent par entretien téléphonique avec le débiteur pour négocier, le cas échéant, un échelonnement du règlement, formalisé par écrit. Voilà pour la théorie.

Pourtant, régulièrement, la Répression des fraudes épingle les professionnels du recouvrement. D'abord, les inspecteurs notent que les huissiers et les sociétés spécialisées vérifient rarement le bien-fondé d'une créance, estimant que cela relève de la responsabilité du donneur d'ordre. « Cela n'est pas une bonne pratique », confirme-t-on à la Chambre nationale des commissaires de justice. Il nous faut des preuves que la créance est certaine. »

Des huissiers n'hésitent pas à ajouter des suppléments, notamment des frais de recommandé. Certains imposent aussi le paiement de « dommages et intérêts transactionnels » ou



de « sommations de payer ». Des pratiques totalement illégales. Quant aux sociétés de recouvrement, quelques-unes se permettent aussi de réclamer diverses sommes illégales, comme des frais de quittance ou de mise en demeure.

En 2018, date de la dernière enquête, la Répression des fraudes a contrôlé 50 études d'huissiers de justice et 67 sociétés de recouvrement de créances. 40 % d'entre elles ont été épinglees et une dizaine a écopé d'un procès-verbal pénal.

QUAND IL Y A ERREUR SUR LA PERSONNE

Il existe enfin un problème que l'administration n'a pas encore pointé, mais qui n'est pas le moindre : l'erreur sur la personne. Myriam a reçu, en janvier, une mise en demeure de la société Intrum Justitia pour une facture impayée de plus de

En 2018,
40 % des
sociétés
contrôlées ont
été épinglees.

4000 € à la Camif. « C'est désagréable, d'autant qu'à l'évidence je n'étais pas la bonne personne. Je leur ai envoyé un extrait d'acte de naissance et de casier judiciaire, une copie de ma carte d'identité. » Myriam retrouve sa tranquillité. Mais six mois plus tard, nouveau courrier, de la part d'un huissier de Lille cette fois. « Il annonçait sa visite le 26 juin pour me faire payer la somme

peut pas le mettre en œuvre, c'est un autre huissier de justice qui doit le faire », commente l'Administration, sous-entendant que les huissiers ne sont pas partageurs de leurs revenus. Notre fiche Recouvrement amiable de créance : recourir à la procédure simplifiée, sur inc-conso.fr, vous en dit plus sur le sujet.

BON À SAVOIR

Si la dette est justifiée et que vous pouvez payer, envoyez votre règlement à la société de recouvrement ou à l'huissier par lettre recommandée avec AR et adressez-en une copie à votre créancier. Si vous ne pouvez pas payer votre dette, n'hésitez pas à déposer un dossier auprès de la commission de surendettement de votre département.

de 5 800 €. » Ce jour-là, elle organisait l'anniversaire de sa fille avec une ribambelle de camarades : « Je ne voulais pas que l'huissier débarque à ce moment-là... » Remontée, Myriam a le bon réflexe, celui d'aller déposer une main courante à la gendarmerie. Le gendarme s'étonne des menaces qu'il lit sur la sommation de l'huissier. Fin mot de cette mésaventure : Myriam a un homonyme qui ne paie pas toujours ce qu'il doit.

LES SANCTIONS PEUVENT ÊTRE LOURDES

« Nos chambres professionnelles rappellent constamment les règles afin qu'elles soient respectées, » plaide Christine Valès, huissier à Toulouse et membre du bureau de la Chambre nationale des commissaires de justice. « Pas de menace de saisie, pas de frais supplémentaires en matière de recouvrement amiable : on forme nos huissiers aux bonnes pratiques, on les aide parfois à modifier leur courrier. Mais on ne peut pas être derrière chacun des 3 300 huissiers. »

Pour rappel, le professionnel qui facture des frais de recouvrement amiable au débiteur encourt jusqu'à 300 000 € d'amende et deux ans de prison. •

