

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Enquête



VOITURES D'OCCASION

Les 30 modèles
les plus compétitifs

Enquête



Sésame contaminé
Le scandale
du pesticide
interdit

Enquête

Confidentialité



Faut-il lâcher
WhatsApp?

Étude économique



130 villes analysées
**DE GROS ÉCARTS
SUR LE PRIX DE L'EAU**

ANTIRIDES

Les plus efficaces

BIO, LUXE, PETITS PRIX

Essai

• Le verdict du labo
• S'y retrouver entre crèmes, sérums...



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



Des rides immortalisées avant

Une photographie du visage de chaque testeur de notre panel est réalisée à l'aide d'une machine qui mesure, par laser, la profondeur des rides du visage. On verra ainsi, à la fin de la cure, si la crème testée a pu combler tout ou partie de ces petits creux que certain(e)s jugent disgracieux.

2500 références de produits à base de sésame avaient déjà été rappelées début février. Auxquels s'ajoutent maintenant d'autres produits contrôlés positifs à l'oxyde d'éthylène.



TOUT EN CONDITIONS RÉELLES

Pour notre étude sur les livraisons de repas, 104 commandes ont été passées sur six sites par un groupe de panélistes résidant dans différentes villes de France. Ceux-ci ont tout noté, de l'ergonomie des sites à l'état des produits à leur arrivée.



RETROUVEZ-NOUS en replay dans le 13 heures de France 2 du 25 février. La chaîne publique consacrait un large sujet à notre dossier sur les poissons transformés (colin pané, brandade, surimi, thon en boîte) de notre numéro de mars.



RENOVATION ÉNERGÉTIQUE

Vous avez été très nombreux à suivre notre Facebook live consacré à la rénovation énergétique, le 23 février dernier, en partenariat avec l'Agence de la transition écologique (Ademe). Quelles aides possibles, comment en profiter et ne pas se faire rouler... ? Vous n'avez pas pu y assister ? Pas de panique, vous pouvez toujours retrouver nos intervenants sur la page Facebook de «60».



SYLVIE METZELDAR
Rédactrice en chef

La science de la crème

Ce doit être un reste d'enfance. On préfère souvent croire aux fées qu'aux faits. Même si l'on sait très bien, au fond de nous, quelle est la part du rêve. Combien de femmes ou d'hommes vont acheter une crème antirides en pensant qu'au bout d'un certain nombre de jours ou de semaines ils vont retrouver la peau lisse de leurs 20 ans ? Assez peu assurément. Si l'on en juge par notre nouvel essai de produits antirides, la satisfaction des utilisateurs ne se mesure pas tant que cela au comblement réel des rides. Nos panélistes ont pu être enchantés des

résultats obtenus après un mois de test alors que les mesures scientifiques que nous avons réalisées en laboratoire n'étaient pas si probantes.

Le plaisir de prendre soin de soi – et donc de l'estime de soi ; d'appliquer une crème à la texture douce et délicieusement odorante... de nombreux paramètres entrent en jeu. S'ajoute à cela l'influence du marketing, qui sait mettre en avant tous ces actifs anti-âge auxquels on ne comprend

goutte. Mais on aime quand les crèmes ramènent leur science. Et il y a la profusion de l'offre aussi : crèmes de jour, de nuit, sérums, fluides, s'attaquant aux (premières) rides, ridicules... Il y en a pour tous les âges, tous les goûts et tous les types de peau. Et désormais, acheter ce type de produits n'est plus forcément un marqueur d'âge.

Les professionnels de la beauté adoptent également un discours plus réaliste en proposant davantage de lisser ou atténuer les signes du temps que de les faire disparaître. Ils entendent, par ailleurs, accompagner les femmes dans l'acceptation de ce qu'elles sont. On appelle cela le *coaging*, ou "coviellissement". C'est une façon de reconnaître que les consommateurs ne sont pas si naïfs tout en faisant en sorte de profiter d'eux encore longtemps. ●

« Les professionnels adoptent un discours plus réaliste en proposant davantage de lisser les rides que de les faire disparaître. »

60
millions
de consommateurs

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

Directeur de la publication :
Bertrand Laval

Rédactrice en chef :
Sylvie Metzeldar

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

Rédacteur en chef adjoint (mensuel) :
Benjamin Douriez

Directrice artistique :
Véronique Touraille-Sfeir

Secrétaire générale
de la rédaction : Martine Féder

Rédaction
CHÈFS DE RUBRIQUE :
Patricia Chalopoulos, Adrian
de San Isidro, Fanny Guibert,
Fabienne Loiseau, Lionel Maugain,
Florent Pommier, Adélaïde Robert

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

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

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Deroux

SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com
Fabienne Loiseau (coordinatrice),
Mathieu Crocq (éditeur Web),
Brigitte Glass (relations avec
les internautes) redactionweb@inc60.fr

Diffusion :
William Tétral (responsable),
Gilles Taillandier (adjoint),
Valérie Proust (assistante)

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

Chef du centre d'essais comparatifs :
Christian de Thuin

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

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

Service abonnements : 45 avenue
du Général Lederc, 60643 Chantilly cedex
Tél. : 01 55 56 70 40

TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS
11 numéros mensuels + Spécial Impôts :
49 € ; étranger : 62,50 €
11 numéros + Spécial Impôts +
7 hors-séries : 83 € ; étranger : 108 €

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
Eutrophication : 0,08 kg/tonne
Distribué par : France Messagerie

Dépôt légal : mars 2021

Commission paritaire : 0922 K 89330
ISSN : 1267-8066

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



RESTONS
CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



/60millions
deconsommateurs

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



@60millions

Le fil du consommateur
averti.

@alerte_rappel60

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



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 **Informier et protéger** les consommateurs
- 4 **Accompagner** les associations de consommateurs

NOS MÉDIAS



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



L'émission TV
de tous les
consommateurs



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

www.inc-conso.fr





SOMMAIRE

N° 568 / AVRIL 2021

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p. 6
Gmail, Netflix... : des milliards d'identifiants divulgués.....	p. 7
Le contrat obsèques reste opaque.....	p. 8
Tiktok attaqué par des associations.....	p. 9

À la une

Antirides

Essai : des effets très subjectifs.....	p. 10
Ingrédients : de la techno dans le pot.....	p. 14
Décryptage : dans la jungle des soins anti-âge.....	p. 16

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p. 18
Essai	
Livraison de repas : appréciée mais pas toujours vertueuse.....	p. 21
Zoom	
Lampes "désinfectantes" : prudence avec les appareils à UV-C.....	p. 26
À la réflexion	
Sans pub, un meilleur climat ?.....	p. 28
Enquête	
Sésame contaminé : sur les traces du pesticide interdit.....	p. 30

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p. 34
Pratique	
Voitures d'occasion : les meilleures pour rouler partout... ..	p. 37
Enquête	
Messagerie : et si on quittait WhatsApp ?.....	p. 44
Pratique	
Pandémie : peut-on encore réserver ses vacances ?.....	p. 47
Enquête	
Autocuisseurs : cauchemar en cuisine.....	p. 48

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p. 54
Étude économique	
Eau du robinet : le grand écart des factures.....	p. 58
Enquête	
Résidences de tourisme : les propriétaires face à la grande vacance.....	p. 64
Coaching	
Téléphonie mobile : « On installe une antenne-relais près de chez moi ».....	p. 68



Courriers, courriels,

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

La flèche de Madame 60

Objets perdus, retrouvés et... reperdus.....	p. 74
--	-------

60 secondes pour retenir l'essentiel	p. 75
---	-------

RETROUVEZ-NOUS À LA RADIO CHAQUE SAMEDI DANS

« franceinfo: conso »

à 10 h 24, 12 h 20, 17 h 44, 19 h 14

franceinfo:

Vous voulez vous abonner : voir page 25

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

Le programme des émissions Consomag diffusées sur France 2, France 3, France 4, France 5 et France Info : voir page 51

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR BENJAMIN DOURIEZ, FANNY GUIBERT, FABIENNE LOISEAU, LIONEL MAUGAIN, ADRIAN DE SAN ISIDORO



Ça vous est arrivé La clé cassée lui coûte 4 000 €

En voulant ouvrir sa porte blindée, Anne-Caroline Touba, une Francilienne de 30 ans, casse sa clé dans la serrure. Inquiète pour son chiot esseulé à l'intérieur du logement, elle appelle la première société de dépannage proposée par Google.

Les employés peinent à débloquer la clé. « Ils ont mis quatre heures pour finalement ouvrir la porte au pied de biche ! », raconte la jeune femme. Il est 22 h 30 et les « dépanneurs » entrent dans l'appartement. Pour leurs bons offices et la pose à venir d'une nouvelle porte, ils réclament la somme astronomique de 4 097 €, payable par carte bancaire. Les deux hommes deviennent inquiétants, commentant les lieux : « Vous avez un joli piano, vous avez une belle terrasse... » Sous pression, Anne-Caroline Touba finit par payer rubis sur l'ongle. « Les mêmes services m'auraient coûté deux fois moins cher ailleurs », constate-t-elle, avec le regret d'avoir été abusée par ces arnaqueurs déguisés en dépanneurs. ●

Levez le masque Des nanos cachés dans le maquillage



Fard à paupières, gloss, enlumineur (ou highlighter)... Sur 30 produits de maquillage analysés, 9 comportaient des nanomatériaux non autorisés et ont été retirés du marché. C'est le bilan pas très rassurant des contrôles menés par la Répression des fraudes (DGCCRF) en 2019. L'oxyde de fer et le dioxyde de titane identifiés sous forme nano n'avaient fait l'objet d'aucune évaluation. Ils étaient utilisés notamment comme colorants. Par ailleurs, trois produits solaires n'indiquaient pas la mention « nano » sur leur emballage. Autre constat : les fabricants sont parfois très peu sensibilisés à cette problématique. La DGCCRF poursuit les investigations... ●

Il serait temps Un diagnostic de performance énergétique enfin fiable ?



Les candidats à l'achat ou à la location d'un logement devraient disposer à partir du 1^{er} juillet 2021 d'un diagnostic de performance énergétique (DPE) renouvelé. Le nouveau DPE sera opposable juridiquement. Cela signifie que, s'il est erroné, l'acheteur ou le locataire pourront chercher à obtenir réparation, comme c'était déjà le cas

pour les autres diagnostics obligatoires (électricité, gaz, amiante...). Il devrait également être plus lisible et plus complet avec, par exemple, des schémas sur la déperdition de chaleur ou le confort en été. Quant à la fiabilité, point faible relevé par « 60 » depuis des années, elle devrait être améliorée avec de nouvelles méthodes de calcul. Les annonces vont dans le bon sens mais il restera à vérifier si les diagnostiqueurs sont mieux formés et ne font plus les grossières erreurs constatées dans notre dernière étude (n° 538, juin 2018). ●

ADOBESTOCK - ISTOCK

Gmail, Netflix, Hotmail... Des milliards d'identifiants divulgués



Une vaste base de données de mots de passe et de noms de compte a été rendue publique sur Internet. Êtes-vous concerné et comment limiter les risques de piratage de vos codes d'accès, à l'avenir ?

Une base de données rassemblant 3,2 milliards d'identifiants dérobés a été dévoilée sur Internet en février. Des millions d'internautes utilisant Gmail, Hotmail, Netflix ou encore LinkedIn seraient concernés par cette publication massive de mots de passe et de noms de compte.

UN SITE POUR SAVOIR SI J'AI ÉTÉ HACKÉ

Il existe un moyen pour savoir si la sécurité de la messagerie, souvent utilisée pour accéder à plusieurs services, a été compromise. Allez sur le site haveibeenpwned.com et entrez votre adresse mail dans la barre de recherche. Si le message « Oh no – pwned ! » s'affiche, votre messagerie n'est plus protégée.

Dans ce cas, vous devez changer votre mot de passe et bannir celui divulgué, que des pirates tenteront d'uti-

liser pour accéder à vos données. De manière générale, il vaut mieux créer un code d'accès par service.

ACTIVEZ LA DOUBLE AUTHENTIFICATION

Pour composer un mot de passe efficace, privilégiez une combinaison à 12 caractères mêlant majuscules, minuscules, chiffres et signes typographiques. Évitez les codes évidents comme « 12345 », « azerty », « football »... Ce type de combinaison est découvert en moins d'une seconde par un hacker chevronné, selon un rapport du gestionnaire de mots de passe NordPass. Si un service propose la double authentification, activez-la. En principe, le malfaiteur qui dispose de vos identifiants ne pourra pas renvoyer le code de confirmation communiqué par SMS. Cette sécurité supplémentaire suppose de transmettre son numéro de portable. ● ASL

C'est un métier Des huissiers piètres médiateurs

Depuis 2016, toutes les entreprises doivent avoir désigné un médiateur agréé afin de régler les litiges à l'amiable. Forts de leur respectabilité supposée, les huissiers de justice, par l'intermédiaire de leur chambre nationale, avaient alors créé Médicys, une plateforme qui a raflé l'essentiel du marché. La plupart des enseignes de l'ameublement, du bricolage, du multimédia, du jouet, les déménageurs, mais aussi de nombreux commerces indépendants ont en effet choisi Médicys, le plus souvent via leur fédération professionnelle : par exemple Bricomarché, Castorama, Ikea, But, Conforama, Gifi... Quelques années après, le traitement des litiges se trouve dans l'impasse. Saisi de nombreuses plaintes, le ministère de l'Économie constate que, sur 6 800 saisines de Médicys en 2020, seules quelques dizaines ont été instruites, et une poignée auraient donné lieu à un accord. Conséquence radicale : Médicys s'est vu retirer son agrément le 15 février. Les professionnels concernés ont, quant à eux, trois mois pour trouver un médiateur un peu plus sérieux. ●

Inflation contagieuse Hausse en série des forfaits mobiles

On pourrait croire que les opérateurs se sont donné le mot... Après Red by SFR, qui a ajouté 3 € à la facture mensuelle de certains abonnés en début d'année, Orange et surtout Bouygues Telecom font de même en mars. Le premier pour l'offre Open 10 Go (+ 2 € avec 30 Go de plus), le second pour diverses offres BGYou. La pratique suscite à chaque fois la colère des consommateurs. L'abonné peut parfois s'opposer à la hausse, mais pas toujours. La loi permet bien aux opérateurs de relever leurs tarifs, à condition de prévenir les abonnés un mois à l'avance et de permettre la résiliation sans frais (art. L. 224-3 du code de la consommation). ●





Au point mort

Le contrat obsèques reste opaque

Plus de 4 millions de Français ont souscrit un contrat obsèques, et 500 000 le font chaque année. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), gendarme du secteur, observe que la recherche des bénéficiaires de ces contrats (le souscripteur ne met pas toujours ses proches dans la confiance) n'est pas effectuée avec un grand zèle par les professionnels. Ces derniers passent soigneusement sous silence la possibilité légale de prélever jusqu'à 5 000 € sur le compte du défunt pour financer ses obsèques. Quant au dispositif lui-même, l'ACPR constate qu'il reste assez peu compréhensible.

Elle recommande d'alerter les souscripteurs sur le fait que leurs cotisations pourront être supérieures au montant du capital qui sera versé, comme «60» l'avait dénoncé en 2019 (voir hors-série n° 200).

Heureux événement

Un mieux confirmé dans les couches

Les bébés peuvent retrouver le sourire. La Répression des fraudes (DGCCRF) a procédé à l'analyse de neuf marques de couches pour bébé, à la recherche de résidus toxiques : pas d'hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP), et très peu de dioxines et de furanes – les faibles niveaux relevés ne présentant pas de risque sanitaire, selon les résultats publiés fin février.

Notre dernier essai (n° 562, octobre 2020)

avait également mis en évidence une bien moindre présence de contaminants sur les couches que lors des études précédentes. Les composés indésirables peuvent provenir soit des matières premières, soit du processus de fabrication.



DROIT DE RÉPONSE

À la suite de l'article « Assurances, Un appel, un contrat, encore une arnaque » du magazine 60 millions de consommateurs n°566 de février 2021, SPVIE entend répondre aux allégations qui mettent en cause sa considération professionnelle.

SPVIE n'effectue pas elle-même de démarchage téléphonique : ses contrats d'assurance sont distribués au téléphone par l'intermédiaire de courtiers indépendants. Elle a créé des dispositifs d'encadrement et de contrôle de ces derniers conformes aux règles strictes imposées par l'ACPR et la CCSF. Ainsi, pour intégrer le réseau de vente, le courtier doit justifier d'au moins 2 ans d'activité, être enregistré à l'Orias et fournir une assurance RCP, un Kbis récent et un engagement contractuel de respecter les règles déontologiques de la profession ainsi que différentes réglementations : la DDA, le RGPD, la LCB-FT.

Le parcours de souscription d'un contrat par téléphone répond à un processus contrôlé par SPVIE de manière à ce que le courtier respecte son obligation légale de conseil. Le contrat n'est en aucun cas souscrit à l'insu de l'assuré puisque sa conclusion se fait en 3 étapes : (1) à l'issue du contact téléphonique, le prospect reçoit un SMS contenant un lien vers les documents d'information précontractuelle (2) après un délai de 24h, un 2e SMS est envoyé pour signer électroniquement le contrat (3) une fois le contrat signé, il reçoit un SMS de confirmation. Enfin, la cellule de Contrôle Immédiat et Rapide des Contrats d'Assurance de SPVIE rappelle tous les clients 4h après la vente pour s'assurer qu'ils ont compris les termes du contrat.

SPVIE audite les centres d'appels des courtiers partenaires, dont ne fait pas partie Danbicia. En cas de non-respect des exigences de qualité, SPVIE met fin à la collaboration. SPVIE accorde une grande importance à la relation client et ne saurait accepter que sa probité soit mise en cause.



La réponse de «60»

La réaction de SPVIE confirme un certain nombre d'éléments indiqués dans notre article initial. Par ailleurs, nous maintenons avoir reçu (et continuer à recevoir) des témoignages de consommateurs démarchés par téléphone par des commerciaux pour des contrats d'assurance SPVIE : les récits attestent que les précautions pour s'assurer du consentement du client avant la souscription ne sont pas toujours prises.



Il faut accélérer Plus de bornes de recharge en Europe

Il y a urgence à déployer un réseau de bornes de recharge faciles à utiliser dans toute l'Europe pour les véhicules roulant à l'électricité ou à l'hydrogène. Voilà en substance ce qu'ont réclamé trois entités que l'on a peu l'habitude de voir ensemble, l'Association des constructeurs européens d'automobiles (Acea), la Fédération européenne pour le transport et l'environnement, et le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc). Dans un courrier adressé à plusieurs commissaires européens à la mi-février, elles demandent une réglementation, soulignant que les réseaux sont insuffisants et trop fragmentés. ●

Attention aux mineurs TikTok attaqué par des associations

Le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), qui fédère une quarantaine d'associations de consommateurs, porte plainte contre le réseau social TikTok. Le Beuc reproche à l'application chinoise, utilisée par de nombreux mineurs, d'exposer enfants et adolescents à des contenus potentiellement dangereux. Sans vraiment tenir compte de l'âge des utilisateurs, l'algorithme du réseau social propose en effet à l'infini de courtes vidéos, sur lesquelles les auteurs dansent ou s'habillent parfois de manière très suggestive. Le Beuc pointe aussi la présence de publicités cachées sur la plateforme et s'appuie par ailleurs sur une enquête de «60» pour évoquer le système de monnaie virtuelle propre à TikTok. L'été dernier, nous avons dénoncé certains influenceurs du réseau social, qui utilisaient leur popularité pour demander de l'argent à des mineurs. Des sommes pouvant dépasser les 100 €, transférables en quelques secondes via la plateforme, sous forme d'autocollants virtuels (stickers). ●

Assez fanfaronné Condamnations hard pour Lidl

Un peu trop vantard, le discountier allemand... Le 16 décembre dernier, la Cour de cassation a confirmé deux jugements le condamnant. Le premier concerne l'indisponibilité en magasin des produits vantés à la télévision. Lidl devra payer 6 millions d'euros d'amende. La deuxième affaire porte sur l'usage du titre «meilleure chaîne de magasins de l'année», que Lidl arbore fièrement dans toutes ses communications. Le hard discountier était poursuivi par Intermarché. Un peu léger, le procédé pour être désigné consiste à inciter les clients à exprimer tout le bien qu'ils pensent de l'enseigne en leur faisant espérer un cadeau. Verdict pour cette méthode un peu folklorique : 3,7 millions d'euros. ●

Kiosque international



ÉTATS-UNIS Le top des enceintes sans fil

Consumer Reports
a testé 12 haut-

parleurs sans fil. En qualité sonore, c'est l'Edifier S1000MKII (300 €) qui surpasse la concurrence, suivi par l'enceinte transportable Hyperboom, d'Ultimate Ears, encore plus coûteuse (400 €). Pour le meilleur rapport qualité-prix, le haut-parleur Symfonisk, conçu par Ikea et Sonos, remporte la palme. Il offre une expérience audio satisfaisante pour une petite centaine d'euros. FÉVRIER 2021.



AUSTRALIE Un frigo jugé froide ment

Vendu 3 990 \$ en
Australie (2 570 €

environ), le réfrigérateur FAB38RCRAU de Smeg est loin de valoir son prix. «Ce réfrigérateur est le pire testé depuis des décennies», prévient Choice. Zéro pointé au test de stabilité de température ! En clair, le réfrigérateur de la marque italienne ne refroidit pas durablement les denrées stockées. Autre déconvenue : il consomme bien plus d'électricité que d'autres modèles de taille équivalente. FÉVRIER 2021.



BELGIQUE Gare aux faux burgers

Trop gras,
trop salés...
les substituts
de viande prisés
par les végétariens

et les végans ne sont pas tous diététiques. Sur 18 burgers végétariens évalués par Test Achats, 8 sont jugés de «bonne qualité». Pour les experts belges, le substitut aussi doit contenir 0,8 g de fer au minimum, mais aussi de la vitamine B12 : deux éléments essentiels apportés par les produits carnés. FÉVRIER 2021.

À LA UNE Antirides

Des effets très subjectifs

Face à tous les soins anti-âge, il y a de quoi être perdu. Vous trouverez dans ce dossier de quoi vous orienter. À commencer par les résultats d'un essai sur dix crèmes de jour antirides. Si leurs effets n'ont rien de miraculeux, ils restent appréciés des utilisatrices.

Les soins anti-âge génèrent toujours le plus gros chiffre d'affaires du rayon beauté, même si leur croissance en volume est en berne. La grande distribution est le marché qui marque le plus le pas. Pour autant, sur nos derniers bancs d'essai, les produits de grande distribution se sont montrés plutôt plus efficaces que les produits de luxe. Qu'en est-il en 2021 ?

SEULES DEUX RÉFÉRENCES SORTENT DU LOT

Nous avons de nouveau comparé des soins antirides représentatifs des trois gammes majeures du marché. La grande distribution, avec la crème Q10 de Cien (Lidl), dont l'efficacité avait surpris en 2013, et les incontournables poids lourds du marché (Nivea et L'Oréal Paris). La parfumerie avec des produits de Shiseido, Nocibé et Yves Rocher. Mais aussi trois crèmes bio (Marilou bio, Lavera, So'Bio étic), car, bien que le bio ne représente encore qu'une faible part de marché de l'anti-âge, ce segment progresse continuellement.

Verdict ? C'est encore la crème Cien qui, seule, montre une efficacité significative (- 8 %) sur tous les paramètres de rugosité mesurés au niveau de la patte d'oie, après un mois d'application ! Deux crèmes présentent des résultats proches d'une efficacité significative d'après les mesures du laboratoire : Nocibé et, dans une moindre mesure, Vichy. Et... c'est tout. Ces résultats médiocres sur la patte d'oie, à savoir le standard de toute l'industrie cosmétique, sont à nuan-

Les avis des testeuses vont à l'encontre des résultats de laboratoire.

cer. En effet, si ce paramètre est important, il n'est pas suffisant pour rendre compte de l'efficacité d'une crème antirides. Les soins anti-âge visent désormais de multiples paramètres : l'élasticité, la fermeté, le relâchement cutané, l'hydratation, l'éclat, l'homogénéité du teint... Nous avons donc demandé à un panel d'utilisatrices de noter le pouvoir hydratant, lissant,

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons comparé 10 références de soins de jour alléguant un effet « antirides », dans des conditions normales d'utilisation pendant 28 jours.

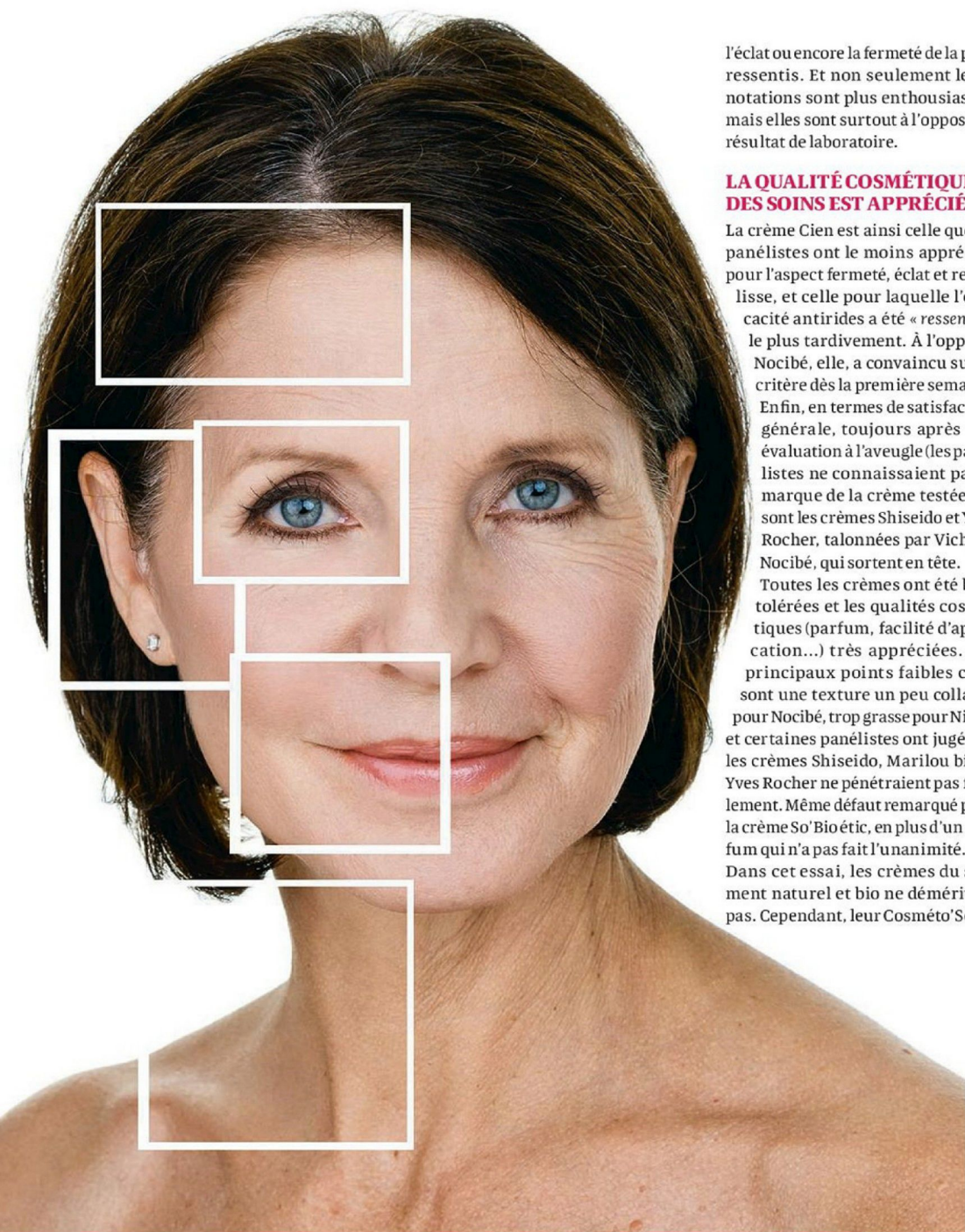
- La performance sur les rides de la patte d'oie a été évaluée auprès d'un panel d'utilisatrices grâce à un appareil

qui permet d'évaluer les modifications objectives du relief cutané en comparant des images 3D.

- Chaque produit a été testé par au moins 20 femmes, âgées de 40 à 70 ans, présentant rides et ridules au niveau de la patte d'oie. Un questionnaire a permis de noter les qualités cosmétiques du produit

(texture, couleur, odeur), la commodité d'emploi et le confort d'utilisation ainsi que la satisfaction globale de l'utilisatrice et l'intention d'achat.

- Enfin, le Cosméto'Score a été calculé pour chaque produit. Il donne une idée du risque, pour la santé et l'environnement, d'un usage quotidien au long cours.



l'éclat ou encore la fermeté de la peau ressentis. Et non seulement leurs notations sont plus enthousiastes, mais elles sont surtout à l'opposé du résultat de laboratoire.

LA QUALITÉ COSMÉTIQUE DES SOINS EST APPRÉCIÉE

La crème Cien est ainsi celle que les panélistes ont le moins appréciée pour l'aspect fermeté, éclat et rendu lisse, et celle pour laquelle l'efficacité antirides a été « ressentie » le plus tardivement. À l'opposé, Nocibé, elle, a convaincu sur ce critère dès la première semaine. Enfin, en termes de satisfaction générale, toujours après une évaluation à l'aveugle (les panélistes ne connaissaient pas la marque de la crème testée), ce sont les crèmes Shiseido et Yves Rocher, talonnées par Vichy et Nocibé, qui sortent en tête.

