

# 60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

**Essai**

## LES MEILLEURS CLIMATISEURS MOBILES

**Étude**

**MEETIC, TINDER, Badoo...**  
Sites de rencontres :  
trop de déceptions

**Enquête**

**Pesticides**  
LES RIVERAINS  
SE REBIFFENT

**Comparatif**

## COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

- 14 contrats à la loupe
- Les conseils pour bien choisir

Eau aromatisée, infusion, thé glacé

# Boissons d'été



**SUCRES, ARÔMES, ADDITIFS**  
**Essai** • Les meilleurs choix  
• Attention au faux "naturel"



## QUI SOMMES-NOUS ?

60 millions de consommateurs et son site [60millions-mag.com](http://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



## Étudier sans y goûter...

Un de nos ingénieurs agronomes, Antoine, en pleine concentration. Il relève et analyse l'intégralité des ingrédients des produits de notre essai consacré aux boissons rafraîchissantes. Il a ainsi recensé 264 ingrédients différents dont 76 additifs et 51 arômes !

**1134** C'est le nombre de répondants à notre questionnaire en ligne qui ont contribué à notre étude de satisfaction portant sur les sites de rencontres. Sept sites parmi les plus fréquentés.



### LES CLIMATISEURS À L'ÉPREUVE

À l'aide d'un anémomètre, on mesure la vitesse de l'air et la température à la sortie de la clim. À droite, un climatiseur mobile en fonctionnement, positionné dans l'enceinte climatique du test avec la sortie d'air chaud raccordée vers l'extérieur.



**RETROUVEZ-NOUS** en streaming dans l'émission « William à midi » du 29 avril sur C8 où nous étions invités à parler de notre hors-série destiné à faire durer tous les objets de notre quotidien et de la fiabilité des marques.



### PLEIN AIR QUE DE NOM

Confinées pour cause d'influenza aviaire (plus connue sous le nom de grippe aviaire), les volailles ne peuvent plus gambader en extérieur. Leur parcours est, au mieux, considérablement réduit et surplombé d'un filet. Ce qui n'empêche pas les éleveurs de continuer à vendre des œufs de « plein air ». Il serait trop « compliqué » de changer les packagings et les étiquettes. Une enquête à lire sur notre site 60millions-mag.





**SYLVIE METZELDARD**  
Rédactrice en chef

## Un verre, ça va...

**D**éjà, il y a le plaisir. Celui de déguster une boisson bien fraîche quand les températures commencent à s'affoler et à nous faire penser à l'été. Ensuite, il y a les tentations. Des linéaires à n'en plus finir dans les magasins nous promettent une hydratation beaucoup plus gaie que celle assurée par un simple verre d'eau, même si, pour la santé, il n'existe rien de mieux. Les limonadiers et autres fabricants de boissons ne cessent de se renouveler. Décryptés les sodas, colas et jus de fruits ? Qu'à cela ne tienne, ils offrent autre chose.

« Pour la quarantaine de boissons décryptées, nous avons dénombré 264 ingrédients dont 76 additifs et 51 arômes. »

Place désormais aux eaux aromatisées et autres thés glacés. Du plaisir en bouteille qui occasionne, a priori, moins de dégâts à en juger leurs allégations oscillant entre la promesse de produits plus naturels et moins sucrés. Quitte également à glisser aussi un peu d'alcool dedans pour les nouveaux chouchous du marché appelés *hard seltzers*. Comme si un bel emballage de naturel annihilait l'alcool. Dans les années 1980, on nous vantait :

« Ça ressemble à de l'alcool, c'est doré comme l'alcool mais ce n'est pas de l'alcool et c'est pour ça que ça désaltère ! » Aujourd'hui, on a enlevé la couleur, ajouté quelques degrés mais le but reste le même : gagner des parts de marché. Notre étude autour des boissons rafraîchissantes le montre bien, cette promesse de moins de sucre – souvent compensé par un ajout d'édulcorants d'ailleurs – ou de naturel, c'est souvent de la poudre aux yeux. Sur la quarantaine de produits décryptés, nous avons dénombré 264 ingrédients, chaque boisson en présentant entre 2 et 12. Parmi ces ingrédients : 76 additifs (acidifiants, correcteurs d'acidité, colorants, édulcorants, conservateurs, texturants) et 51 arômes, soit entre 1 et 2 par boisson. Promettez le naturel, il n'arrive pas du tout au galop ! •



### 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 de consommateurs**

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



**@60millions**

Le fil du consommateur averti.

**@alerte\_rappel60**

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

**60 millions**  
de consommateurs

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

Directeur de la publication :  
Philippe Laval

Rédactrice en chef :  
Sylvie Metzeldard

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

Rédacteur en chef adjoint (mensuel) :  
Benjamin Douriez

Directrice artistique :  
Véronique Touraille-Sfeir

Secrétaire générale  
de la rédaction : Martine Fédor

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

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

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

RESPONSABLE PHOTO :  
Céline Deroux  
SITE INTERNET :  
**www.60millions-mag.com**  
Fabienne Loiseau (coordinatrice),  
Matthieu Crocq (éditeur Web),  
Brigitte Glass (relations avec  
les internautes) [redactionweb@inc60.fr](mailto:redactionweb@inc60.fr)

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

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

Chef du centre d'essais comparatifs :  
Christian de 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 Leclerc, 60643 Chantilly cedex  
Tél. : 01 55 56 70 40

TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS  
11 numéros mensuels + Spécial Impôts :  
49 € ; étranger : 62,50 €.  
11 mensuels + 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  
Eutrophisation : 0,08 kg/tonne  
Distribué par : France Messagerie

Dépôt légal : mai 2021

Commission paritaire : 0922 K 89330  
ISSN : 1267-8066

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





## L'innovation au service des consommateurs

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



## NOS ÉQUIPES

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

## NOS MISSIONS

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

## NOS MÉDIAS



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



L'émission TV  
de tous les  
consommateurs



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

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







# SOMMAIRE

N° 570 / JUIN 2021

## DIRE / RÉAGIR / REVENIR

<b>Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation</b> .....	p. 6
Téléconsultations : près d'un quart des opérateurs épinglés.....	p. 6
Sans smartphone, impossible bientôt d'acheter en ligne.....	p. 7
Charges impayées, les syndicats alourdissent la note.....	p. 8
Un curriculum vitae chèrement payé.....	p. 9

## À la une

### Boissons rafraîchissantes

Toujours trop de sucres !.....	p. 10
Hard seltzers : des boissons alcoolisées qui jouent le naturel.....	p. 18

## ALIMENTATION & SANTÉ

<b>Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté</b> .....	p. 20
<b>Zoom</b>	
Fruits et légumes : à quand la fin du plastique ?.....	p. 23
<b>Enquête</b>	
Épandages : des pesticides au bout de mon jardin.....	p. 24
<b>Expertise économique</b>	
Complémentaires santé : un bon contrat rien que pour moi.....	p. 27

## ÉQUIPEMENT & LOISIRS

<b>Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs</b> .....	p. 36
<b>Essai</b>	
Climatiseurs mobiles : un peu de fraîcheur (mais pas trop).....	p. 39
<b>Démarchage</b>	
Ils en veulent à votre compte formation.....	p. 44
<b>Essai</b>	
Sites de rencontres : le désamour des utilisateurs(rices)...	p. 47
<b>Enquête</b>	
Marketing : des méthodes incitatives pour orienter vos choix.....	p. 52

## ARGENT & LOGEMENT

<b>Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur</b> .....	p. 56
<b>Pratique</b>	
Crédit immobilier : une question d'âge.....	p. 59
<b>Enquête</b>	
Placements financiers : sur le Web, c'est la foire aux arnaques.....	p. 60
<b>Pratique</b>	
À la conquête de l'espace intérieur.....	p. 64
<b>Coaching</b>	
Énergie : « On me réclame une somme exorbitante. ».....	p. 68



### Courriers, courriels,

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

### La flèche de Madame 60

Ne plus se presser à la caisse.....	p. 74
-------------------------------------	-------

<b>60 secondes pour retenir l'essentiel</b> .....	p. 75
---	-------

RETROUVEZ-NOUS À LA RADIO CHAQUE SAMEDI DANS

« franceinfo: conso »

à 10 h 24, 12 h 20, 17 h 44, 19 h 14

sur  
**franceinfo:**

Vous voulez vous abonner : voir page 19

Vous recherchez un article ou un ancien numéro :  
**voir pages 54 et 55**  
ou [www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)

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



# DIRE RÉAGIR REVENIR

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

par P. CHAIROPOULOS, B. DOURIEZ, F. LOISEAU, L. MAUGAIN, A. ROBERT ET A. DE SAN ISIDORO

## *L'écologie a bon dos* **Tickets de caisse : le début de la fin pour le papier**

**V**oulez-vous votre ticket de caisse ? » C'est désormais la question à laquelle ont droit tous les clients de Système U (y compris pour leurs reçus de carte bancaire) et tous les porteurs de la carte de fidélité de chez Carrefour. Le ticket reste cependant accessible sur le compte de fidélité.

Il s'agissait d'une demande forte de la clientèle, justifient les deux enseignes. Elles anticipent aussi l'obligation prévue dès le 1<sup>er</sup> janvier 2023 : sauf demande contraire du client, plus aucun magasin n'aura le droit d'imprimer tickets de caisse, reçus de carte bancaire et bons de réduction. À «60», on défend ce petit bout de papier, souvent indispensable pour faire marcher la garantie et très utile pour vérifier les prix... ou faire ses comptes. ●



## **Chiche !**

*Vers un score de toxicité  
sur les produits ménagers*

**L'**idée est défendue par «60» depuis deux ans. Le gouvernement la reprend désormais à son compte : mettre en place un étiquetage de couleur pour les produits ménagers, qui pourrait aller du rouge (les plus toxiques pour les occupants d'un logement et pour l'environnement) au vert (les moins toxiques). Début mai, la ministre de l'écologie Barbara Pompili a évoqué une entrée en vigueur à partir de 2022 de cet indicateur qu'elle appelle « Toxiscore ». Il rejoint donc le principe du Ménag'Score développé par les experts du centre d'essais de «60». Mais le chemin à parcourir reste long : cet indice ne serait lancé qu'avec les fabricants volontaires pour l'afficher. L'opportunité de le rendre obligatoire est renvoyée à plus tard. ●



## *Rentrez dans le rang !*

**Téléconsultations : près d'un quart  
des opérateurs épinglés**

Les téléconsultations ont rencontré un succès spectaculaire en 2020. Mais tout n'y est pas rose. Des anomalies ont été constatées pour 23 % des 69 opérateurs contrôlés par la Répression des fraudes. Au menu : des défauts d'information sur les tarifs et honoraires, des pratiques susceptibles de contrevenir au droit de la concurrence, mais aussi une pratique commerciale trompeuse – présentation confuse d'un téléconseil non remboursé, contrairement à la téléconsultation. Le risque de dérives commerciales a aussi été souligné par le Conseil national de l'ordre des médecins mi-avril, à l'ouverture de cabines de téléconsultation dans des supermarchés Monoprix. De quoi rester vigilants car la note peut s'avérer salée pour la collectivité : la prise en charge intégrale des téléconsultations par l'Assurance maladie a été prolongée jusqu'au 31 décembre. ●





## Gare à l'exclusion Sans smartphone, bientôt impossible d'acheter en ligne

Afin de sécuriser les paiements, les banques poussent leurs clients à installer une appli sur leur téléphone. Pourtant, d'autres solutions existent.

Posséder un smartphone sera-t-il bientôt la seule solution pour valider le paiement de ses achats en ligne ? Certicode Plus à la Banque postale, Clé Digitale chez BNP Paribas, SécuriPass au Crédit agricole...

### LES APPLIS MISES EN AVANT

Pour vérifier que c'est bien vous qui êtes à la manœuvre, la banque exige une double authentification pour les achats en ligne ainsi que pour se connecter à son compte bancaire, et réaliser certaines opérations. Et pour s'authentifier, la plupart des banques poussent à utiliser leur application mobile, ce qui implique de posséder un smartphone, et pas trop vieux, qui plus est. La Banque postale et la Caisse d'épargne exigent d'avoir au moins la version 5.0 d'Android ou 10 d'iOS. Au Crédit mutuel, des versions encore plus récentes sont demandées. « Pour les clients qui ne peuvent ou ne veulent pas utiliser l'appli-

cation bancaire, les banques proposent des solutions alternatives comme l'utilisation d'un SMS à usage unique couplé à un mot de passe connu par le client », souligne la Fédération bancaire française (FBF). En théorie, un simple téléphone mobile peut donc suffire. Mais cette option du code SMS couplé à un mot de passe est bien peu mise en avant.

### PAYER POUR ACHETER

Quant aux consommateurs dépourvus de téléphone mobile, ils peuvent recourir à un boîtier autonome qui leur fournira un code secret pour valider chaque achat. Un boîtier que certains banquiers n'hésitent pas à facturer : 29 € au CIC et au Crédit mutuel. Être contraint de payer pour acheter en ligne parce qu'on ne souhaite pas posséder un téléphone mobile, n'est-ce pas discriminant ? La Défenseure des droits pourrait être amenée à se pencher sur le sujet. ● F. L.

## Fort de café Nespresso décapsule les prix en Guadeloupe

Les amateurs des capsules Nespresso en Guadeloupe n'ont plus le choix : ils doivent se les procurer auprès du seul distributeur local, la Sodipa. Le prix y est très élevé : 6 € par lot de 10, contre 3,70 € en métropole. Les plus avisés commandaient auparavant sur le site métropolitain de la marque. « La Poste livrait le paquet en détaxé, l'on s'acquittait de l'octroi de mer et on retrouvait plus ou moins le tarif de la métropole », explique Silvère, un client régulier. Ce n'est plus possible depuis quelques mois, il faut payer le prix fort sur le site nespresso.gp ou dans la boutique sur place. La faute à un accord de distribution exclusive signé par Sodipa et Nespresso. Contacté, Nespresso reconnaît que le prix est plus élevé, mais explique que ce tarif cumule le prix des capsules, du transport, de la livraison et les droits de douane. *What else ?* Le fabricant affirme que les délais de livraison ont été divisés par cinq. Le temps, c'est de l'argent, c'est bien connu... ●

## Protégez-vous Mégafuite de données de Facebook

Noms, numéros de téléphone, courriels... près de 20 millions de comptes Facebook français ont fuité sur Internet, selon la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil). « Si vous disposiez d'un compte entre 2016 et 2019, il est conseillé de vous considérer comme étant concerné », juge l'organisme. Impossible de récupérer ses données. Et mieux vaut ne pas aller vérifier ce qui a fuité, conseille la Cnil, mais changer son mot de passe, consulter l'assistance confidentialité pour mieux protéger son compte Facebook et être vigilant face aux tentatives d'hameçonnage par courriel et SMS... ●







## Ouvrez l'œil Le dropshipping dans le collimateur

« Ce qui est un fléau que nous voulons combattre, c'est de vendre (...) des produits qui ne correspondent pas aux publicités », a prévenu Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, fin avril sur les réseaux sociaux. Une déclaration visant, entre autres, les adeptes du dropshipping, ces e-commerçants qui ne possèdent pas de stock. Soucis de conformité, voire de sécurité : à la réception de la commande, certains clients déchantent. Des problèmes que le ministre conseille de rapporter sur le site officiel [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr). ●

## Charges impayées Les syndicats alourdissent la note

Plus de 100 000 immeubles privés se trouvent actuellement en difficulté, fragilisés par le niveau de charges impayées. Une situation aggravée par les pratiques de la plupart des syndicats. « Ceux-ci facturent la mise en demeure jusqu'à 90 € », observe l'Association des responsables de copropriété. Par le passé, la Répression des fraudes a déjà épinglé la technique consistant à envoyer d'abord une onéreuse mise en demeure plutôt qu'une lettre simple de rappel au copropriétaire défaillant ou distrait. Ajoutons une autre pratique abusive de certains cabinets, celle de facturer au copropriétaire des frais de rejet de prélèvement ou de chèque (jusqu'à 22 €). C'est à se demander si les syndicats ont envie que les copropriétaires en difficulté s'en sortent. ●



## Ça vous est arrivé Elle déménage, le club lui envoie un huissier

Après avoir envoyé son dossier de résiliation à sa salle de sport pour cause de déménagement, Caroline constate un débit de 150 € sur son compte. L'équivalent de la caution laissée à son ancien club. Quelques semaines plus tard, elle reçoit un mail, puis un coup de téléphone d'un huissier, lui réclamant 207 €. L'enseignante refuse de payer. Contacté, le propriétaire dit n'avoir jamais reçu le justificatif du nouveau domicile nécessaire à la résiliation. « Il aurait mieux valu expédier mon justificatif par courrier recommandé », soupire Caroline. Qui ajoute, agacée : « Le propriétaire possédait mon numéro de téléphone. Il aurait pu m'appeler au lieu d'envoyer un huissier. » ●

## Kiosque International



**AUTRICHE**  
**Derrière le drapeau**  
En Autriche aussi, les industriels flattent le patriotisme des acheteurs. Et comme chez nous, ils flirtent parfois avec la tromperie, dénonce *Konsument*. Ainsi, ce salami de dinde de chez Lidl arbore les couleurs nationales rouge-blanc-rouge : il est fabriqué sur place, mais avec une viande d'origine bien vague (UE). Ou ce strudel aux noix, qui incorpore des noix importées. AVRIL 2021



**ÉTATS-UNIS**  
**C'est du propre !**  
Faut-il nettoyer son logement plus souvent pour lutter contre le coronavirus ?

Pas vraiment, rassure *Consumer Reports*. La transmission du virus *via* des surfaces contaminées, évoquée au début de la pandémie, n'est finalement pas un risque majeur. Tout au plus le magazine conseille-t-il un nettoyage régulier des interrupteurs, par exemple dans la salle de bains, lorsqu'un membre du foyer souffre du covid. MAI 2021



**ALLEMAGNE**  
**Déo à la peine**  
Mauvaise nouvelle : des déodorants peinent à lutter contre les odeurs, selon *Test*. Seul

un tiers des sprays testés trouvent grâce auprès de notre confrère allemand. Et les marques "naturelles" (Weleda, Lavera...) font partie des mauvais élèves. « Pourtant, leurs fournisseurs disposent d'ingrédients capables de contrôler les bactéries », assure le magazine. On attend les progrès... MAI 2021



**Carton  
rouge**

# Abonnement caché Un curriculum vitæ chèrement payé

## Le constat

**Pour télécharger leur C.V. réalisé en ligne, les internautes doivent payer.**

## Le problème

**Sept jours après le paiement, certains sont abonnés au site ExpressCV malgré eux.**

## La conséquence

**Ils se retrouvent prélevés de 29,90 € pour quatre semaines supplémentaires.**

**E**xemples et modèles de C.V. gratuits à télécharger au format Word ou PDF : c'est facile ! », appâte le site ExpressCV, référencé sur le moteur de recherche Google. Mais pour télécharger son curriculum vitae personnalisé, sur lequel on planche parfois des heures, il faut passer à la caisse. « Un peu coincée, j'ai choisi la moins chère des trois offres à 90 centimes, qui permet d'accéder au service pendant une semaine », témoigne Morgane Herbreteau, étudiante à la Sorbonne à Paris. Une somme débitée au nom de Net-Resume sur son compte bancaire. Problème : quelques semaines plus tard, elle constate un deuxième prélèvement, cette fois de 29,90 € au même nom. Stupéfaite, elle découvre avoir été abonnée au service d'ExpressCV pour quatre semaines supplémentaires. Depuis, elle ne décolère pas.

### DES CONDITIONS TRÈS PEU LISIBLES

Et elle n'est pas la seule : de nombreux internautes pointent du doigt les méthodes commerciales du site marchand, jugées abusives. Sur le site d'évaluations TrustPilot, la quasi-totalité des 1 115 votants attribuent une étoile, la pire note, à ExpressCV ! Ce flot de plaintes s'explique par le manque d'informations sur l'offre. ExpressCV ne détaille les conditions tarifaires ni avant de proposer la validation de ses conditions générales ni au moment du paiement. Le site se contente, par ailleurs, d'un avertissement qui manque

de visibilité. « Après sept jours, votre abonnement mensuel sera automatique renouvelé à 29,90 €, facturé toutes les quatre semaines », indique ExpressCV dans un français approximatif sous ses trois offres commerciales. La formule est rédigée en petits caractères écrits... en gris sur fond blanc. Difficilement lisible...

### CONTACTÉ, LE SITE FAIT LE MORT...

La politique commerciale manque enfin de clarté. Ainsi, on a du mal à comprendre pourquoi des internautes ayant opté pour une offre d'une semaine ont été abonnés. En principe, à la lecture de l'avertissement, seuls ceux ayant sélectionné l'offre pour un mois devraient l'être ! Nous avons tenté de joindre ExpressCV mais le site n'a pas répondu à nos questions. Il faut dire qu'il est géré par une société domiciliée... à Hong-Kong.

Si vous souhaitez rompre le contrat avec ExpressCV, il faut contacter le service clients à l'adresse support@expresscv.com. Aucun contact téléphonique n'est malheureusement proposé. « Pour valider la résiliation,

on m'a demandé d'écrire une lettre manuscrite signée expliquant les raisons de mon départ, à scanner puis à envoyer par mail », détaille Morgane, qui a réussi à résilier. « On a l'impression qu'ils font tout pour décourager les internautes ! » D'ailleurs, selon les conditions générales, en cas de litige avec le site, les tribunaux compétents sont ceux de... Cracovie (Pologne). ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO



**CE QUE DIT LA LOI**  
Selon l'article L. 111-1 du code de la consommation : « Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible [...] le prix du bien ou du service. »



# À LA UNE Boissons rafraîchissantes

## Toujours trop de sucres !

Avec les beaux jours et le thermomètre en hausse, rien de tel qu'un verre de thé glacé ou d'eau aromatisée. Ces boissons s'affichent moins sucrées et plus naturelles que leurs "aînées". Mais d'après notre étude sur une quarantaine de références, la promesse est loin d'être tenue.

**M**ise à part l'eau – seule boisson indispensable à l'organisme – la majorité des Français se désaltèrent avec des boissons rafraîchissantes. Quasiment la moitié des achats de boissons porte sur cette catégorie. Colas, sodas, thés glacés, eaux aromatisées et autres limonades ont en commun de contenir de l'eau... et des sucres, en quantité parfois importante. De quoi alerter les experts en nutrition et en santé publique, qui mettent en avant depuis des années la responsabilité de ces boissons dans l'augmentation de l'obésité, notamment infantile.

### DES SUCRES INGÉRÉS À NOTRE INSU

Une boisson sucrée rassasie moins qu'un aliment solide de même valeur calorique : on cumule des calories qui s'ajoutent insidieusement à celles des repas. Les sucres simples (saccharose, fructose, glucose, sirop de glucose-fructose, etc.) présents dans ces boissons sont très vite digérés, ce qui favorise leur stockage sous forme de graisse et à terme, l'obésité.

Voilà pourquoi l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) recommande de « rester en deçà d'un verre par jour, y compris les jus de fruits ».

### DES BOISSONS PLUS SAINES ?

Entrée en vigueur en 2018, « la taxe soda » a fait baisser les teneurs en sucres d'un certain nombre de boissons. Mais ces réductions sont souvent insignifiantes ou compensées

par l'ajout d'édulcorants : en plus d'entretenir l'appétence pour le goût sucré, ceux-ci – via de nombreuses études scientifiques – n'ont montré aucun bénéfice sur le poids.

Autre caractéristique, l'omniprésence des additifs et arômes, naturels ou de synthèse. Du moins dans les "classiques", tels que les colas et les sodas aux fruits. Qu'en est-il des produits surfant sur le « consommer sain » ? À savoir cette « tendance majeure qui attire l'attention

### Comment nous avons procédé

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

Nous avons comparé 14 eaux aromatisées, 14 thés glacés et 11 infusions au thé à partir des informations fournies sur l'emballage.

• **La composition de chaque boisson** a été examinée. Nous avons d'abord relevé la quantité de citron dans les eaux aromatisées, de pêche et de thé dans les thés glacés et les infusions.