LIONEL MAUGAIN

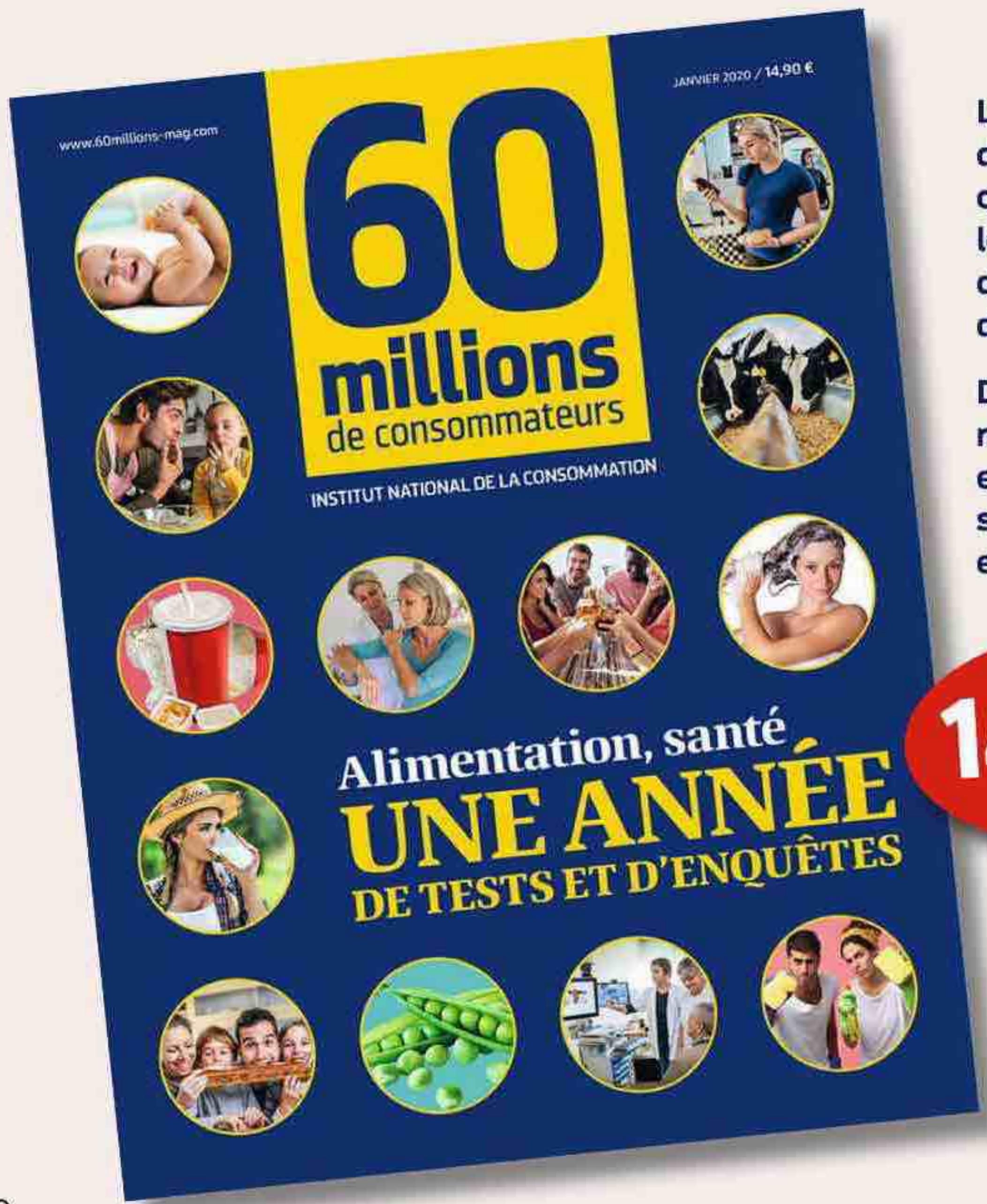
→ Pour aller plus loin, consultez la fiche pratique *Le recouvrement amiable des créances* sur inc-conso.fr

La procédure simplifiée enterrée par les huissiers

• Depuis 2016 et la loi Macron, un créancier peut demander à un huissier un recouvrement amiable simplifié pour une dette de moins de 4000 €, afin d'éviter le recours au juge. Le créancier doit fournir la preuve de l'impayé à l'huissier. Celui-ci informe le débiteur via un courrier recommandé, en précisant

qu'il a la possibilité d'accepter ou de refuser cette procédure. S'il donne son accord dans le mois qui suit, l'huissier délivre un titre exécutoire, qui permettra de procéder au recouvrement forcé. Selon la Répression des fraudes, cette pratique est très peu utilisée. « L'huissier ayant établi le titre exécutoire ne

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.



BON DE COMMANDE

557

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 :