Toutes les crèmes ont été bien tolérées et les qualités cosmétiques (parfum, facilité d'application...) très appréciées. Les principaux points faibles cités sont une texture un peu collante pour Nocibé, trop grasse pour Nivea, et certaines panélistes ont jugé que les crèmes Shiseido, Marilou bio et Yves Rocher ne pénétraient pas facilement. Même défaut remarqué pour la crème So'Bioétic, en plus d'un parfum qui n'a pas fait l'unanimité... Dans cet essai, les crèmes du segment naturel et bio ne démeritent pas. Cependant, leur Cosméto'Score

peut surprendre. Seule la crème Marilou bio est en effet notée A, sans un seul ingrédient problématique pour la santé ou l'environnement.

DES NANOPARTICULES ? LE DOUTE SUBSISTE

Rappelons que ces soins ne contiennent aucun ingrédient dangereux. Tous sont autorisés. Surtout, cette classification est très exigeante. Ici, dans les crèmes bio testées, les ingrédients incriminés sont des substances pouvant sensibiliser les utilisatrices (les rendre allergiques à force d'utilisation) ou néfastes pour la faune aquatique. Ce paramètre peut surprendre, s'agissant de produits non rincés, mais le Score part du principe que lors de la fabrication et aussi, malgré tout, lorsque l'utilisatrice se lavera le visage le soir, des résidus s'en iront dans l'eau.

D'autres produits, comme Nocibé ou Vichy, sont pénalisés parce qu'ils possèdent des ingrédients susceptibles d'être présents sous forme nano, comme le dioxyde de titane. La Répression des fraudes a montré dans une récente enquête que les cosmétiques contenaient souvent des nano-

La crème Cien a le plus mauvais Cosméto' Score.

particules non étiquetées, révélant la difficulté pour les fabricants de savoir sous quelle forme l'ingrédient est incorporé. Des investigations sont en cours auprès des principaux fournisseurs d'ingrédients de la filière cosmétique. En attendant, par précaution, et faute de pouvoir analyser sous quelle forme l'ingrédient est réellement présent, le Cosméto' Score pénalise ce type de substances.

De manière générale, les Cosméto' Score retrouvés ici sont assez médiocres, ce qui n'a rien de surprenant. En effet, les formules des anti-rides sont réputées "lourdes" et souvent riches en polymères, silicones, etc. Notre sélection le confirme : les listes d'ingrédients affichent en moyenne 38 composés. Et, mauvaise nouvelle, la crème Cien est aussi celle pour laquelle le

Les résultats de notre essai

Crèmes de jour antirides

- +++ 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.

	Nocibé Agefocus	Marilou bio Crème visage au beurre de karité et son de riz
• Label bio	Non	Cosmébio
• Volume	50 ml	30 ml
• Prix indicatif	25 €	4,70 €
Performances antirides (50 %)	+	-
Autres effets sur la peau (hydratation, fermeté, éclat...) (10 %)	+++	+++
Acceptabilité cosmétique et commodité d'emploi (10 %)	+++	+++
Tolérance (5 %)	+++	+++
Cosméto' Score (25 %)	C	A
Appréciation pour la santé	D	A
Appréciation pour l'environnement	A	A
NOTE GLOBALE (100 %)	11,5/20	9,5/20 ⁽¹⁾

(1) La note globale ne peut pas être supérieure à la note des performances.

Cosméto' Score est le plus mauvais, à la fois pour la santé (allergènes et substances irritantes) et pour l'environnement.

VERS DES FORMULES PLUS LÉGÈRES ET PLUS VERTES

Idem : la crème qui procure la meilleure satisfaction générale, à savoir la crème Shiseido, est celle qui cumule le plus de substances problématiques pour l'environnement. C'est la plus riche en polymères (elle en contient six) et en silicones (trois). Et la plus riche en ingrédients tout court : elle en liste 52 ! Soit plus du double de la crème Marilou bio, qui affiche la formulation la plus light, avec 24 ingrédients.

C'est aussi, accessoirement, de loin la plus chère. Car, dans cette gamme anti-âge pléthorique et hyper segmentée (voir l'article « Dans la jungle des soins anti-âge », p. 16), les prix font le grand écart : de 3 € (Cien) à 84 € (Shiseido) pour 50 ml.



Yves Rocher Anti-âge global	Lavera Crème de jour à la coenzyme Q10 naturelle	So'Bio étic Précieux argan	Vichy Liftactiv Collagen specialist	Nivea Q10 Power FPS 15	Cien (Lidl) Q10	Shiseido Benefiance Crème lissante	L'Oréal Paris Revitalift Laser X3 jour
Non	Natruie	Cosmébio	Non	Non	Non	Non	Non
50 ml	50 ml	50 ml	50 ml	50 ml	50 ml	50 ml	50 ml
50 €	11 €	9,50 €	40 €	11,50 €	3 €	84 €	15 €
-	-	-	-	-	+	-	-
+++	+++	+++	+++	+++	++	+++	+++
+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
+++	+++	++	+++	++	+++	+++	+++
C	C	C	D	D	E	D	D
D	C	C	D	D	D	C	D
B	D	C	E	D	E	E	E
9,5/20	9,5/20	9,5/20	9,5/20	9/20	9/20	9/20	8,5/20

Les industriels ont cependant compris qu'aller vers une formulation et une production plus vertes était incontournable (voir l'interview de Claire Ladous, p. 15). L'Oréal parle même d'une « fantastique opportunité ». Celle-ci n'a pas à se faire au détriment de l'efficacité. Mais, là aussi, les lignes bougent. « Les femmes ont pris conscience que leur peau était aussi le reflet de leur hygiène de vie et qu'elles pouvaient

Un concept coûteux : soins et compléments alimentaires anti-âge.

mettre toutes les crèmes du monde, celles-ci n'auraient aucun effet si elles s'exposaient au soleil, fumaient, consommaient de l'alcool et ne buvaient pas assez d'eau », constate Claire Ladous, spécialiste en marketing cosmétique. Certains industriels ont d'ailleurs lancé un concept, baptisé « in & out », et développé des soins anti-âge reposant à la fois sur des cosmétiques et... des compléments alimentaires.

Un concept attrayant, mais coûteux. Or, d'après les études chez les jumeaux, le vieillissement cutané dépend à 60 % de nos gènes. Les facteurs externes modulent le reste, l'exposition au soleil comptant pour 80 %. Cet été, gare aux UV !

ADELAÏDE ROBERT, Ingénieurs :
JUSTINE BERTEAU, BAPTISTE VIERNE

Le
choix
de
60



11,5/20 Nocibé Agefocus

Cette crème est la seule qui associe une relative efficacité sur la rugosité de la patte d'oie, la satisfaction du panel d'utilisatrices et un CosmétoScore acceptable, malgré ses 41 ingrédients... Et le tout à un prix relativement raisonnable pour un produit de parfumerie.

À retenir

- Les antirides n'ont (toujours) pas une efficacité révolutionnaire sur les rides mais ils améliorent l'aspect et le confort cutané.
- Inutile d'y mettre le prix, il n'y a pas vraiment de corrélation avec l'efficacité, ni avec le CosmétoScore.
- Les formules sont encore inutilement « lourdes » et pourraient éviter bon nombre d'ingrédients problématiques.
- Le secret d'une belle peau reste de bien s'hydrater et de se protéger des UV, en évitant tabac et alcool.

Q10

PRO-XYLANE



ACIDE HYALURONIQUE

PEPTIDES

Ingrédients

De la techno dans le pot

Du collagène au rétinol en passant par l'acide hyaluronique, les marques de cosmétiques n'hésitent pas à mettre en avant le concentré de science que recèlent leurs crèmes anti-âge. C'est à celle qui ajoutera une nouvelle mention sur ses emballages. Nous en avons décodé plusieurs pour vous.

Des molécules de collagène « pur soluble » qui améliorent l'hydratation et l'élasticité de la peau, un complexe de cellules souches de « pomme rare suisse » breveté... Parfois les appellations prêtent à sourire mais, dans l'anti-âge, le discours scientifique reste porteur. Sur les emballages, on voit même la mention de technologies brevetées. Surtout chez L'Oréal, précurseur de cette tendance. La recherche et l'innova-

tion sont au cœur de l'histoire du groupe : mettre en avant ses innovations était un moyen de les valoriser, et les breveter un indéniable avantage compétitif.

DES SUBSTANCES ISSUES DE LA RECHERCHE

Un brevet donne en effet à celui qui le dépose une exclusivité d'exploitation jusqu'à l'expiration du brevet (vingt ans) ou son abandon. Dans notre sélection, outre la ReNeura-

Certaines marques disposent d'ingrédients brevetés.

technology+ sur la crème Shiseido, c'est donc sans surprise sur le Revitalift Laser X3 de L'Oréal Paris qu'un ingrédient breveté apparaît. Le Pro-Xylane™ (TM pour trademark ou marque déposée) est

la propriété exclusive du groupe. Il n'est utilisé que par ses marques : La Roche-Posay (Substiane+), Lancôme (Absolue Premium Rx), Skinceuticals (AGE Interruptor)... Qualifié

d'« actif surdoué », il apparaît sous le nom d'hydroxypropyl tétrahydroxypryantriol dans la liste d'ingrédients (liste INCI). Il agirait sur la densité, l'élasticité et la tonicité de la peau en stimulant la synthèse des glycosaminoglycans, des molécules qui retiennent l'eau.

Parmi elles, figure un ingrédient phare de l'anti-âge : **l'acide hyaluronique** (hyaluronic acid).

LA MOLECULE ANTI-ÂGE CAPABLE DE TOUT FAIRE

Connu pour son utilisation par injection, celui-ci est largement présent dans les formulations de soins cosmétiques – mais en petite quantité car il est cher. Il s'agit d'une molécule constituée d'un même motif répété un plus ou moins grand nombre de fois. Plus la molécule est grosse, plus elle retient l'eau en surface, plus elle est petite, plus elle pénètre dans la profondeur de la peau. Les firmes lui trouvent un avantage dans toutes ses formes, la présentant, suivant les cas, comme capable de combler les sillons, repulper, lisser, tonifier... Elle figure dans la composition des produits L'Oréal Paris, Cien, So'Bio étic, Yves Rocher de notre sélection.

NATUREL ET INNOVATION COMBINÉS

Autre incontournable de l'anti-âge : **la coenzyme Q10**, ubiquinone dans la liste INCI. Elle est présente dans trois crèmes de notre essai (Cien, Nivea, Lavera). La marque Nivea précise « Q10 naturel » ou « 100 % identique au Q10 de la peau » dans le sillage de Lavera et son « green Q10 complex » qui associe « la coenzyme Q10 naturelle » et cinq « ingrédients puissants issus de la nature ». Le marketing tente d'allier naturalité et progrès de la science... Même alliance pour la crème So'Bio étic et ses « peptides de lupin bio », de courtes protéines issues

de la transformation d'ingrédients biologiques.

Ces peptides ont le vent en poupe. Leur intérêt est de pénétrer en pro-

fondeur dans la peau et d'aller y stimuler la formation d'autres molécules, utiles dans la protection anti-âge. Vichy annonce elle

aussi des « peptides anti-âge de type I et II » sur sa crème Liftactiv Specialist. Cette appellation correspond, d'après la liste INCI, à l'adénosine et à l'acétyl tétrapeptide-9. Pour le premier, Vichy précise qu'il limite l'accentuation des rides d'expression par un effet « dermo-relaxant ». Le second, lui, stimule la production de collagène.

DES ACTIFS POUR CHAQUE SIGNE DE L'ÂGE

Stimuler la production naturelle de **collagène** s'est révélé en effet plus efficace que l'apport externe de collagène car cette molécule est trop grosse pour traverser la peau. Le collagène est donc de moins en moins utilisé et n'apparaît pas dans la composition des crèmes de notre sélection. Idem d'ailleurs pour **le rétinol**, un autre actif anti-âge, dont le brevet a pourtant expiré. Mais il est irritant et desquamant, et ne convient pas à toutes les peaux. Les formulations ont évolué pour permettre de tirer profit de ses atouts en limitant ses inconvénients mais certaines sont justement brevetées... De plus, il est aussi photosensibilisant, donc à éviter dans les crèmes de jour.

La connaissance des actifs anti-âge s'est ainsi affinée. S'ils n'ont pas tous apporté la révolution promise, ils ont permis de diversifier l'offre. Antiridules, antirides, anti-âge global : les formulations ciblent une clientèle variée. Avec des promesses plus réalistes, où il est davantage question d'atténuer que d'effacer les signes de l'âge. ■ A.R.

3 questions à



CLAIRE LADOUS
Consultante
marketing
cosmétiques,
Marketing Claire

Pourquoi autant de science et de technologie mises en avant ?

C.L. : Après la Seconde Guerre mondiale, les industries du cinéma et des cosmétiques ont véhiculé un idéal de beauté synonyme de santé et de jeunesse. La vieillesse était vue comme une maladie. C'est ainsi que l'anti-âge a commencé son essor. La science, qui était un gage de modernité, a crédibilisé la « lutte » contre les effets du temps et permis de gagner la confiance des consommateurs.

Et aujourd'hui, à l'ère du bio ?

C.L. : Au début du bio, on a beaucoup entendu qu'il n'était pas efficace. L'« expertise scientifique » est restée plus longtemps un argument phare dans l'anti-âge, dans la mesure où l'attente d'efficacité l'emportait sur le bien-être. Mais le bio et le naturel sont devenus des attentes fortes, donc une opportunité de croissance pour les marques. Cela les a contraintes à s'adapter. Ainsi, la plupart ont épuré leurs formules, même si toutes n'ont pas basculé vers le 100 % naturel.

Quelles évolutions sont attendues ?

C.L. : La population vieillit et l'espérance de vie continue de croître. Le potentiel de l'anti-âge reste fort. Les consommateurs prennent conscience que, pour bien vieillir, il faut protéger sa peau du soleil, en prendre soin, mais aussi manger sainement, faire du sport... Les futurs produits anti-âge pourront miser davantage sur la photoprotection. Côté marketing, la campagne Nivea de 2018 avec Monica Bellucci a marqué un tournant. Les firmes promettent moins d'effacer les signes du temps que d'accompagner la femme mature à offrir une image positive, assumée d'elle-même. L'anti-âge cède le pas au « co-ageing » (coviellissement, NDRLR).

Décryptage

Dans la jungle des soins anti-âge

Antirides ou anti-âge, soin de jour ou de nuit, crème ou sérum... «60» vous aide à y voir plus clair dans ces gammes de cosmétiques qui ne cessent de se diversifier.

De nouveaux soins antirides font leur apparition dans les rayons de cosmétiques plus vite que de nouvelles rides sur nos visages. Rassurant ? Tout dépend de ce qu'on attend de ces produits et de la façon dont on les utilise.

« Le vieillissement de la peau, c'est une multitude de phénomènes – rides, relâchement, perte d'élasticité, taches – qui sont liés à des activités biologiques, et des actifs vont taper sur une ou plusieurs de ces activités », explique le Pr Xavier Fernandez, spécialiste des cosmétiques à l'Institut de chimie de Nice. « Nous avons des produits antirides qui vont cibler spécifiquement les différentes rides du visage, et des produits un peu plus larges qui vont pouvoir apporter à nos consommateurs des bénéfices beaucoup plus holistiques », détaille de son côté Frédéric Flament, directeur international évaluation de la performance produit chez L'Oréal.

Antirides ou anti-âge ?

La principale ligne de démarcation dans toutes ces gammes de cosmétiques se situe là : entre antirides et anti-âge. Premiers signes visibles du vieillissement de la peau, les rides apparaissent chez les femmes entre 30 et 40 ans. Les consommatrices de ce « cluster », selon le jargon des fabricants, choisiront en priorité des produits antirides. Cependant, « il ne faut pas s'emballer, tempère Christine Lafforgue, enseignante-chercheuse à l'université Paris-Saclay, et présidente de la Société française de cosmétologie. On est plutôt sur la visualisation de moins de rides, avec des pigments "soft focus" qui renvoient la lumière et des effets de surface. »

Anti-âge ou anti-âge global ?

Au-delà de 40 ans, bien souvent, les femmes voient les volumes de leur visage commencer à s'affaïssir. C'est là que seront privilégiés les produits anti-âge, qui sont destinés à agir sur le relâchement cutané, la texture de la peau... Un peu plus tard encore, des taches brunes peuvent apparaître, auxquelles s'attaquent aussi

certains soins spécifiques. Reste que tout dépend du ressenti de chacun : le bon moment pour commencer à utiliser ces crèmes, c'est quand vous en ressentez le besoin. Une personne

À chacune de décider si elle préfère un ou plusieurs produits.

peut supporter ses rides, même profondes, mais vivre mal ses taches de vieillesse. Certains fabricants usent de vocables comme « anti-âge global », « anti-âge absolu » ou « crème uni-

verselle » pour désigner les soins qui visent tous les signes du vieillissement à la fois.

Crèmes de jour et/ou de nuit ?

« En combinant deux produits, la plupart du temps, on obtient de meilleurs résultats », affirme Pascale Mora, directrice de la communication scientifique de L'Oréal. Mais elle relève qu'il s'agit d'une question de priorité pour les consommatrices. Une femme dont la peau est très sèche pourra privilégier le matin une crème hydratante et nourrissante, qui apporte un meilleur confort, et réserver le soin anti-âge à la nuit. Deux crèmes distinctes s'imposent-elles ? Les crèmes de jour auront un effet immédiat, qui fait paraître la peau plus lisse et les rides



complées. Les crèmes de nuit sont plus riches en lipides. Elles peuvent laisser un aspect brillant, moins gênant lorsqu'on est dans son lit.

Sérums ou ampoules ?

Les marques proposent des sérums ou des ampoules monodoses à utiliser en cures de quelques jours, qu'il faut renouveler toutes les trois à quatre semaines. Ces produits, plus concentrés en actifs, sont supposés être plus efficaces. Selon Frédéric Flament, ils s'adressent à une clientèle qui a une « routine de beauté plus sophistiquée, [et utilise] jusqu'à huit ou neuf produits différents ». En effet, parce qu'ils ne sont qu'anti-rides ou anti-âge et pas hydratants ou nourrissants, ces produits nécessiteront l'application d'une crème en complément. Ils sont aussi plus chers et doivent parfois être employés avec précaution : leurs actifs peuvent être irritants,

voire incompatibles avec une exposition au soleil.

Se polariser sur un ingrédient ?

Bien qu'appliqués sur la peau, les ingrédients peuvent pénétrer en profondeur et moduler le fonctionnement des cellules non seulement au niveau de l'épiderme mais aussi du derme et de l'hypoderme, les couches sous-jacentes. Des ingrédients comme le rétinol (voir p. 15) ou l'acide glycolique, un acide de fruit, sont réputés favoriser le renouvellement cellulaire. On voit ainsi fleurir sur les cosmétiques des allégations de « régénérescence », voire de « renaissance cellulaire ». « C'est une façon de romancer », commente le Pr Fernandez.

L'allégation repose sur des tests objectifs et le ressenti d'utilisatrices.

La réglementation européenne sur les allégations (renforcée en 2013) stipule que « les allégations faisant référence aux propriétés d'un ingrédient donné ne peuvent laisser entendre que le produit fini possède les

mêmes propriétés lorsque ce n'est pas le cas ». Autrement dit, si le rétinol, seul, peut revendiquer une action sur le renouvellement cellulaire, la crème cosmétique en contenant doit aussi faire la preuve de cette allégation.

« Régénère », « lisse »... juste des mots ?

Il en est de même pour des termes tels que « raffermissant », « réduction des rides profondes » mais aussi « repulpant », « coup d'éclat » ou « vivacité du contour de l'œil », même si ces expressions imagées ne correspondent pas à une réalité scientifique mesurable. Ces allégations peuvent reposer à la fois sur des tests objectifs réalisés avec des outils de mesure et sur le ressenti, subjectif, d'utilisateurs(trices). Ces résultats doivent figurer dans le dossier d'information sur le produit (DIP), consultable pour tout contrôle par les autorités à tout moment.

Enfin, des produits qualifiés de « cosméceutiques » ont fait leur apparition ces dernières années. À la frontière entre cosmétique et thérapeutique, ils se veulent toujours plus concentrés, technologiques et efficaces... à la limite du médicament. Mais, encore une fois, ce n'est que pur marketing. Il serait bon que la réglementation bannisse un terme aussi trompeur. ●

VALÉRIE DEVILLAINE

RETROUVEZ CE DOSSIER
LE MERCREDI 7 AVRIL 2021 DANS

LA
QUOTIDIENNE



Présentée par MAYA LAUQUÉ et THOMAS ISLE
du lundi au vendredi à 11 h 45 en direct sur
france 5

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT
PATRICIA CHAIROPOULOS ET AÉLAIDE ROBERT

47 %

des adultes ont diminué leur activité physique durant le confinement, selon une étude de Santé publique France ; de plus, 61 % disent avoir augmenté leur temps quotidien passé assis, lié au télétravail ou au chômage partiel.



Des fiches sur vos droits

Vous vous interrogez sur l'impact de vos arrêts maladie sur vos congés payés ? Ou sur l'existence d'aides à l'hébergement en maison de retraite (Ehpad) ? Sur les forfaits et franchises de la Sécurité sociale ? France Assos Santé met gratuitement à disposition des fiches sur ces thématiques et bien d'autres sur son site : france-assos-sante.org, rubrique Documentation. Elles reprennent les principales questions posées sur la ligne Santé Info Droits. Joignable par téléphone (en semaine, l'après-midi, au 01 53 62 40 20) ou en ligne : france-assos-sante.org/sante-info-droits. ●

Une étude inédite sur la pollution des sols à Nantes

Disséminer de petites quantités de contaminants sur du long terme provoque une pollution diffuse qui demande à être surveillée. Le bassin versant aval de la Loire a servi d'observatoire à ciel ouvert pendant cinq ans. Bilan...

D'Angers à l'estuaire de la Loire se trouvent ou se trouvent encore une mine d'uranium, des fonderies de plomb, des activités gourmandes en pesticides, telles que vignes et maraîchage... Autrement dit, un site de choix pour étudier la présence de différents contaminants dans les sols et les cours d'eau.

► Du plomb, du bisphénol A, du cuivre...

Résultats ? Des jardins partagés pollués au plomb ; une ancienne décharge dans la Prairie de Mauves imprégnée de résidus antibiotiques et de bisphénol A ; ou encore, dans l'estuaire, des huîtres dont la teneur en cuivre a doublé en trente ans. Les concentrations retrouvées se situent souvent dans une zone d'incertitude quant aux risques pour l'environnement et la santé, précise Thierry Lebeau, chercheur à Nantes, qui pilote le programme Pollusols.

Mais sans être avérés, ces risques ne peuvent être écartés. « On est sur de la toxicité chronique, avec un effet cumulatif dans le temps et une possible combinaison de polluants », explique le spécialiste.

► La dépollution commence

Les jardins les plus pollués au plomb ont été recouverts de 80 cm de terre. Dans les autres jardins, des légumes non accumulateurs de plomb ont été plantés aux côtés de plantes accumulatrices, destinées à nettoyer la terre à (très) long terme. Pour la contamination au cuivre, il reste à en trouver l'origine, et pour la décharge, à la « confiner », de manière à stopper la dissémination des contaminants. Une belle mise en lumière de l'intérêt d'enquêter sur ces pollutions diffuses. Partout en France. ● A.R.



Risque de morsures : tous les chiens sont égaux

La réglementation française distingue encore la dangerosité des chiens suivant leur race, imposant des obligations différentes, comme le port d'une muselière, sur ce critère. L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) remet cela en question : la race n'est ni le seul, ni le principal facteur de risque de morsure. Reste à définir un nouveau mode de gestion du risque. Ses experts recommandent notamment la création d'un Observatoire des morsures, ainsi que des mesures à destination du grand public, comme des formations en milieu scolaire. Et rappellent un conseil élémentaire : ne jamais laisser un enfant avec un chien sans surveillance active d'un adulte à proximité. ●



Un Éco-Score pour les aliments

Un collectif d'applications et de sites vient de lancer un score environnemental baptisé Éco-Score, en référence au Nutri-Score qui renseigne sur l'impact santé des aliments. Les notes vont de A (pour les aliments à l'empreinte environnementale la plus faible) à E (pour ceux ayant le plus fort impact), et un code couleur du vert au rouge. Il s'appuie en partie sur la base de données Agribalyse, créée par l'Agence de la transition écologique (Ademe). ●

VERS DE DÉGUSTATION

Des insectes dans notre assiette, c'est pour bientôt ?

C'est une première. L'Autorité européenne de la sécurité des aliments (Efsa) autorise l'utilisation, dans l'alimentation humaine, de ténébrion meunier séché, ou "ver de farine". Il peut être utilisé, soit sous forme d'insecte séché entier, soit sous forme de poudre. L'instance met toutefois en garde contre des risques allergéniques, notamment pour les personnes allergiques aux crustacés et aux acariens. La commercialisation des produits doit désormais être soumise à l'accord de la Commission européenne, ce qui peut prendre entre trois et six mois. ●



Question alimentation ?



La réponse de l'expert
Pr Michel Lejoyeux
Chef de service
de psychiatrie à
l'Hôpital Bichat (Paris)

Y a-t-il des aliments bons pour le moral ?

PAS VRAIMENT. Aucun aliment n'est euphorisant. Il existe un grand faux ami, l'alcool, qui donne un coup de fouet à court terme mais fatigue et déprime sur le long terme. En revanche, des nutriments sont indispensables à un état de bien-être. Des données scientifiques montrent que leur déficit expose à un niveau élevé d'anxiété ou de dépression. Il s'agit des isoflavones, présentes en grandes quantités dans le tofu notamment, du magnésium, que l'on trouve par exemple dans le chocolat noir, les fruits secs et les noix de cajou, et des fruits frais. Par ailleurs, on a trouvé que les personnes qui mangeaient régulièrement des aliments actifs sur l'intestin vont mieux. Ainsi, la choucroute, les cornichons, les pickles... sont des « psychobiotiques » : ils faciliteraient la production par l'intestin de neuromédiateurs « protecteurs » de la bonne humeur, par des mécanismes encore inconnus. ●

focus
sur

L'hydroxytoluène butylé (BHT)

C'est quoi ? Le BHT est un antioxydant.

Il est utilisé pour stabiliser les formules et masquer le goût ou l'odeur d'un produit. Peu coûteux et facile d'emploi, cet ingrédient de synthèse est exploité dans de très nombreux produits du quotidien.

Où le trouve-t-on ? C'est un additif autorisé dans l'alimentation (E321) et dans les médicaments (par exemple certaines ampoules de vitamine D). Il figure aussi dans la composition de cosmétiques (eaux de toilette, crèmes...). où sa concentration est régle-

mentée, ou encore de produits ménagers, peintures, etc.

Pourquoi est-il décrié ? Depuis 2014, il figure sur une liste de substances suspectées d'agir comme perturbateur endocrinien, que doit étudier l'Agence européenne des produits chimiques. Son

usage se raréfie dans les cosmétiques. Il est aussi classé « excipient à effet notoire » par l'Agence européenne des médicaments car il peut provoquer des réactions cutanées locales (dermatite de contact) ou une irritation des yeux et des muqueuses. ●

C'EST NOUVEAU

Les sodas en poudre

On se souvient des premières poudres à diluer des années 1980. Aujourd'hui, les nouvelles versions de sodas en poudre surfent sur la naturalité, la praticité et le respect de l'environnement.

➤ C'est quoi ?

En sachet, cube ou stick, les quelques marques qui arrivent sur le marché proposent des poudres aromatisées, à diluer dans l'eau du robinet ou en bouteille. Waterdrop, Bubble It, Zéro... mettent en avant leur absence de colorants, conservateurs, sucres et arômes artificiels. En plus des arômes naturels ou des extraits de fruits, on y trouve des carbonates ou bicarbonates de potassium pour aider à la dilution et, dans certaines références, des édulcorants de synthèse, tels le sucralose.

➤ À quoi ça sert ?

Ces sachets ou cubes légers de quelques grammes sont transportables partout. Surtout, les marques se présentent comme des alternatives – vertueuses – aux boissons en bouteille plastique, voire aux machines de gazéification à domicile pour les versions pétillantes.

➤ Le problème ?

Derrière leur côté ludique et sain, les poudres à diluer peuvent induire une dépendance au goût prononcé, en particulier chez les enfants. Vigilance, par ailleurs, avec les produits contenant du bicarbonate de sodium : leur consommation n'est recommandée ni aux jeunes enfants, ni aux personnes qui suivent un régime sans sodium, ni encore aux insuffisants cardiaques ou rénaux. ●



Des huiles d'olive laissant à désirer

Cette année encore, les enquêteurs de la Répression des fraudes qui ont contrôlé les huiles d'olive ne sont pas rentrés bredouille. 49 % des produits analysés présentaient des non-conformités. Certaines huiles affichant la mention « vierge extra » présentaient des défauts de qualité leur valant un déclassement dans la catégorie « vierge ». D'autres étaient abusivement présentées comme françaises ou avaient un étiquetage irrégulier. ●



Rectificatifs

- **Produits au cannabidiol (CBD).** Dans notre étude (n°565, janvier 2021), les informations sur la crème Cbdol CBD day cream sont erronées. La quantité de CBD annoncée sur ce pot de 50 ml est de 100 mg (0,2 %), et non 1 000 mg, comme indiqué par erreur. La teneur de CBD mesurée lors de notre test n'est donc pas inférieure au taux annoncé, mais supérieure, d'environ 50 %. ●

- **Colorant azoïque CI14700.** Dans notre Focus sur le colorant azoïque qu'est le CI 14700 (n° 566, février 2021), nous indiquions une concentration de cet ingrédient limitée à 2 % dans les cosmétiques. En réalité, il s'agit de la limite imposée dans les colorations capillaires avant l'interdiction du CI 14700 en 2010. Il est aujourd'hui autorisé sans restriction dans tous les autres cosmétiques. ●

De fortes disparités régionales pour la mortalité liée au tabac

Santé publique France a publié des données inédites sur la mortalité attribuable au tabagisme, montrant de fortes disparités régionales. Si celle-ci est de 13 % à l'échelle nationale, elle varie de 3,7 % en Guadeloupe à 15,5 % en Corse, suivie du Grand Est (14,7 %) et des Hauts-de-France (14,5 %). ●

Du bon usage des médicaments pendant la grossesse

En avril, l'Agence nationale de sécurité des produits de santé (ANSM) lance une campagne grand public sur les risques liés aux médicaments pendant la grossesse. Avec quatre messages clés : une grossesse se prépare (des pathologies doivent être équilibrées et des traitements adaptés parfois plusieurs années avant), pas d'automédication chez la femme enceinte, toujours informer un professionnel de santé d'une grossesse en cours, et ne pas interrompre seule un traitement chronique. ●





Livraison de repas **Appréciée, mais pas toujours vertueuse**

CENTRE D'ESSAIS
6 plateformes
testées



ISTOCK

Nos clients mystères ont testé six sites de livraison de repas parmi les plus utilisés. Certains s'en sortent par le haut, en dépit de défauts notables, comme le peu d'information sur les produits servis et le statut précaire des livreurs...