Nous avons aussi recensé les additifs (édulcorants, acidifiants, antioxydants, colorants...) utilisés par les fabricants. La qualité des arômes (extrait de plantes, naturels ou de synthèse) a également été vérifiée.

• **Les valeurs nutritionnelles de chaque produit** ont été scrutées.

Dans le cas de boissons non alcoolisées, il s'agit principalement de la quantité de sucre et de calories.

• **Nous avons décrypté les allégations nutritionnelles** ou de composition affichées sur l'emballage, souvent très nombreuses sur les produits qui revendiquent une certaine naturalité.







du consommateur sur le caractère bio, l'origine naturelle des ingrédients et le refus des colorants, conservateurs et autres additifs », comme l'explique Nadège Marin, responsable marketing dans la revue Snacking.

En tête de liste, on trouve les boissons à base de thé et les eaux aromatisées. Sans oublier les nouvelles « boissons gazeuses alcoolisées » qui revendiquent leur naturalité. Moins sucrées et plus naturelles, elles peuvent sembler inoffensives... Pour le vérifier, nous avons décrypté les étiquettes d'une quarantaine de références parmi les plus consommées. ●

## L'EAU AROMATISÉE LOIN DE L'EAU MINÉRALE

On pourrait penser que les eaux aromatisées ne sont que des eaux additionnées d'une touche de fruits ou d'arômes. C'est pourtant rarement le cas : seul un tiers des eaux aromatisées possède un Nutri-Score B, garant d'une qualité nutritionnelle acceptable. En effet, les fabricants ajoutent souvent du sucre et ont parfois la main lourde.

### PLUS PROCHE DE LA LIMONADE

► **Un verre de 20 cl de San Pellegrino Limonata (groupe Nestlé Waters)** contient 15,6 gr de sucre, soit l'équivalent de deux morceaux et demi... autant qu'une limonade. La boisson, qui possède le plus mauvais Nutri-Score du panel (E), se présente comme une « boisson pétillante », alors qu'elle remplit tous les critères d'une limonade – de l'eau gazéifiée, sucrée, incolore et avec des arômes de citron. D'aucuns diraient que cette appellation est trompeuse. Mais d'après la Répression des fraudes, « si un produit commercialisé en France sous la dénomi-

nation de "limonade" doit répondre à cette définition, on ne saurait toutefois s'opposer à la mise sur le marché d'un tel produit sous la dénomination de "boisson aux extraits végétaux" ».

En d'autres termes, un fabricant de limonade peut ne pas la qualifier comme telle. Nestlé Waters précise, de son côté, que la teneur en calories est indiquée « de façon volontaire en face avant sur les emballages ».





► **Les autres eaux ont une teneur en sucre plutôt faible :** quatre en contiennent entre 8 et 11 g, et neuf n'excèdent pas 5 g pour 20 cl de boisson.

## Les résultats de notre essai

### Eaux aromatisées

- +++ 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.

				
	<b>Perrier</b> Saveur citron vert	<b>Monoprix</b> Boisson à base d'eau de source, saveur citron-citron vert	<b>La Salvetat</b> Citron de Méditerranée, à l'extrait de citron de Sicile	<b>Badoit</b> Citron, à l'arôme naturel de citron-citron vert
• Conditionnement	1 l	50 cl	1,15 l	1 l
• Type	Gazeuse	Plate	Gazeuse	Gazeuse
• Labels équitables/environnementaux	-	-	-	-
• Prix indicatif au litre	0,75 €	1,98 €	0,77 €	0,80 €
<b>Composition (50 %)</b>	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>++</b>	<b>++</b>
• Quantité de citron	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>-</b>	<b>--</b>
• Nombre d'additifs	<b>+++</b>	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>
• Qualité aromatique	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>
<b>Nutrition (40 %)</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>
• Énergie	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>
• Sucre	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>
<b>NUTRI-SCORE</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
Étiquetage (10 %)	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
<b>NOTE GLOBALE (100 %)</b>	<b>16,5/20</b>	<b>16,5/20</b>	<b>16/20</b>	<b>16/20</b>

Seul un tiers des eaux aromatisées possède un Nutri-Score B.











### UNE COMPOSITION CHICHE EN CITRON

Plus de la moitié des eaux « saveur citron » n'ont pas d'extrait d'agrumes et le remplacent par des arômes.

► **Les références à base de citron** (Michel et Augustin, San Pellegrino,





									
<b>O'Fresh</b> (Marque Repère) Savoir citron vert	<b>Cora</b> Eau aromatisée citron-citron vert	<b>Vittel</b> Eau minérale des Vosges & arôme naturel de fruits, goût citron & citron vert	<b>Michel et Augustin</b> Citronnade bio au citron jaune, pointe de menthe	<b>Volvic</b> Zest, à l'arôme naturel de citron	<b>Contrex Green</b> Infusion de maté bio, saveur citron-citron vert	<b>San Pellegrino</b> Limonata	<b>Carrefour Sensation</b> Oh Fruits, saveur citron-citron vert	<b>Pulco</b> Fines bulles citron	<b>Cristaline</b> Citronnade
1,5 l	1,5 l	1 l	33 cl	1,5 l	75 cl	33 cl	1 l	1 l	1,5 l
Plate	Plate	Plate	Plate	Plate	Plate	Gazeuse	Gazeuse	Gazeuse	Plate
-	-	Bio	Bio	-	Bio	-	-	-	-
0,50 €	0,51 €	1,12 €	6,03 €	0,63 €	1,49 €	2,12 €	0,82 €	1,59 €	0,70 €
+	+	+	++	+	+	+++	+	++	+
--	--	--	++	--	--	+++	+	++	+
++	++	++	+++	++	++	++	+++	++	++
++	++	++	++	++	++	++	-	-	-
+++	+++	++	+	+++	++	--	-	+	-
+++	+++	+++	++	+++	++	-	+	+	+
+++	+++	++	+	+++	++	--	-	+	-
<b>C</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>D</b>	<b>D</b>
+++	+	+++	+++	+	+++	+++	+++	--	+
16/20	15/20	14,5/20	14,5/20	14,5/20	14/20	13/20	12/20	11,5/20	10,5/20

## Décrypter les arômes

« Arôme », « arôme naturel », « arôme de pêche »... Ces appellations, très proches et qui créent de la confusion, désignent pourtant des ingrédients bien distincts !

• **La dénomination « arôme de » ou « arôme naturel de »** est réservée aux arômes issus d'une source naturelle correspondant au nom de l'arôme. Par exemple, un arôme naturel de pêche provient au moins à 95 % d'une pêche.

• **L'« arôme naturel », sans**

**autre précision, désigne un arôme d'origine naturelle**, extrait ou fabriqué à partir d'autres ingrédients. Ainsi, la décalactone, naturellement présente dans la pêche, peut être produite via la fermentation d'huile de ricin par des levures.

On est bien loin du fruit...

• **L'« arôme », qui est indiqué seul ou quand il est précisé « arôme pêche », est une substance aromatisante**



ne correspondant pas aux deux désignations précédentes. Ce qui signifie que soit le fabricant reproduit par d'autres voies de synthèse une molécule qui existe déjà à l'état naturel, soit le fabricant créé une substance nouvelle qui n'existe pas dans la nature.

Carrefour Sensation, Pulco et Cristaline) contiennent le plus de sucres, probablement pour corriger l'acidité.

► **Il y a un additif au maximum** (souvent de l'acide citrique, un acidifiant) dans nos références et cinq réussissent à s'en passer. Ces eaux restent moins sucrées que les autres boissons de l'essai mais elles ne peuvent remplacer l'eau minérale, seule boisson à afficher le Nutri-Score A.

► **L'allégation « sans conservateurs »**, est inappropriée puisqu'aucune eau aromatisée n'en contient. Ceci est également valable pour les allégations « sans édulcorants » et « sans colorants » de Pulco, qui a été le plus pénalisé sur le critère de l'étiquetage.











## ✓ Les résultats de notre essai

### Thés glacés

- +++ 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.

								
	<b>Bos</b> Rooibos Ice Tea Natural flavour peach <sup>(1)</sup>	<b>AriZona</b> Iced Tea with peach flavour	<b>Bee Zen</b> Tisane glacée pétillante, parfum pêche & miel	<b>Look</b> Iced Tea, saveur pêche	<b>Fruima</b> Thé glacé, goût pêche	<b>Carrefour</b> Iced Tea, saveur pêche	<b>U</b> Thé glacé, saveur pêche	<b>Lipton</b> Ice Tea, saveur pêche
• Conditionnement	50 cl	50 cl	25 cl	1 l	1,5 l	25 cl	1 l	1 l
• Labels équitables/environnementaux	Bio	-	Bio	-	-	-	-	Thé Rainforest Alliance
• Prix indicatif au litre	3,98 €	2,78 €	11,20 €	0,83 €	0,53 €	4,12 €	0,84 €	1,09 €
<b>Composition (50 %)</b>								
• Quantité de thé	+	++	Non indiquée	+	-	+	+	+
• Quantité de pêche	--	-	--	-	++	-	-	-
• Nombre d'additifs	++	-	++	+	+	+	+	+
• Présence d'édulcorants	Non	Oui <sup>(2)</sup> (3)	Non	Non	Non	Non	Non	Oui <sup>(2)</sup> (3)
• Qualité aromatique	++	-	-	-	-	--	-	--
<b>Nutrition (40 %)</b>								
• Énergie	+	+	+	+	-	+	+	+
• Sucre	+	+	+	-	--	-	-	+
<b>NUTRI-SCORE</b>	<b>D</b>	<b>D</b>	<b>D</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>D</b>	<b>D</b>
Étiquetage (10 %)	+	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
<b>NOTE GLOBALE (100 %)</b>	<b>12/20</b>	<b>12/20</b>	<b>11/20</b>	<b>10,5/20</b>	<b>10,5/20</b>	<b>10,5/20</b>	<b>10,5/20</b>	<b>10,5/20</b>

(1) Dans cette boisson, le thé est remplacé par du rooibos, mais les critères de notation sont les mêmes. (2) Les boissons qui utilisent des édulcorants pour créer ou augmenter le goût sucré de la boisson ont reçu

## DES THÉS GLACÉS SOUVENT TRÈS SUCRÉS

Dominé par l'historique Lipton Ice Tea, le marché des thés glacés s'étoffe avec des références misant sur une moindre quantité de sucre et du thé labellisé « bio », « Fairtrade » ou « Rainforest Alliance ».

➤ **Dans ces boissons, le thé constitue un ingrédient à part** : à ne pas confondre avec l'eau infusée comme c'est le cas pour les infusions au thé,

regroupées dans une autre famille de l'essai. La confusion reste fréquente : le thé glacé Honest renferme, par exemple, une « infusion de thé blanc » et appartient donc à la catégorie des infusions au thé.

➤ **La quantité de thé – quand elle est précisée** – varie entre 0,10 % (Fruima, Carrefour Les produits blancs, Freeway,) et 0,14 % (AriZona, Fresh Tea). Cela signifie qu'un maximum de 1,4 g de thé serait utilisé pour







Le marché s'étoffe et mise sur des thés labellisés...

élaborer un litre de boisson, alors que les spécialistes recommandent 2 g de thé pour une tasse de 20 cl. Cela étant, le groupe PepsiCo, qui utilise un taux à 0,12 % dans ses produits Lipton, précise qu'il s'agit de matière sèche de thé et non de quantité de thé frais.

### ARÔMES DE SYNTHÈSE, ADDITIFS, ÉDULCORANTS...

Cette quantité, explique-t-il, « correspond aux recommandations du Compendium européen des directives pour les infusions de plantes et de fruits, qui s'applique à toutes les boissons



					
<b>Fresh Tea</b> (Marque Repère) Fresh Tea, saveur pêche	<b>Carrefour Les Produits blancs</b> Thé glacé, saveur pêche avec édulcorants	<b>Lipton</b> Zéro sucres Ice Tea, saveur pêche	<b>Freeway</b> Iced Tea, aromatisé saveur pêche	<b>Teisseire</b> Sirop Iced Tea, pêche	<b>Snapple</b> Peach tea, all natural
1 l	2 l	33 cl	2 l	60 cl	47,3 cl
-	-	Thé Rainforest Alliance	-	-	-
0,81 €	0,46 €	1,97 €	0,50 €	0,34 €	6,81 €
+	-	-	+	-	+
++	-	+	-	Non indiquée	Non indiquée
-	-	-	-	-	--
+	-	--	++	+	++
Non	Oui <sup>(3)</sup>	Oui <sup>(3)</sup>	Non	Non	Non
-	--	--	--	--	-
-	+++	+++	-	-	--
+	+++	+++	-	+	+
-	+++	+++	--	-	--
<b>D</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
+	+++	+++	+++	-	+
<b>10/20</b>	<b>10/20</b>	<b>10/20</b>	<b>9,5/20</b>	<b>8,5/20</b>	<b>8/20</b>

un malus. (3) Boisson avec sucre et édulcorants.

au thé commercialisées sur le marché ».

► **Derrière l'allégation "pêche"**, ces boissons contiennent entre 0 % (Bos, Snapple) et 3 % de pêche (Fruima), sous forme de jus à base de concentré. Toutes ajoutent des arômes : de synthèse pour cinq références, naturels pour six, et naturels avec extrait de pêche dans le cas de Bos, qui affiche donc la meilleure qualité aromatique.

► **Côté additifs, ils varient entre un et six.** Triste record pour le Lipton Zéro, qui cumule trois acidifiants et correcteurs d'acidité, deux édulcorants et un antioxydant. ●●●

Derrière l'allégation pêche, entre 0 et 3 % de jus de pêche.



### 3 questions à



#### DR MATHILDE TOUVIER

Directrice de l'Équipe de recherche en épidémiologie nutritionnelle à l'Inserm

#### Que sait-on des effets des édulcorants sur la santé ?

**MATHILDE TOUVIER :** Il reste encore beaucoup de questions. Des études expérimentales sur les animaux suggèrent des effets délétères comme la perturbation du microbiote intestinal ou des effets carcinogènes. Chez l'homme, rien ne permet aujourd'hui d'établir avec un niveau de preuves important des effets positifs ou négatifs. Certaines études suggèrent l'absence d'effets, d'autres une augmentation de risques d'obésité, de maladies cardio-vasculaires ou de cancers.

#### Y a-t-il des différences selon le type d'édulcorant (stevia, aspartame...) ?

**M. T. :** Là aussi, on manque de données. Les substituts du sucre ont des formes chimiques différentes et ont donc vraisemblablement des effets variables. Avec la cohorte française NutriNet-Santé, nous travaillons sur les édulcorants et les risques de cancers. Les premiers résultats suggèrent des associations différentes pour l'aspartame ou l'acésulfame K. Les résultats paraîtront à la fin de l'année.

#### Entre sucre et substituts du sucre, quelle est la meilleure option ?

**M. T. :** C'est une question sur laquelle on essaie d'avancer. On sait avec un très fort niveau de preuves que les boissons sucrées augmentent le risque de diabète de type 2, la mortalité, les caries, les maladies du foie ou du cœur... Pour les édulcorants, on ne sait pas très bien. Puisqu'il y a des risques suggérés, les autorités sanitaires comme l'Anses appliquent un principe de précaution : les boissons édulcorées ne doivent pas être une alternative aux boissons sucrées.



## LE RECORD DES TENEURS EN SUCRE

Plusieurs contiennent des édulcorants (glycosides de stéviol, acésulfame K et sucralose), comptabilisés parmi les additifs. Ces substituts du sucre apportent peu de calories et permettent aux thés Les Produits blancs de Carrefour et Lipton zéro sucres d'obtenir un avantageux Nutri-Score B. Mais ils ne sont pas anodins pour la santé et maintiennent l'habitude du sucré.

➤ **Les thés glacés constituent la catégorie la plus sucrée de l'essai.** Boire 20 cl de thé Snapple revient à avaler 17 g de sucre, soit un tiers de la limite recommandée sur une journée. Teisseire revendique un « apport en sucre maîtrisé », mais cette allégation n'a pas de sens car le sirop est dilué selon le goût du consommateur.

## LES INFUSIONS AU THÉ FONT MIEUX

Les infusions au thé sont réalisées en diluant une infusion de thé dans une nouvelle eau. Ainsi, il est difficile de connaître la quantité de thé utilisée, signalée dans la composition par « thé infusé » ou « infusion de thé » quand il n'y a pas d'autre précision.

➤ **Seule la marque Auchan** affiche la teneur en extrait sec de thé (0,12 %).

➤ **Si l'on regarde le reste de la composition**, ces boissons font globalement mieux que les thés glacés. D'abord, elles possèdent en moyenne plus de jus de pêche à base de concentré. Détail amusant, la boisson








## Les résultats de notre essai

### Infusions au thé

- +++ 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.

					
	<b>Contrex Green</b> Thé bio, thé noir saveur pêche	<b>Atika</b> Kombucha Shine pêche	<b>Volvic*</b> Thé vert, parfum pêche blanche	<b>Fuze Tea</b> Thé noir glacé, pêche saveur hibiscus	<b>Pure Leaf</b> Thé infusé glacé bio, pêche de Méditerranée
• Conditionnement	75 cl	33 cl	1 l	1,25 l	1 l
• Labels équitables/ environnementaux	Bio	Bio	-	Thé Rainforest Alliance	Bio
• Prix indicatif au litre	1,53 €	7,42 €	1,20 €	1,37 €	1,94 €
<b>Composition (50 %)</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
• Quantité de pêche	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>+</b>	<b>+++</b>	<b>-</b>
• Nombre d'additifs	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>-</b>	<b>+</b>
• Présence d'édulcorants	Non	Non	Non	Oui <sup>(1) (2)</sup>	Non
• Qualité aromatique	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>++</b>
<b>Nutrition (40 %)</b>	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
• Énergie	<b>+++</b>	<b>+</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>
• Sucres	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
<b>NUTRI-SCORE</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>D</b>	<b>D</b>	<b>D</b>
<b>Étiquetage (10%)</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>
<b>NOTE GLOBALE (100 %)</b>	<b>15/20</b>	<b>13,5/20</b>	<b>13/20</b>	<b>13/20</b>	<b>12,5/20</b>

\* Le fabricant nous a fait part de la fin de commercialisation de ce produit. (1) Boisson avec sucre et édulcorants. (2) Les boissons qui utilisent des

« pêche intense » de Fuze Tea ne contient que 0,1 % de jus de pêche, quand la référence de la même marque « pêche saveur hibiscus » en contient cinquante fois plus.

En outre, les infusions n'utilisent que des arômes naturels – extraits de plantes dans le cas des produits des marques Honest et Auchan Bio.







➤ **La naturalité revendiquée par ces boissons** est en revanche écornée par la présence fréquente d'additifs. Ils s'agit surtout d'acidifiants et de correcteurs d'acidité,

La naturalité écornée par la présence fréquente d'additifs...

mais parfois d'antioxydants et d'édulcorants. Les infusions Volvic et Atika en sont exemptes, tandis que les Fuze Tea, avec cinq additifs, sont les moins bien notés.

➤ **Si l'on regarde la partie nutrition**, l'infusion Contrex Green affiche la meilleure note (Nutri-Score C) grâce à un usage en sucres 50 % plus faible que ses concurrents – 4 g pour 20 cl de boisson. Le fabricant ne compense pas cette baisse par l'ajout d'édulcorants, ce qui constitue un bon point. Le thé gazeux Galvanina, référence la plus



					
<b>Auchan bio</b> Thé pêche infusé	<b>Honest</b> Thé glacé bio, saveur pêche et romarin	<b>Fuze Tea</b> Thé glacé, saveur pêche intense	<b>Galvanina</b> Thé gazeux bio, pêche	<b>Auchan</b> Thé noir infusé, pêche & hibiscus	<b>May Tea</b> Thé noir infusé, parfum pêche blanche 94 %
1 l	90 cl	1,25 l	35,5 cl	1 l	50 cl
Bio	Bio, Fairtrade	Thé Rainforest Alliance	Bio	-	Thé Rainforest Alliance
1,16 €	2,56 €	1,31 €	7,27 €	1,37 €	2,70 €
+	++	-	++	+	-
--	Non indiquée	-	++	Non indiquée	-
-	+	-	++	++	-
Non	Non	Oui <sup>(1) (2)</sup>	Non	Non	Non
++	++	-	-	-	-
+	+	+	--	+	+
+	++	+	-	+	+
+	+	+	--	+	+
D	D	D	E	D	D
+++	+	+++	+++	--	--
12,5/20	12/20	10,5/20	10/20	10/20	9,5/20

édulcorants pour créer ou augmenter le goût sucré de la boisson ont reçu un malus.

affichent des allégations correctes, du type « zéro sucres », « aux arômes naturels » ou encore « sans caféine ». En revanche, il est très fréquent de trouver des allégations inappropriées.

## L'ÉTIQUETAGE NE DOIT PAS INDUIRE EN ERREUR

► **L'infusion au thé de May Tea se targue, par exemple, d'être « sans colorants », « sans édulcorants », « sans conservateurs » et « sans arômes artificiels »...** alors qu'aucune de nos infusions au thé ne contient ces substances. D'après le règlement INCO, qui établit les règles d'information sur les denrées alimentaires, ce type de pratique induit en erreur le consommateur et n'est pas loyal.

► **L'infusion Honest est, quant à elle, pénalisée du fait de l'absence de précision** quant à la teneur en pêche. Si le secret industriel permet aux fabricants de ne pas indiquer la quantité de chaque ingrédient, ceux qui figurent dans la dénomination du produit doivent être obligatoirement précisés dans la liste des ingrédients. •

NINA SCHRETR

AVEC PATRICIA CHAIROPOULOS

Ingénieur : ANTOINE HAENTJENS

sucrée, est également la plus calorique. Sept infusions ont une valeur calorique par verre inférieure ou égale à 40 kcal, correspondant au seuil limite pour apposer l'allégation « faible en calories » sur l'emballage.

## DES ALLÉGATIONS INAPPROPRIÉES

► **Les allégations sont d'ailleurs nombreuses sur les boissons**, et notamment les infusions. Certaines sont obligatoires (en cas de présence d'édulcorants par exemple), d'autres sont très encadrées par la réglementation, et d'autres moins.

Toutes les boissons de notre dossier



**PAS D'ÉDULCORANTS ET PEU D'ADDITIFS**



**16,5/20 - Perrier - Saveur citron vert**

**12/20 - Bos - Rooibos Ice Tea, natural flavour peach**

**15/20 - Contrex Green Thé bio, thé noir, saveur pêche**

Malgré des quantités de pêche et de citron ténues, ces références se distinguent par un faible nombre d'additifs, des arômes d'origine naturelle, un usage limité en sucres et l'absence d'édulcorants. De plus, sur l'emballage ces boissons n'abusent pas d'allégations inappropriées.



# Hard seltzers

## Des boissons alcoolisées qui jouent le naturel

C'est une nouvelle manne commerciale : des boissons pétillantes alcoolisées surfant sur la vague verte. Derrière ce « *greenwashing* », il y a bel et bien des calories et de l'alcool.

À la croisée de l'eau, du soda et de l'alcool, les eaux pétillantes alcoolisées – *hard seltzers* dans leur dénomination originale – ont débarqué il y a quelques mois en France. Après un gros succès commercial outre-Atlantique, une dizaine de marques s'attaquent au très concurrentiel marché des boissons alcoolisées. Même les géants des sodas, tels Coca-Cola, leur ont emboité le pas. Afin de se démarquer de leurs concurrents, les fabricants de *hard seltzers* misent sur trois arguments.

### LE TITRAGE EN ALCOOL D'UNE BIÈRE BLONDE

D'abord, un titrage en alcool relativement léger, puisqu'une boisson contient en moyenne entre 4 et 6° d'alcool. Ensuite, la revendication d'une certaine naturalité – eau pétillante, arômes naturels et labels bio à l'appui. Enfin, les marques répètent à l'envi le faible apport calorique de leurs produits, grâce à une présence limitée en sucres. « -40 % de calories » par rapport à une bière, pointe par exemple la marque Opéan.