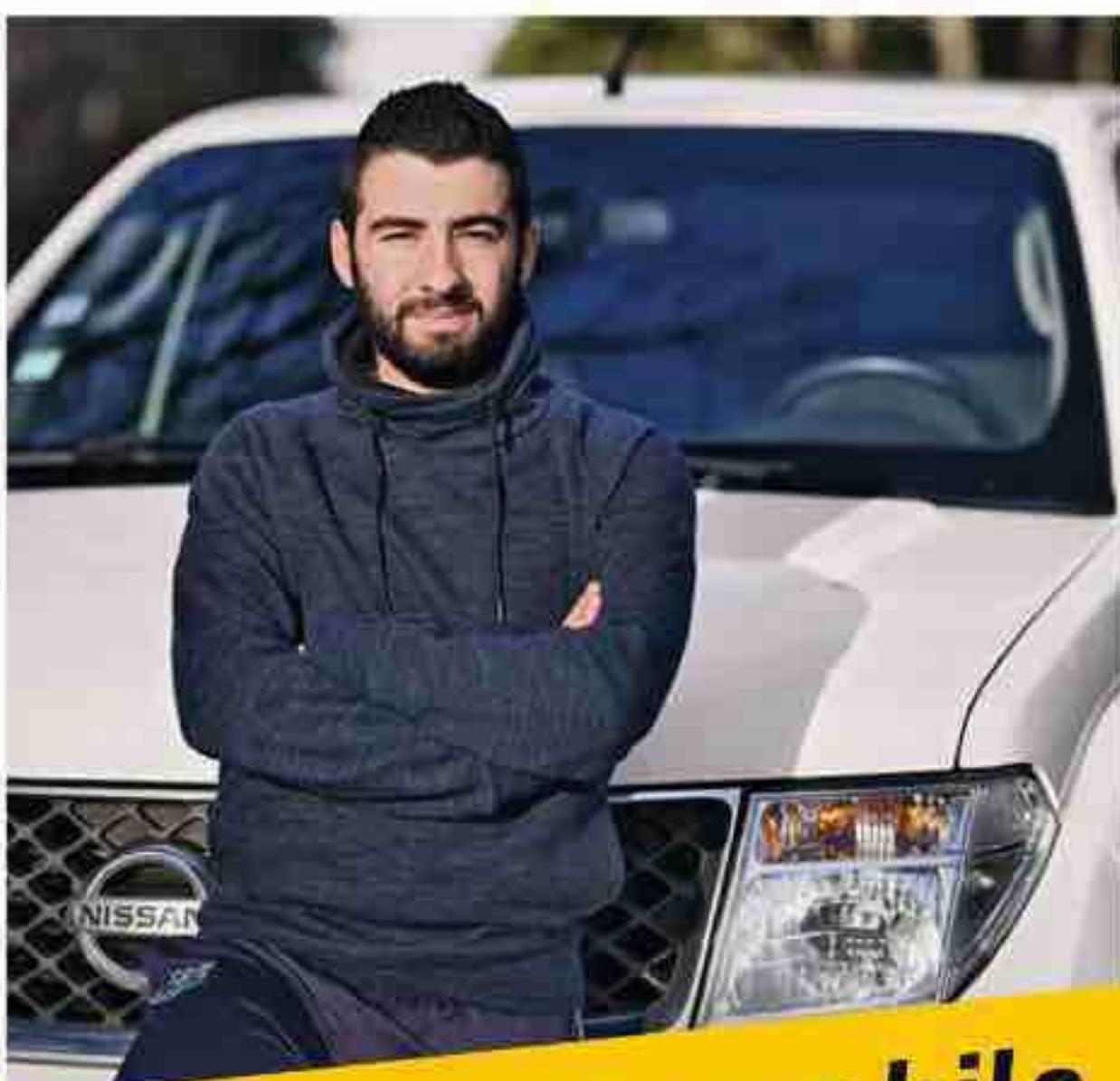
Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS
 Carte bancaire : N° : _____
Expire fin : _____

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 Enil. Vos données pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case

Véhicule d'occasion

« Je veux faire annuler une vente pour vice caché »



Coaching automobile

Le cas de Nicolas Q. : « *J'ai acheté un pick-up Nissan Navara D40 à un particulier, sur Le Bon Coin, pour 6 700 €. Une semaine plus tard, en allant chez le garagiste pour la vidange, nous découvrons que le châssis a été recollé avec du joint là où il y avait des trous. Un coup de peinture a été passé pour le dissimuler. Il y a aussi de la rouille, qui n'était pas indiquée sur le contrôle technique : par endroits, ça part en morceaux ! En clair, le châssis est fragile, donc dangereux. Mon garagiste m'a dit que le montant des réparations représenterait approximativement le prix d'achat. J'ai rappelé le vendeur, qui ne veut rien savoir ! Je voudrais annuler la vente.* »

Les litiges qui peuvent surgir autour de la vente d'une voiture d'occasion sont très fréquents. Il arrive ainsi que l'acquéreur se rende compte que le véhicule qu'il a acheté comporte des défauts importants non mentionnés par le vendeur.

Dans ce genre de situation, des règles protectrices bénéficient heureusement à l'acheteur, y compris si le vendeur est un particulier. Notre témoin Nicolas, est donc tout à fait en droit de faire une réclamation. Voici comment procéder pour tenter d'obtenir gain de cause auprès d'un non-professionnel concernant un véhicule qui semble affecté d'un vice caché.

1 VÉRIFIEZ LA GRAVITÉ DU DÉFAUT

Tous les défauts ne sont pas des vices cachés. Il faut donc s'assurer que les critères imposés par la loi sont satisfais. Pour être un vice caché, le défaut doit préexister à la vente et ne pas être apparent au moment de la transaction, des conditions qui semblent remplies dans l'histoire de notre témoin, Nicolas.