Difficile de ne pas les voir. Dans presque toutes les villes, les livreurs à vélo ou à scooter sillonnent les rues, le dos chargé d'un sac isotherme. Si la grande majorité travaillent sous le statut d'auto-entrepreneur, imposé par les plateformes, ils n'en tirent aucun bénéfice, tels l'autonomie, le choix de négocier leurs tarifs ou encore l'absence de lien de subordination.

VERS UNE AMÉLIORATION DU STATUT DES LIVREURS ?

Au contraire, « le choix des grandes plateformes est de garder le contrôle en leur imposant un rythme de travail, une surveillance constante et des notes régies par des statistiques, explique Édouard Bernasse, secrétaire général du Collectif des livreurs autonomes de Paris (Clap). Tout cela pour une rémunération en baisse constante, actuellement de l'ordre de 3 € la course... »

► **Comme d'autres associations**, ce collectif réclame depuis plusieurs années un dialogue social avec les

directions. Objectif : obtenir une protection minimale (droit au chômage, cotisation à la retraite...) pour tous les livreurs, voire le salariat.

► **Les choses commencent toutefois à bouger.** D'abord avec le rapport de la mission Frouin, remis en décembre dernier au Premier ministre, qui préconise, entre autres mesures, de salarier les travailleurs via une coopérative ou une société de portage salarial. Ensuite, avec l'annonce de la société Just Eat, qui s'engage à recruter en 2021 plus de 4 000 livreurs en CDI. Ce pavé dans la mare des plateformes fera-t-il bouger les lignes ?

► **En attendant la fermeture des restaurants**, les confinements et autres couvre-feux incitent de plus en plus de Français à se faire livrer des repas. Selon le cabinet Foxintelligence, cette activité de la FoodTech a dépassé de 33 % son niveau de 2019.

► **Plus de demandes et plus d'offres :** l'enjeu des plateformes est d'augmenter sans cesse le nombre de restaurants et de produits proposés. Idem du côté des restaurants virtuels – ou

Les résultats de notre essai

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

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

- Frais de livraison moyens
- Autres frais

Qualité de la plateforme (30 %)

- Nombre de restaurants et variété des produits
- Ergonomie du site/de l'application
- Informations sur les plats

Qualité du service (30 %)

- Livraison
- Qualité des produits⁽¹⁾
- Respect de la commande⁽¹⁾

Satisfaction générale des clients (30 %)

Service client (étude lecteurs)⁽²⁾ (10 %)

NOTE GLOBALE (100 %)

(1) Pour les "aggrégateurs", ces critères dépendent des restaurants disponibles

« dark kitchen » – comme Frichti ou Foodchéri, qui concoctent leurs plats dans des cuisines fermées au public.

► **Pour faire le tri**, «60» a testé six plateformes de livraison de repas : trois "aggrégateurs" de restaurants dotés de leurs livreurs (Deliveroo, Just Eat, Uber Eats), une plateforme de commande via des coopératives de livreurs (CoopCycle) et deux restaurants virtuels, avec des livreurs propres et externes (Fricti, Foodchéri).

L'IMPORTANCE D'OFFRI UN LARGE CHOIX

► **Critère essentiel**, la variété des restaurants et des types de cuisine vaut un satisfecit à Deliveroo et plus encore à Just Eat ; à l'inverse, CoopCycle a déçu nos panélistes. Créé en 2017, ce site n'a pas encore atteint l'envergure de ses concurrents...







Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• **Afin de tester en conditions réelles six sites de livraison** (Deliveroo, CoopCycle, Foodchéri, Frichti, Just Eat, Uber Eats), nous avons mandaté, via un institut d'étude, 40 personnes afin qu'elles effectuent chacune trois commandes sur différents sites de l'étude. Au total, 104 commandes (un plat chaud ou à réchauffer

au minimum, excepté les pizzas) ont été passées entre le 8 et le 26 janvier 2021, pour moitié à Paris et banlieue, et pour moitié dans différentes villes de province. Les clients mystères devaient remplir :
• **un premier questionnaire après la commande**, afin d'évaluer la qualité de la plateforme (ergonomie, choix des restaurants...);

• **un second questionnaire après réception et consommation du repas** (qualité de la livraison, des produits, etc.). Une photo des produits reçus devait également être prise.
• **En parallèle, nous avons diffusé un questionnaire** auprès de nos lecteurs afin d'évaluer le service client de ces sites, et avons reçu 520 réponses.

					
Deliveroo	Uber Eats	Foodchéri	Frichti	Just Eat	CoopCycle
1,80 €	2,30 €	2,10 €	1,70 €	1,40 €	4,60 €
Frais de service : 0,20 € Frais additionnels pour les petites commandes	Frais de service de 10 % (maximum : 3 €)	Aucuns	Aucuns	Aucuns	Frais d'emballage éventuels
+++ +++ -	++ +++ -	+ +++ +++	+ +++ +++	+++ ++ +	-- - -
+++ ++ + +++ -	+++ +++ + +++ --	++ +++ +++ ++ -	++ + +++ ++ -	++ ++ ++ ++ --	++ ++ +++ -- -
16/20	16/20	16/20	15/20	14/20	9/20

Quant à Foodchéri et Frichti, ces plateformes pâtissent de leur cuisine "maison", pas au goût de tous les clients.

DES SITES PLUTÔT ERGONOMIQUES

► **Côté design**, le site de Deliveroo remporte la mise, même si les autres apportent globalement satisfaction. On ne peut pas en dire autant de la facilité d'utilisation : CoopCycle "décroche" par rapport à ses concurrents, son site étant jugé « assez fouillis, avec des offres toutes mélangées ».

► **Un montant minimum de commande est parfois demandé (de 15 à 35 €)** : il est affiché dès la sélection des restaurants (Just Eat), lors du choix des plats (CoopCycle) ou seulement au moment de la commande (Frichti).

► **Les frais de livraison** sont généralement calculés d'après la distance (0,99 €-5,49 €), excepté chez Frichti, qui se base sur l'horaire. Certains restaurants affichés sur Just Eat, Uber Eats et Deliveroo dispensent de ces frais... Mais attention au minimum de commande qu'impose Deliveroo pour en bénéficier !

► **À la troisième commande**, les panélistes ont indiqué leur application préférée, à savoir Deliveroo et Uber Eats. Sans plébisciter CoopCycle, certains ont apprécié son éthique et les types de restaurants proposés.

PLUS D'INFORMATION SERAIT BIENVENUE

► **Concernant l'information sur les produits**, c'est le grand écart entre les agrégateurs de restaurants

BON À SAVOIR

Sous l'égide du ministère de la Transition écologique, une charte d'engagement a été signée, en février, pour réduire le recours aux emballages en plastique à usage unique lors de la livraison de repas. Outre la suppression des couverts et sacs en plastique, ce texte prévoit que, dès 2023, des contenants durables devront être utilisés pour la livraison sur les lieux de restauration en entreprise.

et les « dark kitchen ». Là où les premiers se limitent à une description sommaire des plats, les cuisines virtuelles détaillent les ingrédients ; cette information a d'ailleurs pesé dans le choix des repas pour plus de la moitié des personnes (69 % pour Foodchéri et 50 % pour Frichti). Le Nutri-Score et les conseils de préparation ont également suscité l'intérêt.

➤ **Quid des allergènes ?** Depuis 2015, l'affichage des 14 allergènes les plus courants est obligatoire dans les restaurants. Mais pas sur les sites de livraison de repas... Saluons Foodchéri et Frichti qui les signalent systématiquement sous les ingrédients. Chez CoopCycle et Just Eat, cette indication varie selon les restaurants tandis que les deux poids lourds renvoient simplement le client vers le restaurant... Peuvent mieux faire !

PLATS GLOBALEMENT BONS ET BIEN LIVRÉS

Une fois la commande passée, le premier critère d'appréciation, et même de satisfaction au vu de nos résultats, c'est la ponctualité de la livraison.

➤ **La majorité de nos clients mystères** ont été contactés par le livreur (81 % par Frichti !), dès qu'il a rejoint le point de livraison. Résultat : la plupart des commandes sont arrivées en temps et en heure, celles d'Uber Eats en tête.

➤ **Autre motif de satisfaction**, la qualité gustative et la fraîcheur des plats. Elle a été relevée en particulier chez CoopCycle, Deliveroo et Foodchéri ; pour ce dernier surtout, les clients ont jugé que les pro-

duits étaient « vraiment appétissants, atypiques, bons », « très goûteux »...

➤ **Sur les 104 commandes reçues par nos clients mystères**, seules trois sont arrivées incomplètes (deux d'Uber Eats, une de Deliveroo). Par ailleurs, la moitié des commandes étaient accompagnées de suppléments (gratuits) tels que serviettes et sauces. Sur ce point, Foodchéri et Frichti sont moins « généreux », peut-être du fait de leur engagement écologique.

LA DÉCEPTION PORTE SUR LE SERVICE CLIENT

➤ **D'après le questionnaire rempli par nos lecteurs** (plus de 500 ré-

ponses), près de la moitié d'entre eux ont déjà dû faire une réclamation auprès des principaux agrégateurs de restaurants, généralement à la suite d'erreurs de commande (76 % pour Deliveroo, 75 % pour Uber Eats, 64 % pour Just Eat). Mais ce qui est pire, un tiers de ces réclamations n'ont pu être résolues, d'où notre sévérité sur ce critère.

➤ **Enfin, les lecteurs se sont exprimés sur les conditions de travail des livreurs des plateformes...** 85 % ont émis une opinion négative : 70 % les estiment notamment « précaires », 50 % « fatigantes » et 56 % « difficiles ». Un tiers les jugent même « abusives », voire « dangereuses ». De quoi modérer l'appétence pour ces plateformes... ● PATRICIA CHAIROPOULOS

Ingénieur : ANTOINE CHAMPION



Les lecteurs de «60» sont critiques sur les conditions de travail des livreurs.

ERGONOMIQUE ET PONCTUEL



16/20 - Deliveroo

Plébiscité pour son appli conviviale et intuitive, le large choix de restaurants et la rapidité des livraisons. Avec des bémols sur les commandes parfois incomplètes et le manque d'information sur les plats.

Le choix de 60



14/20 - Just Eat

Une belle variété de restaurants et de types de cuisine, des détails sur les allergènes, à quoi s'ajoute la volonté d'améliorer le statut de ses livreurs. Dommage que les réclamations ne soient pas toujours solutionnées.

À retenir

- Les grosses plateformes de livraison sont les plus appréciées pour la simplicité des sites, l'offre de restaurants et la ponctualité des livreurs. L'alternative plus sélective et éthique pâtit de son offre plus réduite et de sa moindre flexibilité.
- Point faible chez les « agrégateurs » de restaurants : le manque d'information sur les plats. Les cuisines virtuelles font mieux.
- La majorité des clients semblent attentifs aux conditions de travail des livreurs, sans bannir le recours aux plateformes. Au pouvoir législatif d'imposer de meilleures pratiques.

Prenez votre consommation en main

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

23 % D'ÉCONOMIE



LE MENSUEL

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

+ LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

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

+ LE HORS-SÉRIE SPÉCIAL IMPÔTS

+ L'ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES DE «60»

- (Ordinateur, tablette et smartphone)
- Accès illimité aux versions numériques des anciens numéros.
- Accès aux versions numériques des mensuels et hors-séries compris dans votre abonnement.

+ LE SERVICE « 60 RÉPOND »



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



60
millions
de consommateurs

BULLETIN D'ABONNEMENT

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

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

- ☐ **ABONNEMENT ÉCLAIRÉ 49 €** au lieu de 59,70 €
soit **18 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts
+ Accès aux services numériques de «60»
- ☐ **ABONNEMENT EXPERT 83 €** au lieu de 108 €
soit **23 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts
+ 7 hors-séries thématiques + Service « 60 RÉPOND » + Accès aux services numériques de «60»

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/05/2021. 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 GU 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 3 81 856 723, 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 (hors 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 : dp@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réviserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case ☐. Vos coordonnées (hors 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 ☐. (Délai de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

MES COORDONNÉES

☐ Mme ☐ M.

Nom

Prénom

Adresse

Code postal Ville

Téléphone

Email

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

☐ Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

Lampes “désinfectantes”

Prudence avec les appareils à UV-C

Zoom

Des appareils, en vente sur le Web notamment, prétendent pouvoir désinfecter grâce à des rayonnements ultraviolets, les UV-C. Mais l'efficacité domestique de ces lampes n'est pas garantie. L'absence de danger non plus...

Les UV-C sont des rayonnements de haute énergie capables de tuer les micro-organismes en cassant leur ADN : moisissures, bactéries et aussi... virus. Avec la pandémie, de nombreux appareils à UV-C ont été mis en avant par leurs fabricants comme un moyen de lutte contre le coronavirus : lampes à poser, ampoules, purificateurs d'air, “boîtes de désinfection” pour les objets... Mais sont-ils efficaces et sûrs ?

AUCUN N'A ÉTÉ TESTÉ EN CONDITIONS RÉELLES

Les dispositifs à UV-C ne désinfectent efficacement que s'ils ont émis une quantité suffisante de rayons UV-C, qui va dépendre de la puissance de la lampe et du temps d'exposition. Les dispositifs destinés à un usage professionnel (hôpitaux, industries agroalimentaires, stations d'épuration, etc.) sont soumis légalement à des obligations d'efficacité et de sécurité très strictes : effet germicide sur les surfaces, l'air, l'eau ; exposition des personnes aux UV-C... Ce n'est pas le cas des appareils “grand public” apparus récem-

ment. Faute de réglementation, aucune norme ne garantit leur efficacité. Et si certains revendiquent parfois des résultats de tests de laboratoire, aucun n'a jamais pu être réalisé dans des conditions domestiques réelles.



Et pour cause : nos intérieurs peuvent être très différents, meublés ou non, tapissés ou peints, etc. Ainsi, la capacité des appareils à UV-C à y désinfecter et à y purifier parfaitement l'air ou les surfaces reste très incertaine. Or, si la désinfection est incomplète, l'utilisateur aura le sentiment d'être en sécurité alors que ce sera faux.

INEFFICACES CONTRE LE VIRUS, VOIRE DANGEREUX

Le 20 janvier 2021, la Répression des fraudes (DGCCRF) a ainsi rappelé dans une mise en garde, qu'il « n'existe pas à ce jour [...] de purificateurs d'air, de lampes [...] qui protègent ni ne permettent de guérir du coronavirus. Dès lors, toute présentation de produits [...] affirmant protéger ou guérir du coronavirus relève de la pratique commerciale trompeuse ».

Cette absence de réglementation est d'autant plus problématique que les UV-C ne sont pas sans danger : ils ne doivent pas être utilisés en présence d'animaux ou de personnes, sauf si elles sont munies d'une protection adéquate (lunettes, gants...). Les rayons UV-C peuvent entraîner des brûlures de la peau, ainsi que des lésions oculaires irréversibles (cataracte, DMLA). Ils peuvent aussi détériorer les matériaux : joints en plastique, peintures, bois, papiers...

Sans compter que le rayonnement UV-C s'accompagne, dans certains cas (longueur d'onde inférieure à 250 nanomètres), d'une émission d'ozone, un gaz toxique et irritant. Et que les risques pour la santé d'une

exposition chronique, tant aux UV-C qu'à l'ozone qu'ils émettent dans notre air intérieur, ne sont pas connus avec précision (en particulier le risque de cancer de la peau...).

À QUAND UNE RÉGLEMENTATION ?

Bref, la distribution des appareils gagnerait à être réglementée. Certes, certains fabricants possèdent une véritable expertise, notamment parce qu'ils commercialisent des appareils dans un cadre professionnel. Mais il faut aussi compter avec les gadgets à UV-C « désinfectants », souvent produits en Chine et bon marché, qui continuent d'être vendus sans restriction, plateformes de vente en ligne aidant. En juillet 2020, la DGCCRF a procédé au rappel d'une lampe UV portative « à visée désinfectante », en raison de son inefficacité. Au total, une quinzaine de gadgets similaires vendus via les sites Amazon, eBay ou Aliexpress, ont été signalés en 2020 par le système européen d'alerte sur les produits dangereux.

Comme le rappelle la Global Lighting Association (regroupement mondial d'associations de fabricants d'éclairage), dans une mise en garde parue en septembre dernier, « beaucoup de ces produits ne fournissent pas de protection adéquate contre l'exposition et pourraient être mal utilisés, en particulier dans l'environnement résidentiel. Les consommateurs doivent être informés des normes de sécurité, des réglementations, des conseils et des précautions lors de l'achat et de l'utilisation de produits UV-C... ».

CLARA DELPAS

Le marquage CE est-il une garantie ?

• Les lampes à UV-C portent un marquage CE. Mais celui-ci est loin d'être une garantie suffisante : il ne concerne en effet que la sécurité électrique ! N'entrant pas dans la catégorie des dispositifs médicaux, ces lampes ne peuvent pas prétendre au marquage CE médical : en effet, elles sont destinées à être utilisées hors de la présence des personnes, et sont sans effet thérapeutique direct.

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 (INCC) 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 deux ans à partir de votre dernière interaction. Vos données personnelles ne seront transmises à aucun tiers, vos réponses sont anonymes. Aucun résultat ne sera traité nominativement. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@incc.fr.

La publicité est jugée aujourd'hui comme un obstacle dans la lutte contre le réchauffement climatique. D'autant qu'elle est épargnée de l'obligation d'informer sur les conséquences écologiques des produits dont elle fait la promotion et qu'elle ne s'est pas engagée dans la réduction des émissions de CO₂.

À la réflexion

Sans pub, un meilleur climat ?

Le raisonnement est simple. Lutter contre le réchauffement climatique passe par une réduction drastique de la consommation. Or un des moteurs de notre obsession à consommer est la publicité. Donc s'attaquer à la pub contribue à sauver le climat. Cette démonstration, martelée par les associations écologistes depuis une dizaine d'années, est aujourd'hui largement relayée. Notamment par la Convention citoyenne sur le climat, qui énonce dans ses objectifs « l'impact très fort de la pub sur la création de besoins », ce qui en fait « un des principaux leviers pour faire évoluer les comportements du consommateur ».

LA PART BELLE À L'AUTOMOBILE

« On reconnaît enfin le rôle de nos imaginaires dans la transition écologique, et donc aussi ceux créés par la pub », se félicite Thierry Libaert. L'auteur du rapport « Publicité et transition écologique », remis au gouvernement en juin 2020, tente une quantification de la pression publicitaire : « On ne réussira pas à sensibiliser les gens avec quelques messages écologiques, quand nous sommes exposés à entre 400 et 3 000 messages publicitaires par jour ! »

La pub est la première à se targuer de sa puissance. Le P.-D.G. d'Havas Paris déclarait ainsi à l'automne 2020 dans *Le Monde* : « Plus encore qu'un phénomène économique, la publicité est un phénomène culturel, en tant que lieu de production de normes, de valeurs et d'idéaux. » Omniprésente, elle fait la part belle aux produits polluants. « 80 % de la pub est le fait de quelques centaines de multinationales qui vendent entre autres des SUV, des voyages

en avion, des appareils électroniques à renouveler sans cesse », dénonce Thomas Bourgenot, de l'association Résistance à l'agression publicitaire (RAP).

Le secteur automobile est le deuxième secteur après la grande distribution pour les dépenses publicitaires. Or le premier poste d'émissions de CO₂ d'un Français est sa voiture (2 t/an de CO₂). Certes, la pub n'est pas la seule responsable : chacun est pris dans des injonctions contradictoires de consommer moins et mieux pour protéger l'environnement, et de consommer vaillamment pour maintenir la croissance économique. En outre, pouvoir se passer de la voiture demande des infrastructures de transports en commun. Mais, tout de même, le harcèlement publicitaire autour de la voiture rend difficile d'imaginer vivre sans elle.

REFUS DE RÉGULER SES MESSAGES

Si les publicitaires et leurs détracteurs s'accordent sur le rôle prépondérant de la pub, le consensus s'arrête là. Car les premiers refusent de se soumettre à quelque obligation que ce soit. Il faut rappeler que la France a fait le pari de l'autorégulation à travers l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP), créée à l'issue du Grenelle de l'environnement en 2008.

La Convention citoyenne pour le climat a proposé d'aller plus loin, en interdisant la publicité sur les produits polluants et en imposant la mention : « En avez-vous vraiment besoin ? La surconsommation nuit à la planète. » Position reprise dans deux propositions parlementaires de la gauche et des écologistes,



Le consensus entre publicitaires et détracteurs est loin.



cet automne. Le Conseil d'éthique publicitaire, composé d'experts et de membres de l'ARPP, a alors réagi en hurlant à la censure. La virulence de cette réponse a largement ému, y compris dans le milieu publicitaire. Une tribune collective, parue dans *Le Monde* du 16 septembre dernier, signée par des associations, des communicants et des chercheurs, constate que « les masques viennent de tomber sur les intentions et l'indépendance réelles de ce conseil. Ceder-nir vise clairement à empêcher les régulations publicitaires ».

TRÈS LIÉE AU MODÈLE DU GASPILLAGE

La suite leur donne raison car le projet de loi Climat paru cet hiver accouche d'une souris. Outre l'interdiction de la pub sur les énergies fossiles, il ne retient que la suppression des banderoles traînées par les avions !

La publicité contribue elle-même au grand gaspillage en créant des nouveaux besoins pour des produits toujours renouvelés. Et elle est aussi le moteur de ce turnover,

comme l'explique Thierry Libaert : « Quand j'ai travaillé en 2015 sur l'obsolescence programmée, les industriels me parlaient de la pression des agences publicitaires pour qu'ils renouvellent plus vite leurs produits. » La pub a besoin de cette course à l'innovation pour exister.

À y regarder de plus près, le gaspillage est même au cœur de son fonctionnement. « Lefondement de la logique publicitaire est paradoxalement celui d'une forte inefficacité. L'idée est toujours de multiplier un message à l'infini dans l'espoir qu'il parvienne à toucher sa cible dans de rares cas. Ainsi, le problème de la publicité est peut-être moins celui de sa puissance que de la pollution cognitive mais aussi physique (sous forme d'affiches, de dépense énergétique, de coût économique...) qu'elle représente », pointe Franck Cochoy, professeur de sociologie à l'université de Toulouse.

UNE FORTE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Il n'existe pas d'études précises sur l'empreinte écologique de la pub. Toutefois, dans une étude à paraître, l'Agence de la transition écologique (Ademe) a mesuré l'impact des écrans publicitaires, et les premiers chiffres sont vertigineux. La consommation d'un écran LCD de 2 m² est proche de celle d'un ménage français (hors chauffage). Et la fabrication d'un seul panneau mobilise 8 t de matériaux. Or le secteur publicitaire est l'un des rares à ne pas avoir pris d'engagements fermes de réduction de ses émissions dans le cadre de l'accord de Paris. Et le projet de loi Climat n'avance pas sur ce point.

Rien de nouveau non plus pour mieux contrôler le greenwashing. Si Thierry Libaert estime que le système actuel encadre correctement les allégations écologiques, il déplore la médiocrité des sanctions en cas de non-respect : « Lorsqu'une plainte est déposée devant le jury de déontologie de l'ARPP, elle est traitée dans un délai de trois mois. Mais une campagne de pub dure une à deux semaines... Et aucune communication des avis n'est rendue. » Bref, rien de très dissuasif pour les intéressés, qui n'ont même pas à craindre de voir leur nom porté sur la place publique, à moins qu'une ONG écologiste ne s'en empare. D'ailleurs, le greenwashing a doublé l'an dernier.

Sur 833 publicités environnementales, 97 ne respectent pas les règles déontologiques. Soit un taux de non-conformité de 12 %, contre de 5 à 6 % depuis une dizaine d'années (source ARPP). Ce taux grimpe même à 50 % si on ne considère que les publicités sur Internet. L'horizon de la pub, même mensongère, reste plus radieux que le nôtre... ●

MAGALI REINERT



Sésame contaminé Sur les traces du pesticide interdit

Enquête

Les semaines passent, les rappels de produits contaminés à l'oxyde d'éthylène ne passent pas... Désormais, la pollution s'étend à d'autres ingrédients. Un scandale alimentaire d'ampleur.

La première alerte remonte au 9 septembre 2020 et provient de Belgique. De l'oxyde d'éthylène (ETO) a été retrouvé à des doses importantes dans des graines de sésame en provenance d'Inde. Problème : ce pesticide classé comme cancérigène, mutagène et toxique pour la reproduction est interdit en Europe.

Ce qui aurait pu n'être qu'une vague isolée tourne vite à la déferlante, puis au raz-de-marée. Biscuits, pains, houmous, farines, tartinades, graines, huiles... Cinq mois plus tard, ce sont plus de 1 000 références de produits pour le grand public et plus de 1 500 produits destinés aux professionnels qui ont été rappelés, selon le recensement réalisé par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

À L'ORIGINE, UNE FRAUDE EN INDE

Pire encore : au-delà du sésame, de nouveaux ingrédients d'origine indienne se révèlent, petit à petit, pollués par l'oxyde d'éthylène !

Mi-janvier, des échalotes déshydratées étaient pointées du doigt. Quelques jours plus tard, du psyllium – une plante consommée pour ses vertus laxatives. Et du curcuma, de l'amarante, du gingembre bio... En verra-t-on jamais la fin ? (Retrouvez la liste complète des produits rappelés sur 60m.fr/ETO.)

En fait, cette contamination a débuté plus d'un an avant d'être détectée, sans que l'on puisse, pour l'heure, établir réellement ni à quand elle remonte, ni son ampleur. Ce que

l'on sait, c'est qu'il s'agit bien d'une fraude de la filière indienne, et non d'un accident. La Commission européenne le confirme.

DE MAUVAISES PRATIQUES REPÉRÉES DEPUIS 2014

Les acteurs du secteur étaient dans le collimateur de l'Union européenne depuis 2014 en raison des mauvaises pratiques en matière d'hygiène et des risques de contamination à la salmonelle. Parmi les mauvaises pratiques relevées : des tas de graines laissés

Désillusion pour les adeptes du bio

Une large proportion des produits contaminés est issue de l'agriculture biologique.

• **Y a-t-il eu porosité entre filière conventionnelle et filière bio ?** A priori, non. Selon la Commission européenne, les exportateurs de sésame indien ont simplement eu recours au même traitement fumigateur dans les deux

filiales. Se pose alors la question du contrôle des organismes certificateurs, pour le moins défaillant. Certains consommateurs reprochent le manque de transparence de certaines marques et de distributeurs bio. Philippe, qui consomme bio depuis quarante ans, témoigne : « J'ai eu affaire (en majorité)

à des professionnels qui sont restés plus ou moins imprécis, légers, non informés ou encore indifférents à propos de la traçabilité de la provenance de leur sésame. Et en tout état de cause, ils semblaient vouloir faire l'impasse ou minimiser le problème sanitaire. » L'image du bio en prend un coup.





en plein air sur un marché à la portée des fientes d'oiseaux, un manque d'hygiène dans certaines usines, une absence de traçabilité ne permettant pas de remonter jusqu'aux producteurs... Surtout, à l'époque, il n'existait pas chez les transformateurs de procédé à l'efficacité validée pour éliminer les salmonelles. Les produits étaient bien soumis à une haute température lors du décortiquage, mais sans preuve que cette étape soit suffisante.

Avec l'oxyde d'éthylène, les transformateurs locaux auraient donc trouvé une solution de traitement efficace contre les bactéries et les moisissures.

UN USAGE INTERDIT EN EUROPE

Très efficace, même, mais interdite en Europe pour les denrées alimentaires et les surfaces au contact d'aliments. Certains pays continuent cependant de l'utiliser légalement, à l'instar du Canada ou des États-

Des milliers de références alimentaires ont été rappelées.

Unis. Quand l'Europe fixe la limite maximale de résidus (LMR) au seuil de détection (soit 0,05 mg/kg sur les graines et les herbes et 0,1 mg/kg sur les épices), les autorités américaines autorisent, elles, des teneurs jusqu'à 7 mg/kg dans les aliments.

QUAND ON CHERCHE, ON TROUVE

Mais, étonnamment, cette molécule n'était pas recherchée en Europe dans les analyses de routine.

Nombre de distributeurs avouent même en avoir découvert l'existence avec le scandale du sésame.