De son côté, la marque Fefe avance, dans la veine des parfumeurs, une déclinaison de saveurs en des notes de dégustation, de cœur et de fond. Ajoutez à cela un emballage au design simple et structuré, et vous obtenez un produit qui fleure bon la nouveauté, la naturalité et la santé. Même le nom francisé – eau pétillante alcoolisée – renforce cette image. Pourtant, l'obtention de cette boisson ressemble à une banale recette de bière : une fermentation de glucides grâce à des levures, diluées dans de l'eau. Le titrage en alcool est d'ailleurs le même que celui d'une bière blonde. Rien de très innovant donc avec le *hard seltzer*, sinon un marketing très rodé. « Le discours promotionnel sur le naturel n'est que l'enrobage bio et prétendument écolo d'une boisson

alcoolique », dénonce l'Association Addictions France. Mais la stratégie fait mouche : d'après le cabinet d'études de marché Euromonitor, les *hard seltzers* devraient générer en 2022 un chiffre d'affaires d'au moins 130 millions d'euros sur le marché français. ● N. S. ETA. H.

### ✓ À retenir

- Les eaux aromatisées, thés glacés, infusions au thé et *hard seltzers* contiennent moins de sucres que les sodas, mais en sont rarement exempts. Limitez leur consommation, en optant pour le moins sucré et sans édulcorants.
- La revendication naturelle des boissons se heurte souvent à la faible présence de plantes ou de fruits et au recours d'additifs.
- Gardez un esprit critique vis-à-vis des allégations sur l'emballage.



# 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 »

Service téléphonique d'information juridique. Nos experts répondent en direct à toutes vos questions.



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



# BULLETIN D'ABONNEMENT

570

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 31/08/2021. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1<sup>er</sup> numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs au 18, rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : [dpo@inc60.fr](mailto:dpo@inc60.fr). À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case ☐. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐. (Délais de livraison du 1<sup>er</sup> 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

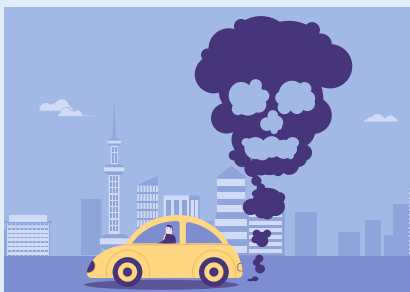


# ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT  
par PATRICIA CHAIROPOULOS ET ADÉLAÏDE ROBERT

## Un forfait psy pour les moins de 17 ans

Après le chèque psy pour les étudiants, l'Élysée a annoncé la mise en place d'un forfait pour les enfants de 3 à 17 ans. Ce forfait est une « mesure d'urgence » pour faire face aux conséquences de la crise sanitaire sur la santé psychique des plus jeunes. Il permet le remboursement à 100 % de dix séances avec un psychologue de ville identifié sur une plateforme dédiée, sur prescription médicale. ●



# 3 500

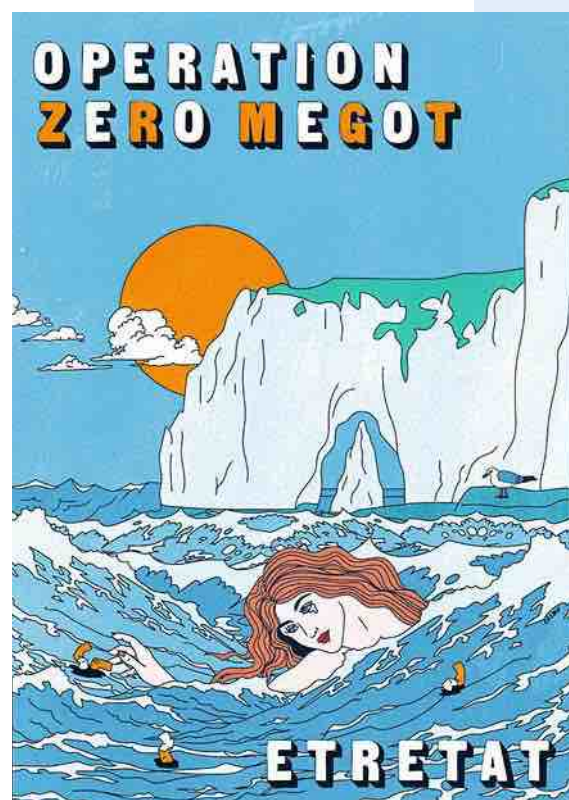
C'est le nombre de décès évités grâce à la baisse de pollution atmosphérique constatée lors du confinement du printemps 2020. Dans le détail : 2 300 en lien avec l'exposition aux particules fines et 1 200 en lien avec celle au dioxyde d'azote.

## Zéro mégot : le défi à suivre

**Une filière de gestion des mégots doit se déployer durant l'année, aux frais des producteurs de produits du tabac. En attendant, les initiatives citoyennes Zéro mégot se multiplient en France.**

Les mégots sont les premiers responsables de la pollution des océans, d'après le Centre d'information sur l'eau. Et les premiers déchets collectés sur les plages en France, d'après l'ONG *Ocean Conservancy*. Au total, 40 % des mégots se retrouvent dans l'environnement.

➤ **Un cahier des charges pour six ans**  
Cette année, le collectif Zéro mégot s'est lancé pour défi d'en collecter 1 million. Le 29 mai, il posera une jauge géante sur le pont d'Iéna à Paris, relancera le challenge #fillthebottle (remplir une bouteille de mégots) sur Instagram et médatisera un Paris-Deauville à la nage entre le 30 mai et le 5 juin, pour lequel quatre jeunes s'entraînent depuis mars. Ailleurs, des associations, telles que Cleanwalkers, poursuivent leurs opérations de ramassage tandis que des communes prennent des décisions, comme Soorts-Hossegor, qui, dès juin, interdira de fumer sur deux de ses plages. Mais ces initiatives citoyennes ne suffisent pas. Une filière de « responsabi-



lité élargie des producteurs des produits du tabac » (Rep mégots) – sur le principe du pollueur-payeur – a été mise en place. Un arrêté du 1<sup>er</sup> février spécifie le cahier des charges à remplir pour les éco-organismes agréés : mettre à disposition des dispositifs de collecte, contribuer au coût des opérations de nettoyage, mener des actions de sensibilisation et abaisser de 40 % le nombre de mégots dans les six ans suivant leur agrément. Verdict en 2027... au plus tôt. ● A. R.

ISTOCK





## Retrouver ses capacités olfactives

L'une des conséquences du covid est la perte de l'odorat (ou « dysosmie ») durant parfois plusieurs mois. Dans le journal du CNRS de mars, trois chercheurs du Centre de recherche en neurosciences de Lyon, ont étudié les impacts de cette perte : un moindre plaisir de manger « qui peut engendrer des problèmes importants dans le domaine nutritionnel » ; une insécurité, liée, par exemple à la perte de contrôle sur

son odeur corporelle, qui entraîne parfois « une tendance à l'isolement ». Ils ont recensé plusieurs études montrant « qu'un entraînement olfactif quotidien de trois à six mois peut doubler les chances de récupération des capacités olfactives ». Des kits odorants pour la rééducation sont en cours d'expérimentation ; on peut aussi se rééduquer chez soi, à raison de deux séances quotidiennes de 5 min, en sentant divers produits odorants, l'un après l'autre, à une minute d'intervalle. ●

## Un site pour ne plus gaspiller

Réduire, réutiliser, recycler : ce sont les trois mots clés de la campagne

#LesBonnesHabitudes, lancée par le ministère de la Transition écologique. À chaque usage, des conseils de réutilisation ou de réduction du gaspillage : adopter les lingettes lavables plutôt que celles à usage unique, réutiliser les versos de feuilles A4 imprimées, etc. En plus des solutions anti-gaspi, le site recense les grandes lignes de la loi anti-gaspillage. ●

## MÉDIATOR

### Jusqu'à 60 000 € par victime

Fin mars, le tribunal correctionnel a condamné les laboratoires Servier et son ex-numéro 2 à verser 158 millions d'euros pour tromperie au titre du préjudice d'anxiété et/ou moral à plus de 4 000 victimes du médicament benfluorex (Médiator) – jusqu'à 60 000 € pour certaines victimes directes. Ces indemnités s'ajoutent aux 179,4 millions d'euros d'indemnités que Servier dit avoir versés au 31 mars, via la procédure de l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux (Oniam) ou des accords transactionnels. ●



## Question alimentation ?



La réponse de l'expert  
Gilles Mithieux  
Directeur de recherche  
Nutrition et cerveau  
à l'Université de Lyon

## Sauter les repas fait-il maigrir ?

**A PRIORI NON.** Les mécanismes qui régulent les sensations de faim et de satiété, situés au niveau de l'hypothalamus, sont très précis : le fait de sauter un repas augmente systématiquement la sensation de faim sur le repas suivant. Cela risque d'entraîner, sur le long cours, une prise de poids : le corps stocke ce qu'il considère comme des apports supplémentaires, en prévision d'une prochaine période de disette. En revanche le jeûne partiel, consistant, par exemple, à restreindre les prises alimentaires sur une période de dix heures par jour durant plusieurs mois, peut apporter des bénéfices chez les adultes de moins de 60 ans et en bonne santé. Une récente expérience a montré que les participants améliorent ainsi leur tension artérielle et leur profil lipidique. C'est plutôt l'excès alimentaire qui s'avère mauvais pour la santé, engendrant des maladies comme l'obésité et le diabète. ●



## Le talc

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

Une substance minérale utilisée dans la fabrication de nombreux produits : aliments (E553b), papier, peintures, médicaments... Il est jugé sans risque, sauf dans les cosmétiques, notamment du fait de la présence possible

de traces de métaux lourds, ou d'amiante dans le talc dit « asbestiforme », classé cancérogène de classe 2B.

**Quel est son rôle ?** Il est utilisé comme agent abrasif pour exfolier la peau ou nettoyer les dents ; comme agent absorbant pour capter la sueur

ou le sébum et maintenir la peau sèche ; comme agent anti-agglomérant ou comme opacifiant.

### Que lui reproche-t-on ?

Toxique par inhalation et irritant pour les voies respiratoires, le talc en poudre libre reste autorisé mais doit affi-

cher la mention « tenir à l'écart du nez et de la bouche de l'enfant ». Au Canada, il est jugé à risque pour les soins du siège des bébés et d'hygiène féminine. Il favoriserait irritations, infections et a été associé à un sur-risque de cancer des ovaires. ●







## C'EST NOUVEAU

### La viande nourrie aux insectes

La révolution des insectes comestibles est en marche, ce qui n'a pas échappé aux grandes enseignes comme Auchan. Celle-ci propose quelques produits issus d'animaux nourris (en petite partie) avec des dérivés d'insectes.

#### ➤ C'est quoi ?

Depuis quelques mois, Auchan propose en test de la viande de porc né, élevé et abattu en Nord-Pas-de-Calais. La particularité ?

Avoir reçu une alimentation enrichie en huile d'insectes, produite localement par la société Innovafeed dédiée à l'élevage d'insectes. Il s'agit d'huile de mouche soldat noire, un complément alimentaire visant à améliorer la santé intestinale des porcs ; elle remplace ainsi les compléments à base d'huiles végétales habituellement utilisés.

#### ➤ À quoi ça sert ?

D'après les données fournies par le fabricant sur l'analyse de cycle de vie, l'utilisation d'huile d'insectes présenterait un impact CO<sub>2</sub> et une utilisation de terres arables inférieure de 80 % aux huiles végétales le plus souvent présentes dans l'alimentation des porcs. De quoi mettre en avant « une alternative d'avenir durable pour mieux nourrir les animaux », comme écrit dans le communiqué de presse.

#### ➤ Green marketing ?

La question est légitime, au vue de la quantité d'huile d'insectes mise en jeu. Au moins cette viande offre-t-elle la possibilité de "tester" la présence (indirecte) d'insectes... à condition que le prix ne s'envole pas au nom de la durabilité. ●

## Pour les os, une seule dose à la fois !

L'Agence nationale de sécurité du médicament signale des cas d'erreurs médicamenteuses avec des stylos multidoses d'un traitement de l'ostéoporose, le téraparatide. Ces stylos sont vendus sous les noms commerciaux de Forsteo, Movymia, Terrosa ou Livogiva. L'administration en une seule fois du stylo entier peut induire des troubles du rythme cardiaque ou une baisse de tension. ●

## Les poules confinées pondent des œufs de "plein air" !

Depuis la mi-octobre, l'épidémie de grippe aviaire contraint les éleveurs à confiner leurs volailles. *Quid* des œufs de poules élevées en plein air, repérables par les codes 0 (œufs bio) et 1 (œufs conventionnels) sur la coquille ? Selon le règlement européen sur les normes de commercialisation des œufs, la vente peut continuer durant seize semaines, dès lors que le confinement des poules pondeuses est imposé pour des raisons de santé publique et animale. Mais au-delà... rien ne change



En effet, une « tolérance a été accordée, à titre exceptionnel, aux professionnels pour qu'ils puissent continuer à se prévaloir de la mention "œufs de poules élevées en plein air" », précise la Répression des fraudes. Les lieux de vente doivent informer, via un affichage, qu'elles ont été « momentanément confinées à la demande des autorités ». ●



## Colles pour faux ongles : ça brûle !

L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a alerté fin mars sur les colles cyanoacrylates. Ces colles instantanées, connues sous le nom de SuperGlue, Cyanolite sont utilisées pour la pose de faux ongles, le modélisme, etc. Elles sont disponibles en vente libre et sont sans danger en cas de contact direct avec la peau. En revanche, si de la colle est projetée sur un vêtement, surtout s'il est en coton ou en laine, une réaction chimique se produit, entraînant un fort dégagement de chaleur. La peau peut être brûlée au point de nécessiter une greffe. Les centres antipoison ont signalé deux cas graves survenus chez de jeunes enfants en novembre 2020. ●



## Gare au Shiitake

Les autorités sanitaires mettent en garde contre l'intoxication liée au champignon Shiitake. Mal cuit, il peut entraîner une dermatite toxique sur le corps, provoquant des démangeaisons susceptibles de durer jusqu'à trois semaines. En cause : une substance dans le champignon sensible à la chaleur. La parade ? Bien le cuire (la cuisson rapide au wok est insuffisante) avant de le consommer et ce, qu'il soit frais, séché ou en poudre. ●



# Fruits et légumes À quand la fin du plastique ?

## Zoom

Les fruits et légumes frais préemballés dans du plastique doivent être interdits à partir de janvier 2022. Mais les intérêts des représentants de la filière et des professionnels des emballages se conjuguent pour repousser certaines échéances...

**I**l y a la règle, mais il y a surtout les exceptions. La loi antigaspillage pour une économie circulaire prévoit d'interdire les emballages contenant du plastique pour les fruits et légumes frais à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Mais cette obligation ne s'appliquera pas aux lots de 1,5 kg et plus. Et pour les petits volumes, une longue liste de dérogations est envisagée, selon un projet de décret publié en mars de cette année. Une trentaine d'exemptions sont ainsi prévues entre 2023 et 2026.

## UN SURSIS, FAUTE DE SOLUTIONS ÉCOLOS

La fragilité de certains produits explique quelques précautions – ils peuvent être détériorés en cas de vente en vrac. Les fruits mûrs à point, les fruits rouges et les graines germées bénéficient d'un délai jusqu'en 2026. Un sursis qui fait l'unanimité car il doit permettre à l'industrie de trouver des emballages plus écologiques. L'Agence de la transition



écologique (Ademe) le demandait, faute d'études montrant la diminution de l'impact environnemental des autres solutions.

## 37% DES FRUITS ET LÉGUMES EMBALLÉS

Mais d'autres catégories laissent plus perplexe. Pourquoi raisin, haricots verts, abricots, endives, brocolis, etc. bénéficieraient d'un délai d'un an et demi, voire de trois ans ? Ils figurent dans la liste des exemptions du projet de décret alors qu'ils sont déjà largement vendus en vrac. Au grand dam des organisations de protection de l'environnement qui avaient demandé que le principal critère pour qu'un produit figure dans la liste d'exemptions soit l'existence ou

pas de sa vente en vrac dans la grande distribution.

Si les représentants de la filière fruits et légumes ont demandé du temps, c'est aussi pour défendre la nécessité des emballages : ils permettraient d'être plus lisibles pour mettre en valeur les démarches de qualité (comme le bio) auprès des consommateurs. Les professionnels ont d'autant moins l'intention de faire totalement disparaître les emballages que les fruits et légumes frais emballés représentent une grosse part des ventes de ce rayon : 37 % tous points de vente confondus et 44 % pour les hypermarchés en 2020, selon France Agrimer. La lutte contre les emballages inutiles est loin d'être terminée. ●

MAGALI REINERT

## BON À SAVOIR

Avec la crise sanitaire, la vente en ligne des produits alimentaires s'est envolée. Ce qui n'est pas une bonne nouvelle pour la réduction des emballages en plastique. Notamment pour les fruits et légumes. En effet, le préemballé concentre 62 % des parts de marché des fruits et légumes frais achetés en ligne en 2020, selon France Agrimer.

ISTOCK



# Épandage Des pesticides au bout de mon jardin

## Enquête

Les tensions restent vives entre riverains et agriculteurs. En cause, les pulvérisations de pesticides à proximité des habitations. Les distances de sécurité adoptées l'an passé font polémique.

Quand le viticulteur pulvérise ses vignes, je souffre de conjonctivite et cela persiste malgré les collyres », se plaint Isabelle. « La parcelle agricole, située en bas de notre terrain, fait régulièrement l'objet d'épandage de pesticides dont nous ne connaissons pas la nature (...). Nous avons déjà rencontré des soucis respiratoires et notre chien souffre de problèmes endocriniens », déplore François, habitant d'un village de 600 âmes dans le sud de la Vienne. Quant à Valérie, elle dit être « prévenue de manière très aléatoire des interventions sur les parcelles voisines ».

### PRÈS DE 350 SUBSTANCES AUTORISÉES

Impacts sur la santé, manque de transparence mais aussi parfois, défense des agriculteurs « qui nous nourrissent et qu'il faut arrêter de blâmer », comme l'écrit Patrice... Ce sont les grandes lignes qui ressortent des dizaines de messages reçus à «60», en réponse à notre appel à témoins sur l'épandage des pesticides. Chaque année, entre mars et octobre, les agriculteurs procèdent à la pulvérisation de pesticides





sur les surfaces cultivées (vergers, vignes, céréales...) et ce, à quelques mètres parfois des habitations. Herbicides, insecticides, fongicides... près de 350 substances sont autorisées en France sous cette forme.

## LA SANTÉ RESPIRATOIRE EN QUESTION

« Les pulvérisations contiennent surtout de l'eau, avec quelques pourcentages de produits phytopharmaceutiques, précise Ronan Vigouroux, de l'Union des industries de la protection des plantes. Ces produits ont été évalués avant leur autorisation de mise sur le marché avec, pour chacun, une distance de sécurité propre, assortie de conditions d'utilisation strictes. »



LAURENT GRANDGUILLOT/REA/IDDRI-DR

La présence des pesticides dans l'air n'est pas réglementée.

Cela étant, la première grande expertise sur les effets sanitaires des pesticides, réalisée en 2013 par l'Institut national de la santé (Inserm), a confirmé l'existence de liens forts entre exposition professionnelle et certaines maladies chroniques (cancer de la prostate, lymphomes non hodgkiniens, maladie de Parkinson...). Et la santé des riverains ? « Ce rapport n'abordait pas vraiment les effets respiratoires des pesticides, précise le Pr Chantal Raherison-Semjen, pneumologue au CHU de Bordeaux. On sous-estime l'imputabilité des pesticides sur la santé respiratoire. Or beaucoup de molécules sont très volatiles et, selon les conditions météo, peuvent se retrouver à des centaines de mètres du lieu où elles ont été pulvérisées. »

## LES PESTICIDES SONT VOYAGEURS

Malgré les pulvérisateurs de plus en plus sophistiqués et pourvus de systèmes anti-dérives, les pesticides peuvent en effet voyager. En attestent les mesures ponctuelles du réseau Atmo, chargé de surveiller l'air ambiant sur l'Hexagone. En 2019, Atmo Nouvelle-Aquitaine a détecté la présence systématique de sept substances actives sur l'ensemble de ses sites de prélèvement d'air, parmi lesquels deux fongicides et deux herbicides. Mais, contrairement à l'eau ou à l'alimentation, il n'y a pas de seuil à respecter pour la présence de pesticides dans l'air... et donc pas de mesures obligatoires.

Cela étant, Santé Publique France s'empare – enfin – du problème. D'ores et déjà, l'institution confirme, au vu des données scientifiques publiées sur les quinze dernières années, « que les individus résidant à proximité de zones agricoles ont une exposition aux pesticides plus ●●●

## 3 questions à



**PIERRE-MARIE AUBERT ET XAVIER POUX**  
Chercheurs à l'IDDRI\*



**Pourquoi le débat sur les épandages est-il si passionné ?**  
**PIERRE-MARIE AUBERT ET**

**XAVIER POUX :** Derrière la défense parfois acharnée des pesticides de synthèse, il y a une vision très entretenue à l'échelle européenne d'une agriculture « qui nourrit le monde », et les réelles difficultés économiques des exploitants. Tout cela crée un clivage vis-à-vis de la société civile. D'autant que beaucoup de signaux économiques poussent les agriculteurs à aller vers les méthodes les plus rentables, et qui, de ce fait, utilisent le plus de phytosanitaires...

## Peut-on interdire l'épandage des pesticides ?

**P.-M. ET X. P. :** À proximité des écoles ou des habitations, oui. C'est une mesure sanitaire. Mais à plus large échelle, une interdiction devrait être associée à diverses mesures pour accompagner la transition.

## Mais est-il possible de s'en passer ?

**P.-M. ET X. P. :** Nous avons construit un scénario alternatif appelé Tyfa\*\*. Il envisage, au niveau européen, la suppression des pesticides et de l'azote de synthèse ; à court terme, ils servent à nourrir et protéger les cultures, mais de moins en moins bien. Surtout, près des deux tiers des céréales servent à nourrir les animaux d'élevage ; or, on pourrait consommer deux fois moins de protéines animales sans nuire à la santé. Sans les pesticides, la production agricole baisserait de 30 % mais resterait suffisante pour une alimentation basée sur une quantité double de fruits et légumes, quadruple de légumes secs et une réduction par deux des produits animaux. L'abandon des pesticides apparaît donc comme un atout clé pour manger sain.

\* Institut du développement durable et des relations internationales

\*\* Ten Years for Agroecology in Europe



●●● élevée que celle des groupes contrôle. Les niveaux d'exposition sont influencés par la distance entre le lieu de résidence et la culture la plus proche, et surtout par la surface des cultures ».

## DES DISTANCES DE SÉCURITÉ DEPUIS 2020

Certes, l'arrêté du 4 mai 2017 sur l'utilisation des pesticides interdit toute pulvérisation dès que le vent dépasse les 19 km/h (degré 3 sur l'échelle de Beaufort). Mais il faut attendre la loi Agriculture et alimentation, publiée en 2018, pour que des mesures de protection s'imposent « contre les produits phytopharmaceutiques utilisés à proximité des bâtiments habités ».

S'appuyant sur un rapport de l'Agence de sécurité sanitaire, le gouvernement publie, en décembre 2019, un arrêté et un décret définissant les « zones de non-traitement ». Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les agriculteurs doivent donc s'abstenir de tout épandage de produits phytosanitaires à moins de cinq mètres des limites de propriétés privées pour les cultures basses (céréales, légumes) et à moins de dix mètres pour les cultures hautes (vignes, vergers). Ce texte instaure également une distance de vingt mètres de sécurité pour une liste de

## Que faire en cas de préjudice ?

• **D'abord, essayez de discuter avec l'agriculteur.** Consultez la plaquette destinée aux victimes de pulvérisations de l'ONG Générations futures.  
• **Sans dialogue possible,** faites constater les faits par un témoin ou un huissier. Alertez également le maire ainsi que la direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt.