Le problème doit rendre le bien impropre à l'usage auquel le destinait l'acquéreur, ou diminuer à tel point cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acheté ou pas au même prix, s'il en avait eu connaissance (article

1641 du code civil). Compte tenu du danger que présente le châssis de la voiture de Nicolas, « il s'agit bien d'un défaut qui remet en cause l'usage du véhicule », estime Jean-Baptiste Le Dall, avocat à Paris.

2 RÉUNISSEZ LES PREUVES DU VICE CACHÉ

Vous pouvez demander à votre garagiste une attestation décrivant le défaut. Vous pouvez aussi solliciter un expert en automobile inscrit sur la liste nationale, qui rédigera un rapport sur l'étendue des défauts (voir liste des experts agréés sur securite-routiere.gouv.fr). Une telle expertise re-

présente un coût, mais elle « permet de se ménager la preuve qu'aucune détérioration du véhicule n'est due à l'acquéreur ou aux mécaniciens qu'il a fait intervenir », souligne Me Le Dall. Les honoraires de l'expert sont libres. Pour un cas simple comme celui de Nicolas, comptez 250 € pour un examen de trente minutes à une heure.

3 RAISONNEZ LE VENDEUR PAR LETTRE RECOMMANDÉE

Expédiez au vendeur un courrier recommandé avec avis de réception, en invoquant le vice caché (lettre-type sur inc-conso.fr). Joignez-y le rapport de l'expert ou le constat du garagiste. Demandez le remboursement total du prix si vous lui rendez la voiture, ou d'une partie du prix si vous souhaitez le conserver – l'article 1644 du code civil ouvre ces deux possibilités en présence d'un vice caché. Pensez à mentionner un délai, par exemple huit jours, sous lequel vous souhaitez obtenir la réponse du vendeur.

Pour réussir cette démarche, vous avez la faculté de vous faire accompagner par un avocat ou une association de consommateurs (voir liste des associations agréées, page 63).

4 CHERCHEZ UN ACCORD VIA L'EXPERT

Si le vendeur oppose un silence ou un refus à votre courrier, une solution consiste à poursuivre les démarches avec votre expert. Invitez-le à convoquer les deux parties en vue d'une expertise amiable qui sera contradictoire, et non plus unilatérale. « Le délai fixé dans la lettre de convocation s'élève à 21 jours, selon un usage professionnel », indique François Mondello, président de l'Alliance nationale des experts en automobile (ANEAA).

Ce type de services aux particuliers pour coûteux qu'ils puissent paraître,

Bénéficiez-vous d'une garantie de protection juridique ?

- **Vérifiez vos contrats.** Une garantie de protection juridique est susceptible de figurer dans votre assurance automobile, dans votre assurance multirisques habitation (MRH) ou dans votre contrat de carte bancaire.
- **Pour votre litige sur une voiture que vous avez achetée, la garantie peut prendre en charge les honoraires d'avocat et d'expert ainsi que les frais de procédure.**
- **Des juristes au sein de votre assurance peuvent vous fournir des conseils**

afin de vous guider dans vos différentes démarches. La garantie de protection juridique étant limitée, demandez à votre assureur le niveau de la prise en charge avant d'engager des démarches coûteuses, pour éviter les mauvaises surprises.

peuvent s'avérer utiles. « L'expert procède à un examen approfondi du véhicule, pouvant passer par son démontage mais aussi par des prélèvements, par exemple de carburant et d'huile », détaille François Mondello. L'expertise contradictoire amiable peut avoir lieu en l'absence du vendeur régulièrement convoqué, ou en sa présence, seul, avec son avocat ou son expert. Elle coûte 500 à 600 € pour un examen durant entre une et deux heures, généralement.

En vous fondant sur cette expertise, cherchez à nouveau un arrangement avec le vendeur. L'expert peut aider à rédiger un protocole d'accord transactionnel (comptez le plus souvent autour de 100 €). Le document organise le remboursement, partiel ou intégral, et dans ce cas, la restitution du véhicule par l'acquéreur. Le protocole peut, en outre, imposer au vendeur de rembourser certaines dépenses que vous avez réglées : certificat d'immatriculation, frais de réparation engagés, frais de transport induits par l'absence de voiture, honoraires de votre expert, etc.

5 EN DERNIER RECOURS, SAISISSEZ LA JUSTICE

Si malgré toutes vos tentatives, le vendeur n'a pas répondu à votre courrier ou bien s'il conteste l'exis-

tence du vice caché, il vous reste la possibilité de saisir le tribunal judiciaire du domicile du vendeur.

Cette juridiction s'appuiera sur les éléments fournis par les parties et sur le rapport de l'expert judiciaire nommé par le tribunal.