Au cours des dernières années, plusieurs alertes avaient pourtant été émises par les autorités européennes. En 2015, de l'oxyde d'éthylène à hauteur de 2,5 mg/kg était détecté dans du poivre noir produit au Vietnam. En 2018, c'était du poivre noir en poudre très fortement contaminé (72,4 mg/kg) qui était repéré, en provenance d'Inde. En décembre 2019, les autorités sanitaires allemandes en découvraient à hauteur de 0,9 mg/kg dans des graines de cummin également d'origine indienne. Depuis septembre 2020 et les premières alertes sur le sésame, les industriels ont systématisé les contrôles et en ont élargi le spectre. Et quand on cherche, on trouve...

Mais comment expliquer ces rappels à retardement ? Face à l'ampleur du problème, pourquoi les autorités n'ont-elles pas imposé le retrait des rayons de tous les produits contenant du sésame indien dès les premières alertes, quitte à réintégrer ensuite les produits conformes après analyse ? « Certains opérateurs sont allés



sésame complet grillé (vendu en tant qu'aliment certifié bio) en ligne le 14 novembre 2020. Le 9 décembre, le vendeur m'a demandé de le retourner. Mais, malheureusement, mes enfants et ma femme ont consommé de ce sésame. »

La DGCCRF explique l'étalement des rappels dans le temps par le nombre important d'intermédiaires : « Les remontées de traçabilité et les transmissions d'informations par professionnels [...] peuvent prendre un certain temps. »

au-delà du principe de précaution en préférant retirer certains lots de manière préventive sans attendre le résultat des analyses », nous précise l'Agence bio. Mais c'est loin d'être le cas de tous les fabricants. Le principe de précaution n'aurait-il pas justement consisté à retirer tous les lots au départ ?

DU SÉSAME CONTAMINÉ PRÉSENT EN RAYON

Pendant des semaines, de nombreux produits contaminés ont continué à être commercialisés, achetés et consommés. Comme le constate Sébastien : « J'ai acheté un paquet de

VERS UNE NOUVELLE VAGUE DE RAPPELS ?

Et de nombreux fabricants ont également dû attendre deux à trois semaines pour obtenir les résultats des analyses de lots, en raison de l'engorgement dans les laboratoires. Au début de l'alerte, seuls sept labos étaient en mesure d'analyser cette molécule pour toute l'Europe, selon le rapport du sénateur Laurent Duplomb (voir encadré ci-contre). Pour sa part, la Commission européenne indique que « la plupart des lots ont été identifiés à l'heure actuelle », mais elle n'exclut pas « que d'autres le



Zoom

L'Europe accusée

Pour Laurent Duplomb, l'affaire du sésame contaminé révèle « la naïveté des autorités au sujet des importations de denrées alimentaires ». Pour ce sénateur qui a publié le 17 février 2021 un rapport sur la question, cette contamination, dont « l'ampleur est en tout point exceptionnelle », souligne les défaillances des contrôles européens. Et le sésame à l'oxyde d'éthylène pourrait bien être la graine qui cache la forêt.

UNE « CONFIANCE CANDIDE » de la part des Européens

Le sénateur considère que « la philosophie du système européen repose sur une confiance candide dans ses partenaires commerciaux » : des contrôles renforcés ne sont décidés que lorsqu'une défaillance est déjà avérée. Le reste

Dans le viseur, des épices, du poivre, des aromates, du riz...

soient dans les semaines à venir ». Faut-il craindre alors une nouvelle vague de rappels tous azimuts ? « Le laboratoire de référence européen pour les résidus de pesticides qui a travaillé sur

l'oxyde d'éthylène a identifié plusieurs produits susceptibles d'être contaminés : les épices et aromates, les noix, le riz, les champignons séchés, les légumes séchés, les herbes aromatiques, le thé », détaille Hubert Bocquelet, délégué général de la Fedalim, fédération professionnelle de l'industrie alimentaire regroupant notamment les transformateurs de poivres, épices et aromates.

La Fedalim et l'ESA (l'Association européenne des épices, dont elle est membre) sont déjà en ordre de bataille. Selon elles, la situation



Y a-t-il un danger pour la santé ?

• Il est difficile de répondre de façon tranchée, aucune évaluation n'ayant

pour l'heure été diligentée. Pour justifier un renforcement des contrôles, la Commission européenne a évoqué « un risque grave pour la santé humaine ». Elle a souligné la toxicité de l'oxyde d'éthylène et des niveaux très élevés de contamination dans des lots de sésame.

• Toutefois, dans nombre de produits, le sésame est incorporé en très petites

quantités. Aussi les autorités sanitaires belges se veulent un peu plus rassurantes, semblant écarter un risque immédiat. « Si l'on devait consommer ces graines non conformes chaque jour de sa vie et en grande quantité, il y aurait un risque pour sa santé », précise l'Agence fédérale belge pour la sécurité de la chaîne alimentaire, qui ajoute : « en plus petite quantité, aucun danger aigu [n'est] à déplorer ». Mais si cette molécule s'avère présente dans d'innombrables produits, la question devra être posée à nouveau.

d'être une passoire

du temps, les autorités privilégient les contrôles documentaires (vérification de la conformité des certificats, par exemple) et se fient aux tiers certificateurs, plutôt que de réaliser elles-mêmes des prélèvements sur la marchandise. « *Tout se passe comme s'il était impossible que cette substance soit utilisée à l'étranger dès lors qu'elle est interdite dans l'Union européenne depuis quelques années...* », déplore Laurent Duplomb.

PLUS DE 900 SUBSTANCES presque jamais contrôlées

Et des substances interdites en Europe, il y en a des centaines, qui, elles non plus, ne font l'objet de quasiment aucun contrôle. Selon le rapport, l'Union européenne recense 1498 substances actives, dont 60 % sont interdites. Or, le plan de contrôle



européen ne prévoit que 176 substances à analyser. La France va plus loin avec une liste de 568 substances recherchées. « *Au regard des 1498 substances à contrôler, cela signifie que plus de 900 substances actives ne sont presque jamais contrôlées par les autorités sanitaires aujourd'hui, souligne le rapporteur. Cette donnée, bien connue des opérateurs étrangers, est évidemment source de contournements potentiels.* » Autrement dit, l'Europe serait une véritable passoire pour les substances interdites dans les denrées végétales, et certains exportateurs pourraient sciemment en profiter.

MOINS DE 40 CONTRÔLEURS affectés en France

Laurent Duplomb pointe les décisions budgétaires qui réduisent « *à la portion congrue* » les contrôles officiels à l'importation. Ainsi, en France, seules 37 personnes sont affectées au contrôle des denrées alimentaires végétales importées. Face à l'augmentation du volume des aliments importés, il est impératif de renforcer les contrôles, insiste le sénateur : allonger la liste des résidus de pesticides recherchés, réaliser davantage de contrôles aléatoires physiques, et augmenter les moyens de la DGCCRF... ●

serait plus complexe qu'il n'y paraît : « *Nous sommes confrontés à un problème d'analyse. La méthode actuellement disponible porte sur la somme de deux molécules : l'oxyde d'éthylène (ETO) et le dichloroéthanol. Ce qui peut engendrer des faux positifs* », explique Hubert Bocquelet. Le dichloroéthanol pourrait ne pas toujours provenir d'un traitement à l'ETO : « *Il peut s'agir d'un résidu de pesticides non interdits en Europe. Certaines études montrent aussi qu'il peut se trouver naturellement dans certains ingrédients, comme le paprika.* »

UNE PROBLÉMATIQUE LIÉE À LA MÉTHODE D'ANALYSE

L'ESA évoque aussi de possibles contaminations croisées avec « *par exemple, l'utilisation de conteneurs d'expédition ou de palettes en bois qui ont été précédemment traités à l'oxyde*

d'éthylène ». « *Selon nous, les faibles teneurs retrouvées jusqu'à présent sur les épices plaident en faveur d'une présence endogène ou d'une contamination croisée* », conclut Hubert Bocquelet. L'ESA et la Fedalim réclament aux autorités de sécurité sanitaire une évaluation du risque qui tiendrait compte de cette problématique liée à la méthode d'analyse.

AUCUNE ÉVALUATION DES RISQUES ENVISAGÉE

Une évaluation des risques, c'est également ce que seraient en droit de réclamer les personnes qui ont consommé pendant plusieurs mois du sésame et d'autres produits contaminés à l'oxyde d'éthylène. Mais l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environ-

Toutes les graines de sésame indiennes sont désormais contrôlées.

nement et du travail (Anses) estime l'issue d'une telle étude trop incertaine : « *La difficulté de reconstituer une exposition réaliste n'incite pas à déployer une évaluation des risques rétrospective qui serait menée avec de fortes incertitudes sur le scénario d'exposition.* »

Pour l'heure, les analyses continuent : la DGCCRF souligne que toutes les graines de sésame en provenance d'Inde font désormais l'objet d'un contrôle de résidus de pesticides avant leur entrée en France. Ce qui est loin d'être inutile puisque, début février, de nouveaux lots de graines de sésame décortiquées provenant d'Inde étaient bloqués à la frontière. Ils contenaient 3,6 mg/kg d'oxyde d'éthylène. C'est 72 fois la limite maximale autorisée. ●

FABIENNE LOISEAU

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR ADRIAN DE SAN ISIDORO, BENJAMIN DOURIEZ ET FANNY GUIBERT

Thermomix contre Lidl : guerre en cuisine

Le robot cuiseur de Lidl, Monsieur Cuisine Connect, est-il une simple copie du pionnier Thermomix ? Le fabricant du second a convaincu

la justice espagnole de violations de brevets... et obtenu le retrait de la vente de son concurrent en janvier. Chez nous aussi, la justice est saisie. Thermomix avait fait décoller le marché des robots cuiseurs grâce à ses modèles haut de gamme (1 300 €). Mais l'appareil de Lidl, près de quatre fois moins cher, ne dément pas (voir n° 558, avril 2020), provoquant des ruées dans certains de ses magasins lors des arrivages...



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Microsoft, Apple, Amazon... qui lit ces pavés indigestes ?

1 h 03 pour lire les conditions d'utilisation de Microsoft ! Nos malicieux confrères du média canadien *Visual Capitalist* ont estimé le temps dédié à la lecture des conditions générales de 21 géants du numérique. Une demi-heure pour Apple, 23 minutes pour Twitter, un petit quart d'heure pour Amazon... les durées pour parcourir la totalité de ces pavés indigestes varient drastiquement d'un service à l'autre. Et selon un sondage OpinionWay publié en 2018, à peine 7 % des internautes français les liraient systématiquement, 48 % les consulteraient rarement et 21 % n'y prêteraient aucune attention. ●

570 millions d'euros : c'est la rallonge budgétaire accordée par le gouvernement pour accélérer le déploiement de la fibre optique, synonyme de très haut débit, dans les territoires peu couverts jusqu'ici comme la Bretagne et l'Auvergne. En tout, l'État a investi 3,6 milliards d'euros pour "fibrer" la France.



Question de droit ?



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

Suite à mon licenciement, j'ai dû résilier ma box. Mon fournisseur Internet peut-il me réclamer le paiement de frais ?

NON, et ce même si vous avez opté pour un abonnement avec engagement de douze ou vingt-quatre mois qui prévoit, le plus souvent, le paiement des mensualités restantes et des frais de résiliation. Ces règles ne s'appliquent pas en cas de résiliation pour « motif légitime » comme un décès, un licenciement, le surendettement... Aussi, au moment de résilier, informez-en votre fournisseur par écrit en joignant vos justificatifs (voir modèle de lettre sur inc-conso.fr). S'il a déjà débité votre compte, mettez-le en demeure de vous rembourser sous quinze jours. Ensuite, déposez une réclamation auprès du service clients. En l'absence de réponse, passés deux mois, saisissez le médiateur des communications électroniques (mediation-telecom.org). ●



Produits dangereux : enfin, un site officiel

Les autorités lancent un portail très attendu pour lister tous les produits qui font l'objet d'un rappel. Tiendra-t-il ses promesses ?

C'est un nouveau site officiel à connaître : rappel.conso.gouv.fr. Désormais, tous les fabricants devront lui transmettre les références des produits rappelés : batteries d'ordinateurs risquant la surchauffe, vélo dont le cadre peut se casser, jouets exposant les enfants à un risque d'étouffement... Cela vaut aussi pour les rappels de produits alimentaires. Une fois validé par les autorités, le rappel sera accessible à tout un chacun. L'ouverture du site au public est prévue courant avril.

Une création nécessaire avec des rappels de produits chaotiques

La création d'un tel portail était réclamée de longue date par «60». Mais elle est apparue indispensable après les rappels de produits chaotiques de l'affaire Lactalis, fin 2017. Certains lots de lait infantile contaminé aux salmonelles rappelés n'avaient pas été retirés de la vente. Dans d'autres cas, des consommateurs continuent à utiliser un appa-

reil dangereux, faute de savoir qu'il a été rappelé (voir l'exemple des autocuiseurs, pages 48 à 50).

Son succès dépendra de la réactivité des professionnels

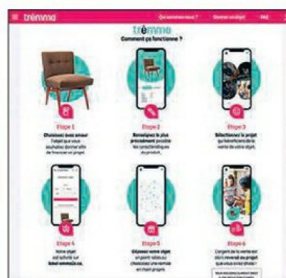
Depuis 2017, la Répression des fraudes s'est mise à publier plus régulièrement les rappels de produits sur son site. Mais certains le sont de façon tardive. Un exemple parmi d'autres : l'administration a relayé le rappel par Conforama d'une drapier électrique Flyblade (risque de chute) trois mois après sa publication par l'enseigne et sur le site de «60».

Le succès du nouveau site dépendra donc de la rapidité des professionnels à signaler les alertes. Avec ou sans cette nouvelle plateforme, il s'agit pour eux d'une obligation légale (article L. 423-3 du code de la consommation). ● B. D.

➔ «60» vous informe en temps réel sur les rappels de produits sur 60millions-mag.com/rappel, et via le compte Twitter : @alerte_rappel60

Les vélos montent dans les trains

C'est une avancée : les trains de voyageurs devront proposer au moins huit emplacements vélos à leur bord. Mais le changement va être progressif : l'obligation ne concerne que les trains neufs ou rénovés à compter du mois de mars. Il restera donc difficile d'emporter son vélo sans avoir à le démonter dans la majorité des trains en circulation même si des espaces vélos dédiés existent déjà, notamment dans certains TGV. ●



Une plateforme solidaire pour vos vieux objets

« Vous avez envie de faire du tri, profitez-en pour soutenir un projet solidaire. » Lancée par Label Emmaüs, la plateforme Trémma (tremma.co) cible les jeunes « très connectés et engagés ». Elle ne se contente pas de faciliter la vente d'objets entre particuliers. Elle propose que l'argent de la vente finance un projet solidaire, porté par des structures Emmaüs ou d'autres acteurs de l'économie sociale et solidaire. Le vendeur choisit son projet et il peut bénéficier d'une réduction d'impôt. ●



Amazon n'aime pas qu'on le quitte

« Tentative délibérée d'embrouiller et de frustrer les clients » : telle est la conclusion du Conseil norvégien des consommateurs, qui a analysé en détail le parcours de désabonnement à Amazon Prime. Le consommateur qui souhaite quitter ce programme de fidélité payant (donnant accès à des livraisons plus rapides et au service de streaming Prime video) est confronté à une suite de formulations ambiguës et de présentations peu claires. Ces choix d'interface tranchent avec l'extrême simplicité du processus au moment de la souscription. L'organisme estime que ces obstacles peuvent être qualifiés de pratiques déloyales, interdites par le droit européen. Dans plusieurs pays, des défenseurs des consommateurs ont engagé des actions contre Amazon en s'appuyant sur ce rapport. ●

Un kit gratuit pour comprendre l'ère numérique

Comment définir le cyberharcèlement ? Quels sont les temps d'écran maximums recommandés pour les enfants ? Comment rester "net" sur le Web ? Un kit pédagogique, créé notamment par le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) et le Défenseur des droits, est disponible en libre accès sur le site educnum.fr. Les thèmes majeurs liés aux pratiques digitales y sont abordés, via une série de vidéos, d'articles et de dessins. ●

Trottinettes : des usagers de WegoBoard victimes d'accidents

Alors qu'il roulait à 25 km/h sur sa trottinette électrique WegoBoard, Yann a vu la roue avant se décrocher : « J'ai fait un plongeon, la tête la première », raconte-t-il. Nous avons recensé une dizaine de chutes, plus ou moins graves, liées à des trottinettes de la marque. Après avoir incriminé des problèmes liés à une mauvaise utilisation, WegoBoard a présenté ses « plus plates excuses ». Retrouvez notre enquête sur 60m.fr/wegoboard. ●



Nouvelle envolée du coût des réparations auto

Le coût des pièces détachées automobiles a encore connu une augmentation sensible en 2020 : +5,8 % en moyenne, selon le bilan de l'organisme des assureurs SRA. C'est moins pire que les 7,8 % enregistrés en 2019. Mais cela reste très élevé dans un contexte d'inflation générale quasi nulle. Le groupe PSA se distingue avec des hausses records chez Citroën-DS (+8,77 %) et chez Peugeot (+9,29 %). À l'opposé, le coût des pièces a progressé de moins de 1 % chez Suzuki et Volvo et de moins de 2,5 % chez Dacia et Mercedes. Il fait d'autant moins bon passer par la case réparation que le prix de la main-d'œuvre est, lui aussi, en hausse : +3,2 % pour les réparations carrosserie. Ainsi que celui de la peinture, +4,4 %. ●



SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Motos : bilan décevant pour la circulation inter-files

Pendant cinq ans, les deux-roues motorisés ont été autorisés à remonter entre les files de voitures dans onze départements dont les huit de la région parisienne. Il s'agissait d'une expérimentation : la circulation inter-files était autorisée seulement sur les autoroutes et routes dotées d'un terrain central, lors de ralentissements et sans dépasser les 50 km/h. Dans les zones concernées, l'accidentalité, que l'on espérait voir baisser, a globalement augmenté, selon le bilan diffusé fin janvier par la Délégation à la sécurité routière. Pas question, donc, de modifier pour l'instant le code de la route pour autoriser la circulation inter-files. Mais la Délégation, soucieuse de sécuriser cette pratique très répandue, a annoncé le lancement d'une nouvelle expérimentation. ●

Voitures d'occasion

Les meilleures pour rouler partout

Pratique

Chaque année, 5,5 millions de Français achètent une auto d'occasion. Il va leur falloir désormais viser des modèles à vignette Crit'Air 2 au maximum s'ils veulent circuler dans les grandes villes malgré les restrictions. Nos choix.

Choisir une voiture d'occasion n'a jamais été aussi compliqué. À moins de vivre à la campagne et de ne jamais traverser d'agglomérations de plus de 250 000 habitants, vous devez prendre en compte les interdictions de circulation qui vont frapper les voitures les plus anciennes. L'exercice est complexe, car les collectivités locales sont libres de fixer le calendrier de leurs mesures : celles-ci ne sont pas uniformes sur tout le territoire. Ainsi, à Grenoble et dans 26 communes proches, les voitures de Crit'Air 4 et au-delà sont déjà bannies depuis juillet dernier. Les Crit'Air 3 n'auront plus le droit de circuler à partir de janvier 2022 et les Crit'Air 2 à partir de 2025. Encore plus stricts, Lyon et 58 communes environnantes ont interdit les Crit'Air 3 au début de l'année.

Les Crit'Air 3 ne pourront plus entrer dans Paris l'an prochain et les Crit'Air 2 dans deux ou trois ans. Dans le "Grand Paris", autour de la Capitale (toutes les localités à l'inté-

Bientôt, plus aucune auto ancienne dans les métropoles.



rieur de l'A86), les Crit'Air 4 ne pourront plus circuler à partir de juin prochain. Et les perspectives les plus radicales misent sur une interdiction pure et simple de tout diesel à partir de 2024. Mais rien n'est décidé.

LES ZONES DE RESTRICTION AMENÉES À S'ÉTENDRE

Ce qui est sûr, c'est que les zones à faibles émissions (ZFE) vont s'étendre. Et que les restrictions permanentes iront croissant. À Toulouse, elles interviendront début 2023 (et dès avril pour les camionnettes). À Lille et Strasbourg, les ZFE seront créées à partir de janvier 2022, avec des interdictions qui, durant la première année au moins, ne concerneront que les poids lourds et camionnettes. Suivront Marseille, Aix-en-Provence, Nice, Montpellier et Rouen. Avec ces interdictions, les contrôles vont s'intensifier : les amendes de 68 € risquent de pleuvoir... Attention : ces décisions permanentes n'excluent pas des interdictions ponctuelles, lors de pics de pollution. Dans ce cas, seules les voitures à vignette Crit'Air 0 « électrique », 1 et 2 ont le droit de circuler. Pour notre sélection, nous ne retenons que les modèles bénéficiant des trois meilleures vignettes : les modèles à essence à partir de 2006 ; et les diesels à partir de 2011.

BON À SAVOIR

Bonne ou mauvaise affaire ? Les diesels, auparavant surcotés, sont désormais bradés. À tel point que leur surcoût initial (de 2 200 € à 3 800 € en plus) dû à leur motorisation plus onéreuse ne se retrouve plus en occasion. Encore plus incroyable : leurs prix de vente passent parfois en dessous de celui des versions essence, dont la cote a grimpé. Attractions des diesels ! Mais... attention : ils risquent de ne plus valoir grand-chose dans trois ou quatre ans.



Certaines voitures sont systématiquement avantageuses : les électriques, bien sûr, et les hybrides si elles sont rechargeables, classées en Crit'Air 1. Bonne nouvelle : les voitures alimentées au GPL et au gaz naturel (ces dernières sont très rares en France) sont en catégorie 1, quelle que soit leur année de mise en circulation. Ce qui les rend très attrayantes en seconde main.

Au contraire, les voitures roulant au superéthanol (E 85) sont moins favorisées : elles doivent se contenter des mêmes vignettes Crit'Air que les modèles à essence : catégorie 1, 2 ou 3 suivant leur année d'immatriculation. Idem pour les voitures converties à l'E 85, par la pose après-coup d'un boîtier d'adaptation.

LE BUDGET À L'USAGE, UN CRITÈRE PRIMORDIAL

Une fois la question de circulation clarifiée, vous pouvez dresser la liste de vos critères : quel budget à l'achat ? Pour quel usage ? Quelles dépenses à l'utilisation ? Le marché de l'occasion regorgeant d'offres en apparence très alléchantes, mieux vaut définir avec précision le type de voiture qui correspond à vos besoins, plus encore que pour un véhicule neuf. Sinon, vous risquez de vous laisser tenter par des modèles plus grands, plus flatteurs, mais qui dépasseront ensuite le budget d'usage que vous

aviez prévu. Aujourd'hui, toutes les voitures – sauf la Smart à deux places – offrent une polyvalence ville-route : tout est donc question de taille, de nombre de places, de volume de coffre.

LES ÉLECTRIQUES ET LES HYBRIDES SONT RARES

Comme toujours, les modèles les plus en vue sont les plus cotés. Mais il existe une difficulté supplémentaire à l'heure actuelle sur le marché de l'occasion : l'offre est décalée par rapport à la demande.

Comme plus de 50 % des voitures vendues neuves en France jusqu'à fin 2016 étaient des diesels, ils restent majoritaires dans les annonces. Or, depuis quatre ans, la demande s'oriente vers les versions essence. Dans les "gros" modèles (grandes berlines, monospaces 7 places et SUV de plus de 4,60 m), il est quasi impossible de trouver une occasion de plus de trois ans avec un moteur essence. D'autant que certains n'existaient qu'en diesel sur le marché français !

Par ailleurs, les acheteurs réclament des électriques et des hybrides à petits prix. Mais l'offre n'existe pas ! Il faudrait que ces voitures aient dix ans. Or, il y a dix ans, il ne se vendait pas d'électrique en France, et quasiment pas d'hybride. Dans notre sélection, nous avons tout même réussi à vous dénicher quelques-uns de ces modèles. ●

JEAN-REMY MACCHIA

J-H HONTEAUX

NOTRE SÉLECTION

Les 30 modèles du moment

Les meilleures ? Ce sont, à la base, de bonnes voitures, dotées des qualités essentielles : confort, tenue de route, agrément, sécurité, sobriété. Mais également celles qui se montrent fiables : critère d'autant plus important que vous allez acheter une auto qui a déjà roulé et qui doit vous éviter toute panne et toute dépense imprévue pendant les années à venir.

DE BONS PLANS PARMI LES MÉCONNUS

Malgré tout, cette auto quasi idéale ne doit pas être de celles qui jouent les vedettes sur le marché : elle serait surcotée. Contournez en particulier les modèles des marques allemandes "premium". Une Audi, une BMW ou une Mercedes peuvent faire très envie. Mais, financièrement, elles ne constituent pas les meilleures opérations en occasion.

Regardez plutôt du côté des modèles méconnus. Moins cotés, ce sont eux qui constituent les meilleures affaires. D'autant que les marques plus "populaires" proposent des voitures aux prestations largement favorables, dont la qualité de fabrication et de finition a énormément progressé.

Pour chaque modèle de notre sélection, la ou les motorisations conseillée(s) (voir « Notre choix ») correspondent au meilleur rapport prestations-prix, avec une attention particulière au coût d'utilisation et à la fiabilité.

Pour être au plus près de vos attentes, nous avons concentré nos choix sur des voitures de quatre à sept ans : la tranche où les transactions sont, en France, les plus abondantes.

Recherchez en priorité les véhicules à la fiabilité éprouvée.



La Fiat Bravo II motorisation diesel, un excellent rapport prix-prestations.

DE 4 000 À 6 000 €

BONNES AFFAIRES À PETITS PRIX

► Fiat Bravo II (2007-2015)

Familiale 5 portes, fiable et peu prisée. D'où des prix très attractifs. Malgré son âge, elle se trouve avec de faibles kilométrages. La majorité de l'offre porte sur des diesels, peu cotés aujourd'hui. Le rapport prix-prestations n'en devient que plus alléchant. Incidents de vanne EGR résolus en fin de carrière. Soucis de radio.

Notre choix : Bravo Multijet 105 ch (diesel), 4 600 à 5 000 € (2014).

► Fiat Panda III (depuis 2012)

Aimable petite 5 portes, pratique et sans souci. Identique à la Fiat 500 pour tout ce qui ne se voit pas. Et elle vaut de 23 à 28 % de moins qu'elle, en offrant une habitabilité supérieure.

Conduite agréable. Ne choisissez pas le moteur Twin Air, trop gourmand. Quatre ou 5 places, selon la cartographie.

Notre choix : Panda 1.2 69 ch, 5 000 à 5 900 € (2015).



► Honda Jazz 5 p. II (2009-2015)

Elle a ses adeptes et tient bien la côte. Malgré des prix soutenus, elle reste une bonne occasion. Excellent rapport encombrement-habitabilité grâce à sa carrosserie monovolume. Banquette coulissante. Petit moteur très réussi : sobre, tonique, fiable. Belle endurance des pièces d'usure. Incidents de clim éparés et quelques bruits d'amortisseurs.

Notre choix : Jazz 1.2 90 ch (essence), autour de 5 700 € (2015).



► Renault Twingo 2 (2007-2014)

Trois portes et 4 places. Très répandue et facile à trouver. Intrinsèquement plus agréable que la génération suivante (l'actuelle). Douce à conduire, suspension accommodante. Insonorisation pas spécialement poussée. Très bonne endurance mécanique.



qualité de peinture moyenne sur les teintes courantes.

Notre choix : 1.2 16v 75 ch (essence), autour de 4 600 € (2014).

➤ Seat Mii ou Skoda Citigo (2012-2020)

Au logo près, ce sont des clones de la VW Up! Un peu moins chères à l'origine et moins cotées aussi. Trois



ou 5 portes, 4 places seulement. Présentation simple, et finition ouvertement économique. Mais confort honorable à l'avant et très bonnes qualités routières. Jusqu'en 2015, faiblesse avérée d'embrayage.

Notre choix : 1.0 60 ch (essence), autour de 5 500 € (2016).

DE 6 000 À 9 000 € DU VOLUME BON MARCHÉ

La Citroën C4 II, une berline bien finie et fiable, et qui n'est pas trop cotée.



➤ Citroën C4 II (2010-2018)

Excellente berline 5 portes : confortable, bien finie, elle offre un très bon comportement routier et se montre vraiment fiable. Et elle a le bon goût de ne pas être très cotée. En essence, le petit moteur 3 cylindres turbo se montre plus vif et surtout plus sobre que le précédent 4 cylindres VTi. Incidents électroniques épars, pannes graves rarissimes.

Notre choix : 1.2 110 ch (essence) ou BlueHDI 100 ch (diesel), 7 100 à 8 900 € (2015).

➤ Dacia Lodgy (depuis 2012)

Du volume, et beaucoup, pour pas trop cher ! Déjà bon marché en neuf, ce monospace 5 ou 7 places dénote plus que les Dacia berlines Sandero et



breaks Logan. Confort de suspension appréciable, qualités routières honnêtes. La définition low-cost ne vous octroie ni technologies modernes ni aucun luxe à bord.

Notre choix : 1.5 dCi 90 ou 110 ch (diesel), 5 900 à 7 400 € (2015).

➤ Fiat Tipo (depuis 2016)



Peu connue, à tort, et donc peu cotée. C'est une familiale compacte, dont la conception se situe à mi-chemin entre le modèle low-cost et la berline moderne. Suspension ferme mais pas dure, sièges bien dessinés, très bon séjour à bord pour quatre. Petits incidents électroniques.

Notre choix : 1.4 essence 95 ch (essence), 6 300 à 7 000 € (2016).

Notre avis

Hybrides

Une fois n'est pas coutume sur le marché de l'occasion automobile : pour les véhicules hybrides et électriques, la demande est supérieure à l'offre.