• **Prenez des photos/ vidéos pour attester d'une infraction** auprès des autorités. Couplez cela à des relevés météo via Météo France.  
• **Interpellez l'Office français de la biodiversité** en cas d'atteinte aux végétaux ou animaux.  
• **Si vous remarquez, suite à un épandage,** une forte mortalité d'animaux sauvages ou domestiques

(abeilles), faites appel à la direction départementale de la protection des populations.  
• **Rapportez les faits** à la gendarmerie et portez plainte contre X.  
• **En cas d'effets indésirables** sur la santé, humaine ou animale, faites un signalement sur : [anses.fr/fr/content/la-phytopharmacovigilance](https://anses.fr/fr/content/la-phytopharmacovigilance)

120 substances considérées comme toxiques par inhalation ou ayant des effets perturbateurs endocriniens, « sachant que la plupart de ces substances sont déjà exclues du marché européen », souligne Nadine Lauverjat de Générations futures.

Sans surprise, ces mesures sont jugées insuffisamment protectrices

### Des concertations trop restreintes avec les riverains.

par les organisations environnementales, qui ont déposé un recours en justice. Du côté des agriculteurs, certains déplorent au contraire la perte

de précieux hectares, susceptible d'aggraver leur appauvrissement. « Les arrêtés d'extension des zones de non-traitement aux pesticides et ceux relatifs à la gestion de la carte des cours d'eau nous font perdre, rien qu'en Indre-et-Loire, 5 000 hectares en production en net », déclarait Sébastien Prouteau, président de la FNSEA d'Indre-et-Loire, en marge d'une manifestation à Tours, en janvier dernier.

Sous la pression du syndicat agricole, le gouvernement avait prévu des « chartes d'engagement départementales » censées recréer du dialogue sur les territoires. Une fois validées par le préfet, elles permettaient de réduire les distances sans traitement à cinq mètres pour l'arboriculture et même trois mètres pour les vignes

et autres cultures. À deux conditions : utiliser du matériel de pulvérisation limitant la dérive et organiser une concertation entre agriculteurs, riverains, élus et associations.

## LE FEUILLETON EST LOIN D'ÊTRE ACHEVÉ...

Coup de théâtre en mars dernier : le Conseil constitutionnel, saisi par un collectif d'associations et syndicats, a retoqué les chartes. En cause, les concertations préalables menées auprès des populations riveraines jugées trop restreintes. Le feuilletton des épandages de pesticides promet donc de nouveaux rebondissements. Espérons une fin qui réconcilie enfin les agriculteurs et la société civile... ●

PATRICIA CHAIROPOULOS



Les écologistes réclament des distances d'épandage plus conséquentes des habitations.

RETROUVEZ CE DOSSIER  
LE 26 MAI DANS

LA  
**QUOTIDIENNE**

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

**france 5**

RÉGIS DOMERGUE/BOSPHOTO



# Complémentaire santé **Un bon contrat, rien que pour moi !**

EXPERTISE  
ÉCONOMIQUE

**14**  
contrats  
étudiés





# Contrat individuel 10 conseils pour bien le choisir

Vous êtes retraité, indépendant, chômeur... et vous souhaitez vous affilier à une complémentaire santé. Mais quel contrat choisir ? Nos conseils pour vous aider à vous repérer. Et pour les seniors, un comparatif qui montre à quel point tous ne se valent pas !

**P**armi tous les enseignements du covid-19, figure la chute d'un mythe : celui de pouvoir être soigné gratuitement à l'hôpital public. À l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP), le reste à charge, pour les malades du covid sans complémentaire santé, était de 1 200 € en moyenne. En effet, l'Assurance maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation et c'est énorme. Mais il reste à financer les 20 % restants, et le forfait hospitalier (frais de séjour). Dans le cas du covid-19, la somme à payer était si élevée que certains établissements ont décidé de ne pas la facturer au patient. À situation exceptionnelle, solution exceptionnelle...

Mais cela met l'accent sur l'importance, pour les personnes ne bénéficiant pas d'un contrat collectif obligatoire (salariés), de souscrire une couverture individuelle. Seuls 5 % des Français ne bénéficieraient pas d'une complémentaire santé mais ce taux aurait atteint 12 % chez les seniors en 2020.

**En 2020, 12 % des seniors n'avaient pas de couverture individuelle.**

Certains parce qu'ils ont peu de moyens, et ignorent qu'il existe une complémentaire santé solidaire (CSS) destinée aux plus démunis. D'autres par (mauvais) choix. C'est le cas de certaines personnes en affection de longue durée (ALD) qui croient, à tort, être couvertes à 100 % pour tous leurs frais de santé. Or le 100 % se limite aux soins en lien avec leur affection, hors dépassements d'honoraires. Qui que vous soyez, une complémentaire s'impose ! Reste à bien la choisir...

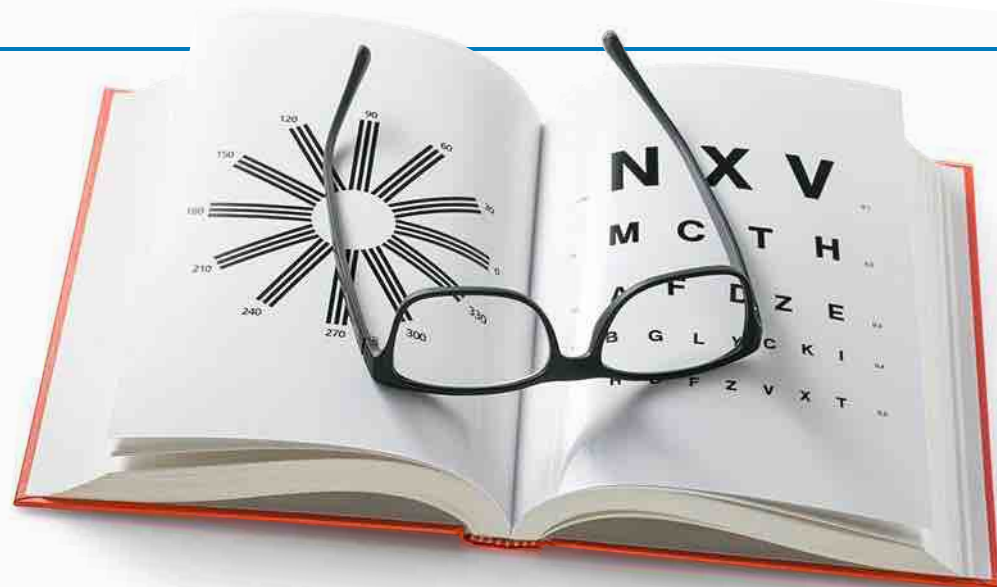
## Trouvez un organisme qui vous correspond

Pour couvrir ses frais de santé, il est fréquent de parler de mutuelle. Le fait est que les deux tiers des contrats individuels sont souscrits auprès de mutuelles. Mais ils sont aussi proposés par des assureurs ou des institutions de prévoyance. En fait, la nature de l'organisme importe peu : ce qui compte, c'est le contrat. Dans 95 % des cas, les contrats sont « responsables\* » : encadrés par les pouvoirs publics, ils imposent un minimum de garanties mais aussi des plafonds.

Au sein de cette famille, tous ne se valent pas : les niveaux et les types de garanties varient pour s'adapter à différents profils de risque. Historiquement, certains organismes se sont spécialisés pour couvrir les risques des salariés et des retraités, liés à une branche professionnelle (BTP, SNCF, etc.) ou une administration. Reste à voir si les cotisations sont encore intéressantes : un portefeuille d'assurés vieillissant peut les contraindre à appliquer des coti-







sations plus élevées. Il existe aussi des contrats spécifiques pour les travailleurs non-salariés, hors secteur agricole, affiliés au régime social des indépendants (ex : commerçants, artisans, professions libérales, dirigeants non-salariés, conjoints collaborateurs non rémunérés). Il s'agit de contrats responsables dont les cotisations peuvent être déduites de l'impôt sur le revenu grâce à la loi Madelin de 1994 – la déduction est toutefois plafonnée. Attention, ce dispositif ne concerne pas les autoentrepreneurs.

## Intéressez-vous aux offres locales

Les tarifs des médecins comme la fréquence des problèmes de santé diffèrent selon les régions. Les cotisations en tiennent compte et les garanties aussi : historiquement, les mutuelles se sont développées pour répondre aux besoins locaux. Ne négligez pas les petits organismes régionaux ! Mais si vous changez de

région, veillez à ce que l'organisme propose un accès à un réseau de soins présent dans différentes régions, ou des téléconsultations. Par ailleurs, plus de 2 000 communes adhèrent au dispositif « Ma Commune, Ma Santé » qui permet aux chômeurs, seniors, indépendants, etc. de souscrire un contrat équivalent à celui d'un contrat de groupe. Vérifiez si votre commune y participe sur [associationactionm.org](http://associationactionm.org).

## Identifiez vos besoins actuels

Une fois sélectionné l'organisme, il reste à choisir le niveau de couverture le plus adapté à votre besoin en soins. Il va dépendre, par exemple, des tarifs pratiqués par les professionnels de santé qui vous suivent. Effectuent-ils des dépassements d'honoraires ? Maîtrisés (on parle de médecins « Optam\* ») ou libres ? Vous pouvez le vérifier sur l'annuaire de l'Assurance maladie ([annuaire-sante.ameli.fr](http://annuaire-sante.ameli.fr)). Les professionnels

## Glossaire

### • Base de remboursement ou BR

C'est le "tarif sécu" des équipements et prestations que l'Assurance maladie juge remboursables et qu'elle rembourse en partie, laissant le reste à votre charge ou à la charge de votre mutuelle. Elle est dans certains cas très faible.

### • Contrat solidaire et responsable

Solidaire parce que les cotisations ne dépendent pas de votre état de santé – mais peuvent dépendre de votre âge, de l'ancienneté de votre contrat, de vos revenus... et responsable parce qu'il permet l'accès au 100 % Santé, au tiers payant et assure des prises en charge minimum mais il en plafonne d'autres pour favoriser le respect du parcours de soins.

• **Franchise médicale** Il s'agit d'une somme déduite de vos remboursements et non prise en charge par les complémentaires, de 0,50 € par boîte de médicaments ; 0,50 € par acte paramédical (maximum 2 € par jour) et 2 € par transport sanitaire hors urgence (maximum 4 € par jour) dans la limite de 50 € par an.

• **Optam (Option de pratiques tarifaires maîtrisées)** Dispositif proposé par l'Assurance Maladie aux médecins exerçant en secteur 2 pour mieux rembourser les patients en échange de dépassements d'honoraires limités.

• **Participation forfaitaire** Vous devez participer à hauteur d'un euro à toute consultation médicale, analyse de biologie médicale ou examen radiologique (hors cas particuliers : moins de 18 ans, complémentaire solidaire santé ou CSS, dernier trimestre de grossesse). Elle n'est jamais remboursée, même par la complémentaire.

• **Ticket modérateur** C'est la part de la base de remboursement de l'Assurance maladie qu'elle ne rembourse pas mais qui peut être couverte par la complémentaire santé, hors participation forfaitaire et franchise. Il peut être majoré si le parcours de soins n'est pas respecté.

• **100 % Santé** Dispositif proposant aux assurés bénéficiant d'une complémentaire santé responsable un choix limité de prothèses dentaires, auditives et d'optique sans reste à charge (reste à charge zéro).

### BON À SAVOIR

Privilégiez les organismes qui ouvrent l'accès à un ou plusieurs réseaux de soins (professionnels partenaires). Vous aurez accès au tiers payant mais aussi à des services de prévention, parfois à des garanties exclusives et surtout le reste à charge y est, en général, plus faible.





ayant adhéré à l'Optam sont rares dans certaines zones. Le point est d'importance : les honoraires libres (le « hors Optam ») sont mal couverts par les contrats responsables, même de milieu de gamme.

Suivant le nombre de consultations et le montant du dépassement, le reste à charge peut justifier (ou non !) la souscription d'un contrat responsable plus haut de gamme ou non responsable, également plus coûteux. Il faut aussi tenir compte des soins mal pris en charge par l'Assurance maladie (médecines douces, cures thermales...) qui ne sont bien couverts que par des contrats coûteux. Si vous avez des enfants, certains contrats familiaux les couvrent, quel que soit le nombre, quand d'autres n'enclenchent une gratuité qu'à partir du 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> enfant... Prenez en compte leurs besoins : les soins d'orthodontie, de psychomotricité... sont coûteux et mal pris en charge avec les contrats d'entrée de gamme.

Des contrats couples existent aussi, mais ils ne sont intéressants que si votre profil et votre âge (donc vos besoins) sont proches. Il est parfois plus intéressant de faire cavalier seul. Avec un(e) conjoint(e) couvert(e) par une complémentaire d'entreprise, c'est un peu pareil. Vous pouvez parfois être ajouté à son contrat à moindre coût mais les garanties ne correspondent pas forcément à vos besoins.

## Attention si vous devez être appareillé(e)

Le dispositif 100 % Santé\* (ou « reste à charge zéro ») est désormais en place : il permet de bénéficier de lunettes, d'audioprothèses et de prothèses dentaires sans rien déboursier... à condition d'avoir souscrit un contrat solidaire et responsable. Revers de la médaille : ce type de contrat implique un plafonnement de certains remboursements hors 100 % Santé : 100 €

### BON À SAVOIR

*Le tiers payant est obligatoire pour les contrats responsables. Mais si l'organisme complémentaire doit vous le proposer, le professionnel de santé, lui, n'est pas obligé de le pratiquer – sauf cas particuliers (maternité, affections de longue durée, accidents du travail ou bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire ou de l'aide médicale d'État).*

pour une monture, 1 700 € pour une paire d'aides auditives. Et ce, quel que soit le niveau de votre contrat.

Reste à savoir si vos besoins sont couverts ou non par le 100 % Santé. En optique, le degré d'affinage du verre est limité dans le 100 % Santé. Là aussi, il faut calculer si un meilleur remboursement hors 100 % Santé, ou sur des lentilles de contact par exemple, justifie le surcoût d'un contrat plus couvrant.

## Tenez compte des besoins à venir

Le covid-19 l'a montré : l'imprévu peut coûter cher et des garanties minimales sont nécessaires. Inutile de trop couvrir l'aléatoire, cela reviendrait cher, mais mieux vaut

anticiper les besoins les plus prévisibles (maternité, hospitalisation chez une personne âgée...).

Attention à la stratégie consistant à changer de contrat pour faire face à un nouveau besoin : certes, vous pouvez désormais résilier votre contrat (ou changer d'option) à n'importe quel moment mais seulement après la première année de cotisations. De plus, les contrats présentent souvent des délais de carence. Les premiers mois, les dépenses prévisibles (certains soins dentaires, optiques ou nécessitant une hospitalisation) sont plafonnées, voire non prises en charge. Enfin, certains contrats appliquent des limites d'âge à la souscription : un moyen de réserver leurs garanties avantageuses à ceux qui ont participé au pot avant.

## Prenez la peine de lire les clauses particulières

Les complémentaires doivent détailler 19 lignes de leurs contrats pour permettre de les comparer mais il en faudrait 50 pour choisir en fonction de ses besoins. Analysez l'offre de télémedecine, les réseaux parte-

## De drôles de techniques de vente

- **Le démarchage téléphonique** a été longtemps sous le feu des critiques en assurance santé. Il suffisait d'envoyer un SMS, d'appuyer sur une touche de son téléphone ou même d'un simple accord oral pour signer – parfois à son insu – un contrat. Un temps révolu ? La loi du 8 avril 2021 impose différents garde-fous comme une vente en deux temps. Restez néanmoins vigilants.
- **Les devis en ligne** sont

utiles pour se faire une première idée de l'offre suivant son profil. Mais certains questionnaires ont manifestement pour objectif d'amener l'internaute à contacter

un téléconseiller : le profil est rapidement jugé trop complexe pour obtenir le devis en ligne.

• **Les variations de tarifs sur un même site.** En réalisant notre comparatif (voir pages suivantes), nous avons observé des baisses de tarifs au fil des connexions chez un assureur. Il pourrait s'agir d'une stratégie visant à rendre progressivement l'offre assez attractive pour qu'un client hésitant demande à être recontacté...







**Le covid-19 l'a montré : l'imprévu peut vous coûter cher...**

Certains incluent le remboursement de l'Assurance maladie, d'autres non ; certains expriment les garanties en pourcentage de la base de remboursement\*, d'autres en euros. Mais attention, chaque comparateur ne compare qu'un nombre limité de contrats – ceux qui lui ont été soumis par ses partenaires, pas toujours identifiables par l'internaute. Les contrats restreints à une profession en sont exclus. Et pour que soient incluses des offres régionales, mieux vaut aller vers des comparateurs spécialisés comme, pour la région lyonnaise, mutuelle-lyon.fr. Ensuite, certains comparent les contrats sur 19 lignes, d'autres sur 50, sans que cela soit spécifié à l'internaute. Bref, ils sont conçus plus

améliorer la lisibilité des contrats, ils expriment rarement leurs garanties à l'iden-

tique. Cer-

comme une aide à la vente qu'une aide à l'achat. D'ailleurs, après l'utilisation d'un comparateur, attendez-vous à un harcèlement téléphonique ou par mail des différents organismes pour vous convaincre de signer chez eux.

## Faites appel à un agent ou un courtier de confiance

Compte tenu des différences de cotisations et de garanties d'un contrat à l'autre, un agent (au sein d'un même organisme) ou un courtier (qui travaille avec plusieurs organismes) pourra vous faire réaliser de réelles économies... À condition, pour un courtier, qu'il vous vende le contrat qui vous convient à vous et non à lui, par intérêt financier ! Certains ont, en effet, une commission variable suivant le volume de contrats apportés. Vous êtes en droit de lui demander quels sont ses partenaires mais aussi quel est son mode de rémunération et ses éventuels conflits d'intérêt.

naires, les soutiens divers (aide aux obsèques, aide ménagère...). Et lisez bien les clauses particulières, exclusions et restrictions. Certaines sont spécifiques, d'autres sont communes à tout contrat. Ainsi, les franchises médicales\*, la participation forfaitaire\* et la majoration du ticket modérateur\* pour non-respect du parcours de soins ne sont jamais pris en charge par les complémentaires.

## Tirez profit de l'expérience des autres

Un tour sur les forums en ligne permet de compléter les avis récoltés dans votre entourage. Les cotisations et les garanties sont importantes, mais il faut aussi dénicher l'organisme dont le service est de qualité : remboursements, règlement des litiges... Le taux de résiliation des contrats ou le taux de réponse aux réclamations ne sont pas encore des indicateurs de satisfaction mis à la disposition des consommateurs.

## Exploitez les comparateurs en ligne avec recul

Sur le Web, les comparateurs peuvent vous éclairer car tout cela reste complexe. Même si les organismes de complémentaires se sont engagés à



## Si vous pensez que rien de tout ça ne peut vous aider...

C'est sans doute que vous pensez ne pas avoir assez d'argent pour vous payer une complémentaire santé. Vous êtes peut-être éligible à la complémentaire santé solidaire (CSS), ex-ACS ou CMU-c. Pour le savoir, vous pouvez utiliser le simulateur de droits de l'Assurance maladie (ameli.fr/simulateur-droits).

Sinon d'autres aides existent, comme les « versements santé » de l'entreprise pour les CDD et temps partiels, ou dans certaines régions des « Pass mutuelle » pour les étudiants. Vous pouvez aussi solliciter une aide auprès de votre mairie, du centre communal d'action sociale ou de votre caisse de retraite. ●

ADÉLAÏDE ROBERT ET NINA ÉTIENNE

\* Ces mots sont explicités dans le glossaire page 29



# 14 offres pour seniors à

À la retraite, les besoins en soins sont croissants, les cotisations en hausse mais les revenus en baisse. Le choix d'un contrat est donc crucial. Notre comparatif et notre décryptage des garanties.

**V**ous êtes retraité(e) et vos besoins en hospitalisation, en prothèses, ou en prestations d'assistance vont augmenter. Il vous faut donc renforcer vos garanties. Bonne nouvelle : vous pouvez les personnaliser. La plupart des contrats se déclinent en plusieurs formules, avec des renforts en hospitalisation, en dentaire, etc., ou mixent des niveaux, permettant de faire évoluer le contrat au gré de ses besoins.

## DES COTISATIONS PLUS ÉLEVÉES EN ÎLE-DE-FRANCE

➤ **Mauvaise nouvelle** : vous allez payer en moyenne 2,5 à 3 fois plus cher votre complémentaire qu'un jeune de 25 ans. Payer plus cher ? Pourquoi pas, mais à condition d'être mieux couvert(e) ! Or notre comparatif – nous avons relevé les niveaux de prise en charge et calculé la dépense restante pour une série d'actes courants – montre qu'un prix élevé ne garantit pas forcément un moindre reste à charge...

➤ **Décryptons le tableau ci-contre** pour comprendre les différences. Pour un même contrat, les tarifs varient souvent selon le lieu de résidence. Ici, le couple de retraités pour lequel nous publions les tarifs paie en

### Les résultats de notre étude

FORMULES MILIEU DE GAMME				
	Aésio Mutuelle Vitalité 2	Axa Ma Santé 100 % Neo <sup>(1)</sup>	Groupama Santé Active, soins courants, hospitalisation <sup>(2)</sup>	Harmonie Mutuelle Essentiel, seniors Niveau 2
<b>Montant des cotisations (par mois) hors offres promotionnelles</b>				
• Couple de seniors à Paris	217,46 €	202,70 €	183,72 €	186,24 €
• Couple de seniors à Lyon	189,22 €	202,70 €	218,88 €	186,24 €
<b>NIVEAUX DE PRISE EN CHARGE</b>				
<b>Consultation de médecin spécialiste (en pourcentage de la base de remboursement de la Sécurité sociale,</b>				
• Médecin adhérent OPTAM*	140 %	100 %	150 %	100 % + 100 €/an <sup>(5)</sup>
• Médecin non OPTAM	120 %	100 %	130 %	100 % + 100 €/an <sup>(5)</sup>
<b>Hospitalisation (en pourcentage de la base de remboursement de la Sécurité sociale, y compris celle-ci)</b>				
• Honoraires médecin OPTAM	140 %	220 % <sup>(5 bis)</sup>	220 %	100 % + 100 €/an <sup>(5)</sup>
• Honoraires médecin Non OPTAM	120 %	200 %	200 %	100 % + 100 €/an <sup>(5)</sup>
<b>Optique hors 100 % Santé</b>				
• Monture de classe B	65 €	50 € <sup>(6)</sup>	95 €	350 €
• Verre complexe de classe B	90 € par verre	75 à 170 € par verre	135 € les deux verres	(forfait pour deux verres + monture)
<b>Dentaire hors 100 % Santé (forfait et/ou pourcentage de la base de remboursement de la Sécurité sociale,</b>				
• Prothèse dentaire	180 %	100 % + 170 €/an <sup>(6)</sup>	250 €/an, avec plafond <sup>(9)</sup>	125 % + 225 € par an
<b>Prothèse auditive hors 100 % Santé (forfait et/ou pourcentage de la base de remboursement de la</b>				
• Audioprothèse à tarif libre (classe II)	100 % + 480 €	100 %	260 €	100 % + 200 €
<b>Bonus chez professionnels partenaires (réseaux de soins)</b>				
	–	Opticiens	Opticiens, dentistes	–
<b>Médecines douces (forfait annuel)</b>				
• Ostéopathie, sophrologie et/ou autres	2 séances à 30 €	Non	2 séances à 50 €	3 séances à 20 €
<b>DÉPENSES RESTANT À LA CHARGE DE L'ASSURÉ(E) : NOS SIMULATIONS</b>				
• Consultation d'ophtalmologiste, (OPTAM) à 47 €	6 €	18 €	3 €	1 €
• Consultation d'ophtalmologiste (non OPTAM) à 47 €	20,40 €	25 €	18,10 €	1 €
• Chirurgie de la cataracte (OPTAM) : 355 €	0 €	0 €	0 €	0 €
• Chirurgie de la cataracte (non OPTAM) : 431 €	104,96 €	0 €	0 €	59,30 €
• Lunettes hors 100 % Santé classe B à 722 € (monture + 2 verres progressifs)	477 €	332 € maximum <sup>(8)</sup>	491,91 € maximum <sup>(8)</sup>	371,91 €
• Couronne dentaire céramo-céramique sur deuxième prémolaire à 538,70 €	322,70 €	248,70 €	204,70 € ou 154,70 € <sup>(8)</sup>	163,70 €
• Paire de prothèses auditives à 2 800 €	1 040 €	2 000 €	1 800 €	1 600 €

\* Option de pratiques tarifaires maîtrisées. (1) Formule avec modules hospitalisation, optique dentaire. (2) Formule avec aides auditives Formule 2, ou 200 % (non OPTAM). (5 bis) Remboursement majoré à partir de la deuxième année. (6) Remboursement majoré à partir de la troisième année.