Outre le remboursement du prix, vous aurez la faculté d'obtenir des dommages et intérêts auprès du vendeur si vous prouvez que celui-ci connaissait l'existence du défaut (article 1645 du code civil, Cass. civ. 1, 12 février 1991, pourvoi n° 88-13126). L'action en justice contre le vendeur se prescrit deux ans à partir de la découverte du vice caché. •

TIMOUR AGGIOURI

À retenir

- Vérifiez bien que les conditions du vice caché sont remplies.
- Demandez à un professionnel de l'automobile (garagiste ou expert agréé) d'examiner votre véhicule et d'établir une attestation ou un rapport.
- Adressez le document au vendeur par courrier recommandé avec avis de réception. À vous de choisir si vous demandez le remboursement total, qui implique la restitution du véhicule, ou un remboursement partiel du prix.
- Si le vendeur est récalcitrant, vous pouvez faire organiser une expertise amiable contradictoire ou saisir le tribunal judiciaire.

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 32).

Boîte de Pandore !

Jean-Philippe Prothomme/
59 Marcq-en-Baroeul

Un cadeau empoisonné

J'ai reçu en cadeau une box pour un séjour bien-être pour deux personnes d'une valeur de 129 € en 2016. Sa période de validité initiale était d'un an, reconductible autant de fois que nécessaire (ce qui est théoriquement intéressant). N'ayant pas trouvé de date correspondant à nos disponibilités pour le lieu que nous avions sélectionné, nous avons demandé de prolonger. En réalité, nous nous sommes rendus compte qu'il est très difficile de trouver des créneaux. Il faut vérifier les possibilités pour chacun des partenaires, et quand on leur annonce que c'est pour une box, certains se rétractent. Trois fois, nous avons ainsi été contraints de reporter... Jusqu'en novembre 2019 où nous avons oublié de le faire... On nous a alors dit que le délai était dépassé, et qu'il n'était plus possible de réserver ou de prolonger. Je trouve cela absolument aberrant et très frustrant.

Question de vocabulaire Renaud M., par courriel

Imaginés dans le Jura, fabriqués en Chine

Je recherchais des jouets en bois, faits en France de préférence, et de qualité. Sur son site, l'entreprise Vilac se vante de son histoire et de ses traditions du Jura. Content, je regarde attentivement son site et passe commande. Mais une fois le colis reçu, je découvre que tout est made in China ! Énorme déception... J'aurais préféré acheter du made in China chez mon commerçant d'à côté. Là, j'ai acheté sur le Net et chinois !

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

La société Vilac précise sur son site qu'"elle crée, depuis plus de cent ans, des jouets en bois à Moirans-en-Montagne". Mais créer ne veut pas dire fabriquer de A à Z. Une partie de sa production est, en effet, imaginée en France, puis fabriquée à l'étranger, notamment en Chine. Sur sa boutique en ligne, un onglet (pas si facile à voir) permet de trier les jouets Made in France. À ce jour, plus de 160 références sont bien fabriquées en France. Dommage que la société, qui indique d'emblée la provenance pour ses produits de fabrication française, n'en fasse pas autant quand ils sont fabriqués ailleurs afin d'éviter toute confusion.



ILLUSTRATEUR : HERVÉ PINEL

La grève a bon dos ! Charlène P., par courriel

Une 208 qui se fait trop attendre

J'ai acheté la nouvelle Peugeot 208, le 30 septembre 2019, avec une date maximale de livraison au 30 décembre 2019. J'ai reçu ma carte grise, mon véhicule a été immatriculé le 28 novembre. Mais, à la date du 16 janvier 2020, je n'ai toujours pas reçu mon véhicule, à cause des grèves SNCF, selon la concession automobile. Lorsqu'il sera enfin disponible, j'aimerais obtenir une remise pour le retard, la décote due au changement de millésime de mon véhicule et la perte d'acheteurs potentiels sur ma voiture actuelle. Comment m'y prendre ?

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Vous pouvez tenter de négocier une indemnisation pour le ou les préjudices que ce retard de livraison vous a occasionné. Vous pouvez vous appuyer sur l'article 1611 du code civil, qui précise que « *le vendeur doit être condamné aux dommages et intérêts, s'il résulte un préjudice pour l'acquéreur, du défaut de délivrance au terme* ».

convenu ». Réunissez les éléments permettant de chiffrer le montant de votre préjudice. Pour s'exonérer de sa responsabilité, le vendeur doit établir que les grèves de la SNCF relèvent d'un cas de force majeure, à savoir un événement extérieur, imprévisible et irrésistible l'ayant empêché de livrer le véhicule. Adressez un courrier recommandé avec avis de réception à la concession



dans lequel vous détaillerez votre préjudice et en évaluerez le montant. Rappelez par ailleurs au vendeur que, faute de livraison, dans un délai que vous lui fixerez, vous êtes en droit de demander la résolution de la vente. Sans réponse ou sans réponse satisfaisante de

cette dernière, vous pouvez saisir le médiateur auquel elle adhère, à savoir la médiation CMFM, via mediationcmfm.fr ou par courrier à : Médiation CMFM, 21 rue des Malmaisons, 75013 Paris. En dernier recours, vous pourrez saisir le tribunal judiciaire.