COURS ÉLEVÉS POUR UNE OCCASION

La conséquence de ce déséquilibre : les prix sont haut perchés, d'autant que les vendeurs proposent des tarifs irréalistes, qui ne tiennent pas compte des aides, pourtant importantes, qu'ils ont reçues de l'État à l'achat de leur voiture. Il va souvent y avoir un décalage entre les valeurs affichées et la somme que vous, acheteurs, pouvez raisonnablement mettre dans une auto de seconde main. Et il est difficile de négocier fortement les prix : les vendeurs savent que la demande abonde.

➤ Renault Scénic 3 (2009-2016)

Les monospaces ont bien moins la cote que les SUV, d'aspect baroudeur. Idéal pour la famille. Cette précédente génération se trouve en surabondance : les prix sont bas. Surtout en diesel. Bon confort, sobriété record avec le moteur 1.5 dCi. Mécaniquement très fiable à partir de 2012. Incidents épars d'électronique.

Notre choix : 1.5 dCi 95 ou 110 ch, de 7 000 à 9 300 € (2015), +10 % en Grand Scénic 7 places.



➤ Renault Zoé (depuis 2012)

Bien conçue, agréable, cette citadine électrique se trouve à prix d'ami avec de petits kilométrages. Sa batterie est en location (à partir de 44 €/mois) ou à racheter : 3 011€ pour un modèle 2015. Avec la batterie de 22 kWh, en conduisant avec douceur, vous pouvez miser sur une autonomie de 135 km sur route, 175 km en ville. Quelques incidents de chargeur.

Notre choix : Zoé 88 ch, 5 500 à 7 700 €.



bookys-
ebooks.com

et électriques : c'est la folie !

FIABILITÉ AVÉRÉE DES BATTERIES

En revanche, un gros atout : les batteries se révèlent fiables et durables, ne perdant que très peu de leur capacité au fil des ans. Globalement, les autos hybrides et électriques offrent une grande tranquillité d'utilisation. Et, sur le marché, les premières générations d'électriques affichent de petits kilométrages.

TECHNOLOGIES PÉRIMÉES

Attention : les modèles hybrides et électriques un tant soit peu âgés n'ont pas du tout les mêmes performances énergétiques ni les mêmes autonomies que les récents, dont vous entendez vanter les mérites à longueur de

publicités : une électrique d'il y a cinq ans offre un rayon d'action moitié moins élevé qu'une actuelle. Par exemple, la berline Renault Fluence ZE plafonne à 135 km, la première génération de Nissan Leaf n'accordait que 145 km. Des chiffres qui paraissent ridicules aujourd'hui. De même, l'autonomie en « pur électrique » d'une hybride rechargeable au début des années 2010 plafonne à moins de 30 km, contre plus de 60 km aujourd'hui. Enfin, jusqu'à la Toyota Prius 2 (vendue jusqu'en 2009), les hybrides non rechargeables affichent des consommations décevantes : supérieures à celles d'un simple diesel. Ce qui n'est plus le cas aujourd'hui. En occasion, inutile de payer très cher pour un bilan aussi peu convaincant. ●

DE 9 000 À 12 000 € UNE OFFRE SURABONDANTE

► Alfa Romeo Giulietta (2010-2020)



Surprenant : les Alfa Romeo ont une image flatteuse mais elles décotent fort. Autant profiter de cette berline bien finie et à la présentation flatteuse. Les motorisations sont celles de Fiat. Bonne fiabilité, hormis

quelques incidents d'embrayage et d'écran central. Plus fréquemment, usures prématurées de pneus.

Notre choix : 1.4 T-Jet 105 / 120 ch (essence) ou 1.6 JTDm 120 (diesel), 9 200 à 11 900 € (2015).

► Dacia Logan 2 MCV (2012-2020)

Break basé sur la berline 4 portes Dacia, au rapport volume-prix imbattable. Sa définition low-cost impose



une finition sans luxe, une insonorisation

moyenne et un résultat un peu moins bon au crash-test. Mais bon confort, tenue de route très correcte, qualité de fabrication sans reproche. Mécanique fiable, peinture et moquette fragiles.

Notre choix : dCi 90 ch, 8 600 à 9 600 € (2016).

► Peugeot 308 II (depuis 2013)

Qualités dynamiques, confort et agrément de conduite au top. Belle finition, équipement généreux sur la plupart des versions. Existe en break très vaste et avec une excellente boîte automatique qui n'augmente pas la consommation. Commandes via l'écran central trop complexes. Le souci de courroie de distribution sur le moteur 1,2 fait l'objet d'un rappel.

Notre choix : 1.2 PureTech 110 ch (essence), 8 400 à 9 800 € (2015).

► Renault Talisman (depuis 2015)



Vendue peu cher en neuf, cette vaste berline s'affiche à des prix records en occasion.

Côté confort et tenue de route, rien à envier à des modèles prestigieux deux fois plus coûteux. Elle a tous les attributs du premium, seule sa finition intérieure ne l'est pas. Existe en break. Le petit diesel 1.5 offre la plus basse consommation de la catégorie.

Notre choix : 1.5 dCi 110 ch (diesel), 9 600 à 12 500 € (2016).

► Toyota Prius III (2009-2016)



Cette génération d'hybride est la première à offrir une consommation intéressante : en ville, vous pouvez descendre à 4,6 l/100. Fiabilité excellente, faible coût d'entretien. Mais finition peu flatteuse et niveau sonore trop élevé en accélération et en montagne, type d'itinéraire où la Prius n'est pas à son avantage.

Notre choix : Prius III non rechargeable 136 ch, 10 400 à 12 800 € (2013/2014).

La Peugeot 308 II ou le dynamisme et l'agrément de conduite au top.



DE 12 000 À 15 000 € ACCÈS MALIN AUX FAMILIALES ET SUV



Séduisante, la Ford Mondeo IV a aussi des qualités de très bonne routière.

► Ford Kuga II (2013-2020)

Son image un peu floue le dessert et maintient sa cote à un niveau modéré. Pourtant, ce SUV a de vraies qualités : agrément de conduite réel, bon confort, place généreuse à l'arrière. À regretter : un écran central trop petit et un roulis prononcé en virage. Se trouve quasi exclusivement en diesel. Fiabilité avantageuse, quelques soucis passagers d'électronique.



Notre choix : 2.0 TDCi 120 ou 150 ch (diesel), 11 500 à 14 500 € (2015).

► Ford Mondeo IV (depuis 2014)

Cette berline (qui existe également en break), bien conçue et bien construite, présente une finition flatteuse et une habitabilité bien placée. Dotée d'un équipement riche, elle fait preuve de très bonnes qualités routières. Les offres portent surtout sur les diesels, toniques et sobres. Il existe aussi (mais pas en break) une intéressante version hybride essence, qui exige environ 2 000 € de plus. Incidents électroniques épars.

Notre choix : 2.0 TDCi 150 ch (diesel), 11 300 à 14 000 € ; ou Hybrid 187 ch, 14 400 à 16 000 € (2015).

► Honda CR-V IV (2012-2018)



La précédente génération du SUV Honda se présente comme un bon modèle familial, suffisamment vaste pour 5 personnes, avec un très grand coffre. Bon confort général : suspensions, sièges, niveau sonore. Ce modèle se trouve presque seulement en diesel. Fiabilité excellente. À regretter : le caractère économique des plastiques et la fragilité de certaines peintures.

Notre choix : 1.6 i-DTEC (diesel) 120 ch, 13 000 à 14 000 € (2015)

► Seat Arona (depuis 2017)

C'est un excellent petit modèle familial, bien conçu et aussi agréable à conduire que plaisant à habiter. Établi sur la même base que les VW T-Roc et Audi Q2, il coûte nettement moins cher. Finition moins riche mais qui reste plus que convenable. Excellentes qualités routières. Très bon bilan fiabilité. Juste quelques bruits possibles de train avant.



Notre choix : 1.0 TSI 115 ch (essence), 15 100 à 15 900 € (2017).

► Skoda Superb III (depuis 2015)



Cette très vaste berline offre un espace habitable important à l'arrière, et dispose d'un coffre volumineux accessible par un hayon. Elle existe aussi en break.

Attention : pour les modèles 2015, il y a l'ancienne et la nouvelle génération. Elle se trouve presque exclusivement en diesel, et majoritairement avec le moteur 2.0 TDI performant et sobre. Quelques incidents électroniques.

Notre choix : 2.0 TDI 150 ch (diesel), 13 000 à 15 000 € (2015).



Vérifiez bien la vignette Crit'Air

Pour en savoir plus sur la voiture que vous allez acheter, faites-vous une première idée avec le tableau des vignettes Crit'Air publié sur le site certificat-air.gouv.fr, rubrique Foire aux questions. Dès que vous êtes en possession de l'immatriculation de l'auto, vous devez aller plus loin.

Car certaines voitures ont été dotées de technologies de dépollution avant qu'elles ne soient imposées par la loi. Sur le même site, faites une simulation avec la norme Euro indiquée sur la ligne V9 de la carte grise. Vous obtiendrez alors la vignette Crit'Air qui correspond au modèle précis.



La DS5, une 5 places premium, à la hauteur des belles allemandes mais bien moins chère.

BON À SAVOIR

Sur le marché de l'occasion, où coexistent des offres de toutes sortes, à tous les prix, il faut savoir rester lucide. Une petite Citroën C3 récente peut s'afficher au même prix qu'une routière prestigieuse de huit ans, Jaguar ou BMW. Mais ce ne seront évidemment pas les mêmes coûts à l'usage. Car les dépenses usuelles dépendent du standing initial de l'auto, pas de sa valeur en occasion. Attention donc aux mirages : le haut de gamme pas cher entraîne forcément un budget élevé par la suite.

DE 15 000 À 20 000 € LE HAUT DE GAMME ABORDABLE

► BMW i3 (depuis 2011)

Surprise : l'électrique de BMW ne tient pas si bien la cote ! Style original, carrosserie en plastique, 4 places. Suspension sèche et coffre réduit. Mais très bon agrément de conduite. Autonomie d'environ 160 km en conduite douce. Existe avec un petit moteur à essence additionnel qui sert à prolonger l'autonomie. Faibles kilométrages en occasion.

Notre choix : i3 sans/avec prolongateur d'autonomie, 14 000 à 16 500 € (2015).



► Peugeot 5008 II (depuis 2017)

C'est le grand frère du Peugeot 3008, avec une longueur accrue et 7 places au lieu de 5. Très bonnes qualités routières, finition de qualité, présentation moderne et chic, confort appréciable. Offres minoritaires en essence (le petit moteur 3 cylindres suffit), majoritaires en diesel, lesquels sont proposés un quart moins cher ! Quelques incidents d'électronique et de radio.

Notre choix : 1.2 PureTech 130 ch (essence), 16 200 à 19 100 € ; ou Blue HDI 120 ch (diesel), 12 800 à 16 200 € (2017).



► DS5 (2011-2018)

Mi-break mi-SUV de la marque DS, qui se distingue par sa présentation très haut de gamme. Un modèle premium bien moins cher que les allemandes, avec un équipement très généreux en série. Très grand agrément de conduite. Confort ferme à basse vitesse, mauvaise visibilité vers l'arrière. Ne se trouve quasiment qu'en diesel, y compris une intéressante version hybride à 4 roues motrices.

Notre choix : HDI 150 ch (diesel), 15 000 à 16 200 € ; Hybrid4 200 ch, 17 000 €.



► Seat Alhambra II (2010-2020)

Ce vaste monospace proposé en 7 places offre un excellent rapport prix-habitabilité. Son intérieur sombre est assez triste. Mais ses qualités routières sont honorables, son confort très honnête, sa finition sérieuse. Il se trouve essentiellement en diesel, avec

des moteurs volontaires. Incidents de vanne EGR (diesel), de système multimédia, et quelques faiblesses de volant moteur.

Notre choix : 2.0 TDI 150 ch (diesel), 15 600 à 17 100 € (2015).

► Volvo V60 (2010-2018)

Le succès des breaks Volvo est éclipsé par celui des SUV de la marque, ce qui fait baisser les cours. Profitez-en ! Cette familiale qui n'existe qu'en break est presque toujours proposée en diesel. En particulier avec l'excellent moteur 5 cylindres à l'agrément hors pair. Ou en hybride rechargeable, également diesel. Écran central non tactile. Caprices électroniques épars.

Notre choix : D5 (diesel) 181 ou 190 ch, 13 400 à 15 900 € ; ou D5 Hybrid Plug-in 220 ch, 18 000 € (2015).



Au sein de chaque catégorie, les modèles sont indiqués par ordre alphabétique, sans ordre de préférence particulier. La fourchette de prix correspond aux différents niveaux d'équipement proposés avec la motorisation recommandée. Prix indiqués pour des kilométrages standards : 15 000 km/an.

Messagerie Et si on quittait WhatsApp ?

Enquête

La plus célèbre des applications de messagerie instantanée est accusée de vouloir livrer à Facebook, son propriétaire, les données de ses 2 milliards d'utilisateurs. En réponse aux craintes exprimées, les messageries concurrentes se positionnent. Voici les principales.



C'est le *bad buzz* du moment. Alors que les outils numériques de communication sont plébiscités depuis le début de la pandémie, l'un des plus importants d'entre eux, WhatsApp, trébuche.

UNE MISE À JOUR QUI PROVOQUE UN TOLLÉ

Le 4 janvier, l'application de messagerie la plus populaire annonce une mise à jour de ses conditions générales d'utilisation préalable au transfert de données vers Facebook, la maison mère de WhatsApp. Avec une entrée en vigueur fixée au 8 février. Aussitôt, c'est un tollé et des millions d'utilisateurs se ruent vers d'autres applications.

En 2014, lors du rachat de WhatsApp par Facebook, Jan Koum, cofondateur de la messagerie, se voulait rassurant : « Le respect de votre vie privée est codé dans notre ADN. » En 2016, pourtant, la promesse prend l'eau. WhatsApp invite ses utilisateurs à valider le partage de leurs données avec d'autres entreprises du groupe, parmi lesquels Facebook et Instagram. Certes, pas le contenu des conversations mais les numéros de téléphone, listes de contacts et autres données de connexion (modèles de smartphones utilisés, les heures de connexion, etc.). Mais les utilisateurs sont alors libres de refuser.

WhatsApp mettait pourtant en avant le respect de la vie privée.


En 2021, et c'est le sens du message du 4 janvier, l'acceptation d'une nouvelle vague de transferts de données est obligatoire pour continuer à utiliser le service.

L'annonce passe d'autant plus mal en ce début d'année que WhatsApp déploie depuis longtemps « une stratégie marketing assez agressive pour faire passer son application comme très respectueuse de la vie privée », explique Bastien Le Querrec, juriste et membre de la Quadrature du Net, une association de défense et de promotion des droits et libertés sur Internet.

Trois jours plus tard, face à l'ampleur des réactions, WhatsApp rétro pédale et reporte la mise à jour au moins

ISTOCK

Les résultats de notre étude

						
• Prix	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Payant (3,99 €)	Gratuit
• Inscription avec numéro de téléphone	Oui	Non ⁽¹⁾	Oui	Oui	Non ⁽¹⁾	Non ⁽¹⁾
• Invitation des contacts	Par carnet d'adresses ou par e-mail/SMS	Envoi/partage de QR code par une autre messagerie	Par le carnet d'adresses ou par e-mail/SMS	Par le carnet d'adresses ou par e-mail/SMS	Envoi/partage de QR code par une autre messagerie	Envoi/partage de QR code par une autre messagerie
• Informations récoltées	Appareil utilisé, heures et durées de connexion, adresse IP, numéros de téléphone, liste de contacts, localisation, etc.	Aucune	Données techniques nécessaires au fonctionnement, numéros de téléphone.	Données techniques nécessaires au fonctionnement, adresse IP, heures et durées de connexion, numéros de téléphone.	Données techniques nécessaires au fonctionnement	Aucune
• Stockage des messages	Sur serveur (jusqu'à livraison) puis sur téléphone	Sur serveur (jusqu'à livraison) puis sur téléphone	Sur téléphone	Sur serveur (hors échanges secrets)	Sur serveur (jusqu'à livraison) puis sur téléphone	Sur téléphone
• Chiffrement des messages "de bout en bout"	Oui	Oui (dont métadonnées)	Oui	Oui si "échange secret"	Oui	Oui
• Accès au carnet d'adresses	Oui	Non	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Non
• Indication de présence ("vu à")	Oui (désactivable)	Non	Non	Oui (désactivable)	Non	Non
• Pièces jointes : nombre max/poids max	30 fichiers, 100 Mo	Illimité/Illimité	32 fichiers, 100 Mo	À concurrence de 2 Go/2 Go	Illimité/50 Mo	Illimité/Illimité
• Nombre de participants max. par de discussion	256	Illimité	1000	200000	100	12
• Appels (audio et vidéo)	Oui	Oui ⁽²⁾	Oui	Oui	Oui	Oui
• Appels de groupe (audio et vidéo)	Oui (jusqu'à 8 contacts)	Prévu en 2021 ⁽¹⁾	Oui (jusqu'à 8 contacts)	Non	Non	Prévu en 2021
• Messages éphémères/délai jusqu'à effacement	Oui (par contact ou groupe)/7 jours	Oui (par contact, groupe ou tous)/réglable de 5 secondes à 5 ans	Oui (par contact ou groupe)/réglable de 5 secondes à 7 jours	Non	Non	Non
• Version Web	Mac/Windows	Mac ⁽³⁾ /Windows	Mac/Windows/Linux	Mac/Windows/Linux	Mac/Windows	En mars 2021
• Type d'appli	Logiciel propriétaire	Logiciel propriétaire	Application Open Source	Application Open Source	Application Open Source	Logiciel propriétaire

(1) Inscription par QR code générée automatiquement. (2) Moyennant un abonnement de 4,99 € par mois. Appels vidéo disponibles prochainement. (3) Téléphone Android requis.

jusqu'au 15 mai. Ce que WhatsApp n'a certainement pas oublié, c'est que de ce côté-ci de l'Atlantique, il faut faire avec le règlement général sur la protection des données (RGPD). Ce texte, appliqué depuis 2018, encadre la gestion des données personnelles des citoyens européens. S'il n'interdit pas le partage de ces données sensibles entre les sociétés d'un même groupe,

il en fixe les conditions. « Le problème, c'est que le consentement demandé n'est pas libre et éclairé. WhatsApp conditionne l'accès à son service au fait que ces données personnelles sont traitées à des fins publicitaires, précise Bastien Le Querrec. C'est en cela qu'elle ne respecte pas le RGPD. » Mais pour le juriste, ce rétro-pédalage n'est pas guidé par des questions légales ni par la crainte des autorités : « C'est

plutôt la pression médiatique, probablement mal anticipée. »

LES DONNÉES, UNE AFFAIRE SENSIBLE

Cet emballement révèle combien le traitement des données est devenu une affaire sensible au moment où la planète entière communique via ces outils. Ils sont simples, rapides et surtout gratuits pour se parler,

se voir, partager photos ou vidéos, à deux ou en groupe. Alors, faut-il désinstaller WhatsApp et opter pour une autre appli qui joue moins avec le feu ?

LES CONCURRENTS SE BOUSCULENT

Les concurrents sont prêts à profiter de cette vague de protestation. En premier lieu, l'américain Signal, conçu par l'ex-dirigeant et cofondateur de WhatsApp, Brian Acton, et vantée par le lanceur d'alerte Edward Snowden. Mais aussi la russe Telegram, créée par deux opposants de Vladimir Poutine (exilés depuis à Dubaï), et dont on dit qu'elle est autant prisée des hommes politiques que des terroristes.

Derrière ces deux mastodontes, des acteurs plus modestes jouent, eux aussi, la carte de la sécurité et du respect de la vie privée de leurs utilisateurs : les deux françaises Olvid et TwinMe (déclinée en Skred pour le réseau Skyrock), et la suisse Threema. Garantis sans pubs, ces cinq

BON À SAVOIR

Une application Open Source indique que le code qui fait fonctionner le logiciel est en accès libre. Il est consultable et donc vérifiable par tous, par exemple pour y détecter des failles de sécurité. Ce qui représente une garantie supplémentaire de sécurité.

concurrents (voir tableau page précédente) se targuent de répondre aux questions que cette affaire a mis sur la table. « Quelqu'un peut-il intercepter mes conversations ? »

À la première d'entre elles, la réponse est non si les messages sont « chiffrés de bout en bout », ce qui est le cas pour ces cinq applications (à activer cependant avec Telegram). Ce cryptage, également en place sur WhatsApp, garantit que seuls l'émetteur et le récepteur ont accès au contenu de la conversation. En revanche,

les données de connexion ou les informations données de plein gré par les utilisateurs sont potentiellement exploitables. D'où l'importance d'effectuer des réglages. Dans les paramètres, vous déciderez qui est autorisé à vous envoyer

un message, qui de vos contacts aura accès à votre « statut » ou votre photo de profil. Vous désactiverez, si besoin, l'indicateur de présence (le « vu à... »), la confirmation de lecture ou les notifications indiscretes qui affichent sur l'écran en veille une partie des messages entrants. Vous pourrez même opter pour 100 % de messages éphémères qui s'autodétruiront donc après un laps de temps. Autre critère : l'accès de l'application à votre liste de contacts – une fonction qui peut présenter un risque de dévoiler des noms, des numéros de téléphone... En contrepartie, vous saurez instantanément qui, de vos contacts, possède un compte.

LE RISQUE : MULTIPLIER LES APPLICATIONS

C'est un mal pour un bien diront certains, un piège à éviter pour d'autres. Si c'est obligatoire sur WhatsApp, c'est facultatif sur Signal, Telegram et Threema. De leur côté, Olvid et TwinMe refusent de connaître les contacts des utilisateurs et même, avec Threema, leurs numéros de téléphone. Comment, dans ce cas, ouvrir un compte et rejoindre sa tribu ? « Nous créons des codes et nous mettons en relation ces codes », résume Michel Gien, le concepteur de TwinMe. Lors d'une première connexion, un QR code est généré anonymement puis envoyé par le réseau que choisit l'utilisateur, une autre application ou son e-mail. Il n'y a donc aucune identification.

Quoi qu'il en soit, en déménageant de WhatsApp vers une autre appli, ne perdez pas de vue qu'en l'absence d'interopérabilité (capacité à fonctionner ensemble et à partager des informations), vous n'y retrouverez vos amis que s'ils acceptent d'y ouvrir, eux aussi, un compte. À vous de déployer des trésors d'imagination pour les en persuader. Sinon, vous jonglerez avec plusieurs applications. ●

HERVÉ CABIBBO

Des applis en quête d'un modèle économique

• **WhatsApp** est gratuite, sans publicité ni fonctionnalités payantes. Pour l'instant, c'est un hameçon pour ramener des utilisateurs dans la galaxie Facebook », analyse Guillaume Gombert, directeur de projet chez Fabernovel, entreprise de conseil et de développement numérique. Établir des passerelles entre les différentes messageries du groupe participera au

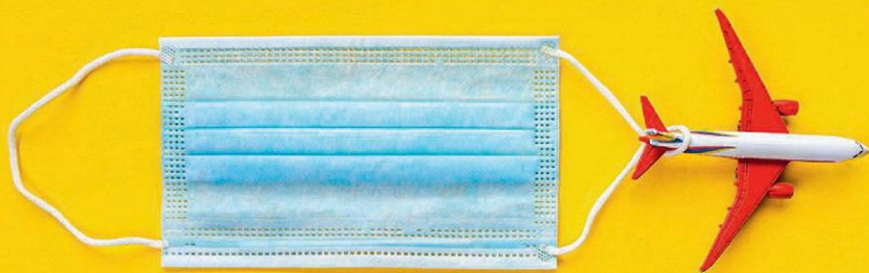
développement de la nouvelle appli maison d'aide à la vente, WhatsApp Business.

« Le partage de données prévu en 2021 concerne surtout les échanges entre utilisateurs de la messagerie et les petites et moyennes entreprises, premières cibles de WhatsApp Business », rajoute-t-il.

• **Telegram**, quant à elle, vit sur un trésor de guerre amassé par Pavel Durov,

créateur du Facebook russe, VKontakte. Mais la rentabilité reste à trouver. Durov vient d'annoncer de la publicité dans les canaux publics de l'application et de nouvelles fonctionnalités payantes.

• **Signal**, enfin, appartient à la Signal Foundation, organisation à but non lucratif. C'est donc avec les dons, à l'instar de Wikipedia, que l'application est financée.



Pandémie Peut-on encore réserver ses vacances ?

Pratique

Avec la pandémie et son lot d'imprévus, difficile de réserver ses vacances. Une assurance annulation ou des conditions de réservation plus souples permettent de limiter les frais. Sauf à tomber dans les exclusions de garantie...

Voyagez en toute sérénité ! », s'exclame l'assureur Allianz Travel sur son site Internet, estimant que la majorité de ses contrats couvrent désormais les conséquences des épidémies telles que le covid-19. Effectivement, dans son assurance vacances dédiée aux séjours à l'étranger de moins de deux mois, il prévoit jusqu'à 8 000 € de remboursement en cas d'annulation liée à la pandémie. La plupart des cas sont couverts. Mais deux situations, fréquentes depuis le début de la crise sanitaire, ne le sont pas : si un nouveau confinement est mis en place en France, empêchant le voyageur de partir ou si le pays de destination ferme ses frontières, l'assureur ne remboursera rien !

Avant de souscrire une assurance, lisez toutes les clauses et appelez le

service clients pour obtenir des précisions. Des comparatifs sont également accessibles sur la toile, notamment sur le site tourdumondiste.com. Gardez à l'esprit que ce type de produit est souvent loin de protéger totalement le bénéficiaire.

VOUS AVEZ RÉSERVÉ UN BILLET D'AVION...

Si vous prenez l'avion, renseignez-vous sur les avantages inclus dans votre billet, pour éviter de souscrire inutilement un service. Certaines compagnies aériennes intègrent une annulation gratuite pour chaque réservation. C'est le cas d'Air France : tout passager partant jusqu'au 30 septembre prochain peut modifier ou annuler sans frais son billet jusqu'au jour du départ. Au-delà de cette date, sauf prolonge-

ment de ce dispositif exceptionnel, prendre une assurance annulation pourrait être avisé.

DANS LE CAS D'UN SÉJOUR À L'ÉTRANGER

La majorité des assureurs proposent un contrat payant d'assurance/assistance qui couvre en général jusqu'à 300 000 € de frais médicaux réglés à l'étranger. Mais tous ne remboursent pas si l'on attrape le coronavirus, ou si l'on ne peut pas profiter des prestations à cause d'une quarantaine décrétée par les autorités locales. Épluchez le contrat pour éviter les déconvenues. ● ADRIAN DE SAN ISIDORO

BON À SAVOIR

Et pour une réservation sur AirBnB ? En cas d'annulation de réservation liée à la pandémie, la plateforme ne rembourse que si le voyageur ou le propriétaire de la résidence tombe malade du coronavirus. Et si l'hôte propose des conditions d'annulation, plus ou moins avantageuses selon les annonces.

Autocuiseurs Cauchemar en cuisine

Enquête

Des milliers de consommateurs possèdent, sans le savoir, des autocuiseurs défectueux. Mal conçus, ils exposent les utilisateurs à de graves blessures.

D'où viennent ces appareils dangereux ? Notre enquête et nos conseils pour cuisiner en sécurité.



L'accident remonte à plusieurs mois, mais le choc n'est toujours pas passé. D'une voix tremblante, celle que nous appellerons Amira raconte sa journée du 27 octobre. Elle avait décidé de préparer une soupe pour accompagner sa tarte au thon. Pour gagner du temps, elle décide d'utiliser son autocuiseur de marque Bäckén, acheté trois ans plus tôt au supermarché et qu'elle sort rarement. « À la fin de la cuisson, je tourne pour faire sortir la pression, puis je l'ouvre, sans résistance. Et là, il y a un grand boum, une explosion : la soupe brûlante est partout sur les murs, le sol, sur moi... »

DES BLESSURES QUI TARDENT À GUÉRIR

Amira est gravement brûlée au cou, à la poitrine et sur les bras. « Dieu merci, ma fille qui était à un mètre cinquante n'a rien reçu... », souffle la mère de famille, dont les blessures, malgré des mois de soins, sont loin d'être guéries.

Parce qu'il réduit drastiquement le temps de cuisson des soupes et autres pot-au-feu, l'autocuiseur est un allié indispensable du cuisinier.

Mais, en cas de défaut de sécurité, il peut causer de redoutables accidents. La situation est-elle si rare ? Une autre



La liste des modèles dangereux

lectrice de «60», habitante du Var, a subi l'explosion de son autocuiseur début janvier. Cette fois, heureusement, pas de blessé : le couvercle a atterri juste aux pieds de son mari, qui doit à ses vêtements épais de ne pas avoir souffert des projections brûlantes de liquide.

Certains autocuiseurs sont dangereux. L'historique de la rubrique "Alerte produits" du site 60millions-mag.com permet de retrouver la trace de 13 modèles, objets d'un rappel ces dernières années. Nous en publions la liste (voir ci-contre). Le problème n'a donc rien d'anecdotique. Ces rappels sont tous liés à une campagne officielle de contrôles qui s'est étalée sur trois ans et dont «60» révèle les détails.

DES CAS D'OUVERTURE DE L'APPAREIL SOUS PRESSION

Elle a été menée, pour toute la France, par la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (Dreal) des Hauts-de-France. Pour la plupart des modèles rappelés, l'Administration a montré, tests de laboratoire à l'appui, que l'autocuiseur pouvait être ouvert bien qu'encre sous pression. C'est précisément ce grave défaut qui a causé l'accident d'Amira fin octobre 2020. Elle l'a découvert ensuite : son modèle était l'un des premiers à avoir été rappelés, en novembre 2018.