# la loupe

			FORMULES PLUS HAUT DE GAMME						
Maaf Vivazen, soins courants, niveau 3 <sup>(3)</sup>	Mutuelle générale Essentiel, renfort, hospitalisation	Swisslife Santé Retraités 4	Aésio Mutuelle Vitalité 4	Axa Ma Santé 150 % Neo, module, hospitalisation	Groupama Santé Active, formule 3	Harmonie Mutuelle Niveau 3 Sérénité	Maaf Vivazen, niveau 4	Mutuelle Générale Essentiel+ Renforts <sup>(4)</sup>	Swisslife Santé Retraités 6
192,51 €	241,17 €	196,60 €	347,80 €	279,04 €	201,79 €	192,46 €	292,14 €	282,32 €	245,10 €
188,39 €	227,37 €	161,80 €	302,56 €	279,04 €	246,06 €	192,46 €	285,82 €	266,63 €	201,48 €
y compris celle-ci)									
140 %	100 %	150 %	220 %	170 %	170 %	130 %	190 %	170 %	200 %
120 %	100 %	130 %	180 %	150 %	150 %	100 %	170 %	150 %	180 %
140 % <sup>(6)</sup>	190 %	150 %	220 %	220 % <sup>(5bis)</sup>	300 %	130%	220 % <sup>(6)</sup>	190 %	200 %
120 %	170 %	130 %	180 %	200 %	200 %	100 %	200 %	170 %	180 %
200 € (forfait pour deux verres + monture)	60 € 95 € par verre <sup>(6)</sup>	250 € (forfait pour deux verres + monture) <sup>(6)</sup>	100 € 135 € par verre	75 € <sup>(6)</sup> 111 à 211 € par verre	95 € 135 € les deux verres	60 € 90 € par verre	300 € (forfait pour deux verres + monture)	80 € 130 € par verre <sup>(6)</sup>	325 € (forfait pour deux verres + monture) <sup>(6)</sup>
y compris celle-ci)									
100 € par prothèse <sup>(6)</sup>	200 € par prothèse <sup>(6)</sup>	150 % <sup>(6)</sup>	280 € avec plafond <sup>(7)</sup>	100 % + 300 €/an <sup>(6)</sup>	250 €/an, avec plafond <sup>(9)</sup>	175 %	250 €/ prothèse <sup>(6)</sup>	340 €/ prothèse <sup>(6)</sup>	200 % <sup>(6)</sup>
Sécurité sociale, y compris celle-ci)									
300 €	400 €	100 % + 400 €	100 % + 960 €	760 €	510 €	100 % + 200 €	500 €	600 €	100 % + 800 €
Opticiens, audio- prothésistes	-	-	-	Opticiens	Opticiens, dentistes	Opticiens	Opticiens, audio- prothésistes	-	-
2 séances à 25 €	60 €	Non	3 séances à 40 €	3 séances à 25 € <sup>(6)</sup>	3 séances à 50 €	3 séances à 20 €	2 séances à 35 €	90 €	Non
6 €	18 €	3 €	1 €	1 €	1 €	9 €	1 €	1 €	1 €
20,40 €	25 €	18,10 €	6,60 €	13,50 €	13,50	25 €	8,90 €	13,50 €	6,60 €
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	1,79 €	0 €	0 €	0 €
104,96 €	0 €	77,79 €	0 €	0 €	0 €	159,30 €	0 €	0 €	0 €
521,91 € ou 421,91 € <sup>(8)</sup>	471,91 €	471,91 €	352 €	225 € maximum <sup>(8)</sup>	491,91 € maximum <sup>(8)</sup>	481,91 € ou 421,91 € <sup>(8)</sup>	421,91 € ou 171,91 € <sup>(8)</sup>	381,91 €	396,91 €
354,70 €	254,70 €	358,70 €	202,70 €	118,70 €	204,70 € ou 154,70 € <sup>(8)</sup>	328,70 €	204,70 €	114,70 €	298,70 €
1 720 € ou 1 320 € <sup>(8)</sup>	1 520 €	1 200 €	80 €	800 €	1 300 €	1 600 €	1 320 € ou 820 € <sup>(8)</sup>	1 120 €	400 €

optique dentaire Formule 3. (3) Formule avec hospitalisation, optique dentaire Niveau 2. (4) Avec renforts soins courants, optique dentaire, acoustique, hospitalisation. (5) Dans la limite de 220 % par consultation (OPTAM), (7) Jusqu'à 1 050 € remboursés par an en plus du ticket modérateur; 100 % au-delà. (8) Montant de reste à charge plus faible en passant par les professionnels partenaires. (9) 200 % au-delà de 4 forfaits.



moyenne 6 à 10 € plus cher à Paris qu'à Lyon. Le surcoût en Île-de-France n'est pas une surprise ; la région Provence-Alpes-Côte d'Azur présente aussi des cotisations plus élevées.

➤ **Les tarifs varient suivant l'assureur ou la mutuelle.** Prenons le cas du couple parisien pour un contrat milieu de gamme : sa cotisation mensuelle va de 183 € (Groupama) à 241 € (Mutuelle générale). Le contrat le plus coûteux lui vaudra un reste à charge plus faible pour une paire d'audioprothèses (-280 €) ou des lunettes (-50 €) hors 100 % Santé mais... plus élevé pour la couronne dentaire ou la consultation du spécialiste ! Cette différence sur les prothèses optiques et dentaires justifie-t-elle un surcoût annuel de 720 € ? À première vue, non, même si le couple a besoin des deux. D'autant qu'il ne peut pas en changer tous les ans. Et que l'offre 100 % Santé pourrait lui convenir.

## DES BONUS QUI ALLÈGENT LE RESTE À CHARGE

➤ **Attention, cependant :** il faut tenir compte des « bonus » proposés – bonus de fidélisation (de meilleurs taux de couverture au fil des ans) et surtout bonus pour les soins effectués dans des réseaux partenaires. La différence

du reste à charge peut être importante.

Groupama propose, par exemple, un reste à charge zéro sur les verres chez les opticiens partenaires. Repérez à quel(s) réseau(x) apparten(n)ent les professionnels accessibles près de chez vous !

➤ **À chacun, de calculer et de comparer** sur les lignes

qui le concernent pour juger quel contrat est le plus pertinent. La tâche est ardue, malgré l'engagement des complémentaires à rendre leurs garanties plus lisibles. Les différentes manières de les exprimer (pourcentages, forfaits) imposent de passer par le calcul du reste à charge. Prenons une paire d'audioprothèses de classe II, coûtant 2 800 €. Axa 100 % Néo affiche une prise en charge de 100 % de la base de remboursement (400 €/oreille), qui inclut le remboursement par la Sécurité sociale (240 €/oreille). Le reste à charge est donc de 2 000 €. La Mutuelle générale affiche, elle, un forfait de 400 €/oreille mais auquel s'ajoute la part de la Sécurité sociale : le reste à charge tombe à 1 520 €.

## À retenir

- Évaluez vos besoins. Mettez sur papier vos consultations, leur nombre par an, leurs tarifs, pour définir les lignes importantes à comparer.
- Comparez les contrats proposés par différents acteurs : mutuelle de village, mutuelle régionale, mutuelle de votre branche d'activité, gros assureur...
- Calculez : simulez votre reste à charge et comparez avec vos cotisations. Inutile de dépenser 600 € de plus par an pour économiser 50 €

➤ **Autre piège à éviter :** vous consultez souvent un spécialiste à honoraires libres (hors Optam) qui facture 50 €. Une couverture à 300 % peut paraître plus avantageuse qu'à 220 % mais elle ne remboursera pas mieux : 220 % de la base de remboursement (qui est de 23 €) permet déjà d'être totalement remboursé des 50 €.

## UN DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE AGRESSIF

➤ **Cela vous paraît trop complexe à calculer ?** Confiez la tâche à un ami ou un agent, mais prenez le temps de comparer des offres pour trouver celle qui vous correspond.

Dernier conseil : ne sous-estimez pas l'intérêt d'avoir un interlocuteur en face à face, donc une agence près de chez vous. Si vous êtes à l'aise avec les nouvelles technologies, sachez qu'il existe des acteurs uniquement sur le Web (Elixir ou Qope/Kovers), absents de ce comparatif, qui ont aussi des offres intéressantes, en limitant les frais de gestion et de commercialisation.

Enfin, faites attention : outre un démarchage téléphonique parfois agressif, vous pouvez être la cible d'offres promotionnelles vis-à-vis desquelles nous vous conseillons la plus grande vigilance... ●

ADÉLAÏDE ROBERT  
ET NINA ÉTIENNE

## Comment nous avons procédé

### NOTRE ÉTUDE DES CONTRATS DE COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

• **Deux types d'organismes complémentaires** ont été inclus dans le comparatif : des assureurs (Axa, Groupama, Swiss Life), et des mutuelles (Harmonie Mutuelle, Aésio, Maaf Santé et La Mutuelle générale). Nous n'avons pas inclus d'institutions de prévoyance, moins

présentes sur les contrats individuels.

• **Pour chaque organisme,** un contrat de milieu de gamme et un autre un peu plus haut de gamme ont été comparés – il existe des contrats encore plus haut de gamme qui concernent des personnes aisées, aux besoins particuliers. Quant aux contrats d'entrée de

gamme, ils sont rarement suffisants pour les besoins des retraités.

• **Le profil** est un couple de retraités de 68 ans, sans pathologies particulières.

• **Les calculs de reste à charge** ont été faits avec les taux classiques de remboursement de l'Assurance maladie, ceux du régime général.



# Salariés Et si vous complétiez votre couverture ?

Si la complémentaire santé obligatoire de votre entreprise ne suffit pas pour tous vos besoins, un contrat individuel dit de « *surcomplémentaire* » peut réduire vos restes à charge.

**O**bligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la complémentaire santé d'entreprise permet à tous les salariés de bénéficier d'une telle couverture. Elle n'a toutefois pas mis fin aux inégalités d'accès aux soins, tant les garanties diffèrent selon les employeurs.

Une enquête récente a révélé que plus la proportion des ouvriers non qualifiés est importante dans une entreprise, plus les garanties sont basses (Questions d'économie Santé n° 251, novembre 2020). Inversement, plus la présence de cadres est importante, plus elles sont élevées. Celles des professions intermédiaires et des employés varient entre ces deux extrêmes.

## PLUS SIMPLE QUAND L'ENTREPRISE LE PROPOSE

Afin de permettre à leurs salariés d'améliorer la prise en charge de leurs dépenses de santé, certaines entreprises proposent un contrat de surcomplémentaire facultatif.

Bien que distinct de la complémentaire obligatoire, un tel contrat présente l'intérêt d'être conçu par le même organisme, qui complète ainsi ses propres garanties. Les remboursements s'enchaînent automatiquement. Enfin, son coût est souvent plus bas que celui d'une surcomplé-

mentaire proposée sur le marché.

Souscrit par l'intermédiaire de l'employeur ou pas, un tel contrat doit permettre de réduire les restes à charge sur les postes les plus coûteux : dépassements d'honoraires, optique, prothèses dentaires et aides auditives hors 100 % Santé, médecines douces...

## UNE OU PLUSIEURS GARANTIES AU CHOIX

Il est possible de choisir une garantie seulement, par exemple les frais

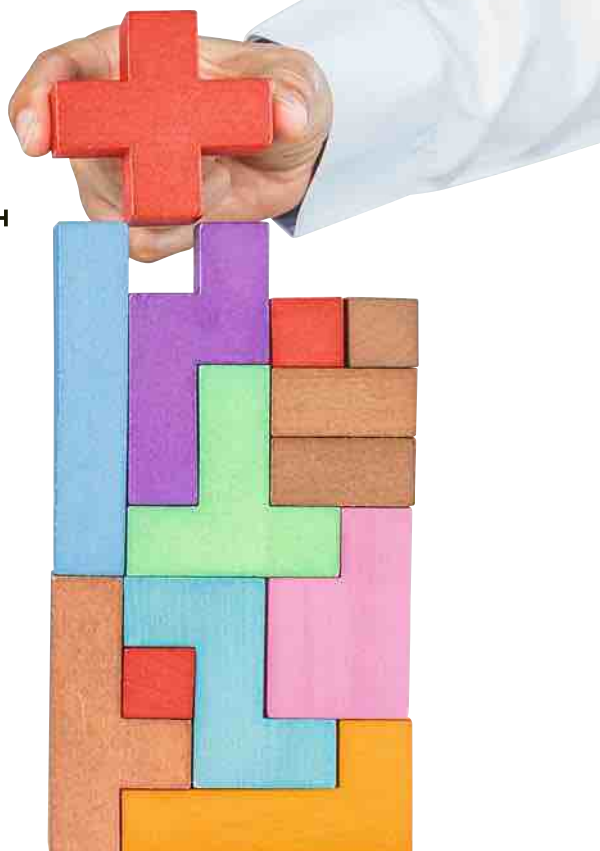
Les garanties  
varient en  
fonction des  
emplois dans  
l'entreprise...

d'hospitalisation, ou de compléter plusieurs remboursements, notamment lorsqu'ils sont limités au minimum prévu par la complémentaire santé obligatoire (voir l'encadré ci-dessous). Tout dépend de vos besoins de soins, de leurs coûts, des garanties que vous avez déjà, mais aussi des tarifs. • NINA ÉTIENNE

## Vos garanties minimales

La complémentaire santé obligatoire de votre entreprise doit rembourser impérativement :

- **Le ticket modérateur**, sauf pour les médicaments remboursés à 35 % ou 15 % et les cures thermales ;
- **l'intégralité du forfait journalier hospitalier** ;
- **le 100 % Santé** en dentaire, en optique et en audioprothèse ;
- **hors 100 % Santé**, pour les prothèses dentaires et l'orthodontie à hauteur de 125 % du tarif de remboursement de la Sécurité sociale (dont la part de celle-ci) ;
- **et en optique**, 100 € pour des lunettes avec des verres simples, 150 € pour un verre complexe, 200 € s'il y en a deux.





# ÉQUIPEMENT & LOISIRS

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



## 8,7 millions

c'est le nombre d'abonnés payants français, en 2020, à un service de streaming audio comme Deezer ou Spotify, selon le Syndicat national de l'édition phonographique. Le chiffre a bondi d'environ 20 % par rapport à l'année précédente.

## AUTOROUTES

### Sanctions alourdies pour les fraudeurs au péage

La lutte contre la fraude au péage sur les autoroutes est renforcée depuis mi-mars. Les automobilistes qui se risquent à passer sans payer reçoivent un avis de paiement avec le montant du trajet et une indemnité forfaitaire de 90 € (contre 20 €, précédemment). Ils ont deux mois pour régulariser.

À défaut, ils doivent payer une amende de 375 € contre 75 € auparavant. S'ils ne le font pas dans les quatre mois qui suivent son envoi, le Trésor Public peut faire opposition à la vente du véhicule. Enfin, si le fraudeur cumule plus de cinq dossiers de non-paiement sur un an, il s'expose à une amende de 7 500 €. ●

## Accès à Internet : un calvaire en zone rurale

« Je sais que, dans beaucoup de territoires, c'est un vrai calvaire pour les populations. » Auditionnée au Sénat, la présidente de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), Laure de La Raudière, a fortement critiqué l'état du réseau cuivre, qui fournit l'accès au Web (ADSL) à quelque 21 millions de personnes. Des Français surtout installés en zones rurales, qui ne sont pas encore près de voir arriver la fibre. Pylônes à terre pendant des semaines, câbles sectionnés provoquant des coupures plus ou moins longues... La maintenance d'une grande partie du réseau cuivre assurée par Orange, qui investit environ 500 millions d'euros chaque année pour l'entretenir, semble aujourd'hui insuffisante. ●



Question de droit ?



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

**Je suis opposé à la facture par Internet. Mon fournisseur me fait payer la version papier. Est-ce légal ?**

**Premier rappel,** sachez que si la réglementation impose la remise d'une facture dans certains cas, les professionnels restent libres de choisir leur mode d'expédition : papier, mail... En contrepartie, vous pouvez aussi refuser un format électronique et demander un envoi papier.

**Seconde précision,** faire payer l'envoi d'une facture n'a rien d'illégal, sauf si les textes prévoient expressément leur gratuité, comme c'est le cas des factures de téléphonie mobile et d'accès à Internet. La seule contrainte qui est imposée au professionnel est de vous informer au préalable et de façon claire du caractère payant de sa facture et de son prix, par exemple, dans les conditions générales de vente ou de service de son site Internet. ●





## SignalConso décolle avec les plaintes du commerce en ligne

**Le site [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr) mis en place par les autorités enregistre des milliers de signalements chaque mois. Il peut permettre de régler un litige avec un professionnel... si ce dernier veut bien répondre !**

Environ 80 000 signalements en un peu plus d'un an ! Lancé en 2020, le site [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr) est de plus en plus sollicité par les particuliers.

La plateforme permet de signaler en quelques clics un problème à la Répression des fraudes (DGCCRF) - publicité mensongère, augmentation du forfait Internet, aliments avariés... Une fois le signalement effectué, le professionnel concerné est averti et invité à remédier au problème. Cette méthode permet de résoudre certains litiges à l'amiable.

### ➤ 44 % des signalements concernent une entreprise du Web

Depuis l'ouverture de la section dédiée aux transactions sur des sites de e-commerce, le nombre de plaintes a bondi. Selon les statistiques publiées en avril par SignalConso, 44 % des plaintes déposées depuis le lancement de la plateforme concernent une entreprise du Web.

Des signalements qui ne garantissent pas une réponse du marchand. Pour les recevoir, ce dernier doit d'abord posséder un compte SignalConso. Or, aucun dispositif légal ne l'y oblige.

Et quand les plaintes sont bien transmises, certains commerçants s'abstiennent de répondre. À l'arrivée, environ la moitié des internautes effectuant un signalement sur le site obtiennent un retour de la part du professionnel.

### ➤ Des moyens de sanction de plus en plus limités

Du côté de l'administration, c'est une certitude : la plateforme SignalConso facilite le repérage des abus les plus fréquents. Reste ensuite à les sanctionner. Mais cette mission bute sur les moyens limités de la Répression des fraudes : au cours de la dernière décennie, plusieurs centaines de postes d'agents ont été supprimées. ● A. S. I.

## Le store va-t-il vous tomber sur la tête ?

Inquiétude pour quelque 4 000 propriétaires d'un store Roma. De marque Sunstyl, ce modèle a été vendu chez Leroy-Merlin. Des cas de décrochage inopiné du store ont été rapportés. Face au risque d'accident, Leroy-Merlin propose le démontage et le remboursement. Mais Sunstyl nie tout problème de conception. Lisez notre enquête en ligne, sur [www.60m.fr/storeroma](http://www.60m.fr/storeroma) ●



## Vols annulés : le médiateur submergé en 2020

Avec l'annulation massive de vols due à la pandémie de covid-19, les billets d'avion ont été en tête des prestations concernées par les saisines du médiateur du tourisme et du voyage l'an dernier. Chargé de proposer des compromis aux litiges entre les voyageurs et les professionnels du voyage, dont une vingtaine de compagnies aériennes (Air France, EasyJet...), il a traité au total 18 332 demandes de médiation en 2020, contre 8 667 en 2019, soit une augmentation de 111 % ! Dans la plupart des cas, les solutions suggérées par le médiateur, comme la distribution d'avares remboursables, ont été acceptées. ●





## Ariel rafraîchit son image

« *Lavons plus froid* », clame Ariel, dans une campagne publicitaire. La marque phare de Procter & Gamble invite les consommateurs à laver à des températures plus basses pour réduire leur impact sur l'environnement. L'idée est bonne. Faire davantage de lessives à 20 ou 30 °C permet de limiter la consommation électrique ; et ces températures conviennent très bien pour la plupart des vêtements peu sales que nous mettons en machine. Des températures supérieures restent toutefois plus efficaces pour du linge vraiment sale, ou pour obtenir un effet bactéricide. Mais on voit bien l'intérêt d'Ariel, qui vante son produit « *conçu pour être efficace à plus basse température* » : la lessive assure sa promotion avec un message écolo alors qu'elle ne l'est pas vraiment. Lors de notre dernier essai comparatif (n° 556, février 2020), ses capsules Pods 3 en 1 et son liquide PurClean étaient notés C et D dans notre Ménag'Score, système d'évaluation des risques pour la santé et l'environnement. ●

## Précision sur les interdictions de circulation

Dans notre récent dossier sur les voitures d'occasion (n° 568, avril 2021), nous indiquions que les véhicules Crit'Air 3 étaient interdits de circulation depuis le début de l'année à Lyon et 58 communes environnantes. Merci au lecteur lyonnais qui nous a signalé que nous sommes allés un peu vite en besogne : seuls les véhicules Crit'Air 3 professionnels sont, pour l'instant, interdits. ●

## VOITURES PROPRES

### Un microcrédit pour les plus modestes

Le gouvernement a sorti de son chapeau une nouvelle aide pour inciter à l'achat de véhicules propres. Il s'agit d'un microcrédit pour les ménages très modestes. Son montant varie selon les revenus avec un maximum de 5000 €. Particularité, les personnes sont invitées à formuler leur demande auprès d'un service d'accompagnement social : Croix-Rouge, Restaurants du Cœur, Fédération des Familles Rurales... Il les aidera à élaborer le projet et à monter le dossier. L'aide est réservée à l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion Crit'Air 0 (électrique ou hybride rechargeable), Crit'Air 1 (véhicule essence après 2011 émettant moins de 132 g de CO<sub>2</sub>/km) ou encore un véhicule à deux ou trois roues ou quadricycles électriques. ●



## Hausse de forfaits : un peu de clarté !

Se voir imposer une hausse de son forfait mobile ou Internet est déjà désagréable. Mais en plus, les messages envoyés par les opérateurs aux abonnés concernés pour annoncer les changements sont loin d'être des modèles de clarté : information cachée en fin de message, caractères minuscules... Dans son rapport annuel, la médiatrice des communications électroniques donne les recommandations qu'elle a transmises aux opérateurs : ne pas utiliser de caractères d'écriture inférieurs au corps 8, et mentionner la possibilité de résilier sans frais (obligatoire en cas de hausse imposée) dans le corps du texte plutôt qu'en *nota bene* en fin de message. C'est bien le minimum que l'on puisse attendre... Depuis quelques mois, SFR et Bouygues Telecom, notamment, multiplient les augmentations de forfaits. ●



## Sony arrête la vente de jeux pour la PlayStation 3

Le 2 juillet, les jeux pour console PlayStation 3 (PS3) ne seront plus commercialisés sur la boutique virtuelle de Sony. Une décision prise quatorze ans après le lancement de la console. Après cette date, les possesseurs de PS3 pourront continuer à jouer avec les titres déjà achetés et les télécharger à nouveau si besoin. Le 27 août, ce sont les jeux de la console portable PlayStation Vita qui ne seront plus disponibles à l'achat sur le catalogue dématérialisé de la marque nipponne. ●





# Climatiseurs mobiles

## Un peu de fraîcheur (mais pas trop)

CENTRE D'ESSAIS  
**8** monoblocs  
testés



ISTOCK





Les vagues de chaleur désormais régulières incitent à s'équiper d'un climatiseur. Mais il faut éviter d'acheter dans l'urgence le premier appareil venu. Notre étude pour faire face à la prochaine vague en toute sérénité.

**P**endant les deux derniers étés, ce n'est pas un, mais deux épisodes de canicule que nous avons traversés ! Qu'en sera-t-il en 2021 ? Météo France ne fait pas de prédictions mais la tendance est là. Le rapport « Climat de la France au 21<sup>e</sup> siècle », document de référence sur le sujet, prévoit pour la période 2021-2050 « une augmentation du nombre de jours de vagues de chaleur ». Ces pics peuvent pousser à se précipiter en magasin pour s'équiper de climatiseur dans l'urgence. Mais attention, les appareils alors disponibles peuvent être de piètre qualité. Notre essai vise à aider à faire un choix plus raisonné.