Pas de compte à rendre Cécile B., par courriel

EDF a manqué d'énergie

EDF me demande de payer des factures datant de deux ans, alors que je ne les ai jamais reçues.

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

En théorie, votre fournisseur d'électricité n'a pas le droit de vous facturer des consommations antérieures de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé du compteur, comme le prévoit l'article L. 224-11 du code de la consommation. Toutefois, il existe des exceptions : ainsi, EDF peut vous réclamer le paiement de ces consommations si le gestionnaire du réseau (Enedis) n'a, par exemple, pas pu accéder au compteur ou si vous n'avez pas transmis un index de votre consommation réelle, après avoir reçu une lettre recommandée avec avis de réception. Concrètement, si Enedis a toujours pu accéder à votre compteur ou si vous lui avez toujours adressé l'index de vos consommations, vous n'avez pas à payer les consommations de plus de quatorze mois. Même chose si l'index n'a pas pu accéder à votre compteur mais qu'il ne vous a pas adressé de lettre recommandée avec avis de réception pour pouvoir le faire.

Kafkaïen Philippe B./68 Battenheim

Service binaire à la SNCF

J'ai réservé trois billets Mulhouse-Londres. Lorsque j'ai tapé le prénom du troisième passager dans la case réservation, l'ordinateur a remis automatiquement le prénom du premier passager et je n'ai pas suffisamment vérifié. J'ai réglé le montant avant de m'apercevoir

de la méprise (premier et troisième prénoms identiques). J'ai essayé de changer : impossible ! J'ai appelé le service réclamation de la SNCF qui m'a dit qu'il n'y avait rien d'autre à faire que de racheter un nouveau billet. On se demande comment cela peut simplement être possible !

Aux chiottes ! Anthony Collet/76 Eslettes

Des feuilles qui s'allongent discrètement

Lotus a allongé la taille des feuilles de son papier toilette Just One mais a gardé la même longueur de papier. Il y a donc moins de feuilles... Voilà comment pousser à la consommation, l'air de rien.



R1, c'est rien Jean-Pierre H., par courriel

Un taux à ne pas recommander

J'ai envoyé une lettre en recommandé avec avis de réception au service paiement de Center Parcs de Pierre et Vacances. Mais mon courrier s'est perdu. La Poste me signale que la lettre et le paiement (en chèque cadeau) sont définitivement perdus et qu'elle va me faire parvenir un chèque de dédommagement de 16 € et des poussières ! Comment puis-je récupérer mon argent que La Poste a perdu ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Hélas, vous n'avez pas réellement d'autres recours. Lorsque l'on choisit l'envoi en courrier recommandé avec avis de réception (LRAR), l'indemnisation en cas de perte dépend du taux de recommandation choisi lors de l'envoi : R1, R2 ou R3. Malheureusement, de nombreux consommateurs ignorent ce point et choisissent

par défaut le taux R1, qui est le moins cher, mais qui, aussi, protège moins bien. En effet, l'indemnisation est forfaitaire, et ne dépend pas de la valeur réelle de ce qui était dans l'enveloppe qui a été perdue. Pour une lettre envoyée en France, avec un niveau de recommandation R1, vous obtiendrez seulement 16 € d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Avec un niveau R2,



le forfait monte à 153 € et, enfin, avec le niveau R3, vous percevez 458 € d'indemnisation. Mais le R3 est facturé 6,20 €

pour une lettre de 20 g contre seulement 4,30 € en R1. Si le courrier est envoyé avec un avis de réception, il faudra ajouter dans tous les cas 1,15 €.

Gestion et gestation Josette P./ 13 Salon-de-Provence

Des œufs qui posent question

J'ai acheté chez E.Leclerc des crevettes nordiques pêchées en Atlantique Nord-Ouest de la marque Repère et certifiées « pêche durable MSC ». Lorsque je les ai décortiquées, j'ai été horrifiée : elles étaient toutes porteuses de centaines d'œufs et j'ai pensé qu'elles avaient été pêchées pendant la période de reproduction. Une telle pêche est permise ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Le label pêche durable *Marine Stewardship Council* (MSC) n'interdit pas la pêche en période de reproduction. Mais il impose à la pêcherie de « prouver scientifiquement que les mesures de gestion qu'elle met en place sont efficaces et strictes pour permettre le maintien d'un bon renouvellement de la population de poissons qu'elle cible », explique l'ONG

MSC. Concernant les crevettes de cette zone, les taux de reproduction sont élevés. Les stocks sont importants et à un niveau durable depuis plus de trente ans, selon l'ONG. Toutefois, de nombreuses mesures de gestion ont été prises pour pêcher durablement ce stock : un nombre de licences limité, une taille minimum de débarquement, des limitations de taille des mailles des filets, des grilles de tri pour laisser s'échapper les juvéniles, la protection de certaines aires marines, etc. MSC rappelle que « les scientifiques ont montré que, dans de nombreux cas (en particulier quand la population est en bon état), la relation entre le stock de géniteurs et le nombre de juvéniles qui atteignent la maturité est indépendante de la pêche (car l'impact des facteurs environnementaux est considérable) ».