« La force exercée sur le couvercle en fonctionnement équivalait à une masse de plus de 350 kg », d'où la gravité du danger « en cas d'ouverture brutale sous pression », explicite la Dreal. Entrois ans, l'Administration a recensé 11 accidents ayant causé 7 blessés, dont 5 graves, liés à ces lacunes de sécurité préoccupantes. Parce qu'ils fonctionnent sous pression, les autocuiseurs sont soumis à des normes strictes, et sont munis de multiples systèmes de sécurité.

Marque	Modèle	Date du rappel
• Arthur Martin	Set clic-clac AM2240 (4 l et 7 l)	Août 2018
• Artmétal	Les maîtres cuisiniers 9 l	Novembre 2018
• Bäckén	New Kool'or DSW22-7L	Novembre 2018
• Bäckén	Steamcook DS24D2 (6 l, 8 l, 10 l)	Novembre 2018
• Beka	Modèle 16303764 (6 l)*	Décembre 2018
• Berlinger Haus	Turbo Easy Open&Close (Granit Diamond Line) BH-1438	Août 2020
• Berlinger Haus	Turbo BH-1081 (6 l, 8 l)	Août 2020
• Herzberg	Healthy cooking HG-PS8 (4 l, 6 l, 7 l, 8 l, 10 l)	Décembre 2020
• Home	Emma 7 l	Février 2020
• Ogo Living	Gusto DSD 22-75	Avril 2019
• Tower	T90103 type DSS 22-6	Février 2019
• Tower	DSS 22-4 (4 l), 22-5 (5 l), 22-7 (7 l)	Mai 2019
• Tower	T90101 type ASMB 22 (3 l, 4,5 l, 6 l, 7,5 l)	Juillet 2019

* Numéro de traçabilité A1400323.

Ainsi, « une tige de sécurité empêche la montée en pression si l'appareil est mal fermé. Elle sert également après utilisation en bloquant l'ouverture si l'utilisateur oublie de décompresser », détaille Marie-Pierre Perdreau, chef de produit international au Groupe Seb, le leader du marché. Le groupe, qui est encore aujourd'hui dépositaire

Les rappels font suite à une campagne officielle de contrôles.

de la marque Cocotte-Minute, assure pour sa part ne pas avoir eu de rappel d'autocuiseurs dangereux depuis vingt ans. Il possède ses propres sites de production, notamment à son siège historique de Selongey (Côte-d'Or), et il est aussi propriétaire d'une usine en Chine.

À l'inverse, certaines marques se contentent d'acheter clés en main des autocuiseurs à des fournisseurs de la région de Zhejiang, au sud de Shanghai (Chine), sans en maîtriser eux-mêmes la conception. C'est le cas des deux sociétés frappées au portefeuille par l'Administration,

au cours de son enquête. Kitchen Compagny, qui vendait les autocuiseurs Bäckén, a écopé de 45 000 € d'amende en 2018, puis à nouveau de près de 50 000 € pour des lacunes sur ses autres modèles, début 2020. Elle a été placée en liquidation en janvier 2021. Quant au fabricant des autocuiseurs Arthur Martin, la société Euroménage, il a écopé de 35 500 € d'amende fin 2018.

LA SÉCURITÉ VRAIMENT TRAITÉE À LA LÉGÈRE

Les décisions de sanction, que «60» a consultées, traduisent la surprenante légèreté des deux sociétés quant à leurs obligations de sécurité. L'une comme l'autre se sont révélées incapables de présenter à l'Administration des attestations de conformité établies à leur nom pour leurs autocuiseurs, comme la réglementation l'impose. Le fabricant des modèles Arthur Martin a aussi négocié sur sa coopération avec l'Administration : il « conditionne le

fait de répondre » aux autorités « à la suppression » de la mention de certains risques d'accident dans la procédure, lit-on dans la décision ! Le fabricant n'a pas souhaité répondre à nos questions. Toutefois, il a fait savoir, via son avocat, qu'il contestait l'amende infligée devant le tribunal administratif.

DES DOUTES SUR DES TESTS CHINOIS

Au-delà du cas de ces deux sociétés, de sérieux doutes pèsent sur la sécurité de certains autocuiseurs des fournisseurs chinois.

Les tests présentés par plusieurs fabricants lors des contrôles « ne reprenaient pas l'ensemble des exigences de la norme », explique l'Administration. Les essais d'ouverture sous pression n'étaient pas, ou mal, réalisés. Et « certains fabricants faisaient appel à un organisme de contrôle dont nos investigations ont montré qu'il n'était pas notifié », c'est-à-dire pas habilité par l'Union européenne à effectuer ce type de tests, précise la Dreal.

Si les modèles dangereux ont été identifiés par les autorités, tout n'est pas réglé pour autant. Le cas d'Amira le prouve : des milliers d'exemplaires de ces appareils sont sans doute encore chez les consommateurs, non alertés des risques. Combien exactement ? Impossible de

De nombreux autocuiseurs rappelés sont toujours en circulation.

BON À SAVOIR

La marque NF Cuisson est une certification facultative. Les modèles qui la portent acceptent de se soumettre à des tests de sécurité supplémentaires par un organisme indépendant. Parmi les marques ayant fait certifier certains de leurs modèles, citons Seb et Essentiel B (Boulangier). La mention « NF », pas toujours mise en avant par les revendeurs, figure sur l'emballage ou la notice.

Trois conseils pour une utilisation en sécurité

- **Ne remplissez jamais l'autocuiseur au-delà des deux tiers de sa capacité.** Limitez-vous plutôt à la moitié ou au tiers pour les aliments qui gonflent (riz, légumes déshydratés...) ou qui peuvent mousser à la cuisson (compote...).
- « Le surremplissage est sans doute l'erreur la plus fréquente », estime Marie-Pierre Perdreau, du Groupe Seb. Quand les aliments moussent, l'écume peut s'échapper par la soupape. D'où des risques de projections et de brûlures.
- **Vérifiez régulièrement les soupapes de fonctionnement et de sécurité.** Elles ne doivent pas être bouchées par des restes d'aliments. Plusieurs fabricants mentionnent dans leur notice qu'il faut éviter de cuisiner dans l'autocuiseur les



groseilles, la rhubarbe, les pois cassés, les nouilles, etc., en raison du risque important d'obstruction du conduit.

- **Soyez vigilant à l'entretien.** Selon les modèles, le couvercle n'est pas prévu pour passer au lave-vaisselle, ou alors il peut l'être en ôtant le joint. Respectez les consignes figurant dans la notice. Le joint, justement, doit être changé régulièrement (une fois par an), ou dès qu'il est abîmé (coupures, fissures...) : il garantit l'étanchéité de l'appareil.

le savoir. Malgré nos demandes, la plupart des revendeurs interrogés (Amazon, Veepee, Cdiscount...) n'ont pas indiqué la proportion d'appareils réellement récupérés à la suite des rappels, assurant simplement avoir fait le nécessaire pour prévenir les acheteurs concernés.

Seule l'enseigne Boulanger nous déclare un taux de retour supérieur à 75 %. Cela laisse encore 25 % de modèles en circulation. Pourtant, la proportion de 75 % est élevée pour une campagne de rappel de ce type : de nombreux consommateurs passent entre les mailles du filet, soit parce que le vendeur ne sait pas comment les contacter, soit parce que le message envoyé n'est pas lu.

LA GRANDE DISTRIBUTION COMMENCE À RÉAGIR

Les multiples rappels ont au moins eu le mérite de provoquer un électrochoc chez les revendeurs. Échaudés, nombre d'acteurs de la grande distribution comme de la vente en ligne assurent effectuer une sélection plus drastique des autocuiseurs proposés

à la vente. Auchan, par exemple, se limite dorénavant à quatre marques au niveau national, et interdit à ses magasins d'en référencer d'autres localement.

UN GAGE DE SÉCURITÉ : LA MARQUE NF CUISSON

Amazon indique effectuer « un blocage proactif » des annonces de vente d'autocuiseurs « ne répondant pas aux normes en vigueur », tandis que Veepee a mis en place une procédure de vérification spécifique avant la mise en vente de ce type d'appareils sous pression. Reste à savoir si ces précautions seront durables.

Dans le doute, mieux vaut redoubler de prudence lors de l'achat d'un autocuiseur. Privilégiez les modèles de grandes marques, et achetez-les auprès de grandes enseignes – évitez l'achat sur un marché ou dans un bazar, par exemple. Mieux encore : choisissez un modèle porteur de la marque NF Cuisson. Il s'agit d'un gage supplémentaire de sécurité (voir ci-contre le « Bon à savoir »).

BENJAMIN DOURIEZ



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS



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

franceinfo:

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



Près de 500
émissions Consomag
à revoir sur le site

www.lnc-conso.fr

• DÉMARCHAGE À DOMICILE, ÉVITER LES ARNAQUES

Avec l'association Consommation,
logement et cadre de vie (CLCV)
Diffusion le lundi 19 avril

• LE LOGEMENT DES JEUNES

Avec la *Confédération nationale
du logement (CNL)*
Diffusion le mardi 20 avril

• QU'EST-CE QUE LE BAIL MOBILITÉ ?

Avec le Conseil national des associations
familiales laïques (Cnafal)
Diffusion le mercredi 21 avril

• LES OBJETS CONNECTÉS

Avec Familles de France
Diffusion le jeudi 22 avril

• DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, ATTENTION AUX ARNAQUES

Avec la Confédération nationale
des associations familiales catholiques
(CNAFC)
Diffusion le vendredi 23 avril

• ARRHES ET ACOMPTE : COMMENT S'Y RETROUVER ?

Avec l'Association Léo-Lagrange pour
la défense des consommateurs (ALLDC)
Diffusion le samedi 24 avril

• COMMENT REPÉRER L'ORIGINE DES INGRÉDIENTS DANS UN PRODUIT ALIMENTAIRE ?

Avec l'association Consommation,
logement et cadre de vie (CLCV)
Première diffusion le lundi 26 avril

LE RÔLE DES INFLUENCEURS DANS LA PUBLICITÉ

Avec l'Association de défense,
d'éducation et d'information
du consommateur (Adeic)
Première diffusion le mardi 27 avril

• GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ, QUE PEUT EXIGER LE CONSOMMATEUR ?

Avec l'Association Force ouvrière
consommateurs (Afoc)
Première diffusion le mercredi 28 avril

• ACHAT D'UN VÉHICULE À L'ÉTRANGER VIA UN MANDATAIRE

Avec l'Association Léo-Lagrange pour
la défense des consommateurs (ALLDC)
Première diffusion le jeudi 29 avril

• QUE FAIRE SI LE BAILLEUR REFUSE DE RENDRE LE DÉPÔT DE GARANTI SANS RAISON ?

Avec la Confédération générale
du logement (CGL)
Première diffusion le vendredi 30 avril



Complétez votre

Découvrez nos anciens numéros

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



N° 567 (Mars 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Poissons transformés
- Thermomètres
- Produits vaisselle
- Chargeurs pour smartphone



N° 566 (Février 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Pâtes à tartiner
- Aspirateurs-traineaux
- Services de stockage en ligne

bookys-
ebooks.com



N° 562 (Octobre 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 560 (Juil.-Août 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 559 (Mai-Juin 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Huiles
- Sièges auto
- Perceuses-visseuses



N° 558 (Avril 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 557 (Mars 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 556 (Février 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Lessives
- Écouteurs sans fil
- Vins de Bordeaux bio

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE



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

Google play

Available on the App Store

60
millions
de consommateurs

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
par GILLES MANDROUX, AVEC FANNY GUIBERT ET LAURENCE OLLIVIER

1 %

c'est le taux net
du Livret d'épargne
populaire (LEP), soit
deux fois plus que celui

du livret A. Sollicitez votre banque sur les conditions précises d'accès au LEP, réservé aux foyers ne payant pas d'impôt ou peu.



Prudence, avec les placements

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a repéré 1 081 sites ou entités « proposant [...] des crédits, des livrets d'épargne, des services de paiement ou des contrats d'assurance sans y être autorisés », en 2020. Le « gendarme » des banques et des assureurs incite d'autant plus à la prudence que plus de 40 % des offres frauduleuses « usurpent l'identité d'un établissement ou d'un intermédiaire financier dûment autorisé à commercialiser de tels produits ». Cette liste noire est disponible sur le site de l'ACPR, mais le régulateur rappelle qu'elle n'est pas exhaustive. ●

AFFAIRE JUGÉE

L'assureur peut refuser l'indemnisation d'un vol de voiture

À l'occasion de la vente de sa voiture à un particulier, le propriétaire met le véhicule en marche puis en descend pour laisser un candidat à l'achat prendre le volant. Ce dernier s'enfuit avec son automobile. L'assureur, la Macif, refuse l'indemnisation en raison de la clause d'exclusion de la garantie vol quand les clés ont été laissées dans la voiture. La cour d'appel de Versailles lui donne tort, soulignant la violence du voleur qui a menacé d'écraser sa victime pour s'enfuir. Mais la Cour de cassation rejette l'arrêt d'appel. Elle confirme le raisonnement de l'assureur : « En descendant de sa voiture de son plein gré avant que l'auteur ne commette les violences, l'assuré s'est montré négligent en laissant les clés sur le démarreur » (arrêt du 6 octobre 2020, deuxième chambre civile, n° 19-19.499). ●

Dire non à Linky ? C'est non !

Les cours d'appel de Paris et de Versailles ont rendu, fin 2020, des décisions qui confortent le déploiement du compteur Linky. Elles ont confirmé le rejet des demandes de retrait du compteur, décidées par des tribunaux de grande instance. La cour d'appel de Paris a notamment exposé que « la société Enedis, en tant que gestionnaire du réseau public d'électricité, a l'obligation, dans le cadre de sa mission de service public, d'installer ces équipements de comptage ». ●

Expulsions : la trêve hivernale prolongée

« Face au risque réel de décrochage des ménages en difficulté » lié à la crise économique, le gouvernement a allongé la trêve hivernale qui suspend habituellement les expulsions des locataires du 1^{er} novembre au 1^{er} avril. Ce répit est prolongé de deux mois, jusqu'au 1^{er} juin 2021, sauf cas particuliers. Il ne s'applique pas, en effet, aux squatteurs, aux conjoints(es) ou concubins(es) violents(es) faisant l'objet d'une décision judiciaire ni aux personnes bénéficiant d'un relogement. ●





Acheter les invendus : un bon plan vertueux

Les applications proposent d'acheter des produits alimentaires voués au rebut à des prix parfois inférieurs de moitié. Et si vous vous y mettiez ?

Au moins 10 millions de tonnes de nourriture finiraient à la poubelle chaque année en France, selon une étude de l'Ademe (2016). En cause, notamment : les produits invendus par les commerçants et les restaurants. Des applis proposent de mettre en relation des clients avec ces professionnels pour retirer un panier "surprise" préalablement réservé.

➤ À consommer rapidement

Ces clients bénéficient de 30 % à 75 % de réduction. C'est le modèle adopté notamment par wearphenix.com, karma.life/fr, mummiz.fr, optimiam.com ou par le très connu toogoodto.go.fr.

Les aliments proposés sont soit des produits conditionnés proches de leur date de péremption, soit des produits frais (fruits, légumes) à consommer rapidement. Un restaurateur peut aussi proposer des plats cuisinés du jour ou un bouillanger ses croissants de la veille.

➤ Tester les partenaires

« Chez certains, le panier comprend parfois trop de produits à consommer très rapidement. Tester les partenaires de l'application près de chez vous permet de repérer ceux dont les offres sont adaptées à vos habitudes alimentaires », conseille Élodie, jeune utilisatrice parisienne. ● G.M.

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Année de rodage pour MaPrimeRénov'

L'Agence nationale de l'habitat (Anah) s'est félicitée du « fort succès » de MaPrimeRénov', un an après son lancement. Ce nouveau dispositif a remplacé le crédit d'impôt pour la transition énergétique (Cite), l'objectif étant d'accorder une aide plus rapidement après la fin des travaux. Les paiements sont pourtant loin d'être tous intervenus « sous quinze jours » comme cela avait été annoncé. En cause, l'épidémie de covid-19 et des « soucis techniques ». Sur plus de 75 000 demandes de soldes, seulement 71 % avaient été payées



fin 2020. Un autre résultat est toutefois satisfaisant : 65 % des demandes MaPrimeRénov' émanaient de ménages appartenant aux deux tranches de revenus les plus faibles, alors que le crédit d'impôt bénéficiait surtout aux revenus les plus élevés. ●

Tableau de bord

L'IMMOBILIER RÉSISTE... JUSQU'À QUAND ?

+5,2%

c'est l'augmentation moyenne des prix en France métropolitaine en 2020 (chiffres Notaires de France/Insee).

La demande de biens est restée élevée (1,02 million de ventes soit -4 % par rapport à 2019), soutenant les tarifs. Toutefois, en Île-de-France, elle a fortement reculé (-15 %), entraînant un ralentissement de l'inflation. Reste à savoir si les conséquences à venir de la récession économique ne vont pas désolabiliser bon nombre de ménages, facteur possible d'un recul des prix. ●

Évolution des prix dans l'ancien sur un an*

	Appartements	Maisons
• France métropolitaine	+6,6 %	+4,2 %
• Île-de-France	+6,5 %	+4,8 %
• Régions	+6,6 %	+4,1 %

* Du troisième trimestre 2019 au troisième trimestre 2020

Se faire aider pour un litige en Europe

Qui contacter en cas de difficulté avec un professionnel européen ?

Sollicitez le Centre européen des consommateurs France (europe-consommateurs.eu). Ce service public vous informe gratuitement sur vos droits et vous accompagne dans la recherche d'une résolution amiable en cas de litige avec un professionnel originaire de l'Union européenne (27 membres), d'Islande, de la Norvège ou du Royaume-Uni.

Comment déposer une réclamation auprès du Centre européen des consommateurs France (CEC) ?

Tout d'abord, contactez le professionnel. Ménagez-vous des preuves écrites (mail...), au besoin en vous aidant d'un traducteur en ligne. Dans un second temps seulement, en cas d'échec de vos démarches, faites-lui parvenir votre réclamation, au choix :

- en écrivant à : Centre européen des consommateurs France ; Bahnhofplatz 3. 77694 Kehl. Allemagne. Résumez votre affaire et joignez vos justificatifs (uniquement des copies).
- en remplissant le formulaire en ligne accessible sur leur site europe-consommateurs.eu.

Quels recours si la tentative amiable n'aboutit pas ?

Le CEC vous conseillera et vous aiguillera sur l'une des deux procédures simplifiées mises en place pour aider les consommateurs européens lésés à faire valoir leurs droits en justice facilement. Selon votre situation, soit la procédure européenne de règlement des petits litiges (jusqu'à 5 000 €)⁽¹⁾, soit l'injonction de payer, si le professionnel vous doit de l'argent. À vous ensuite d'engager (ou pas) cette action judiciaire. ●

* Institut national de la consommation. (1) Sauf pour le Danemark.



par
Patricia Foucher
Juriste à l'INC*

Une nouvelle allocation suite au décès d'un enfant

Les familles frappées par le décès d'un enfant de moins de 25 ans survenu depuis le 1^{er} juin 2020 peuvent bénéficier d'une allocation de 1 005,04 € à 2 010,05 €, selon leurs revenus. Elle est versée par la Caisse d'allocations familiales ou la Mutualité sociale agricole et attribuée à la personne ou au couple qui assumait la charge permanente de l'enfant défunt. ●



Assurance-vie : la fonte des taux continue

Après avoir rapporté en moyenne 1,46 % en 2020, les fonds en euros – le compartiment garanti de l'assurance-vie – devraient afficher cette année un taux moyen d'environ 1,25 %. Les écarts restent importants selon les contrats, près de deux points, au vu des rendements 2021 déjà communiqués par de nombreux assureurs. Les meilleurs sont servis aux assurés bénéficiant d'un bonus. Il est accordé en fonction du montant placé sur le contrat et/ou de la part de fonds à risque (actions...). Ainsi, chez Altapprofits.com, le fonds en euros offre un taux variant de 1.10 % à 3 % selon la composition globale du contrat de l'assuré ! ●

ÉLECTRICITÉ

Halte aux mensualités incohérentes !

Les compteurs Linky permettent aux fournisseurs d'électricité de connaître tous les mois la consommation réelle de leurs clients. Ils peuvent ainsi ajuster le montant des mensualités pour lisser les paiements, et éviter les régularisations importantes en fin d'année. Mais ils ne le font pas, déplore le médiateur national de l'énergie dans une recommandation mise en ligne en début d'année. Ce dernier avait été saisi par un client qui, lors d'un changement de fournisseur, avait vu ses mensualités chuter de 105 à 40 €. Malgré ses alertes, le client s'est retrouvé avec une facture de régularisation de plus de 500 €.

Le médiateur a demandé qu'un dédommagement lui soit versé et recommandé aux fournisseurs de pratiquer systématiquement les réajustements nécessaires. ●



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 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: consum@leolagrange.org
INTERNET: www.leolagrange-conso.org

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

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

Cnafal (Conseil national des associations familiales laïques)
19, rue Robert-Schuman, 94270 Le Kremlin-Bicêtre.
TÉL.: 01 47 11 05 90
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 30
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@cgf.fr
INTERNET: www.indecosa.cgf.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 Richelin, 63000 Clermont-Ferrand.
TÉL.: 04 73 90 58 00
E-MAIL: u.r.a. @wanadoo.fr

Bourgogne-Franche-Comté

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

Bretagne

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

Centre-Val de Loire

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

Grand Est

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

Hauts-de-France

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

Île-de-France

CTRC Île-de-France
100, boulevard Brune, 75014 Paris.

TÉL.: 01 42 80 96 99
INTERNET: www.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.fr

Nouvelle Aquitaine

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

Antenne Aquitaine
Agora, 8, chemin de Lescan 33150 Cenon.
TÉL.: 05 56 86 82 11
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com
Antenne Dax
TÉL.: 05 58 73 10 22
E-MAIL: alpc.sudaquitaine@outlook.com

Occitanie

CTRC Occitanie
31, allée Léon Foucault
Résidence Galilée
34000 Montpellier
TÉL.: 04 67 65 04 59
E-MAIL: secretariat@ctrc-occitanie.fr
INTERNET: www.ctrc-occitanie.fr

Provence-Alpes-Côte d'Azur

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur
23, rue du Coq, 13001 Marseille.
TÉL.: 04 91 50 27 94
E-MAIL: contact@ctrc-paca.org
INTERNET: www.ctrc-paca.org

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

Eau du robinet

Le grand écart des factures

ÉTUDE ÉCONOMIQUE
130 villes étudiées

Notre nouvelle étude sur les prix de l'eau montre des écarts très importants d'une ville à l'autre. Certains prix ont flambé au cours des dix dernières années alors que d'autres ont régressé. Y a-t-il une logique à ces disparités ? Panorama et explications.



Une hausse moyenne de 10,7 % depuis 2011

Nos prix moyens sont établis à partir de 112 villes dont nous avons pu suivre l'évolution entre 2011 et 2020. Ils sont un peu inférieurs aux moyennes nationales car notre échantillon est composé principalement de grandes villes, où le prix de l'eau est moins élevé. La décomposition fait ressortir le poids croissant de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées).

Nous ouvrons le robinet et l'eau coule, pour remplir un verre, prendre une douche, faire une vaisselle... Nous faisons ce geste sans penser à ce qu'il y a en amont de notre robinet : les infrastructures et les personnes mobilisées pour garantir cet approvisionnement en qualité et en quantité. Sans réaliser, non plus, à ce qu'il y a en aval : la collecte et le traitement des eaux usées avant leur rejet dans l'environnement. Les prix que nous publions intègrent ces deux principaux composants de la facture : le volet production et distribution de l'eau potable et le volet assainissement. S'y ajoutent des taxes et redevances, pour aboutir à un total qui varie sensiblement d'une ville à l'autre.

DU SIMPLE AU QUINTUPLE SELON LA VILLE

À Antibes (Alpes-Maritimes), le prix de l'eau est de 1,45 €/m³ en 2020 alors qu'à Mamoudzou, chef-lieu de Mayotte, il dépasse les 8 €. Soit un rapport de plus de un à cinq. Le cas de Mayotte est particulier, l'île connaissant des pénuries ponctuelles, comme le rappelle la Coalition Eau dans un rapport sur l'outre-mer récemment mis en ligne. À l'opposé,

Saint-Denis et Saint-Pierre de la Réunion, où les ressources sont abondantes, et parmi les villes les moins chères. Le grand écart vaut donc aussi pour les territoires d'outre-mer, qui font pour la première fois leur apparition dans notre étude.

DES ÉCONOMIES D'ÉCHELLE EN ZONE DENSE

La disponibilité et la qualité de la ressource sont un facteur déterminant en matière de prix de l'eau. Au niveau national, la part des eaux souterraines atteint 65 %, le pourcentage est même supérieur dans l'est et le nord-est de la France. Les régions Bretagne, Pays de la Loire, Ile-de-France et l'Outre-

mer sont, elles, majoritairement alimentées par des eaux superficielles. Utiliser des eaux souterraines revient moins cher que prélever des eaux de rivière. Celles-ci doivent être traitées, impliquant des coûts d'investissement et de fonctionnement supplémentaires. Autre facteur, la densité de la population. Avec davantage de tuyaux à entretenir et moins d'abonnés pour les financer, les tarifs sont plus élevés en milieu rural.

Mais la géographie n'explique pas tout. Le prix de la ville d'Antibes est bas parce qu'il a enregistré une

Utiliser des eaux souterraines revient moins cher.

Comment nous avons procédé

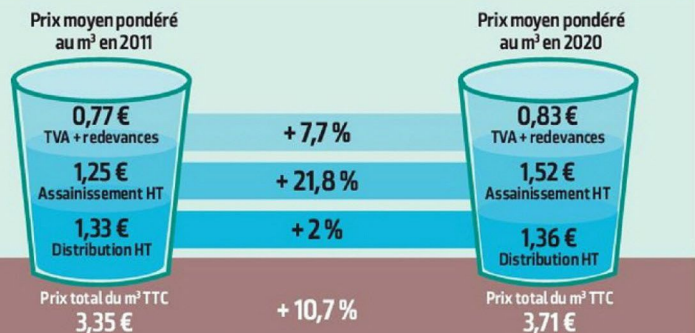
NOTRE ÉTUDE

- **Nous avons sollicité toutes les préfectures de France métropolitaine et des départements, régions et collectivités d'outre-mer (DROM-COM)** Nous y avons ajouté une cinquantaine de grandes villes, soit un peu plus de 150 villes au total.
- **Nous avons récupéré leurs rapports** sur le prix et la qualité du service de l'eau et de l'assainissement (RPQS), ou leurs plaquettes tarifaires. Si ces documents n'étaient pas disponibles en ligne, nous avons contacté les services en charge du service de l'eau.
- **Nous avons pu exploiter les données pour 130 communes.** Elles sont intégrées dans des ensembles plus vastes (communauté d'agglomérations, métropole...), qui pratiquent les mêmes tarifs. Notre étude couvre donc une large partie de la population française.
- **La collecte a été réalisée entre mi-décembre 2020 et début février 2021.** Nous avons procédé à des enquêtes similaires en 2011 et 2014. En retraçant les données, nous avons pu publier l'évolution des factures sur les dix dernières années.

baisse spectaculaire. Au-delà des niveaux de prix, ce sont aussi leurs évolutions qui se révèlent intéressantes. Notre comparaison 2011-2020 fait ressortir une progression moyenne du prix de l'eau de 10,7 %.

DES HAUSSES PLUS FORTES QUE L'INFLATION

La croissance dépasse le rythme de l'inflation hors tabac qui n'a grimpé que de 8,8 % sur la période. Plus de la moitié des villes de notre panel (53 %) ont enregistré une progression supérieure à ces 8,8 %. Pour plus d'un quart (28 %), le prix de l'eau a même augmenté plus de deux fois plus vite. Un élément a contribué à cette hausse générale : la TVA sur la partie assainissement est passée de 5,5 % à 7 % en 2012, puis à 10 % en 2013. La TVA sur la partie distribution de l'eau, elle, est restée, à 5,5 %. On pourrait souhaiter un retour au seul taux réduit pour



ISTOCK

l'ensemble de la facture d'eau. Les prix ont eu tendance à grimper, mais pas partout. À Antibes, donc, le prix a chuté de près de 60 %. La ville, comme de nombreuses autres, avait délégué la gestion de son service de l'eau à un opérateur. En renégociant son très ancien contrat avec Veolia, en 2012, elle a obtenu un nouveau prix très bas.