## HUIT CLIMATISEURS MONOBLOCS MOBILES

Nous avons testé des climatiseurs monoblocs mobiles. Ils captent la chaleur à l'intérieur de la pièce et la rejettent à l'extérieur par une

gaine flexible d'évacuation. Ce transfert de chaleur est possible grâce à un fluide frigorigène contenu dans le climatiseur. L'ensemble du circuit est regroupé dans un seul bloc, d'où leur nom. Ils se différencient des climatiseurs split, constitués d'au moins deux unités (une à l'intérieur du logement, et l'autre à l'extérieur) et qui sont installés par un professionnel.

### FACILES À INSTALLER, MAIS ÉNERGIVORES

► **Les monoblocs ont l'avantage d'être très accessibles.** On en trouve à partir de 200 € et la plupart sont sous la barre des 1 000 €. Pas besoin de faire appel à un installateur, il suffit de les brancher. Mais les monoblocs mobiles sont énergivores et il ne faut pas en attendre une trop grande efficacité comme le montre notre essai.

► **L'efficacité frigorifique** (EER sur l'étiquette pour Energy efficiency ratio) est le principal critère à prendre ●●●

## ✓ 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.



**Electrolux**  
Exp26U758CW

Type	Climatisation, déshumidification, ventilation
Prix indicatif	750 €
Dimensions en mm (H x L x P)	800 x 510 x 420
Poids de l'appareil	34 kg
Puissance frigorifique annoncée	2 600 W
Consommation électrique (kW) annoncée	0,72 kW
Classe énergétique	A++
EER <sup>(3)</sup> (efficacité frigorifique)	3,6
Niveau sonore annoncé à 1 m	60 dB(A)
Température de consigne min/max	16 °C/32 °C
Kit fenêtre fourni	Non
Mode nuit	Oui
Application smartphone	Non
<b>Performances (70 %)</b>	<b>+++</b>
<b>Mesures de laboratoire</b>	<b>+++</b>
Efficacité frigorifique	+++
Consommation électrique	+++
Consommation électrique en veille	+
<b>Capacité à refroidir une pièce à 35 °C</b>	<b>+++</b>
Vitesse de refroidissement	+++
Durée et niveau du refroidissement stabilisé	++
Refroidissement maximal	-8,7 °C
<b>Nuisances (10 %)</b>	<b>++</b>
Bruit	+
Température maximale de surface	+++
<b>Commodité d'emploi (20 %)</b>	<b>++</b>
Mise en service	++
Réglages	++
Notice	++
<b>NOTE GLOBALE (100 %)</b>	<b>16/20</b>

(1) Produit ayant la double fonctionnalité climatiseur/chauffage. Puissance de (3) Energy efficiency ratio, ou coefficient d'efficacité énergétique.

### Comment nous avons procédé








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

- Réalisés en partenariat avec l'Agence de la transition écologique (Ademe), nos essais se sont déroulés dans une cellule de 31 m<sup>3</sup> avec un renouvellement de l'air de 1 volume par heure.
- Chaque climatiseur a été mis en route avec la ventilation maximale et la température de consigne minimale pendant cinq heures.

- La puissance frigorifique et la consommation électrique sont évaluées dans la cellule maintenue à 24 °C. Pour la capacité de refroidissement, la température initiale de la pièce était de 35 °C. La température à la surface de l'appareil a été mesurée avec une caméra infrarouge à l'issue de l'essai à 35 °C.

- Pour déterminer le niveau sonore, les appareils ont été placés dans une salle semi-anéchoïque avec huit microphones. Un panel de trois utilisateurs a évalué la commodité d'emploi. Enfin, un questionnaire sur la réparabilité et le développement durable a été envoyé aux huit fabricants.



						
<b>Beko</b> BP109AC	<b>Trotec</b> PAC 3000 X A+	<b>DeLonghi</b> PAC Ex100 Silent	<b>Robby</b> CFS 12000KT	<b>Qlima</b> PH635 <sup>(1)</sup>	<b>Taurus Alpattec</b> AC 293 KT (vers II)	<b>Whirlpool</b> PAC B29HP <sup>(2)</sup>
Climatisation, déshumidification, ventilation	Climatisation, déshumidification, ventilation	Climatisation, déshumidification, ventilation	Climatisation, déshumidification, ventilation	Climatisation, déshumidification, ventilation, chauffage	Climatisation, déshumidification, ventilation	Climatisation, déshumidification, ventilation, chauffage
650 €	380 €	850 €	465 €	470 €	570 €	750 €
800 x 510 x 410	770 x 460 x 430	810 x 420 x 370	840 x 450 x 380	720 x 440 x 370	630 x 340 x 500	740 x 460 x 440
34 kg	32 kg	28 kg	28 kg	31 kg	27 kg	34 kg
2 500 W	2 900 W	2 500 W	3 540 W	3 500 W	2 931 W	3 000 W
0,80 kW	1,10 kW	0,70 kW	1,37 kW	1,34 kW	0,92 kW	0,96 kW
A+	A+	A++	A	A	A+	A+
3,1	3	3,6	2,61	2,6	3,1	3,1
65 dB(A)	52 dB(A)	64 dB(A)	65 dB(A)	65 dB(A)	63 dB(A)	64 dB(A)
16 °C/31 °C	17 °C/30 °C	18 °C/32 °C	16 °C/30 °C	16 °C/31 °C	18 °C/30 °C	18 °C/32 °C
Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Oui	Non	Non	Non	Oui	Non	Non
++	+	+	+	+	+	-
++	+	++	-	+	+	+
+	+	++	-	-	+	+
+++	+	+++	-	-	+	+
-	++	+	++	++	+	+
+	++	-	+++	++	-	-
+	++	-	+++	+	-	-
++	++	+	+++	++	-	-
-8,4 °C	-8,7 °C	-7,8 °C	-8,8 °C	-8,4 °C	-7,1 °C	-6,9 °C
+	+	+	+	-	-	+
-	-	--	--	-	--	+
++	+++	++	+++	+	+	+
++	++	++	++	++	+	++
++	++	+	++	++	++	++
++	++	++	++	++	-	++
<b>13/20</b>	<b>13/20</b>	<b>12,5/20</b>	<b>12,5/20</b>	<b>11,5/20</b>	<b>10/20</b>	<b>9,5/20</b>

chauffage : 2,6 kW et consommation électrique : 1,147 kW. (2) Produit ayant la double fonctionnalité climatiseur/chauffage. Puissance de chauffage : 2,5 kW et consommation électrique : 0,89 kW.



●●● en compte. C'est elle qui détermine la classe énergétique de l'appareil, les climatiseurs monoblocs pouvant être classés de D à A+++.

Cette efficacité s'obtient en divisant la puissance frigorifique par la consommation électrique.

## OPTEZ POUR LES MODÈLES CLASSÉS A++

➤ **Notre essai en laboratoire** confirme la meilleure efficacité des deux appareils classés A++ (Electrolux et Delonghi). À l'opposé, il confirme les mauvais résultats des deux appareils classés seulement A (Robby et Qlima). Nous avons toutefois eu une surprise avec le Trotec. Il s'affiche en classe A+ mais si l'on prend les données du fabricant (2 900 W de puissance frigorifique divisés par 1,1 kWh de consommation électrique), il rétrograde à la classe A. Une campagne de contrôles officiels ne serait sans doute pas inutile !

## Soignez le calfeutrage

• **Les climatiseurs monoblocs mobiles ont un conduit d'évacuation qu'il faut glisser dans une fenêtre entrouverte.** Cela constitue un de leurs gros points faibles : en ouvrant la fenêtre, on laisse entrer l'air chaud dans la pièce et on contribue donc à la réchauffer !

• **Pour limiter les dégâts, il est possible d'utiliser des kits de calfeutrage.** Dommage que Trotec n'en fournisse pas avec l'appareil que nous avons testé. Dommage également que celui d'Electrolux soit loin d'être satisfaisant. Les autres sont dotés de panneaux rigides avec un trou prédécoupé. Il existe aussi des kits sous forme de toile.



• **L'important est de parvenir à bien l'installer et donc de trouver la formule qui s'adapte le mieux à son type de fenêtre (battante, coulissante, guillotine...).**

➤ **Notre deuxième essai à 35 °C** conduit à relativiser le confort que les climatiseurs monoblocs mobiles peuvent apporter. Après leur mise en route, la baisse de la température de la pièce s'est globalement stabilisée au bout de 2 h 30 à 3 heures avec des écarts non négligeables puisqu'ils peuvent atteindre presque 2 °C ! Il ne faut toutefois pas compter passer une nuit trop fraîche. Les meilleurs refroidissements enregistrés varient entre 8,4 et 8,8 °C. Soit un peu plus de 26 °C dans la pièce.

Delonghi a été beaucoup plus complet, nous indiquant notamment que l'ensemble de ses pièces détachées étaient disponibles durant dix ans.

## À RÉSERVER AUX PICS DE CHALEUR

➤ **La température à la surface de l'appareil**, enfin, peut sembler anecdotique mais elle ne l'est pas tant que ça. Plus la surface sera chaude, plus l'appareil contribuera à réchauffer la pièce ! Il y a des marges de progrès : la température mesurée sur le climatiseur Robby est de 27,4 °C alors que pour le Qlima, elle atteint 38,8 °C.

➤ **En conclusion, nos résultats confirment les limites** des climatiseurs monoblocs mobiles. Si l'on peut, mieux vaut s'orienter vers une climatisation split, plus efficace et moins énergivore. Encore faut-il bien la choisir et l'on pourra s'aider du comparateur indépendant TopTen (guidetopten.fr).

➤ **À défaut, il faut prendre le temps de choisir son climatiseur monobloc** en privilégiant les appareils des classes énergétiques les plus élevées. Son utilisation devra être limitée aux pics de chaleur sous peine de faire flamber la facture d'électricité ! ●

FANNY GUIBERT

Ingénieur : EMMANUEL CHEVALLIER



**LES MEILLEURES PERFORMANCES**

**16/20**  
**Electrolux**  
**EXP26U758CW - 750 €**

Le grand gagnant de notre classement. Ses performances frigorifiques sont bonnes, il consomme peu et est presque silencieux. Il est toutefois encombrant et le dispositif pour raccorder le tuyau à la fenêtre n'est pas satisfaisant.



# Consommation électrique

## Réduisez l'impact sur la facture

Le coût d'utilisation d'un climatiseur mobile est non négligeable. De quoi renforcer l'intérêt de bien choisir son appareil et d'utiliser d'autres solutions pour rafraîchir son logement.

**L**es climatiseurs monoblocs mobiles peuvent aider à passer les vagues de chaleur mais attention à la facture ! Les appareils de notre essai consomment environ 1 kW par heure. Avec un prix moyen du kWh de 0,19 € (prix toutes taxes comprises communiqués par EDF au printemps 2021), l'addition s'élève à 4,56 € pour une journée entière.

### 31,92 € POUR UNE SEMAINE DE CANICULE

Mais les canicules ont tendance à s'allonger. En 2020, c'était la deuxième vague, entre le 6 et le 13 août, qui a été difficile à supporter avec des températures nocturnes élevées. Si l'on considère non plus un mais sept jours de fonctionnement non-stop, l'addition grimpe à 31,92 €.

Comment faire pour limiter les frais ? Tout d'abord bien choisir son appareil. La consommation électrique varie quasiment du simple au double entre les huit climatiseurs de notre échantillon. Avec le moins gourmand, les sept jours de canicule coûteront donc "seulement" 22,34 € alors qu'avec le plus gourmand, le surcoût atteint 43,73 €. Il faut aussi choisir un appareil avec une puissance adaptée à la taille de la pièce que l'on veut refroidir. Difficile de se fier aux préconisations des fabri-



Les stores permettent de limiter le réchauffement du logement en journée.

cants, très variables, mais il faut compter au minimum 100 W par m<sup>2</sup> ou 45 W par m<sup>3</sup>.

### LES BONNES PRATIQUES À ADOPTER

Dans son guide « Chaud dehors, frais dedans », l'Agence pour la transition écologique (Ademe) conseille aussi de ne pas opter pour une température trop basse (26 °C au plus bas). Et, « pour se passer de clim, il faut limiter le réchauffement du bâtiment pendant la journée et faciliter son refroidissement la nuit », rappelait l'expert Jacques Le Bart dans notre dossier sur le sujet l'an dernier (n° 560, juillet-août 2020). Cela implique notamment de protéger le logement du soleil, avec des volets, des auvents, des canisses sur

une terrasse. Il faut aussi garder les fenêtres fermées, limiter le nombre d'appareils en fonctionnement et, la nuit, faire circuler l'air le plus largement possible. ● F.G. et E.C.

#### ✓ À retenir

- Nos essais confirment l'intérêt de choisir des climatiseurs monoblocs mobiles classés A++ plutôt que A.
- Ces climatiseurs peuvent constituer une solution d'appoint pour passer les vagues de chaleur. Mais les climatiseurs split (avec une unité extérieure) sont plus efficaces.
- D'autres solutions s'imposent pour limiter le réchauffement du logement en journée (protections solaires, fermeture des fenêtres...) et favoriser son rafraîchissement la nuit (évaporation, ventilation...).



# Démarchage Ils en veulent à votre compte formation !

## Enquête

Prendre des cours de langue ou obtenir de l'aide pour créer son entreprise, tout cela est désormais possible grâce au compte personnel de formation. Si le dispositif profite à de nombreux actifs, il est également devenu la cible de démarcheurs aux méthodes musclées.

**C**e sont des nouveaux venus parmi les démarcheurs qui vous enquiquinent au téléphone, chez vous. Entre deux appels pour des travaux d'isolation ou des contrats d'assurance, depuis quelque temps, les consommateurs sont la cible de demandes concernant des formations professionnelles liées à leur compte personnel formation (CPF). Pourquoi cet engouement ?

Depuis fin 2019, l'application et le site [moncompteformation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr) simplifient l'accès à la formation. Après activation de votre profil, il est possible, en quelques clics, de vous inscrire à la formation de votre choix. Chaque titulaire possède une enveloppe, pouvant contenir jusqu'à 5 000 €, mobilisable à tout moment.

### DES TECHNIQUES RODÉES D'HAMEÇONNAGE

C'est cette manne qui attire des escrocs. Leur objectif est de détourner les droits des utilisateurs, en utilisant notamment des techniques d'hameçonnage. « Les malfaiteurs se font passer pour un conseiller Pôle

Emploi, une personne travaillant pour la plateforme du CPF ou pour le ministère du Travail », explique Jean-Jacques Latour, expert en cybersécurité pour la plateforme cybermalveillance. [gouv.fr](https://gouv.fr).

### LA SIGNATURE DE GROUPES BIEN ORGANISÉS

La personne au bout du fil tente alors de mettre la main sur les identifiants de la victime, en prétendant, parfois, l'aider à activer son compte. Une fois ces données récoltées, il est possible de commander une formation à l'insu du titulaire. L'argent contenu sur le CPF de la victime est alors transféré vers un organisme de formation douteux. En effet, l'arnaque ne fonctionne que grâce à des entités complices. Selon Jean-Jacques Latour, ce mode opératoire est la signature de groupes bien organisés, car il faut créer le site web de l'organisme, démarcher les victimes, encaisser les fonds... « C'est un fonctionnement mafieux », estime-t-il.

La Caisse des dépôts, gestionnaire du dispositif "Mon compte

### BON À SAVOIR

Si vous avez travaillé entre 2004 et 2014, vous avez acquis des droits individuels à la formation (DIF), exprimés en heures. Vous avez jusqu'au 30 juin pour les saisir sur la plateforme "Mon compte formation" afin qu'ils soient convertis en euros. Une fois saisis, vous pouvez les mobiliser à tout moment. Les droits non transformés avant la date butoir seront perdus.





formation", estime le montant de la fraude signalée à 12 millions d'euros. Pour Jean-Jacques Latour, ce chiffre ne serait que « la partie émergée de l'iceberg » car, durant des mois, il était possible d'activer des profils d'utilisateurs sans leur aval. « Nous sommes persuadés que beaucoup de personnes ont vu leur compte être activé et que des formations factices ont été commandées. Tant que la personne ne se connecte pas sur son compte, elle ne sait pas ce qui a déjà été créé et que les fonds ont été dépensés », détaille l'expert.

## UN DISPOSITIF DE SÉCURITÉ MIS EN PLACE

Lorsque des utilisateurs découvrent que des mouvements suspects ont eu lieu sur leur profil, ils peuvent déposer un signalement. La Caisse des dépôts enquêtera sur l'organisme incriminé – 82 d'entre eux ont déjà été sanctionnés, la sanction pouvant aller jusqu'au déréférencement définitif de la plateforme. Les victimes peuvent, elles, voir leurs

## Choisir une formation sans se faire avoir

• **On vous propose une formation ? Méfiez-vous des discours insistants et des interlocuteurs souhaitant vous faire démarrer les cours rapidement.** « Si vous vous inscrivez, positionnez la date d'entrée en formation à quinze jours, trois semaines. Cela vous

permettra de vous organiser, mais aussi d'annuler si vous ne souhaitez plus suivre la session », recommande Laurent Durain, directeur de la formation professionnelle à la Caisse des dépôts. • **Comme pour tout autre achat, n'hésitez pas à**

comparer les offres de formation avant de prendre une décision. Les évaluations données par les stagiaires commencent à être visibles sur la plateforme "Mon compte formation". C'est un moyen supplémentaire pour vous aider à faire le meilleur choix...

droits recredités, à l'issue de l'enquête. Depuis décembre 2020, un nouvel outil sécurise l'achat de formation sur le site du CPF : désormais, il est nécessaire d'utiliser le dispositif de connexion aux services publics France Connect, qui repose sur l'identifiant du compte ameli ou des services des impôts. Ce dispositif d'authentification a permis de faire baisser le nombre de victimes d'hameçonnage, estime Laurent Durain, directeur de la formation profes-

sionnelle à la Caisse des dépôts. Pour autant, le démarchage, parfois agressif auprès des titulaires du CPF, n'a pas cessé.

Sans être abusés à proprement parler, certains se font forcer la main. Mi-mars, une femme se présentant comme une conseillère CPF a appelé Sandra et son mari : « Elle insistait sur le caractère urgent de la situation. Elle a indiqué à mon mari que ses droits à la formation arrivaient à expiration et lui a conseillé de s'inscrire rapidement à une formation afin de ne pas les perdre. »

## NE VOUS ENGAGEZ PAS PAR TÉLÉPHONE

Las des relances insistantes, son conjoint s'inscrit à une formation d'anglais à distance. Aussitôt, son compte CPF est délesté de plus de 2 000 €. « Il a pris cette formation, car il s'est senti contraint », conclut Sandra. Elle aura, elle aussi, l'interlocutrice très pressante au bout du fil, pour lui faire souscrire des formations d'anglais ou d'Excel : « Je n'ai jamais su auprès de quel organisme, ni à quel coût, ni pour quelle durée. En revanche, elle m'a répété sans arrêt que je devais me connecter au plus vite sur mon compte. » Pour prévenir les déconvenues, un seul conseil, radical, formulé par Laurent Durain : « Si on vous appelle pour parler du CPF, raccrochez ! »

DARIA GOLUB



ISTOCK



## DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

**15** associations de consommateurs, régies par la loi de 1901, sont officiellement agréées pour représenter les consommateurs et défendre leurs intérêts. La plupart de leurs structures locales tiennent des permanences pour aider à résoudre les problèmes de consommation.

Pour le traitement de vos dossiers, une contribution à la vie de l'association pourra vous être demandée sous forme d'adhésion. Renseignez-vous au préalable. Pour connaître les coordonnées des associations les plus proches de chez vous, interrogez les mouvements nationaux ou le Centre technique régional de la consommation (CTRC) dont vous dépendez. Vous pouvez aussi consulter le site [inc-conso.fr](http://inc-conso.fr), rubrique Associations de consommateurs et trouver la plus proche de chez vous.

### Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

**Adeic** (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur)

27, rue des Tanneries, 75013 Paris.

TÉL.: 01 44 53 73 93

E-MAIL: [contact@adeic.fr](mailto:contact@adeic.fr)

INTERNET: [www.adeic.fr](http://www.adeic.fr)

**Afoc** (Association Force ouvrière consommateurs)

141, av. du Maine, 75014 Paris.

TÉL.: 01 40 52 85 85

E-MAIL: [afoc@afoc.net](mailto:afoc@afoc.net)

INTERNET: [www.afoc.net](http://www.afoc.net)

**ALLDC** (Association Léo-Lagrange pour la défense des consommateurs)

150, rue des Poissonniers, 75883 Paris Cedex 18.

TÉL.: 01 53 09 00 29

E-MAIL: [consom@leolagrange.org](mailto:consom@leolagrange.org)

INTERNET: [www.leolagrange-conso.org](http://www.leolagrange-conso.org)

**CGL** (Confédération générale du logement)

29, rue des Cascades,

75020 Paris.

TÉL.: 01 40 54 60 80

E-MAIL: [info@lacgl.fr](mailto:info@lacgl.fr)

INTERNET: [www.lacgl.fr](http://www.lacgl.fr)

**CLCV** (Consommation, logement et cadre de vie)

59, bd Exelmans, 75016 Paris.

TÉL.: 01 56 54 32 10

E-MAIL: [clcv@clcv.org](mailto:clcv@clcv.org)

INTERNET: [www.clcv.org](http://www.clcv.org)

**Cnafal** (Conseil national des associations familiales laïques)

19, rue Robert-Schuman, 94270 Le Kremlin-Bicêtre.

TÉL.: 09 71 16 59 05

E-MAIL: [cnafal@cnafal.net](mailto:cnafal@cnafal.net)

INTERNET: [www.cnafal.org](http://www.cnafal.org)

**CNAFC** (Confédération nationale des associations familiales catholiques)

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.

TÉL.: 01 48 78 82 74

E-MAIL: [cnafc-conso@afc-france.org](mailto:cnafc-conso@afc-france.org)

INTERNET: [www.afc-france.org](http://www.afc-france.org)

**CNL** (Confédération nationale du logement)

8, rue Mériel, BP 119,

93104 Montreuil Cedex.

TÉL.: 01 48 57 04 64

E-MAIL: [cnl@lacnl.com](mailto:cnl@lacnl.com)

INTERNET: [www.lacnl.com](http://www.lacnl.com)

**CSF** (Confédération syndicale des familles)

53, rue Riquet, 75019 Paris.

TÉL.: 01 44 89 86 80

E-MAIL: [contact@la-csf.org](mailto:contact@la-csf.org)

INTERNET: [www.la-csf.org](http://www.la-csf.org)

**Familles de France**

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.

TÉL.: 01 44 53 45 90.

E-MAIL: [conso@familles-de-france.org](mailto:conso@familles-de-france.org)

INTERNET: [www.familles-de-france.org](http://www.familles-de-france.org)

**Familles Rurales**

7, cité d'Antin, 75009 Paris.

TÉL.: 01 44 91 88 88

E-MAIL: [infos@famillesrurales.org](mailto:infos@famillesrurales.org)

INTERNET: [www.famillesrurales.org](http://www.famillesrurales.org)

**Fnaut** (Fédération nationale des associations d'usagers des transports)

32, rue Raymond-Losserand,

75014 Paris. TÉL.: 01 43 35 02 83

E-MAIL: [contact@fnaut.fr](mailto:contact@fnaut.fr)

INTERNET: [www.fnaut.fr](http://www.fnaut.fr)

**Indecosa-CGT** (Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT)

263, rue de Paris, 93516 Montreuil

Cedex. TÉL.: 01 55 82 84 05

E-MAIL: [indecosa@cgt.fr](mailto:indecosa@cgt.fr)

INTERNET: [indecosa.fr](http://indecosa.fr)

**UFC-Que Choisir**

(Union fédérale des consommateurs-Que Choisir)

233, bd Voltaire, 75011 Paris

TÉL.: 01 43 48 55 48

INTERNET: [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

**Unaf** (Union nationale des associations familiales)

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.