C'est vous qui décidez

Alexandre M., par courriel

La facture papier, si je veux

Mon fournisseur d'énergie est-il en droit de refuser l'envoi gratuit des factures papier à mon domicile par voie postale ?

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Non ! C'est vous qui choisissez le mode de transmission des factures. L'article L. 224-7 du code de la consommation est sans ambiguïté : « Le contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est écrit ou disponible sur un support durable. À la demande du consommateur, il lui est transmis à son choix par voie électronique ou postale. » En outre, l'envoi de la facture, que ce soit sous forme papier ou électronique, ne peut pas vous être facturé. Là, c'est l'article 1 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel qui s'applique : « La fourniture d'électricité ou de gaz naturel donne lieu avant paiement à la délivrance sans frais, par le fournisseur, d'une facture au consommateur. »

Subtil Yves S., par courriel

Des espaces verts bien entretenus

Dans votre article sur les charges locatives (n° 553, novembre 2019), vous indiquez que l'entretien des espaces verts dans un immeuble est à la charge du propriétaire, si les locataires n'en n'ont pas la jouissance. À quels textes vous réferez-vous ?

60 **LA RÉPONSE DE LA JURISTE**
Nous avons commis une erreur dans cet article, nous en sommes désolés. Les dépenses d'entretien courant des espaces verts figurent bien parmi les charges dites récupérables, c'est-à-dire des charges qu'un propriétaire-bailleur peut "refacturer" au locataire. Elles sont mentionnées dans la liste des charges récupérables en annexe du décret n°87-713 du 26 août 1987. Ainsi, le locataire doit payer pour la coupe des haies, le désherbage,

l'arrosage des plates-bandes, l'entretien des pelouses, des parties communes de la résidence. Seul l'élagage des arbres dans les espaces verts dont le locataire n'a pas la jouissance exclusive reste à la charge du bailleur, et n'est donc pas récupérable (d'où notre confusion). À noter que pour ce qui est des espaces verts dont l'usage est réservé au locataire (par exemple, le jardin d'une maison en location), l'entretien comme l'élagage doivent être réalisés par le locataire lui-même.

« »

Gaëlle E., par courriel
Le post du mois

Félicitations

pour votre article sur le handicap et les obstacles pour s'équiper d'un fauteuil (n° 554, décembre 2019). L'article est malheureusement très juste. Merci d'avoir osé traiter un sujet aussi délicat. Merci d'avoir dit haut et fort ce que nous subissons quand on est confronté au handicap ! Continuez...

Mon batteur ne bat plus...

La mauvaise utilisation de l'appareil n'est pas prise en compte par la garantie!



Analysons bien Carine P., par courriel

Une facturation express

J'ai un appareil sous garantie qui est en panne et le magasin où je l'ai acheté me demande la somme de 40 € pour analyse. Ils me disent que c'est la politique du fabricant, qui estime que la plupart du temps, le problème est lié à une mauvaise utilisation du produit. Est-ce légal, sachant que je souhaite faire jouer la garantie légale ?

60 **LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION**
La loi prévoit que la garantie légale de conformité doit s'exercer sans aucun frais pour le consommateur. Demander des frais de recherche de panne, avant même de savoir s'il s'agit ou non d'un défaut de conformité, est donc un peu prématûr. C'est effectivement dissuasif pour le client et peut

l'empêcher de recourir à la garantie de conformité. Par ailleurs, il revient au vendeur d'apporter la preuve que le problème que vous avez rencontré avec son produit n'est pas un défaut de conformité. C'est uniquement dans ce cas-là qu'il pourrait facturer des frais de recherche de panne... à condition, toutefois, d'en avoir bien précisé, au préalable, le principe et le prix dans son contrat.

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

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

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

60
millions
de consommateurs

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

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



LA FLÈCHE DE MADAME 60

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

La pilule (à l'unité) ne passe pas

Ah la la, le gâchis qu'on peut faire avec les pilules, sirops, ampoules, sprays, etc. Ça me rend malade ! C'est toujours pareil : on consulte un médecin, il prescrit une liste de médicaments parfois longue comme le bras. Comme si on mesurait sa compétence à la lourdeur de son ordonnance. On suit plus ou moins le traitement, faut bien l'avouer. Et on se retrouve avec un stock monstrueux de boîtes de médocs à peine ouvertes. Pas besoin de faire un dessin pour décrire l'impact sur l'environnement de ces produits jamais consommés. Ou alors dans de mauvaises conditions, sans avis médical. Qui n'a pas été tenté de prendre un cachet pour un mal de ventre qui avait été prescrit quelques mois auparavant pour un bobo apparemment similaire ? Sans compter certaines personnes, comme ma chère maman (tant pis, je balance), qui vide les flacons dans l'évier et balance toutes les boîtes à la poubelle.