MAINTENIR LA QUALITÉ DES SERVICES

« Nous avons fait comme si nous allions reprendre la gestion de l'eau en régie publique et exigé, deux ans à l'avance, d'avoir accès à toutes les données. Cela nous a permis de déterminer un prix, et lorsque Veolia est tombé au-dessous, le passage en régie ne se justifiait plus », raconte Patrick Duverger, directeur des systèmes informatiques et services techniques de la ville, qui a mené les négociations. Ce prix bas n'a-t-il pas été obtenu au détriment de la qualité du service ? Patrick Duverger assure être « grand gagnant » avec des exigences techniques supérieures imposées à Veolia : « Nous

avons négocié un agrandissement de notre station d'épuration, ce qui nous permet d'être armés pour faire face au triple-
ment de la population en été. » Le responsable se félicite aussi d'un taux de renouvellement des réseaux deux fois supérieur à la moyenne nationale. « Nous recevons, en temps réel, les données de l'opérateur et sommes dans un dialogue permanent pour savoir où intervenir, comment regrouper les travaux... » Il insiste sur l'importance pour la ville de posséder ses propres outils numériques. Châteauroux (Indre) s'illustre également dans la liste des plus fortes baisses. Là encore, une renégociation a fait chuter les prix

Des exigences techniques supérieures imposées à Veolia.

avons négocié un agrandissement de notre station d'épuration, ce qui nous permet d'être armés pour faire face au triple-

remboursement pesait sur les factures. Le maire, Gil Avérous, souligne l'appui essentiel d'un cabinet de conseil indépendant au moment de la négociation. Il n'exclut pas de

Les 10 communes les plus chères par m ³	Les 10 communes les moins chères par m ³
• Mamoudzou — 8,18 €	• Antibes — 1,45 €
• Saint-Brieuc — 5,80 €	• Saint-Pierre — 2,32 €
• Fort-de-France — 5,50 €	• Saint-Denis (974) — 2,67 €
• Évreux — 5,12 €	• Bourg-en-Bresse — 2,67 €
• Saint-Quentin — 5,12 €	• Cannes — 2,85 €
• Dunkerque — 4,98 €	• Strasbourg — 2,87 €
• Chartres — 4,96 €	• Toulouse — 2,91 €
• Bourges — 4,93 €	• Aix-en-Provence — 3 €
• Foix — 4,91 €	• Reims — 3 €
• Drancy — 4,79 €	• Metz — 3,01 €

✓ Les résultats de notre enquête

Département Commune	Prix total du m ³ en 2020	Variations 2011/2020
• 01—Bourg-en-Bresse	2,67 €	-17,62 %
• 02—Laon	4,69 €	-8,04 %
• 02—Saint-Quentin	5,12 €	-2,39 %
• 03—Moulins	3,02 €	ND
• 04—Digne-les-Bains	4,24 €	-13,40 %
• 06—Antibes	1,45 €	-57,40 %
• 06—Cannes	2,85 €	-8,25 %
• 08—Charleville-Mézières	4,05 €	-23,64 %
• 09—Foix	4,91 €	-39,89 %
• 10—Troyes	3,29 €	-5,13 %
• 11—Carcassonne	4,44 €	-22,98 %
• 11—Narbonne	4,70 €	-26,28 %
• 12—Rodez	3,68 €	-11,81 %
• 13—Aix-en-Provence	3 €	-18,86 %
• 13—Marseille	3,84 €	-22,06 %
• 14—Caen	4,37 €	ND
• 15—Aurillac	4,58 €	-27,45 %
• 16—Angoulême	4,01 €	-13,53 %
• 18—Bourges	4,93 €	-27,81 %
• 20—Ajaccio	4,18 €	-15,15 %
• 20—Bastia	3,96 €	-21,47 %
• 21—Dijon	3,99 €	-5,20 %
• 22—Saint-Brieuc	5,80 €	-71,87 %
• 23—Guéret	4,28 €	-11,59 %
• 24—Périgueux	3,29 €	-6,18 %
• 26—Valence	3,22 €	-11,01 %
• 27—Évreux	5,12 €	-36,02 %
• 28—Chartres	4,96 €	-34,23 %
• 29—Brest	4,54 €	-13,27 %
• 29—Quimper	3,39 €	-8,71 %
• 31—Toulouse	2,91 €	-9,99 %
• 32—Auch	4,21 €	-6,49 %
• 33—Bordeaux	3,61 €	-1,14 %
• 33—Mérignac	3,61 €	-1,14 %
• 33—Pessac	3,61 €	-1,14 %
• 34—Montpellier	3,26 €	-4,72 %
• 35—Rennes	3,73 €	-24,17 %
• 36—Châteauroux	3,48 €	-10,92 %
• 37—Tours	3,06 €	-11,26 %
• 38—Grenoble	3,28 €	-24,64 %
• 39—Lons-le-Saunier	3,14 €	-15,08 %
• 40—Mont-de-Marsan	3,68 €	-32,49 %
• 41—Blois	3,56 €	-4,87 %
• 43—Le Puy-en-Velay	3,03 €	-6,48 %
• 44—Nantes	3,49 €	-14,70 %

Département Commune	Prix total du m ³ en 2020	Variations 2011/ 2021
• 44 – Saint-Nazaire	4,48 €	-11,61 %
• 45 – Orléans	3,82 €	-14,88 %
• 47 – Agen	4,21 €	-21,90 %
• 48 – Mende	3,29 €	ND
• 49 – Angers	3,67 €	ND
• 49 – Cholet	4,46 €	ND
• 51 – Châlons- en-Champagne	3,16 €	-12,74 %
• 51 – Reims	3 €	-2,57 %
• 53 – Laval	3,41 €	-7,49 %
• 54 – Nancy	3,97 €	-8,36 %
• 55 – Bar-le-Duc	4,54 €	-38,69 %
• 56 – Lorient	4,39 €	-10,35 %
• 56 – Vannes	3,15 €	-7,59 %
• 57 – Metz	3,01 €	-7,28 %
• 58 – Nevers	4,34 €	-26,58 %
• 59 – Dunkerque	4,98 €	-22,18 %
• 59 – Lille	3,90 €	-8,54 %
• 59 – Roubaix	3,90 €	-8,54 %
• 59 – Tourcoing	3,90 €	-8,54 %
• 59 – Villeneuve-d'Ascq	3,90 €	-8,54 %
• 60 – Beauvais	3,37 €	ND
• 61 – Alençon	4,65 €	-24,17 %
• 62 – Arras	4,39 €	-18,76 %
• 63 – Clermont-Ferrand	3,26 €	-27,92 %
• 64 – Pau	4,27 €	-43,13 %
• 65 – Tarbes	3,85 €	-17,35 %
• 67 – Strasbourg	2,87 €	-8,51 %
• 68 – Colmar	3,47 €	-26,80 %
• 68 – Mulhouse	4,25 €	-6,01 %
• 69 – Lyon	3,15 €	-0,59 %
• 69 – Vénissieux	3,15 €	-0,59 %
• 69 – Villeurbanne	3,15 €	-0,59 %
• 70 – Vesoul	4,35 €	ND
• 71 – Mâcon	4,17 €	ND
• 72 – Le Mans	3,81 €	ND
• 73 – Chambéry	4,14 €	-25,41 %
• 74 – Annecy	4,13 €	-37,94 %
• 75 – Paris	3,42 €	-7,45 %
• 76 – Le Havre	4,74 €	-17,68 %
• 76 – Rouen	3,69 €	-23,66 %
• 79 – Niort	4,75 €	-9,95 %
• 80 – Amiens	3,54 €	-27,95 %
• 82 – Montauban	3,67 €	-5,46 %
• 83 – Hyères	3,91 €	ND

Département Commune	Prix total du m ³ en 2020	Variations 2011/ 2021
• 83 – La Seyne-sur-Mer	3,79 €	ND
• 83 – Toulon	4,40 €	-12,70 %
• 85 – La Roche-sur-Yon	3,24 €	-10,95 %
• 86 – Poitiers	3,57 €	-12,95 %
• 87 – Limoges	3,16 €	-18,93 %
• 90 – Belfort	4,11 €	-10,68 %
• 91 – Évry	4,06 €	ND
• 92 – Antony	4,34 €	-8,32 %
• 92 – Asnières-sur-Seine	4,44 €	-5,43 %
• 92 – Boulogne- Billancourt	4,30 €	-12,72 %
• 92 – Clichy	4,09 €	-7,22 %
• 92 – Colombes	4,48 €	-5,74 %
• 92 – Courbevoie	4,28 €	-5,97 %
• 92 – Issy- les-Moulineaux	4,30 €	-12 %
• 92 – Levallois-Perret	4,06 €	-5,85 %
• 92 – Nanterre	4,34 €	-5,59 %
• 92 – Neuilly-sur-Seine	4,05 €	-7,44 %
• 92 – Rueil-Malmaison	4,40 €	-4,91 %
• 93 – Aubervilliers	4,16 €	-7,60 %
• 93 – Aulnay-sous-Bois	4,73 €	-5,19 %
• 93 – Bobigny	4,37 €	-14,22 %
• 93 – Drancy	4,79 €	-12,18 %
• 93 – Épinay-sur-Seine	4,16 €	-7,60 %
• 93 – Montreuil	4,32 €	-9,12 %
• 93 – Noisy-le-Grand	4,41 €	-7,74 %
• 93 – Saint-Denis	4,16 €	-7,60 %
• 94 – Champigny- sur-Marne	4,31 €	-7,78 %
• 94 – Ivry-sur-Seine	4,09 €	-7,24 %
• 94 – Maisons-Alfort	3,94 €	-6,04 %
• 94 – Saint-Maur- des-Fossés	4,50 €	-10,27 %
• 94 – Villejuif	4,11 €	-6,87 %
• 94 – Vitry-sur-Seine	4,30 €	-7,51 %
• 95 – Argenteuil	3,89 €	-0,78 %
• 95 – Cergy	3,89 €	-9,07 %
• 95 – Sarcelles	4,15 €	-25,12 %
• 972 Fort-de-France	5,50 €	ND
• 974 Le Tampon	3,94 €	ND
• 974 Saint-Paul	3,57 €	ND
• 974 Saint-Pierre	2,32 €	ND
• 974 Saint-Denis	2,67 €	ND
• 976 Mamoudzou	8,18 €	ND

ND : non disponible



reprendre la gestion en régie publique lors du prochain renouvellement, surtout si la concurrence se restreint. Trois principaux opérateurs sont à l'œuvre dans le domaine de l'eau : Veolia, Suez et la Saur, mais le premier a lancé récemment une offre pour racheter le deuxième.

« Les renégociations ont été l'occasion de faire baisser les prix ou d'obtenir plus d'investissements avec des tarifs stables », confirme Régis Taisne, chef du département Cycle de l'eau à la Fédération nationale des collectivités concédantes et régie (FNCCR).

UNE MODERNISATION DES RÉSEAUX NÉCESSAIRE

La gestion en régie n'est-elle pas plus efficace ? De nombreuses villes ont fait ce choix comme Rennes (35), Grenoble (38) et Paris (75). Mais notre tableau montre que leurs prix ont plutôt progressé entre 2011 et 2020.

À Saint-Brieuc, « il a fallu engager des dépenses énormes ».

Le retour dans le giron public n'est donc pas une recette miracle. D'autres villes ont enregistré de fortes progressions. Exemple, Saint-Brieuc (22). « Le prix de l'eau était bas mais le réseau datait des années 1950 et était quasiment à bout de souffle. Il a fallu engager des dépenses énormes, tout en harmonisant les tarifs entre les 13 communes de l'agglomération », raconte Gérard Le Gall, vice-président de Saint-Brieuc Armor Agglomération. En 2017, le périmètre de l'Agglo s'était élargi à 32 communes. « L'héritage n'était pas des plus reluisants, la préfecture n'embêtait pas trop les petites communes ; aujourd'hui, elle nous demande de respecter la réglementation. »



Les 10 plus fortes baisses entre 2011 et 2020 (en %)	Les 10 plus fortes hausses entre 2011 et 2020 (en %)
• Antibes - 57,40 %	• Saint-Brieuc + 71,87 %
• Châteauroux - 10,92 %	• Pau + 43,13 %
• Toulouse - 9,99 %	• Foix + 39,89 %
• Strasbourg - 8,51 %	• Bar-le-Duc + 38,69 %
• Cannes - 8,25 %	• Annecy + 37,94 %
• Metz - 7,28 %	• Évreux + 36,02 %
• Auch - 6,49 %	• Chartres + 34,23 %
• Périgueux - 6,18 %	• Mont-de-Marsan + 32,49 %
• Blois - 4,87 %	• Amiens + 27,95 %
• Reims - 2,57 %	• Clermont-Ferrand + 27,92 %

Une nouvelle usine de production d'eau potable – 30 millions d'euros d'investissement – doit sortir de terre ce printemps. Plusieurs stations d'épuration sont mises en route là où les rejets n'étaient pas conformes. Des aérateurs sont installés dans des lagunages pour améliorer le traitement des eaux usées.

DE NOUVELLES NORMES PLUS CONTRAIGNANTES

« Le plus dur, et de loin, c'est l'assainissement », explique Gérard Le Gall. Notre étude 2011-2020 montre en effet que ce volet de la facture a grimpé de plus de 20 % sur les dix dernières années ! « Il y a eu des investissements massifs pour rattraper les retards, principalement avec l'installation de stations

d'épuration », atteste Régis Taisne, de la FNCCR. Ce spécialiste évoque également les traitements renforcés imposés par l'évolution des normes, notamment sur la teneur en nitrates.

PRENDRE EN COMPTE LES ALÉAS DU CLIMAT

Parmi les nouveaux sujets de préoccupation, figure le dérèglement climatique avec les violents orages qui conduisent à la saturation des stations d'épuration. Les eaux pluviales sont en effet souvent collectées avec les eaux usées. Pour absorber ces flux, il faut des tuyaux plus gros, des bassins tampons (ou bassins d'orage) et des stations plus importantes, donc plus chères. « Il est par ailleurs possible d'éviter de mettre les eaux de pluie dans les réseaux, précise Régis Taisne, par exemple en favorisant l'infiltration de l'eau dans les chaussées plutôt que leur ruissellement ou en installant des puits perdus dans les jardins. » Des pistes « pas simples » mais qui méritent d'être explorées. France Libertés - Fondation Danielle Mitterrand, partenaire de nos deux premières enquêtes, ne s'y est pas trompée : en parallèle de son combat pour l'accès à l'eau, l'association mène aussi une campagne « eau et climat » pour « rendre l'eau à la terre ». •

FANNY GUIBERT.

Économiste : STÉPHANIE TRUQUIN

3 questions à



RÉGIS TAISNE,
chef Cycle de l'eau,
Fédération nationale
des collectivités
concédantes
et régions (FNCCR)

Comment fait-on pour avoir un prix de l'eau bas ?

R.T. Une solution, qui n'en est pas une, est de ne rien faire ! Les prix les plus bas se rencontrent dans les toutes petites villes qui réalisent très peu de travaux. Mais le service y est souvent médiocre avec, par exemple, en 2019, des taux de conformité microbiologique d'en moyenne 89 % pour les réseaux desservant moins de 500 habitants, contre 100 % pour ceux de plus de 50 000 habitants. C'est un des enjeux du regroupement des communes encouragé depuis dix ans.

Quelle est alors la solution ?

R.T. La meilleure économie, c'est la protection de la ressource. Ainsi, à Grenoble, l'eau peut être distribuée sans aucun traitement. Dès les années 1970, des accords ont été passés avec les agriculteurs et les compensations qui leur sont versées coûtent moins cher qu'un traitement. Dans d'autres villes, à l'inverse, il faut, pour le moment, payer l'usine de traitement et les agriculteurs pour reconquérir la qualité de la ressource, et, dans 10, 20 ou 30 ans, espérer supprimer l'usine.

Quel autre conseil pour limiter les hausses ?

R.T. Il faut se méfier de la course à la technologie. La décarbonation, par exemple, permet de réduire la dureté de l'eau et notamment d'éviter le calcaire dans les chauffe-eau, bouilloires et lave-linge. Mais cela reste un traitement de « confort », qui n'améliore pas la potabilité, et a un coût d'environ 0,20 € par m³. Alors qu'il faut maîtriser les tarifs pour garantir l'accès à l'eau aux plus pauvres, il faut cibler les investissements indispensables.

À retenir

- Les factures d'eau ont grimpé de plus de 10 % en moyenne sur les dix dernières années, davantage que l'inflation (8,8 %), dans plus de la moitié des villes. Dans plus d'un quart, elles ont augmenté plus de deux fois plus vite.
- C'est surtout le coût de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées) qui a progressé : + 20 % sur la période.
- Dans les villes les moins chères, les prix sont sous les 3 € le m³, contre plus de 5 € dans les cinq villes les plus chères des 130 communes étudiées.

Zoom sur les factures

Consommer moins, payer plus ?

Un abonnement élevé pénalise les petits consommateurs d'eau. Il remet aussi en cause l'efficacité des tarifications progressives pratiquées par certaines villes.

Le prix de l'eau est élevé en Ariège : 4,91 €/m³. Mais ce prix moyen est calculé sur la base d'une consommation standard de 120 m³ par an. Il est encore plus élevé pour les petits consommateurs. « Un Toulousain propriétaire d'une résidence secondaire dénonçait ainsi un prix de 100 €/m³ avec une consommation de 2 m³ », se souvient Guillaume Rouge, directeur de la communication du Syndicat mixte départemental de l'eau et de l'assainissement (SMDEA).

UNE PART FIXE QUI PÈSE LOURD

En cause : le choix de la ville d'avoir un abonnement élevé. Dans les factures d'eau, il y a une part variable, qui dépend de la consommation, et une part fixe, l'abonnement. Ce dernier atteint 134 € en Ariège. Quelle que soit la quantité d'eau consommée, le client voit donc apparaître cette somme sur sa facture. Guillaume Rouge défend ce choix : « Nous avons 30 % de résidences secondaires. Ce que nous faisons payer, c'est le droit d'accès au service. »

Les petits consommateurs se retrouvent globalement désavantagés. Le prix moyen pour les villes de notre étude est de 3,71 € pour une facture de 120 m³. Il grimpe à 4,04 € pour une facture de 50 m³. Le poids de l'abonnement ne favorise pas les



économies. À quoi bon adopter des toilettes double flux, des douchettes économes ou des réducteurs de jet si cela ne fait guère baisser le montant de sa facture ?

DES TRANCHES SELON LES VOLUMES CONSOMMÉS

La part fixe diminue l'intérêt d'une tarification progressive. Celle-ci consiste à appliquer des tarifs différents selon les tranches de consommation. Pratiquée par plusieurs villes étudiées, elle vise à faire payer ceux qui consomment plus. Mais, pour un foyer d'une personne consommant 50 m³, ces villes ne sont pas systématiquement mieux placées que celles sans tarification progres-

sive. Signalons, toutefois, le cas de la commune du Tampon, à la Réunion. Elle parvient à faire payer moins cher les petits consommateurs avec une part fixe élevée (112 €) et un doublement du prix à chaque tranche. Savant dosage ! ● F.G.ETS.T.

BON À SAVOIR

Pour se renseigner sur le prix de l'eau, les consommateurs s'adresseront à leur mairie ou au service de l'eau, dont les coordonnées figurent sur leur facture. Ils peuvent aussi consulter le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement (services.eaufrance.fr). Il comporte de nombreuses explications sur les services de gestion, le contenu des factures, le cycle de l'eau...

Résidences de tourisme

Les propriétaires face à la grande vacance

Enquête

Ils ont acquis un appartement à la mer ou à la montagne. Mais, crise du covid oblige, les loyers ne rentrent plus, plongeant ces particuliers dans de grandes difficultés. Le bras de fer est engagé avec les exploitants.

La pandémie de covid-19 sera-t-elle fatale aux propriétaires d'appartements en résidence de tourisme ? Ces particuliers y ont acquis un logement, souvent à crédit, pour générer un revenu ou se constituer un patrimoine. Mais, depuis le début de la crise sanitaire, les loyers qu'ils sont censés percevoir de leur locataire (l'exploitant unique de la résidence) sont amputés, voire inexistant. Cette situation concerne de

nombreuses adresses gérées par des grands noms du secteur comme Pierre & Vacances, Odalys, Lagrange, Réside Études (propriétaire d'Appart-hotel) et Appart'City.

Cette déferlante d'impayés a d'abord touché les résidences de tourisme de loisirs, d'affaires, et les villages vacances, qui ont fermé leurs portes pendant le premier confinement. Après une brève reprise de l'activité l'été dernier, la

situation s'est à nouveau dégradée avec le couvre-feu et le deuxième confinement. Ensuite, l'interdiction d'ouvrir les remontées méca-

niques dans les stations de ski a touché de plein fouet les établissements de montagne.

Les mauvaises nouvelles continuent pour ces propriétaires privés, car les exploitants des résidences leur demandent un sacrifice financier encore plus im-

Entre 40 et 60 % de baisse de recettes locatives en 2021.



portant. En plus d'accepter d'abandonner les loyers manquants de 2020, ces propriétaires sont invités à consentir à des baisses drastiques (de -40 à -60 %) des recettes locatives pour 2021 et parfois 2022, avec une part variable selon l'évolution de l'activité. Pour Patrick Labrune, président du Syndicat national des résidences de tourisme (SNRT), ces propositions se justifient : « Inédite et catastrophique, cette situation a fait perdre aux sociétés du secteur jusqu'à 80 % de leur chiffre d'affaires. Ces entreprises sont financièrement fragilisées, voire mal en point. Nous essayons d'obtenir des pouvoirs publics la création d'un fonds qui permettrait de régler nos charges fixes d'exploitation dont 40 % sont constitués des loyers. »

UNE ACCUMULATION D'IMPAYÉS

Après un moment de stupeur, plusieurs milliers de particuliers dénoncent aujourd'hui les décisions unilatérales de ces grands groupes. D'abord, certains propriétaires ont découvert le non-paiement du premier loyer en consultant leur compte en banque. « Comme tout commerçant locataire, le gestionnaire doit payer ce qui est prévu dans le bail. Un loyer ne varie jamais selon le niveau d'activité », souligne M^e Jacques Gobert, avocat à Marseille, spécialisé dans ce type de litiges.

Ensuite, cette accumulation de loyers impayés a mis de nombreux ménages en grande difficulté financière. « L'an passé, j'ai perdu 20 % de mes loyers. J'arrive encore à rembourser mon prêt de 900 € par mois mais, à ce rythme-là, je ne vais pas tenir longtemps », reconnaît Christophe L., 50 ans, propriétaire d'un 45 m² dans la résidence Odalys de Saint-Sorlin-d'Arves (73).

LE GESTIONNAIRE NE RÉPOND PAS...

« Ma banque a accepté de suspendre pendant six mois les mensualités de mon crédit. Mais quand les échéances reprendront, et sans loyer qui entre, je vais être obligé de céder ma résidence principale », se désole Jacques B. 60 ans, propriétaire d'un cottage en Sologne au Center Parcs Les Hauts de Bruyères (Pierre & Vacances). Enfin, dernier grief : les bailleurs se plaignent de ne jamais arriver à joindre le service clientèle du gestionnaire et de n'obtenir aucune réponse à leurs demandes. Certains particuliers interrogés pour cette enquête dénoncent les méthodes du gestionnaire, s'apparentant parfois à de l'intimidation (envoi d'huissier, menace d'attaque en diffamation).

« L'exploitant exerce un lobbying permanent sur les copropriétaires pour les

Les résidences de tourisme en chiffres

- 2200 résidences services en France ;
- 178 000 appartements ;
- 26 % de l'offre touristique professionnelle ;
- 85 % du parc appartenant à des bailleurs particuliers.
- Répartition géographique : 35 % à la mer ; 30 % à la montagne, 25 % en ville et 10 % à la campagne. (Source : SNRT)

forcer à signer l'avenant au bail qui entérine les abandons de loyers et la baisse démesurée des futurs paiements », explique Susana Vikélas, présidente de l'association des copropriétaires du Center Parcs Les Hauts de Bruyères.

... OU MENACE DE JETER L'ÉPONGE

« Ils nous disent que si nous n'acceptons pas leur proposition en l'état, ils risquent dans quelques mois de ne pas survivre ou de partir. Nous aurions alors une résidence vide et sans exploitant sur les bras », ajoute Jacques B. Pour M^e Benjamin Cabagno, un avocat parisien chargé de plusieurs dossiers (Appart City, Réside Études), ce scénario n'a pourtant rien de catastrophique : « Le propriétaire bailleur n'est pas marié au fonds de commerce et aux difficultés de son exploitant. En choisir un autre permettrait justement de repartir de zéro sur de meilleures bases », affirme-t-il, optimiste.

Sans loyers perçus, comment rembourser le prêt ?



La résistance des particuliers s'organise donc résidence par résidence. Depuis plusieurs mois, les créations d'associations et de collectifs se multiplient. « Seul et isolé face à un grand groupe, on ne peut rien », estime Jacques B., qui est parvenu à réunir, pour sa résidence, les coordonnées de la centaine de propriétaires éparpillés en France.

LA MOBILISATION PEUT PAYER

Une fois réunis, ces bailleurs se lancent dans d'âpres négociations avec le gestionnaire. Parfois avec succès. « La mobilisation de 2 000 propriétaires dans 33 résidences exploitées par CGH a permis d'obtenir la régularisation des loyers impayés en 2020. Après plusieurs mois de bataille, ce groupe a procédé en un jour et demi à la régularisation de 2 000 factures », indique Catherine Pages, présidente de la Fédération nationale des associations de propriétaires de résidences de tourisme (FNAPRT). Lorsque la négociation à l'amiable échoue, la justice prend le relais. Suite à une assignation devant le juge des référés, les copropriétaires de la résidence Appart'City de Clermont-Ferrand ont obtenu, le 2 février 2021, le paiement des loyers non perçus entre mi-mars et décembre 2020. Mais souvent la bataille juridique se révèle bien plus longue. Avant cette crise aiguë liée au covid-19, ce placement posait déjà des problèmes. Pourtant, sur le papier, il promet de 4 à 5 % de rendement par an. Grâce à un bail commercial de

Des litiges aussi dans les Ehpad

Certains établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) fonctionnent sur le même principe que les résidences de tourisme. Les chambres sont détenues par des particuliers investisseurs... rencontrant parfois les mêmes problèmes. Les litiges portent, là encore, sur les loyers.

DOMUSVI réclame un trop-perçu

Se basant sur une jurisprudence de 2016, DomusVi a, en avril dernier, annoncé à certains de ses bailleurs l'annulation pure et simple du mécanisme d'indexation de loyer appliqué depuis le début du bail. Ce groupe a même demandé le remboursement du trop-perçu sur cinq ans. « Certains propriétaires se voient réclamer entre 4 000 et 15 000 €, s'indigne Frédéric Leurent, président de l'Association de copropriétaires

en maisons de retraite médicalisées (ACMRM). Contacté, DomusVi indique « se conformer à la loi » précisant que « les clauses d'indexation sont illicites ». Plusieurs dossiers sont actuellement traités par la justice.

ORPÉA veut baisser le loyer

Un autre souci a été relevé chez Orpéa, poids lourd du secteur. En janvier dernier, quelques mois avant la fin du bail de la maison de retraite Les Diamantines à Châteaufort-Grasse (06), cet exploitant « nous propose un nouveau bail sur la base d'un loyer annuel de 14 480 € contre 17 487 € actuellement », effaçant neuf ans d'indexation, fulmine Jean-Luc E., un copropriétaire. « La moitié des propriétaires refuse de signer cette offre. Nous allons tenter de la faire évoluer en notre faveur », espère-t-il. ●

9 à 11 ans, le propriétaire est assuré de toucher des loyers garantis quels que soient les taux d'occupation de la résidence. Le crédit contracté est en partie remboursé par les loyers et les économies d'impôts générées par des dispositifs fiscaux incitatifs (Demessine, Censi-Bouvard). Enfin, le propriétaire peut séjourner dans « ses murs » quelques semaines par an. Il n'en reste pas moins que, commercialisé à outrance depuis 15 ans,

« ce type de placement traîne un lourd passif assorti de jurisprudences », affirme Benjamin Cabagno.

ÉCŒURÉS, CERTAINS REVENDEUR LEUR BIEN

Les mauvaises surprises surviennent presque toujours en fin du bail. En contrepartie du renouvellement du contrat, l'exploitant propose souvent une réduction de loyer et une facture salée de travaux de rénovation. Le refus est toujours possible, avec l'espoir de renégocier l'offre, quitte à aller en justice. Mais à quel prix ! Avant d'en arriver à ce stade, certains propriétaires écœurés et financièrement exsangues reprendront leur liberté, en revendant leur bien à perte. Un comble pour un placement censé rapporter... ●

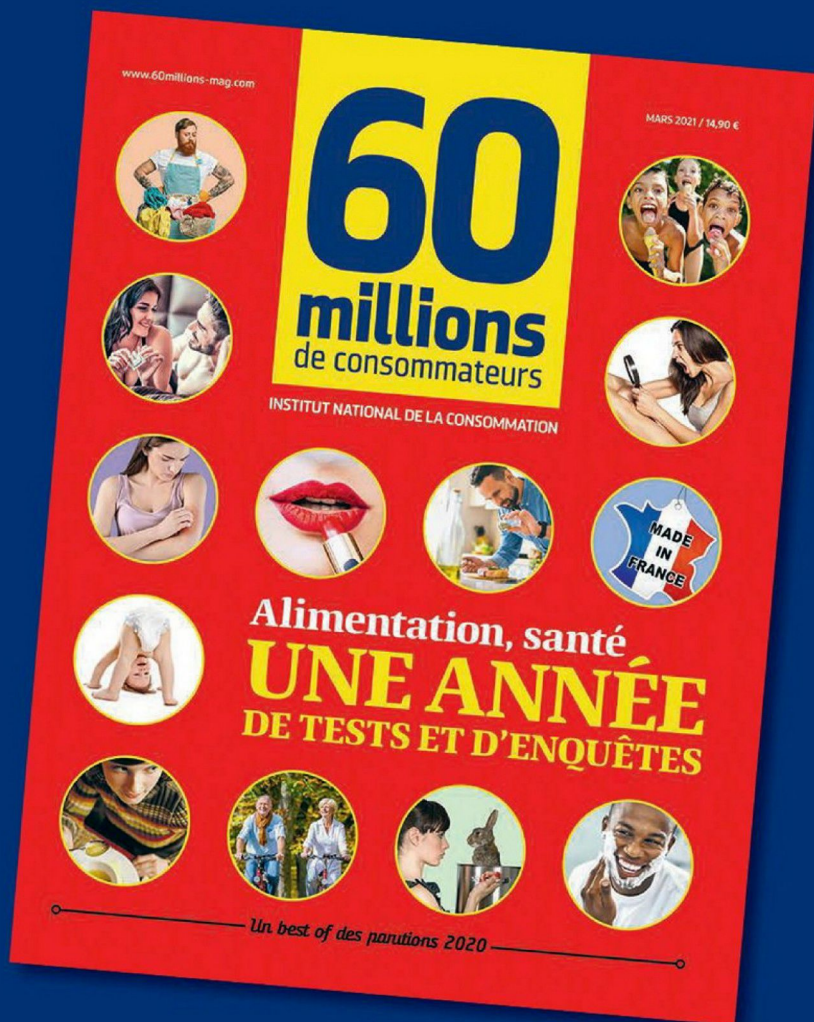
LAURENCE BOCCARA

Des adresses utiles pour mieux se défendre

- Association de copropriétaires en maisons de retraite médicalisées (ACMRM) : 0684629374 ; acmrmm.assoconnect.com
- Fédération nationale des associations de propriétaires de résidences de tourisme (FNAPRT) : 0973127994 ; fnaprt.com

- Médiation des entreprises : 0153178784 ; mediateur-des-entreprises.fr. Cet organisme, rattaché à Bercy, peut aider à trouver une solution amiable avec l'exploitant.
- Union nationale des propriétaires immobiliers (UNPI) : 0144113252 ; unpi.org

Ne manquez pas notre nouveau Mook



Actuellement en kiosque

Téléphonie mobile

« On installe une antenne-relais près de chez moi »



Le cas de Farid H. : « J'ai acheté en 2011 une vieille maison en pleine campagne dans l'Aisne, à 200 kilomètres de Paris, que j'ai retapée entièrement et dans laquelle j'habite. Plus récemment, j'ai fait l'acquisition d'un terrain adjacent dans l'optique d'y faire construire une maison neuve. Mais voilà, dans le courant de l'année 2020, la mairie a donné son feu vert à l'opérateur Orange pour l'édification d'une antenne-relais de 36 mètres de haut juste sous mes fenêtres. C'est la catastrophe absolue : mon projet tombe à l'eau, ma maison ne vaut plus rien. Quels sont mes recours ? »

Coaching



La couverture du territoire par le réseau de téléphonie mobile constitue un objectif national d'intérêt collectif. Un impératif de service public qui limite considérablement les possibilités de contestation face aux demandes des opérateurs, tant des maires que des futurs voisins des antennes. Malgré tout, difficile ne veut pas dire impossible.