TÉL.: 01 49 95 36 00

INTERNET: [www.unaf.fr](http://www.unaf.fr)

### Les centres techniques régionaux de la consommation

**AUVERGNE-  
RHÔNE-ALPES**

**CTRC Auvergne**

17, rue Richépin,  
63 000 Clermont-Ferrand.

TÉL.: 04 73 90 58 00

E-MAIL: [u.r.o.c@wanadoo.fr](mailto:u.r.o.c@wanadoo.fr)

**BOURGOGNE-  
FRANCHE-COMTÉ**

**Union des CTRC Bourgogne-  
Franche-Comté**

2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7,  
21000 Dijon.

Dijon: TÉL.: 03 80 74 42 02

E-MAIL: [contact@ctrc-bourgogne.fr](mailto:contact@ctrc-bourgogne.fr)

Besançon: TÉL.: 03 81 83 46 85

E-MAIL: [ctrc.fc@wanadoo.fr](mailto: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](http://www.mce-info.org)

**CENTRE-VAL DE LOIRE**

**CTRC Centre Val de Loire**

10, allée Jean Amrouche, 41000 Blois.

TÉL.: 02 54 43 98 60

E-MAIL: [ctrc.centre@wanadoo.fr](mailto:ctrc.centre@wanadoo.fr)

**GRAND EST**

**Chambre de la Consommation  
d'Alsace et du Grand Est**

7, rue de la brigade d'Alsace Lorraine,  
BP 6, 67064 Strasbourg cedex.

TÉL.: 03 88 15 42 42

E-MAIL: [contact@cca.asso.fr](mailto:contact@cca.asso.fr)

INTERNET: [www.cca.asso.fr](http://www.cca.asso.fr)

**HAUTS-DE-FRANCE**

**CTRC Hauts-de-France**

6, bis, rue Dormagen,  
59350 Saint André-lez-Lille.

TÉL.: 03 20 42 26 60. E-MAIL:

[uroc-hautsdefrance@orange.fr](mailto:uroc-hautsdefrance@orange.fr)

INTERNET: [www.uroc-hautsdefrance.fr](http://www.uroc-hautsdefrance.fr)

**ÎLE-DE-FRANCE**

**CTRC Île-de-France**

100, boulevard Brune, 75014 Paris.

TÉL.: 01 42 80 96 99

INTERNET: [www.ctrc-iledefrance.fr](http://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](mailto:ctrc@consonormandie.net)

INTERNET: [www.consonormandie.fr](http://www.consonormandie.fr)

**NOUVELLE AQUITAINE**

**Union des CTRC/ALPC  
en Nouvelle Aquitaine**

Antenne Limousin  
et siège social

1, rue Paul Gauguin,  
87100 Limoges.

TÉL.: 05 55 77 42 70

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

INTERNET: [www.unionctrcalpc.com](http://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](mailto: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](mailto:alpc.aquitaine@outlook.com)

**Antenne Dax**

TÉL.: 05 58 73 10 22

E-MAIL: [alpc.sudaquitaine@outlook.com](mailto: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](mailto:secretariat@ctrc-occitanie.fr)

INTERNET: [www.ctrc-occitanie.fr](http://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](mailto:contact@ctrc-paca.org)

INTERNET: [www.ctrc-paca.org](http://www.ctrc-paca.org)

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





# Sites de rencontres

## Le désamour des utilisateurs(rices)

CENTRE D'ESSAIS  
**7** sites  
évalués



ISTOCK





Il n'est pas toujours évident de décrocher un rendez-vous galant *via* les plateformes de rencontres, comme le montre notre étude. Les utilisateurs dénoncent également la présence de faux profils.

**O**n ne confine pas le désir. En 2020, plus d'un tiers des Français était présent sur une application de rencontres, d'après un sondage Ifop. Une affluence importante qui ne garantit pas de trouver la personne idéale : selon les résultats de notre étude menée auprès d'un millier d'utilisateurs français, seuls 24 % sont satisfaits de leur expérience !

### BEAUCOUP D'ESPOIR... ET DE DÉCEPTIONS

➤ **Que ce soit pour s'engager sérieusement ou batifoler**, les embûches sont nombreuses : difficultés à rechercher les inscrits selon

ses critères, faux profils en embuscade, déceptions au moment des rendez-vous... Autant de déboires racontés par les sondés, qui expliquent leur désamour pour les sites de rencontres. Mais malgré tous ces griefs, une plateforme parvient-elle à se démarquer ? Pas vraiment.

➤ **Sur les sept sites de rencontres en ligne que nous avons évalués**, seul Adopte un mec obtient la moyenne, de justesse. Avec un indice de satisfaction de 37 et 31 sur 100, Meetic et Disons demain, qui appartiennent au même groupe américain, Match, arrivent en queue de classement. Tinder, l'application la plus populaire de notre panel, utilisée

par 28 % des sondés, ne s'en sort pas beaucoup mieux. Globalement, les évaluations sont mauvaises. Au regard de telles notes, difficile de recommander une plateforme en particulier...

➤ **Ces résultats ne surprennent pas** Catherine Lejealle, sociologue des usages numériques et chercheuse à l'Institut supérieur du commerce








de Paris : « De nombreux utilisateurs passent des heures à chercher des profils intéressants... pour faire chou blanc. À l'arrivée, la déception l'emporte sur le reste. » Le reste ? Comprenez l'ergonomie,

plutôt appréciée par la majorité des utilisateurs.

➤ **La richesse des fiches descriptives** des inscrits ou la facilité à interagir *via* la messagerie instantanée sont jugées au moins acceptables, sauf pour Once et Disons demain.

Selon les résultats de notre enquête, 24 % sont satisfaits...

### Les résultats de notre enquête

	 Adopte un mec	 Happn	 Tinder	 Badoo	 Once	 Meetic	 Disons demain
<b>Facilité d'utilisation</b>							
• Ergonomie	++	++	+++	++	+	++	+
• Informations sur les profils	++	+	+	+	-	+	-
• Efficacité de la recherche de profils	+	-	-	-	-	-	--
<b>Rencontres</b>							
• Appréciation de la messagerie instantanée	++	+	++	++	-	+	-
• Appréciation des rencontres concrètes	-	-	-	--	-	--	--
• Doutes sur l'authenticité des profils	-	-	--	--	-	--	--
<b>Aspects commerciaux</b>							
• Appréciation du prix des services payants	-	--	--	--	--	--	--
• Techniques de vente	++	+++	+++	++	++	++	++
• Visibilité du service clients	-	--	--	--	--	--	--
<b>INDICE DE SATISFACTION</b>	<b>50/100</b>	<b>45/100</b>	<b>44/100</b>	<b>39/100</b>	<b>38/100</b>	<b>37/100</b>	<b>31/100</b>

+++ — Très bon 85 à 100 % — ++ — Bon 65 à 84 % — + — Acceptable 50 à 64 % — - — Insuffisant 35 à 49 % — -- — Très insuffisant 0 à 34 %



## ► L'outil de recherche de profils

lui, peine à convaincre. Certains sondés déplorent, par exemple, le manque de critères de sélection, comme la recherche par métier ou par niveau d'études... Quand d'autres constatent une recherche par localisation capricieuse. « J'habite à Pau, et je reçois des contacts à plus de 100 kilomètres de chez moi, alors que la demande était de 30 kilomètres maximum autour de Pau », s'agace un sondé, membre de Disons demain.

## 36 % DES HOMMES N'ONT RENCONTRÉ PERSONNE

► Pour multiplier leurs chances de rencontres, la plupart des répondants utilisent plusieurs plateformes de dating. Des efforts qui sont malheureusement loin d'être toujours récompensés.

En tout, un quart des répondants déclare n'avoir rencontré personne ! Le chiffre varie sensiblement d'un genre à l'autre : seulement 16 % des femmes interrogées n'ont jamais décroché un rendez-vous, contre 36 % pour les hommes, qui pointent parfois du doigt un nombre trop important de profils masculins, cause possible d'une compétition accrue entre utilisateurs. « Il y a trop

## Comment nous avons procédé

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

• Sept sites de rencontres ont été évalués via un questionnaire de satisfaction rempli par 1 134 répondants de plus de 18 ans, issus de classes d'âges différentes et habitant partout en France. L'enquête a été réalisée entre le 25 février et le 21 mars 2021.

• La trentaine de questions posées ont permis de mesurer la prise en main, la politique commerciale et surtout l'efficacité des sites. Lesquels favorisent les chances de décrocher un rendez-vous ? Lesquels offrent les fonctionnalités les plus intuitives ?

• D'autres critères comme l'impression d'interagir avec de faux profils ou le prix des services ont été pris en compte dans le calcul de l'indice de satisfaction attribué pour chaque site.

d'hommes par rapport aux femmes, témoigne un sondé passé par Meetic. Ces dernières sont débordées de messages, donc elles ne répondent pas, c'est frustrant et hyper dévalorisant. »

► De tous les sites évalués, ce sont Adopte un mec et Tinder qui permettent de rencontrer le plus de personnes dans la vraie vie. Sur cette dernière application, prise des 18-24 ans, 16 % ont même discuté physiquement avec au moins une dizaine de personnes.

80 % des sondés pensent que l'abonnement est trop cher.

A contrario, Once enregistre le plus grand nombre d'utilisateurs restés au stade de la discussion à distance (54 %). Rien d'étonnant : il propose un seul profil par jour, censé convenir aux critères des utilisateurs. Ce fonctionnement limite le nombre potentiel de rencontres.

## DES PRATIQUES COMMERCIALES DÉCRIÉES

► Seulement un quart des internautes arrête d'utiliser leur site de rencontres principal après une rencontre concluante. Près de la moitié des répondants claquent la porte à cause de profils proposés jugés non satisfaisants.

► D'autres utilisateurs partent à cause de la politique tarifaire. En tout, 80 % des sondés considèrent

payer leur abonnement trop cher, facturé souvent entre 30 et 40 € pour un mois.

Certains répondants déplorent l'utilisation de certaines pratiques commerciales, qu'ils estiment abusives. Comme ces messages d'inscrits reçus dans la messagerie du site de rencontres, seulement lisibles avec un abonnement, incitant ainsi à passer à la caisse. Ou ces reconductions automatiques jugées un peu trop discrètes, qui surprennent les utilisateurs au moment du renouvellement.

## LA CARTE VIRTUELLE, POUR PLUS DE SÉCURITÉ

► Pour éviter ce genre de mésaventure, mieux vaut lire les conditions générales des services et payer sur Internet avec une carte virtuelle, qui génère, pour chaque achat, des coordonnées bancaires à usage unique. Après la transaction, il est a priori impossible pour l'e-commerçant de débiter votre compte une nouvelle fois. Un moyen efficace pour sécuriser ses "emplettes" en ligne, parfois proposé gratuitement par certaines banques, comme Le Crédit mutuel, CIC ou encore Fortuneo.

## BON À SAVOIR

Parfois, aucun mail de confirmation de votre désabonnement n'arrive dans votre boîte mail. Retournez sur le site vingt-quatre heures après la première tentative de résiliation. Si vous pouvez profiter du service, c'est que vous êtes toujours abonné. Il faut alors recommencer la procédure de désabonnement ou contacter le service clients si le problème persiste.



➤ **La forte suspicion de faux profils**, partagée par la majorité des sondés, frappe également à la lecture de l'étude. En moyenne, trois utilisateurs sur quatre pensent avoir déjà échangé au moins une fois avec un imposteur. Des individus qui en veulent parfois à votre porte-monnaie (voir encadré ci-contre).

### DES PROFILS TROP BEAUX POUR ÊTRE VRAIS

➤ **Une utilisatrice désabusée de Tinder**, qui a répondu à notre questionnaire, raconte : « Goûts toujours en adéquation avec les miens... Trop romantique... Envois de photos alors que je n'ai rien demandé... Et pour finir, demande d'argent la veille du rendez-vous de la première rencontre... » Un témoignage noyé dans un flot de plusieurs dizaines de plaintes du même acabit, visant toutes les plateformes testées.

➤ **Disons demain atteint des sommets** : 90 % de ses abonnés pensent avoir déjà échangé avec au moins un faux profil ! Interrogée, la communication de la plateforme ne cache pas son étonnement. Et indique avoir monté une équipe de modération composée d'une « dizaine d'agents, pour la majorité très expérimentés », épaulés par des outils informatiques censés traquer les imposteurs.

➤ **Des moyens qui ne sont peut-être pas à la hauteur pour contrôler** les quelque 1,5 million d'inscrits sur la plateforme. « En général, les sites de rencontres modèrent assez bien les photos inappropriées, comme les clichés de personnes dénudées, mais peinent à analyser les contenus des messages, analyse la sociologue Catherine Lejealle. Des difficultés provoquées par un trop grand nombre de mails envoyés tous les jours, impossible à contrôler. »

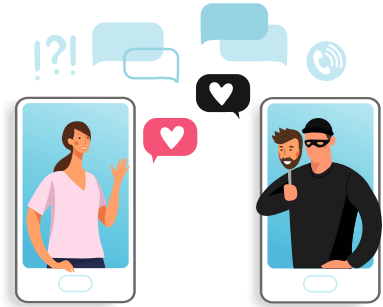
## Repérez les "arnacœurs"

• **En moyenne, trois sondés sur quatre pensent avoir déjà discuté avec des faux profils.** Dans certains cas, les imposteurs cherchent à créer des liens affectifs pour soutirer de l'argent, parfois plusieurs milliers d'euros.

• **Pour éviter d'être abusés par ces "arnacœurs",** aussi appelés "brouteurs", repérez d'abord les incohérences évidentes : une photo d'un jeune

homme revendiquant une cinquantaine d'années est plus que louche. Votre interlocuteur raconte une histoire particulièrement dramatique au bout de quelques messages ? Tournez bride ! Ce genre de récit, destiné à susciter empathie et culpabilité, précède souvent une demande d'argent.

• **Enfin, prenez garde aux personnes donnant rendez-vous rapidement**



sur d'autres canaux de discussion, comme WhatsApp ou Hangout. Un moyen pour les escrocs d'échapper à la modération des sites de rencontres et d'obtenir votre contact personnel, pour vous harceler à toute heure de la journée.



### ➤ **Conscients de leurs limites en matière de modération a posteriori,**

les créateurs des plateformes se défont d'ailleurs de toute responsabilité dans leurs conditions d'utilisation, si un utilisateur est abusé ou importuné par un autre membre.

➤ **Meetic écrit par exemple noir sur blanc** : la plateforme « ne peut être tenue pour responsable de l'exactitude ou de l'inexactitude des informations

et contenus fournis par les autres membres, les autres abonnés et/ou le membre ou l'abonné lui-même, ni des conséquences découlant de l'utilisation de ces informations et contenus. » Un laïus que l'on retrouve dans la plupart des conditions d'utilisation des sites de rencontres.

### OÙ TROUVER LE MÉDIATEUR COMPÉTENT ?

➤ **En cas de litige dû à une faute commise par la plateforme**, telle qu'une fermeture de compte injustifiée ou un accès impossible au service, les professionnels doivent, en revanche, proposer un remboursement ou une indemnisation.

Mais aussi désigner un médiateur de la consommation pour faciliter la démarche des clients. Problème : sur les sept sites testés, seuls Adopte un mec, Meetic et Disons demain renvoient vers un médiateur compétent. Tous les autres se contentent de renvoyer vers la section « litiges » de la Commission européenne... Un manquement à l'article L. 616-1 du code de la consommation, qui devrait être rectifié. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO

Ingénieur : ALAIN-HENRI DUVAL

Juriste : CORINNE LAMOUISSIÈRE-POUVREAU

### ✓ À retenir

- **Sur les sept sites évalués par nos répondants, seul Adopte un mec obtient la moyenne de justesse.**
- **Tinder et Adopte un mec sont les sites où l'on rencontre le plus de personnes. À l'inverse, les utilisateurs de Once peinent à concrétiser les rencontres dans la vraie vie.**
- **En moyenne, trois utilisateurs sur quatre pensent avoir déjà échangé au moins une fois avec un faux profil.**
- **Pensez à utiliser une carte bancaire virtuelle pour éviter des paiements involontaires, comme des reconductions automatiques non souhaitées.**





# LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

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

**3** Lundi au vendredi  
à **10h45**  
samedi à **11h15**

**4** lundi, mardi, jeudi  
à **13h30**  
Samedi et dimanche  
à **13h30**

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

**franceinfo:**

Lundi, mardi, mercredi,  
jeudi et vendredi  
à **13h00** et **18h00**  
samedi et dimanche  
à **13h00** et **20h00**



Près de 500  
émissions ConsoMag  
à revoir sur le site

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



## LA LISIBILITÉ DES CONTRATS DE MUTUELLE SANTÉ

Avec l'Union fédérale  
des consommateurs-Que Choisir  
Première diffusion le mardi 1<sup>er</sup> juin

## LA GESTION DES COOKIES

Avec l'Union nationale  
des associations familiales (Unaf)  
Première diffusion le mercredi 2 juin

## LA FIN ANNONCÉE DES PLASTIQUES À USAGE UNIQUE

Avec l'Union laïque et citoyenne  
des consommateurs (ULCC)  
Première diffusion le jeudi 3 juin

## RÉCEPTION DES TRAVAUX, MODE D'EMPLOI

En partenariat avec l'Agence qualité  
construction (AQC)  
Première diffusion le mardi 8 juin

## QUAND SAISIR LA COMMISSION DÉPARTEMENTALE DE CONCILIATION

Avec l'Association Force ouvrière  
consommateurs (Afoc)  
Première diffusion le mercredi 9 juin

## PLASTIQUE ET ALIMENTATION

Avec l'association Consommation,  
logement et cadre de vie (CLCV)  
Première diffusion le jeudi 10 juin

## ASSURANCE AUTO, QUE FAIRE SI AUCUN ASSUREUR NE VEUT PLUS VOUS ASSURER

Avec l'Association Léo-Lagrange  
pour la défense des consommateurs  
(ALLDC)  
Première diffusion le vendredi 11 juin

## COMMENT LIMITER LE TRI DES DÉCHETS DE LA CRISE SANITAIRE

Avec l'association Consommation,  
logement et cadre de vie (CLCV)  
Première diffusion le lundi 14 juin

## LA FORCLUSION DES DETTES

Avec l'Union nationale  
des associations familiales (Unaf)  
Première diffusion le mardi 15 juin

## LES MENTIONS

### POUR BIEN CHOISIR LE JAMBON

Avec Familles rurales  
Première diffusion le mercredi 16 juin

## LES RÈGLES DES PARIS EN LIGNE

En partenariat avec  
l'Autorité nationale des jeux (ANL)  
Première diffusion le jeudi 17 juin



**Lucie Martinez**

La nouvelle présentatrice  
de ConsoMag, vous donne  
désormais rendez-vous  
sur France Télévisions  
et sur les réseaux sociaux.  
Pour intervenir dans ConsoMag,  
rejoignez-nous sur les réseaux.



# Marketing

## Des méthodes incitatives pour orienter vos choix

### Enquête

Vous n'y prêtez pas toujours attention, mais ils peuvent vous influencer : les nudges, ces suggestions visuelles pour changer vos comportements, sont partout. Évidemment, certains visent à vous faire consommer plus.

**D**es entreprises qui exploitent nos failles émotionnelles pour vendre plus. C'est l'un

des constats réalisés par la journaliste Audrey Chabal, dans son livre *Souriez, vous êtes nudgé* (Éditions du faubourg).

Le mot anglais *nudge* (prononcer "neudj"), désigne des objets qui nous suggèrent un choix sans nous contraindre ni récompenser. Il en existe des bons, comme des mauvais. Le Nutri-Score, système d'étiquetage qui incite à opter pour des produits sains, appartient, par exemple,

**Doucement sans nous contraindre, les nudges nous happent.**

à la première famille. Les notifications envoyées quotidiennement sur nos smartphones par les réseaux sociaux, pour capter notre attention

à toute heure, relèvent, elles, de la seconde catégorie. Formulaire de résiliation longs comme le bras, cases précochées, messages anxigènes...

Florilège des nudges les plus insidieux, qui nous captent à notre insu. L'offre Amazon Prime, qui propose

plusieurs services contre un prélèvement mensuel ou annuel, totalise 150 millions de membres dans le monde. Mais si souscrire prend quelques clics, résilier son abonnement est une tout autre affaire. Pour y parvenir, il faut franchir une dizaine d'étapes ! Un constat dressé dans un rapport par le Conseil norvégien des consommateurs, qui a listé toutes les actions nécessaires pour se désabonner.

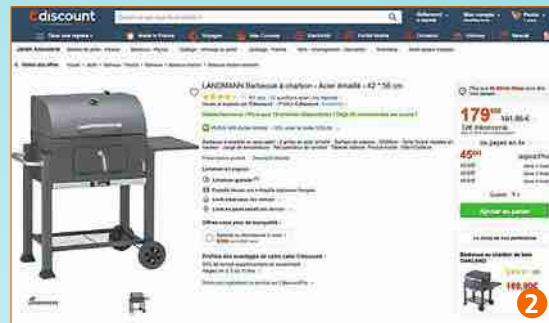
### CRÉER SUBILEMENT LE MANQUE, LE VIDE...

Pour Audrey Chabal, ce formulaire à rallonges d'Amazon « est un nudge, conçu pour complexifier la procédure de désinscription et inciter les utilisateurs à rester ».

Après avoir trouvé le bon onglet perdu dans une jungle de boutons numériques, il faudra, par exemple, valider plusieurs fois sa demande de résiliation et éviter de cliquer sur la mauvaise option, qui annule évidemment l'opération. En plus de vouloir nous avoir à l'usure, Amazon essaie d'appuyer sur la corde sensible, en actionnant le levier émotionnel d'aversion







(1) Amazon Prime : Pour se désabonner, il faut franchir une dizaine d'étapes truffées de liens annulant la demande de désabonnement et d'invitations à conserver ses avantages.

(2) Alertes e-commerce : Mis sous pression, l'internaute peut céder facilement à un achat compulsif.

(3) Netflix : L'enchaînement de contenus peut rendre accro. Vous pouvez reprendre le contrôle en décochant la case "lecture automatique" dans les options.

contre la perte. Une notion de l'économie comportementale stipule que l'être humain aime moins perdre qu'il n'aime gagner.

Au milieu du "tunnel" de désinscription, Amazon Prime rappelle en effet à l'utilisateur tous les services dont il ne pourra plus bénéficier en claquant la porte. Ses contenus vidéo et audio en illimité, sa livraison rapide... Une tentative d'amener l'internaute à reconsidérer son souhait initial de désinscription. « Restez, ou renoncez à notre offre incroyable », nous susurre le géant américain, décidément très insistant.

## VITE ! LE COMPTE À REBOURS A COMMENCÉ

Amazon Prime n'est pas le seul. Si vous avez effectué un achat en ligne au moins une fois, vous avez sûrement lu ce genre de petits messages, placés à côté des descriptions de produits et visant à susciter l'envie : « Il n'en reste que trois ! », ou, tout aussi incitatifs : « X personnes ont déjà ajouté ce produit dans leur panier ! »

Dans certains cas, les e-commerçants affichent même un compte à rebours au bout duquel l'article disparaîtra du catalogue... « Ces messages sont

martelés pour mettre la pression sur le consommateur, en créant une situation d'urgence », analyse l'autrice de *Souriez, vous êtes nudgé*. Un moyen de court-circuiter la raison et de pousser à un achat non réfléchi. « Avec ce type d'alertes, les entreprises du Web utilisent aussi le biais de la norme sociale contre nous », ajoute-t-elle.

## INSIDIEUSEMENT, LA FIDÉLITÉ EST ACQUISE

En clair, l'être humain aurait davantage tendance à acheter un objet qui est convoité par le plus grand nombre... Une forme de consommation panurgique bien comprise par les e-commerçants, qui agitent le spectre de la rupture de stock, censée illustrer, en creux, le succès rencontré par leurs produits. Sur Netflix, les contenus s'enchaînent quelques secondes après la dernière image d'un épisode, de manière automatique. Un moyen subtil et efficace pour capter l'attention des utilisateurs en continu et les fidéliser. Pourtant, il suffit de décocher une case validée par défaut dans les paramètres pour suspendre le flux

vidéo. « Dans ce cas, Netflix exploite le biais du statu quo », décrypte Audrey Chabal. « En résumé, il est souvent plus simple d'accepter la situation telle qu'elle est, que de la modifier, en allant, par exemple, fouiller dans les menus d'un service. »

La technique de la case précochée n'est toutefois pas toujours légale. Ainsi les cybermarchands, qui l'utilisaient dans les formulaires d'achat pour ajouter une extension de garantie, ont interdiction de le faire depuis la loi Hamon de 2014.