Alors, pourquoi continuer à vendre des tubes de dix comprimés lorsque le médecin n'en prescrit que huit ? En voilà une bonne question ! Si bonne que notre actuel président s'était engagé à vendre les médicaments à l'unité lorsqu'il était candidat. Lorsque j'ai vu que, dans le cadre de la loi anti-gaspi, nos parlementaires voulaient vraiment l'imposer, je me suis dit, chouette, on avance enfin. Mesure simple, de bons sens, promesse électorale, ça allait passer les doigts dans la solution nasale ! Quelle erreur, mes maubèches des champs ! Les premiers à monter en température ont été les labos. L'industrie nous explique que cette mesure franco-française va mettre à mal la qualité de nos médicaments, leur sécurité et leur traçabilité. Vendre des cachets à l'unité altérerait donc leur efficacité par rapport au conditionnement en plaquette. On est prié

de les croire... Ensuite, ils ont affirmé que tout cela allait créer une montagne de saletés supplémentaires. Un emballage spécifique pour chaque médicament, c'est 30 % de déchets aluminium et PVC en plus. Pas bon pour la planète, tout ça, nous disent les labos. Mais, les chouchous en cravate et blouse blanche, pourquoi ne pas accepter les piluliers, cette boîte où l'on entrepose nos médicaments pour chaque jour de la semaine ? Comme avec le vrac, on arriverait avec notre propre emballage chez le pharmacien. Pas compliqué, si ?



Pourquoi acheter dix cachets si le toubib en prescrit huit ?



Justement, les pharmaciens, ça leur a donné des boutons à eux aussi. J'en ai parlé à la mienne, une amie de lycée, et elle m'a expliqué son problème. « Tu crois vraiment qu'on va s'amuser à déconditionner toutes les plaquettes et dispenser les pilules l'une après l'autre, me dit-elle. Si on m'impose de faire ça, il faut que j'y trouve mon compte, tu comprends. On doit prévoir une rémunération pour nous. C'est du boulot en plus. – Mais vous ne pouvez pas être livrée en vrac ?, lui ai-je demandé. – Non, mais t'imagines le b... dans l'officine si j'ai des sacs de vrac ? Ce ne sont pas des cacahuètes, les médicaments ! »

Toutes ces blouses blanches ont réussi à convaincre les parlementaires de mettre de l'eau dans le sirop. De cette mesure, il ne reste plus qu'un vague encouragement : « Lorsque leur forme pharmaceutique le permet, la délivrance de certains médicaments en officine peut se faire à l'unité. » C'est devenu facultatif. Je prends le pari qu'on n'est pas près de les avoir, nos cachets à l'unité, mes chevaliers à pattes jaunes. •

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

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL



Le chiffre marquant

20%

C'est l'économie moyenne sur un billet de TGV en réservant sa place deux mois à l'avance, par rapport à une réservation seulement quinze jours avant le voyage. (p. 10)



Le satisficit

Bouygues Telecom

Dans l'enquête de satisfaction menée auprès des abonnés, l'opérateur arrive en tête, au coude-à-coude avec Orange, mais avec des prix plus intéressants. (p. 43)

Le bon plan

L'installation d'une chaudière à bois (granulés) peut encore donner lieu à une prime ou à un crédit d'impôt, allant de 4 000 à 10 000 € selon les revenus du demandeur. (p. 60)



Le bon conseil

Pour réduire l'exposition à la lumière bleue, mieux vaut régler l'éclairage de ses écrans et privilégier des ampoules LED de faible température (inférieure à 3 000 K). (p. 33)



La pollution invisible

Les vêtements en synthétique relarguent des microplastiques lors du lavage : jusqu'à 700 000 fibres pour une machine de 6 kg ! (p. 50)



La déception

Malgré leur image écolo, les assiettes, couverts ou boîtes en bambou peuvent libérer des substances chimiques toxiques. (p. 27)



L'entourloupe

Certains jouets « du Jura » sont en réalité fabriqués en Chine. Et l'information n'est pas toujours très visible... (p. 70)

La surprise

Certains steaks hachés sont moins gras qu'annoncé : 8 à 12 % de matières grasses, d'après nos mesures, pour un taux affiché de 15 %. (p. 21)



L'abus

Des huissiers et des sociétés de recouvrement envoient des courriers menaçants pour des dettes trop anciennes, couvertes par la prescription. (p. 64)

Prochain numéro le 26 mars

Ne manquez pas notre hors-série

60 millions de consommateurs

Nouveautés 2020

PROFITEREZ-VOUS DE LA BAISSE ?

HORS-SÉRIE SPÉCIAL IMPÔTS

Salariés, indépendants, retraités, épargnants...

Ne payez pas un euro de trop !

Dons, frais, travaux, épargne...

ALLÉGER L'ADDITION, C'EST POSSIBLE !

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

FÉVRIER-MARS 2020 - N° 202
www.60millions-mag.com



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