1 CONTESTER LA DÉCLARATION DE TRAVAUX

Comme pour toute construction, l'implantation d'une antenne-relais requiert une autorisation d'urba-

nisme. Celle-ci prend toutefois la forme d'une simple déclaration préalable de travaux. Une fois délivrée, l'opérateur doit l'afficher en façade sur un panneau réglementé. À partir de cette date, les voisins disposent de deux mois pour effectuer un recours gracieux auprès de la mairie, rappelle Maître Valérie Marais, avocate au barreau de Paris : « En théorie, ils peuvent également saisir directement le tribunal administratif. Mais, en pratique, le recours gracieux leur permet de gagner du temps pour constituer leur dossier afin, par la suite, d'engager une procédure judiciaire. » À noter : en matière d'antenne-relais, seul le juge administratif est habilité à invalider la déclaration de travaux !

2 VÉRIFIER QUE VOUS POUVEZ AGIR CONTRE L'AUTORISATION

Il faut le savoir, tous les riverains ne peuvent pas attaquer une autorisation d'urbanisme en justice. Selon les textes, seuls ceux ayant un « intérêt à agir » peuvent intenter une action. En clair, seuls les riverains les plus proches du projet, subissant un préjudice direct du fait de la future antenne-relais, peuvent défendre leurs droits devant le tribunal. Parallèlement, que vous puissiez agir en justice ou pas, dès les premières rumeurs d'un projet d'implantation d'antenne, vous avez tout intérêt à vous organiser en association, à faire

Quelle est votre exposition aux ondes ? Voici comment le savoir

• Vous pouvez faire mesurer votre niveau d'exposition aux ondes.

« La procédure est entièrement gratuite », explique Gilles Brégant, directeur général de l'Agence nationale des fréquences (ANFR). Il faut télécharger le formulaire Cerfa n°15003*02 de « demande de mesures d'exposition aux champs

électromagnétiques » sur le site du service public ou sur le site mesures.anfr.fr.

• Ensuite, remplissez le document, faites-le signer par un organisme habilité : collectivités territoriales, associations agréées de protection de l'environnement, fédérations d'associations

familiales... Reste enfin à l'adresser à : ANFR, Dispositif Mesure, 78, avenue du Général-de-Gaulle, 94704 Maisons-Alfort Cedex.

« Les résultats des mesures vous seront communiqués par courrier et seront ensuite rendus publics par l'ANFR sur le site cartoradio.fr », ajoute Gilles Brégant.

signer des pétitions, à vous mobiliser sur les réseaux sociaux et à contacter la presse locale. Dans les cas les plus urgents, vous pouvez opter pour une action dite « en référé ». Ce recours permet au juge de prononcer rapidement (sous quatre à six semaines, généralement) la suspension des travaux s'il estime la mesure justifiée.

3 APPROFONDIR LES ARGUMENTS JURIDIQUES

Comme n'importe quelle autorisation de travaux, le premier point à vérifier porte sur le respect des règles édictées par le plan local d'urbanisme (PLU). « Si vous ne pouvez pas le consulter en ligne, déplacez-vous en mairie afin de vérifier les conditions applicables à la zone géographique d'implantation de l'antenne-relais », décrypte Maître Adrien Colas, avocat au barreau de Rennes. Il précise, par ailleurs, « qu'aucun cas, il sera possible d'invoquer le périmètre des monuments historiques ou des sites patrimoniaux remarquables, la loi Littoral, le non-respect des règles du document d'urbanisme propres aux hauteurs, aux implantations, aux espaces verts ou encore l'atteinte portée à un paysage préservé. »

Ces arguments particulièrement pointus nécessitent le plus souvent de vous faire épauler par un avocat spécialisé et/ou une association versée dans ces questions.

En effet, le contentieux de l'urbanisme regorge de chausse-trappes, que ce soit au stade du recours gracieux ou du recours contentieux : obligation de double notification à la mairie et au bénéficiaire de l'autorisation, communication de son titre de propriété...

4 LAISSER DE CÔTÉ LES ARGUMENTS LIÉS À LA SANTÉ

Bâtir toute votre stratégie de défense sur les éventuels effets des ondes sur la santé n'est pas une bonne idée. « Jusqu'à présent, la justice rejette ces motifs estimant qu'il n'existe, en l'état des connaissances scientifiques, aucun risque lié à l'exposition aux champs électromagnétiques, signale Maître Colas. De même, si vous invoquez un préjudice "d'anxiété". À ce jour, tous les juges administratifs rejettent ce moyen. » S'il est inutile de centrer votre action devant le tribunal sur ces questions, vous pourriez, en revanche, une fois l'antenne en place, faire tester votre exposition aux ondes gratuitement

(voir encadré ci-contre). Cependant, sachez que les niveaux légaux des valeurs limites sont assez élevés pour permettre aux opérateurs de ne pas les dépasser !

5 DEMANDER À ÊTRE INDEMNISÉ DE VOTRE PRÉJUDICE

Une fois l'antenne-relais installée, votre stratégie de défense portera sur la demande de réparation de votre préjudice devant le juge judiciaire. Vous invoquerez alors un trouble dit « anormal de voisinage ». En l'espèce, il peut s'agir, par exemple, d'une nuisance visuelle, si un pylône vous fait face, doublée parfois d'une pollution sonore lorsque le vent s'engouffre dans l'installation, produisant un bruit gênant et persistant.

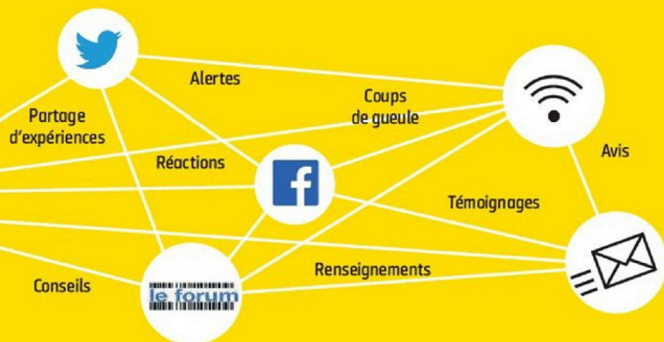
Pensez également à faire chiffrer par un professionnel de l'immobilier la perte de valeur de votre bien, induite par la proximité de l'antenne-relais. Cependant, ne vous attendez pas à toucher des dommages et intérêts à l'américaine ! Maître Colas cite en exemple une indemnisation de 10 000 € pour un préjudice visuel. • LAURENCE OLLIVIER

Juriste : VIRGINIE POTIRON

À retenir

- Soyez vigilants sur les projets d'urbanisme dans votre commune.
- Dès que vous avez connaissance de l'implantation d'une antenne-relais, rendez-vous en mairie afin de vous informer.
- Si possible, mobilisez vos voisins pour faire front groupé.
- Exercez un recours gracieux dans les deux mois suivant l'affichage.
- Demandez l'invalidation de l'autorisation d'urbanisme devant le tribunal administratif. Et sollicitez des dommages et intérêts pour trouble anormal de voisinage auprès du juge 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 57).

Allez, un effort !

Joëlle Becq/87 Limoges

Stop au plafond du bip Vinci

Je souhaiterais une intervention auprès de Vinci autoroutes. En effet, le bip télépéage Vinci peut être alimenté avec des chèques-vacances mais seulement à hauteur de 150 €. Or, les péages augmentent régulièrement, mais pas ce plafond. Prenons l'exemple d'un Lillois qui veut passer ses vacances à Menton. Il prend l'autoroute tout le long, il en a pour 108 €. Il ne peut même pas faire son retour avec des chèques-vacances. À l'époque où il y avait les employé(e)s en présentiel, ce montant n'était pas limité. Il me semble qu'il pourrait être revu à la hausse. Les chèques-vacances sont faits pour aider les familles qui ont peu de moyens. Ce n'est pas trop le cas.

Coup de gueule Marie-Pierre Schaubert/25 Besançon

Le E171 toujours dans nos médicaments

Le dioxyde de titane est depuis peu interdit dans les produits alimentaires, il était temps... En revanche, tout le monde oublie de dire qu'il se trouve toujours dans la composition des gélules de médicaments. On connaît la puissance des laboratoires pharmaceutiques, mais les pouvoirs publics ne pourraient-ils pas les obliger à supprimer ce E171 ? Ceci est un réel coup de gueule.

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Le dioxyde de titane est en effet toujours autorisé dans les médicaments. On le retrouve notamment dans l'enrobage des comprimés enrobés ou pelliculés, mais pas uniquement. En 2018, nous avons analysé six spécialités pharmaceutiques très courantes (Effergal, Nurofen, Spasfon...). Toutes contenaient des nanoparticules de E171 (n° 536, avril 2018). Sachant que cet ingrédient est surtout utilisé comme colorant..., est-il vraiment indispensable dans ces médicaments ? Autre problématique que nous avons soulevée : si la présence de E171 était bien mentionnée sur les notices, la mention [nano], en revanche, n'apparaissait jamais. À tout le moins, nous estimons qu'une mention [nano] devrait être obligatoire pour les médicaments, comme c'est le cas pour les cosmétiques.



ILLUSTRATEUR: SOULÉE



Majoration covid

Alain/60 Orry-la-Ville

Une question chèrement facturée

J'ai consulté mon généraliste pour un renouvellement de médicaments. Sur mon décompte de la Sécurité sociale, je vois : « remboursement consultation 40,02 € » au lieu de 25 € habituellement. Renseignements pris, cette majoration représente le temps passé pour m'informer sur le covid. Il m'a juste demandé si je voulais être vacciné !

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Apparemment, votre médecin a considéré qu'il s'agissait d'une consultation dite « de prévention covid ». Normalement, elle consiste à établir un bilan personnalisé de votre situation, à identifier les risques de contamination (comportement au sein de la famille, activités sociales...) et à donner des conseils adaptés (respect des gestes barrières, informations sur les tests...). Cette consultation ne concerne que les personnes à risque de développer une forme grave d'infection au covid-19 : 65 ans et plus, obésité, cancer évolutif sous traitement, grossesse au troisième trimestre, etc. Elle ne peut être appliquée qu'une seule fois par patient. Si vous estimez que votre médecin n'a pas réalisé correctement cette consultation, vous pouvez contester auprès de votre caisse d'assurance maladie.

Mauvaise surprise Valérie Bernicot/29 Kernilis

Une composition qui laisse perplexe

Je bois Contrex Green régulièrement. A priori, rien de mal avec cette boisson à base d'eau et d'infusion. Mais je viens de voir qu'elle contient 15 g de sucre par bouteille de 750 ml. Ce qui est énorme. Pour moi, les mots "infusion", "maté", "bio"... induisent en erreur.



Consternant Maryse B., par courriel

Ma banque me lâche sans explication

Je suis cliente à la SBE (filiale de la Banque Populaire) depuis 1979. J'ai reçu un courrier me signifiant la clôture de mon compte dans deux mois. J'ai contacté mon agence, qui m'a indiqué que la banque n'avait aucun motif à me donner. Je ne comprends absolument pas, il n'y a pas de problème avec mon compte ! Mon esprit cartésien voit rouge.

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Même si sa décision vous apparaît illogique, votre banque est dans son droit. Les établissements bancaires ne sont pas obligés de donner un motif pour décider de clôturer le compte d'un client. Et ce n'est pas parce que votre compte est dans le vert que vous êtes forcément un bon client pour cette banque. Peut-être

cette dernière a-t-elle décidé de recentrer ses activités autour d'un certain public ou préfère-t-elle les clients qui ont d'autres actifs chez elle (livrets, assurance vie, crédit...), et qui se révèlent plus rentables que vous. Seule obligation pour elle : vous informer au minimum dans les deux mois précédant la fermeture du compte, ce qu'elle a visiblement respecté dans votre cas.

Précisons Jacques Leray, par courriel

On peut être assis et non immatriculé

Vous écrivez dans le *Courrier des lecteurs* du n° 567 que la draineuse électrique est considérée comme un cyclomoteur, et non comme une trottinette électrique, parce qu'elle dispose d'une selle, donc d'une place assise. Vous trompez les gens avec vos réponses. Votre article fait comprendre que tout ce qui possède une place assise avec moteur doit être immatriculé, donc à vous lire tous les vélos électriques...

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Vous avez raison, notre réponse est incomplète. La draineuse électrique est classée dans la catégorie des cyclomoteurs et non, comme les trottinettes électriques, dans celle des engins de déplacement personnel motorisés (EDPM). En effet, les EDPM sont définis comme des véhicules « sans place assise » (article R. 311-1-6.15

du code de la route). Mais il faut bien entendu ajouter que le vélo à assistance électrique (VAE), qui a lui aussi une place assise, est rattaché à la catégorie « Cycle à pédalage assisté » (article R. 311-1-6.11 du code de la route) dès lors qu'il ne dépasse pas les 25 km/h et que l'assistance n'est déclenchée que si on pédale. Le VAE n'est donc pas soumis à l'obligation d'immatriculation.

Remboursez Muriel T., par courriel

Mon argent confisqué de 18 mois en 18 mois...

Nous avons réservé un séjour ski début 2020. Le club de vacances a annulé le séjour et a gardé nos fonds, comme la loi l'y autorisait à l'époque. Début 2021, nous avons accepté que nos fonds soient réutilisés pour une nouvelle réservation. Aujourd'hui, le prestataire annule à nouveau cette réservation et refuse de nous rembourser. Selon lui, la loi l'autorise à garder encore cet argent et à ne pas nous rembourser avant... 18 mois. Ce qui nous amène à l'été 2022. Est-ce légal ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

La législation en vigueur impose au professionnel qui annule un voyage à forfait (par exemple, logement + forfait remontées mécaniques) de rembourser ses clients. Certes, lors du premier épisode de la crise sanitaire, le gouvernement avait adopté via l'ordonnance du 25 mars 2020 des mesures exceptionnelles : le professionnel pouvait

proposer un nouveau séjour et rembourser au bout de 18 mois si le client refusait la nouvelle offre. Mais ce dispositif a pris fin le 15 septembre. À compter de cette date, pour tout voyage annulé par le prestataire, les sommes déjà versées doivent vous être intégralement remboursées dans les 14 jours suivant la résolution du contrat, comme le prévoient les articles L. 211-14 III 2° et R. 211-10 du



code du tourisme. Bien entendu, il peut toujours proposer un avoir ou un report à une date ultérieure, mais vous pourrez exiger un remboursement. Adressez un courrier recommandé avec AR au service client de ce club de vacances

en le mettant en demeure de respecter la législation en vigueur. Sans réponse satisfaisante, vous pourrez saisir le médiateur auquel il adhère et dont les coordonnées figurent dans ses conditions générales de vente.

Technologie discriminante Jeremy C., par courriel

Cette montre n'aime pas ma couleur

Récemment, j'ai acheté une montre cardio-GPS. Mais elle n'affiche pas ma fréquence cardiaque... Le vendeur m'a expliqué que, pour les personnes de peau foncée, la technologie développée n'est pas adaptée. Il aurait pu me le dire avant. Et, au lieu de me rembourser, il me propose un avoir...



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Vous soulevez en effet les limites de la photopléthysmographie, la technologie utilisée sur ces montres connectées. La montre envoie une lumière sur la peau, et des capteurs optiques mesurent la réflexion de cette lumière. Cette dernière sera renvoyée différemment en fonction de la pulsation sanguine, c'est ce qui permet de mesurer la fréquence cardiaque. « Sur les peaux sombres toutefois, la quantité de lumière réémise par la peau est moins importante », explique Kalenji (marque de Decathlon) sur son site, tout en ajoutant que « la plupart des cardios optiques s'adaptent alors, en injectant

plus de lumière ou en ajustant la sensibilité du capteur de lumière ». Votre expérience montre que certains produits n'en sont, hélas, pas capables. Ce problème se pose également avec les peaux tatouées ou avec cicatrices. Dès lors que vous n'avez pas été correctement informé lors de votre achat d'un risque de non-fonctionnement lié à la couleur de votre peau, vous pouvez faire valoir un défaut de conformité (articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation). Si le vendeur n'est pas en mesure de remédier aux limites de cette montre ou de vous proposer une montre qui fonctionne quelle que soit la couleur de peau, il devra vous rembourser.

Faut que ça change

Florence/59 Coudekerque-Branche

Des profiteroles, mais sans alcool !

Je viens d'acheter des profiteroles Carrefour Original pour mes enfants. Sur l'emballage, nulle part n'est spécifié lisiblement que le produit contient de l'alcool. Le logo est trompeur, c'est écrit « original ». Mon mari est abstinent et mes enfants n'ont pas à avoir d'alcool dans leur alimentation. J'ai été alertée par le goût. C'est écrit en tout petit dans la liste des ingrédients. C'est honteux ! Combien d'enfants mangeront ce produit parce que les parents n'auront pas lu les ingrédients jusqu'au bout ? Combien de personnes qui se battent contre l'alcoolisme risquent de replonger parce qu'elles mangeront en toute confiance ce produit ? Comment faire pour que le grand public soit alerté ? Il faut obliger le fabricant à le mentionner clairement et visiblement sur le paquet.



ILLUSTRATEUR: SOULCÉ - ISTOCK

Ne vous laissez pas faire Hélène G., par courriel

J'ai le droit de ne pas figurer dans l'annuaire

J'ai une ligne fixe chez Red by SFR, ils me refusent l'inscription sur la liste rouge. Voici la réponse du service client : vous ne pouvez pas souscrire à cette option pour votre ligne car cette option n'est pas compatible avec votre forfait ou vous n'êtes pas éligible à cette option.

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE
Par liste rouge, vous entendez sans doute le fait que votre numéro ne figure pas dans les annuaires. Votre opérateur ne peut pas vous refuser ce droit. Le code des postes et des communications électroniques (article R. 10.1) prévoit que « toute personne ayant souscrit un abonnement au service téléphonique [...] peut obtenir gratuitement de l'opérateur [...] de ne pas être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ». Conteste ce refus du service

en écrivant au service consommateurs de l'opérateur (Service Recours Consommateurs, TSA 20102, 69947 Lyon Cedex 20). Vous pouvez aussi signaler ce refus abusif à la Cnil et/ou à la Répression des fraudes via le site signal.conso.gouv.fr. En pratique, pour un numéro de téléphone fixe, il faut vous manifester auprès de l'opérateur pour exprimer votre refus de voir votre numéro publié. Pour le téléphone mobile, c'est l'inverse : si vous n'en faites pas expressément la demande, votre numéro ne sera pas transmis aux annuaires.



Daniel Sironneau/
45 Fleury-les-Aubrais
Le post du mois

Dites tout

Dans votre n° 566 (février 2021), vous dites que les loueurs de meublé louent plus cher en raison des équipements. Vous oubliez d'ajouter qu'ils sont soumis à la cotisation foncière des entreprises en plus de la taxe foncière. Ce qui, pour ma part, représente 360 € annuels, soit 30 € de plus sur le loyer mensuel.



Ils exagèrent Clarisse Leclerc/68 Mulhouse

Les valises cabine rétrécissent chez Easyjet

Depuis le 10 février 2021, Easyjet a mis en place de nouvelles dimensions pour les valises cabine acceptées gratuitement à bord : 45 x 36 x 20 cm, poignées et roulettes comprises ! Ce bagage doit être glissé sous le siège avant. Mais 45 cm avec roulettes n'est pas une taille standard. Vous trouverez en commerce du 50 cm avec roulettes, mais jamais du 45 cm !

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION
En effet, la nouvelle politique d'Easyjet en matière de bagages revient à rendre les valises en cabine payantes. Seuls les petits bagages à main (sacs à main ou sacs à dos) sont désormais gratuits, et doivent être placés sous le siège avant. Pour pouvoir prendre un bagage plus grand en cabine, il n'y a qu'une seule

solution : il vous faut déboursier plus de 10 € en réservant un siège spécifique, soit « Up front » (c'est-à-dire à l'avant de l'avion), soit « Extra legroom » (avec plus d'espace pour les jambes). Alors, vous pourrez embarquer avec une valise (56 x 45 x 25 cm au maximum) en plus du petit bagage et vous pourrez la placer dans les compartiments au-dessus du siège.

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

60
millions
de consommateurs

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

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



LA FLÈCHE DE MADAME 60

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

Objets perdus, retrouvés et... reperdus

Ça fait un bon moment que je ne vous ai pas raconté ma vie, mes pauvres zoisillons en cage, et je suis sûre que ça vous manque cruellement.

Je vais donc évoquer la mésaventure de mon amie Isabelle. Je ne sais plus si vous la connaissez, mais elle a une caractéristique : elle est distraite. Tête en l'air, étourdie, rêveuse, ce qui peut être charmant ou très agaçant... Elle laisse ses clés chez elle et claque la porte. Elle oublie sa carte bancaire sur le terminal de paiement, de prendre ses médicaments au bon moment, ou de revêtir son masque lorsqu'elle va acheter du pain. Deuxième particularité d'Isa, on la fait facilement marcher, dans les deux sens. Elle est assez crédule et, surtout, c'est une fada de randonnée. Elle a besoin de crapahuter partout et longtemps, à la campagne, en montagne, en ville. Entre les deux premiers confinements, elle est venue voir sa petite-fille Alice, en banlieue parisienne. Évidemment, elle a emporté, dans ses bagages, ses chaussures de randonnée et ses bâtons de marche nordique. Inévitablement, mon Isabelle, plongée dans la lecture de son roman, est sortie précipitamment du métro, en oubliant ses bâtons de marche. Elle a aussitôt contacté la RATP. Bonne nouvelle : un agent a retrouvé ses bâtons. Il les a envoyés au fameux bureau des objets trouvés. Tout s'arrange ? Eh bien non. Isabelle a rempli sa déclaration de perte sur le site des objets trouvés de la préfecture de Paris, en précisant le numéro sous lequel la RATP les avait enregistrés. Un mois après, ne voyant rien venir, elle recontacte le service des objets trouvés. Réponse : « Votre objet rentre dans la catégorie

d'objets que notre service n'accepte pas. » Ah. Donc les objets trouvés dûment signalés et identifiés par un numéro ne peuvent plus revenir à leur propriétaire légitime ? Eh bien non, mes zoisillons. J'ai trouvé la liste des objets que la préfecture laisse pour perdus. Elle date de 2020.

Il y a une centaine de catégories de produits ! On peut à la rigueur comprendre que les tables à repasser, les sous-vêtements ou les hottes de cuisine ne soient pas conservés. Mais alors, ne plus restituer doudous, peluches et jouets pour enfants, c'est vraiment nul. Tout comme les lunettes de vue ou les appareils dentaires. Et ce n'est pas fini : les cartes bancaires, cartes Vitale ou pass Navigo ne sont pas rendus non

plus... Ils sont pourtant identifiables ! Aberrant aussi : on restitue les livres, mais pas les livres de poche, les chaussures, mais seulement s'il y a la paire (donc tinton si vous n'en avez perdu qu'une), les casquettes, mais uniquement celles de marque et sans accroc.



Aux Objets trouvés, on rend les livres mais pas les livres de poche.



Béquille, canne, déambulateur et même fauteuil roulant : si vous êtes très vieux, handicapé ou blessé, va falloir vous débrouiller sans, même si on vous les retrouve ! Et celui qui a la chance de récupérer son objet devra payer 11 € de frais de garde. Moi, je dis qu'il n'y a pas que les bâtons de marche qui se perdent avec la préfecture de Paris, les coups de pied aux fesses aussi... •

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

CL00

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

L'astuce

Alors que certains modèles d'autocuiseurs présentent de graves défauts de sécurité, privilégiez les modèles porteurs de la certification « NF Cuisson » – c'est un gage de sécurité. (p. 48)



Le grand écart

L'eau du robinet coûte moins de 3 € le mètre cube dans les villes les moins chères, contre plus de 5 € à Évreux ou Fort-de-France, et près de 6 € à Saint-Brieuc. (p. 58)

La mise en garde

Les lampes et autres gadgets prétendant désinfecter grâce aux ultraviolets (UV-C) n'ont pas fait la preuve de leur efficacité en conditions réelles d'utilisation. (p. 26)



La déception

Les crèmes antirides ont une efficacité extrêmement limitée sur les rides, d'après nos mesures en laboratoire. Mais elles améliorent l'aspect de la peau, malgré tout. (p. 10)



Le conseil

Lors de l'achat d'une voiture d'occasion, privilégiez les modèles Crit'Air 1 et Crit'Air 2, sous peine de ne plus pouvoir circuler dans certaines grandes villes. (p. 37)



La mention spéciale 14/20

Just Eat

Appréciee (sans être la mieux notée), la plateforme de livraison de repas donne accès à une belle variété de restaurants, tout en voulant améliorer le statut des livreurs. (p. 27)



La bonne nouvelle

Si l'on veut quitter WhatsApp, qui transmet trop de données à Facebook, sa maison mère, il existe de nombreuses autres messageries, tout aussi pratiques. (p. 44)

Le chiffre marquant

2 500

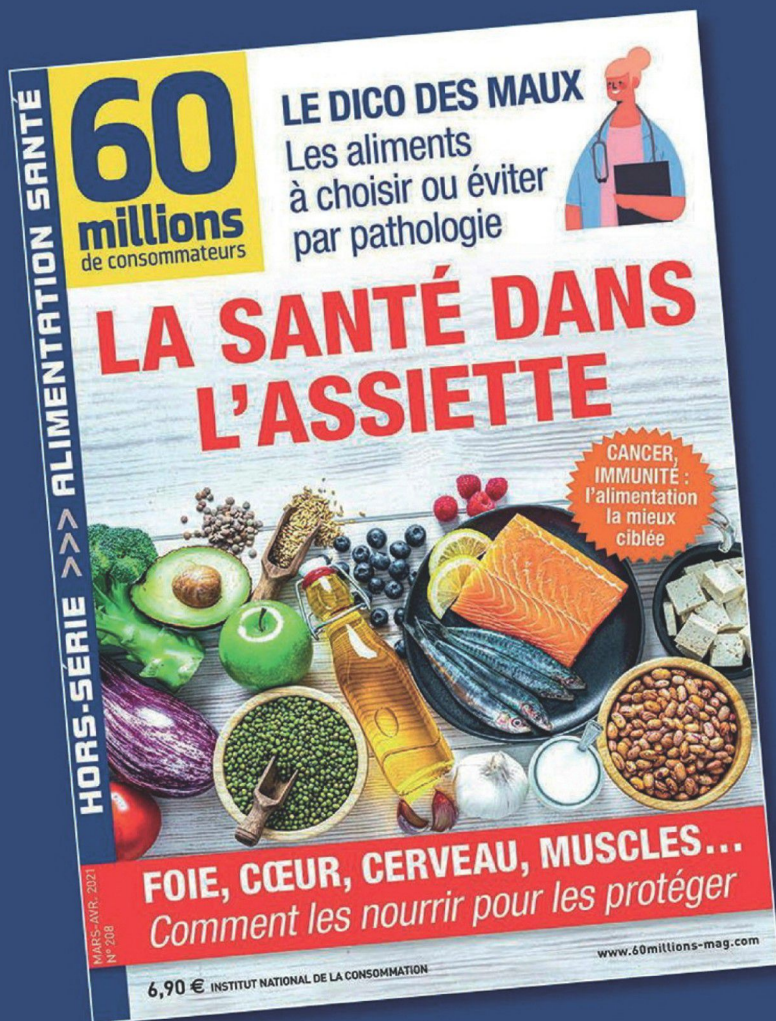
C'est le nombre de références d'aliments rappelées pour cause de présence d'oxyde d'éthylène, un pesticide interdit. Et la liste continue de s'allonger. (p. 30)

Le bras de fer

Les particuliers propriétaires d'appartements Pierre & Vacances, Odalys, etc., sont en guerre contre les exploitants qui les privent de loyers à cause de la crise. (p. 64)



Ne manquez pas notre hors-série



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