Prenons un exemple très parlant : la pâte à dentifrice tartinée sur la brosse à dents ! Combien de fois avons-nous vu ce type de publicité à

la télé ? Pourtant, la valeur d'un petit pois posé sur la tête de la brosse suffit, comme nous l'indiquons dans la plupart des articles dédiés à l'hygiène

dentaire. Pour l'autrice : « L'objectif des marques utilisant ce procédé est d'ancrer dans l'esprit du spectateur un repère de quantité supérieur aux usages recommandés, pour l'inciter à consommer davantage. » Chez les publicitaires, le diable est souvent dans les détails ! ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO



# Complétez votre

## Découvrez nos anciens numéros

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



**N° 569** (Mai 2021)

4,80 €

### NOS ESSAIS

- Vélos électriques
- Taille-haies
- Caméras de surveillance



**N° 568** (Avril 2021)

4,80 €

### NOS ESSAIS

- Crèmes antirides
- Le prix de l'eau
- Livraison de repas à domicile
- Voitures d'occasion



**N° 567** (Mars 2021)

4,80 €

### NOS ESSAIS

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



**N° 566** (Février 2021)

4,80 €

### NOS ESSAIS

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



**N° 565** (Janvier 2021)

4,80 €

### NOS ESSAIS

- Palmarès électroménager
- Produits au cannabidiol
- Lait de coco
- Chauffage d'appoint



**N° 564** (Déc. 2020)

4,80 €

### NOS ESSAIS

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



**N° 563** (Nov. 2020)

4,80 €

### NOS ESSAIS

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



**N° 562** (Octobre 2020)

4,80 €

### NOS ESSAIS

- Couches pour bébé
- Aides culinaires (bouillons, fonds, fumets...)
- Séche-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

**+ SIMPLE**  
**+ PRATIQUE**  
**+ RAPIDE**



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





# collection

## Découvrez nos hors-séries

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



**HS 134S**  
(Avril 2021)  
6,90 €



**HS 208**  
(Mars 2021)  
6,90 €



**HS 207**  
(Février 2021)  
6,90 €



**HS 206**  
(Janvier 2021)  
6,90 €



**HS 133S**  
(Décembre 2020)  
6,90 €



**HS 132S**  
(Septembre 2020)  
6,90 €



**HS 131S**  
(Mai 2020)  
6,90 €



**HS 203**  
(Avril 2020)  
6,90 €



**HS 201**  
(Décembre 2019)  
6,90 €



**HS 198**  
(Avril 2019)  
6,90 €

Et aussi...



Le guide  
Vos droits  
au quotidien

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

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

**39,90 €**  
Pour le commander,  
rendez-vous sur le site  
[www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com).  
Sur la home page, allez  
en haut à droite, rubrique  
Lire un numéro.

**60**  
millions  
de consommateurs

## BON DE COMMANDE

570

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

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

		PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIX TOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS 134S <input type="checkbox"/> HS 208 <input type="checkbox"/> HS 207 <input type="checkbox"/> HS 206 <input type="checkbox"/> HS 133S <input type="checkbox"/> HS 132S <input type="checkbox"/> HS 131S <input type="checkbox"/> HS 203 <input type="checkbox"/> HS 201 <input type="checkbox"/> HS 198	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 569 <input type="checkbox"/> N° 568 <input type="checkbox"/> N° 567 <input type="checkbox"/> N° 566 <input type="checkbox"/> N° 565 <input type="checkbox"/> N° 564 <input type="checkbox"/> N° 563 <input type="checkbox"/> N° 562 <input type="checkbox"/> N° 560 <input type="checkbox"/> N° 559 <input type="checkbox"/> N° 558	4,80 €		
Frais de port		1 € par produit		
<b>TOTAL</b>				

### MES COORDONNÉES

☐ Mme ☐ M.  
 Nom : .....  
 Prénom : .....  
 Adresse : .....  
 .....  
 Code postal [ ] [ ] [ ] [ ] Ville .....  
 Téléphone [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 Email : .....

### MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :  
☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS  
☐ Carte bancaire  
 N° : [ ]  
 Expire fin : [ ] [ ] [ ] [ ]

Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/08/2021. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLJ sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, situé au 18 rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse [dpo@inc60.fr](mailto:dpo@inc60.fr). À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐ Pour l'achat d'anciens numéros, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.



# ARGENT & LOGEMENT

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

## 948,27 €

C'est le montant de la prime à la naissance. Désormais elle est versée dès le septième mois de grossesse et non plus une fois le bébé né. Elle est soumise à conditions de ressources.



### Gaz : un bout de tuyau qui fait débat

Alerté par une odeur de gaz, l'habitant d'un logement parisien a fait intervenir le service « Urgence sécurité gaz » qui a détecté une micro-fuite sur un bout de tuyau situé entre son compteur et le robinet d'arrêt en amont. Pas de chance : la propriété de cette portion de canalisation, appelée « bout parisien », n'est pas claire. L'habitant a eu du mal à obtenir une réparation et le gestionnaire du réseau de distribution n'a pas voulu l'indemniser. Le médiateur national de l'énergie, qui a été saisi, a rappelé que tout ce qui est en amont du compteur est sous la responsabilité du gestionnaire du réseau. Il demande une clarification par la loi pour mettre un terme aux controverses. ●

### CARTE BANCAIRE

#### Des transactions à distance plus sûres

Depuis le 15 mai, la réglementation européenne exige des banques qu'elles prévoient une méthode « d'authentification forte » pour les paiements par carte bancaire à distance. Jusqu'alors, au moment de valider la transaction sur Internet, le client devait saisir un code à usage unique reçu par SMS. Il doit désormais passer par l'application de la banque sur smartphone. Pour ceux qui sont dépourvus de smartphone, la banque doit leur proposer une autre solution : soit le couplage d'un code reçu par SMS et d'un mot de passe, soit la mise à disposition d'un boîtier délivrant un code à usage unique après que le client y a introduit sa carte et tapé son code secret. ●



### Une amende record pour démarchage interdit

Depuis fin juillet 2020, le démarchage téléphonique pour des rénovations énergétiques est interdit. Certains ont visiblement eu du mal à s'en passer. Mi-mars, le groupe Beaumet Énergie s'est vu infliger une amende record de 366 930 € par la direction de la protection des populations du Gard. La Répression des fraudes invite les consommateurs qui seraient encore démarchés à faire un signalement sur la plateforme SignalConso. ●

### À la campagne, le chant de coq n'est pas une nuisance

Le coq qui chante n'est pas un trouble anormal de voisinage pouvant être retenu par un tribunal pour condamner le propriétaire de l'animal. La loi du 21 janvier 2021 sur le patrimoine sensoriel des campagnes françaises apporte des précisions quant aux bruits et odeurs pouvant être considérés « comme inhérents à la vie rurale » et qui doivent être acceptés par les riverains en milieu rural. Vivre au vert suppose de s'accommoder du chant du coq, du carillonnement des cloches, des odeurs de lisier... Des limites à la tolérance existent toutefois. Ainsi, la nuisance peut être reprochée à son auteur si son intention malveillante est démontrée. Enfin, le niveau d'intensité du trouble peut être jugé anormalement élevé par les juges, en présence d'un élevage industriel dans le voisinage immédiat. ●







## Le boom du financement participatif immobilier

Très rentable, le financement participatif immobilier consiste à cofinancer la construction d'un programme de logements neufs. Gare au risque, rare mais réel.

Le financement participatif (*crowdfunding* en anglais) immobilier sort de sa niche. Ce placement a rapporté 9,30 % en moyenne en 2020. Les plateformes Internet qui le distribuent ont collecté plus d'un demi-milliard d'euros, soit +35 % par rapport à 2019. Elles proposent de cofinancer une opération de construction immobilière, le plus souvent résidentielle. En pratique, vous prêtez de l'argent à un promoteur en souscrivant à des obligations d'une durée comprise entre 18 et 24 mois. À leur échéance, votre capital vous est remboursé avec les intérêts dus selon le taux prévu à la souscription.

### Évaluer la prise de risque

Si le rendement est très alléchant, il ne va pas sans une prise de risque qui peut se matérialiser par la perte de tout ou

partie du montant prêté. Ce type de sinistre - très rare - survient quand le promoteur, ayant mal conduit son opération et sa commercialisation, se retrouve en incapacité de rembourser.

### Pas plus de 5 % de son épargne

Un autre risque est le retard de remboursement. Le nombre des défaillances devrait croître au fur et à mesure que la formule et le nombre de plateformes se développent. On conseille de ne pas y investir plus de 5 % de son épargne. Et de se diversifier sur plusieurs programmes pour diluer le risque, la mise de fonds minimale variant de 100 à 1 000 € selon les distributeurs. Avant de souscrire, épluchez le dossier présentant le projet et le promoteur (structure financière, expérience des dirigeants...). ● G. M.

## ÉLECTRICITÉ

### L'heure tourne, le prix aussi

Vous n'en rêviez sans doute pas mais ils l'ont fait. Le fournisseur danois Barry vient de lancer en France une offre d'électricité avec un prix indexé sur les marchés qui varie... toutes les heures ! Le client est informé la veille des différents prix pour la journée du lendemain, ce qui doit l'inciter, par exemple, à lancer son lave-linge entre 16 h et 17 h, lorsque le prix est bas. Et si le prix est élevé ? Le client n'arrêtera sans doute pas de consommer, surtout en hiver s'il se chauffe à l'électricité. L'offre, on l'aura compris, est périlleuse, la seule limite annoncée étant de ne jamais payer sur un mois plus du double que ce que paye un client au tarif réglementé. Reporter une partie de sa consommation, en contrepartie d'un tarif avantageux, pourquoi pas, mais de là à prendre autant de risques... ●



Tableau de bord

QUI A DROIT AU PRÊT À TAUX ZÉRO ?

**37 000 €**

c'est le revenu fiscal de référence à ne pas dépasser pour bénéficier d'un prêt à taux zéro (PTZ) finançant l'achat d'un logement neuf destiné à une seule personne, en zone A. Mais en zone C, ce plafond tombe à 24 000 €. Les villes sont classées par zone en fonction de la tension de leur marché locatif. En zone A figurent les localités où la tension est la plus élevée (offre insuffisante) et en C, celles où il est plus facile de se loger. Pour connaître les zones : [service-public.fr/simulateur/calcul/zonage-abc](http://service-public.fr/simulateur/calcul/zonage-abc). ●

### Plafond de revenus selon le nombre d'occupants du logement et la zone

	Zone A*	Zone B1	Zone B2	Zone C
• 1	37 000 €	30 000 €	27 000 €	24 000 €
• 2	51 800 €	42 000 €	37 800 €	33 600 €
• 3	62 900 €	51 000 €	45 900 €	40 800 €
• 4	74 000 €	60 000 €	54 000 €	48 000 €
• 5	85 100 €	69 000 €	62 100 €	55 200 €

\*Et zone A bis



## AIDES AU LOGEMENT

### Étudiants, les conditions ont changé depuis le 1<sup>er</sup> janvier

Un mineur ou un majeur suivant des études supérieures peut bénéficier d'une aide pour payer son loyer, accordée en fonction de ses revenus (et non de ceux de ses parents). L'aide personnalisée au logement (APL) est réservée aux locataires d'un logement conventionné. Les autres peuvent vérifier leur éligibilité à l'allocation de logement familiale (ALF) ou à l'allocation de logement à caractère social (ALS).

Ces prestations sont délivrées par la Caisse d'allocations familiales – un simulateur en ligne permet de vérifier son éligibilité. Le montant varie en fonction des ressources, du montant du loyer et du lieu d'habitation. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, sont retenus les revenus des douze derniers mois et non plus ceux de l'année N-2. Ils sont révisés tous les trimestres. Une réforme qui pénalise ceux qui commencent un job à leur entrée dans le supérieur. ●



### Location : trop d'offres, même dans certaines capitales régionales

Choisir une métropole régionale pour un investissement locatif n'est pas toujours un gage de pouvoir louer facilement. Le site de location entre particuliers LocService note que quatre capitales régionales (sur quinze étudiées) présentent un nombre d'appartements à louer supérieur au nombre de candidats locataires. Ainsi, à Nice, on compte 0,9 demandeur par offre de location. Reims (0,86), Grenoble (0,81) et Le Havre (0,76) accusent aussi un déficit de la demande. ●

## Les impayés de charges en copropriété

### Pourquoi est-il important d'acquitter ses charges de copropriété ?

Les copropriétés fonctionnent avec un budget annuel, financé par les copropriétaires, au prorata de la quote-part du lot détenu par chacun. Ces charges dites courantes sont en principe à régler trimestriellement. Elles servent à financer les dépenses collectives d'eau, d'électricité, de chauffage, d'ascenseur, de ménage, les menus travaux réalisés dans les parties communes.

### Que se passe-t-il lorsqu'un copropriétaire ne règle pas ses charges ?

Lorsqu'un ou plusieurs copropriétaires ne règlent pas leurs charges, les factures ne peuvent plus être honorées. Le comblement de la dette se répartit alors entre les autres copropriétaires. D'où l'importance de vérifier l'existence d'impayés dans les comptes avant d'acheter un bien dans une copropriété.

### Quels sont les recours dont disposent les copropriétés en cas d'impayés ?

Dès le premier impayé, le syndic doit effectuer des relances auprès du copropriétaire concerné – tout en lui laissant un délai raisonnable de paiement. Ensuite, en l'absence de réponse de celui-ci, il lui adressera une mise en demeure. Il peut également alerter le conseil syndical qui se rapprochera de lui, afin d'identifier la cause du problème et, au besoin, essayera de lui proposer des solutions. Enfin, si la situation persiste et se dégrade, l'assemblée générale (AG) des copropriétaires pourra engager une action en paiement en justice puis voter la saisie immobilière du bien dont le produit de la vente servira notamment à solder les charges dues. ●

➔ Lire la fiche *Comment gérer les impayés dans une copropriété ?* sur le site de l'Institut national de la consommation : inc-conso.fr.

\* Institut national de la consommation



par  
Virginie Potiron  
Juriste à l'INC\*

### Les arbres, des voisins encombrants mais parfois intouchables !

Légalement, l'arbre de votre voisin doit être planté à une certaine distance de la limite de votre propriété : à un demi-mètre s'il est d'une hauteur inférieure à deux mètres, sinon à deux mètres au moins. Mais cette règle posée par le code civil (articles 672 et 673) peut être neutralisée par un plan d'urbanisme local (PLU), a rappelé la Cour de cassation dans un arrêt du 7 janvier 2021. Ainsi, des chênes verts majestueux protégés par un PLU ont échappé à l'abattage. ●



ISTOCK



# Crédit immobilier

## Une question d'âge...

### Pratique

Jusqu'à quel âge peut-on acheter un bien à crédit ? Après 60 ans, c'est encore possible... à certaines conditions, souvent fixées par l'assurance emprunteur.

**F**ace à une demande de prêt immobilier, les banques ont une approche pragmatique. Elles évaluent les bénéfices et les risques présentés par le candidat et son dossier. L'emprunteur senior dispose souvent d'un solide apport personnel, parfois issu de la vente d'un logement. Certains perçoivent des revenus locatifs, ou tirés de placements.

### LE TAUX EFFECTIF GLOBAL GRIMPE AVEC L'ÂGE

L'âge, bien sûr, contribue à renchérir le coût de l'assurance emprunteur. C'est statistique : plus l'emprunteur est âgé, plus le risque de décès ou de maladies invalidantes est élevé. « Jusqu'à 65 ans, il est relativement facile d'emprunter, constate le courtier ACE,

spécialisé en prêts immobiliers. L'âge ne sera pas un problème, mais la solvabilité sera étudiée à la loupe. En revanche, à partir de 75 ans, c'est beaucoup plus difficile. » L'assurance peut demander des examens de santé complémentaires. Diabète, taux de cholestérol trop élevé, cancer sont autant d'éléments qui peuvent conduire à une

### BON À SAVOIR

La convention S'Assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé (Aeras) encadre les pratiques pour faciliter l'accès à l'emprunt des personnes ayant ou ayant eu un problème grave de santé. De nouvelles pathologies sont régulièrement intégrées : depuis mars, y ont accès les personnes porteuses du VIH dans certaines conditions, et celles ayant une leucémie lymphoïde chronique. Plus d'infos sur [aeras-infos.fr](http://aeras-infos.fr)

majoration importante, voire dissuasive, de la prime d'assurance. Pour un jeune emprunteur, l'assurance coûte de 0,15 à 0,30 % du montant prêté. Ce dernier atteint 0,50 à 0,60 % après 60 ans, selon ACE. Et à partir de 70 ans, il n'est pas rare que l'assurance décès/invalidité dépasse les 1,50 %. Pris en compte dans le taux effectif global (TEG), ce montant peut le faire basculer au-delà du maximum autorisé : au 2<sup>e</sup> trimestre 2021, le taux d'usure s'élève à 2,52 % pour les prêts de plus de dix ans, d'où un risque d'exclusion réel.

### DES GARANTIES LIMITÉES APRÈS 70 ANS

Ce n'est pas l'âge de souscription qui est un problème, mais l'âge à la fin du remboursement. Il existe, en effet, un âge à partir duquel les garanties cessent de s'appliquer. Cette limite varie selon l'assureur, et selon les garanties. Ainsi, la garantie perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) couvre jusqu'à 70 ans.

Il existe d'autres possibilités pour garantir l'emprunt d'un senior. Le nantissement permet d'apporter un (autre) logement en garantie. Une solution appréciée par la banque mais risquée car en cas de défaut de paiement, le bien peut être saisi et vendu par la banque. La solution peut aussi consister à souscrire un contrat individuel, en délégation d'assurance, en dehors du contrat collectif de la banque. La couverture est parfois meilleure, et peut courir jusqu'à 90 ans. L'emprunteur trouvera ces contrats auprès des courtiers en crédit et assurance. ● LIONEL MAUGAIN







# Placements financiers Sur le Web, c'est la foire aux arnaques

## Enquête

De faux placements proposés en ligne peuvent engloutir vos économies. Les méthodes des escrocs se perfectionnent, avec notamment l'usurpation de noms d'acteurs du monde de la finance. Voici comment déjouer les pièges.

**L**es arnaques aux placements financiers en ligne ne se sont jamais aussi si bien portées. Il faut dire que le terreau est particulièrement fertile. Depuis les confinements, nous sommes devenus plus accrocs aux écrans et aux achats en ligne.

Du pain béni pour les escrocs actifs sur Internet et à qui il n'a pas échappé que le bas de laine des Français grossissait depuis le début de la pandémie. Dans un environnement de taux bas où il devient dif-

ficile de faire fructifier son épargne, ces "pros" du mensonge touchent un point sensible. Alléchantes, leurs offres de placements « sans risque » promettent de gagner à tous les coups, vite et facilement. Ce qui

est bien sûr impossible dans le contexte actuel.

« Étonnamment, plus c'est gros, plus ça passe. Face à leurs cibles, ces hors-la-loi ont un discours bien rodé et sont très persuasifs », commente Jean-Jacques

Latour, responsable de l'expertise chez cybermalveillance.gouv.fr. Cet expert se souvient d'un dossier où un chômeur a placé toutes ses économies, soit 5 000 €, dans un placement censé lui rapporter 8 % par mois pendant six mois.

### DES SITES FACTICES TRÈS BIEN CONÇUS

« Après avoir perçu cette rémunération les premiers mois, il s'est endetté à hauteur de 15 000 € pour placer davantage. Et il a tout perdu », raconte-t-il.

**Les offres de placements promettent de gagner à tous les coups.**



Il s'agit de faux placements, présentés comme réels, mis en valeur sur des sites factices mais très bien conçus. Sur un espace personnel accessible via des codes d'accès, on peut visualiser les (faux) gains. Ce n'est qu'au moment où l'épargnant demande à récupérer son argent qu'il découvre la supercherie. La plateforme n'est alors plus accessible et l'interlocuteur téléphonique devient subitement injoignable. Une fois ces arnaques en série découvertes, ces escrocs se renouvellent. Ils créent d'autres sites pour "vendre" de nouveaux produits.

## LES FRAUDEURS S'ADAPTENT TRÈS VITE

Depuis deux ans, il ne se passe pas un mois sans que l'Autorité des marchés financiers (AMF), le gendarme de la finance, et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), le régulateur bancaire, n'alertent le public sur ces placements frauduleux en donnant les noms des sites et des acteurs malveillants.

« En 2020, les pertes subies par les particuliers déclarées auprès de l'AMF s'élèvent à 52 millions d'euros, soit un préjudice moyen de 40 000 € par personne. Ce chiffre est la partie émergée de l'iceberg car cela ne concerne que les victimes s'étant fait connaître. On suppose que de nombreuses personnes ne se signalent pas », indique Claire Castanet, directrice des relations avec les épargnants à l'AMF.

Si ces propositions malhonnêtes se sont intensifiées ces derniers mois, ces méfaits remontent en réalité à plusieurs années (voir l'infographie, page suivante). « Ces fraudeurs adaptent leurs offres à l'air du temps, indique Claire Castanet. Quelques plateformes proposent un large choix de produits devenant ainsi des supermarchés de l'arnaque », signale Guy Grandgirard, président d'ADC France, une asso-

ciation de consommateurs basée à Nancy, très en pointe sur le sujet. Dernière initiative en vogue qui fait des dégâts : l'usurpation de noms de produits et d'acteurs de la finance.

## RENDEMENT, SITE... TOUT EST ILLUSOIRE

Ce dont a été victime, en janvier dernier, Jean, 65 ans, retraité. En allant sur Internet, il est attiré par une fenêtre publicitaire du site patrimaeaSCPI (un nom proche de celui d'un portail connu de gestion de patrimoine, Patrimaea). L'annonce propose une société civile de placement immobilier (SCPI) de la société de gestion Corum (qui existe vraiment) rapportant plus de 6 % par an (c'est son vrai rendement).

Jean laisse son mail et son téléphone pour recevoir de la documentation. « Le lendemain, une personne m'appelle et me fait la promotion de ce

placement. Elle m'envoie son mail avec son nom, son titre, son téléphone et même sa photo », raconte Jean.

Le surlendemain, ce

même démarcheur lui propose des parts de cette SCPI à prix cadeau car un souscripteur s'est désisté. Jean-Claude en achète donc pour 10 000 € et demande à sa banque d'effectuer le virement. « Je reçois aussitôt un numéro d'associé, les codes de mon espace client, plus la vraie documentation des SCPI », explique-t-il.

## NOUVEL INVESTISSEMENT, SA BANQUE REFUSE

Relancé plusieurs fois pour effectuer d'autres placements, Jean décide, en mars dernier, de réaliser un autre investissement. Cette fois-ci, il s'agit de places de parking dans un aéroport de Hongrie pour un montant de 15 000 €. Mais sa banque refuse de procéder au paiement et l'alerte sur le caractère possiblement frauduleux de cet investisse- ●●●

## 3 questions à



**ARNAUD DELOMEL**  
Avocat, spécialiste  
en droit de  
la consommation

### Pourquoi la victime d'une escroquerie doit-elle porter plainte ?

**ARNAUD DELOMEL :** Il faut faire cette démarche auprès de la police ou de la gendarmerie car si une enquête est en cours sur cette arnaque, votre dossier s'ajoute aux autres. En cas de pertes importantes, les victimes peuvent aussi adresser leur plainte en recommandé avec avis de réception au procureur de la République du tribunal judiciaire de leur lieu de résidence. Reste que la justice a souvent tendance à classer sans suite les plaintes individuelles. Pour qu'une enquête soit ouverte, une plainte collective a souvent plus de poids.

### La victime a-t-elle des chances de récupérer son argent ?

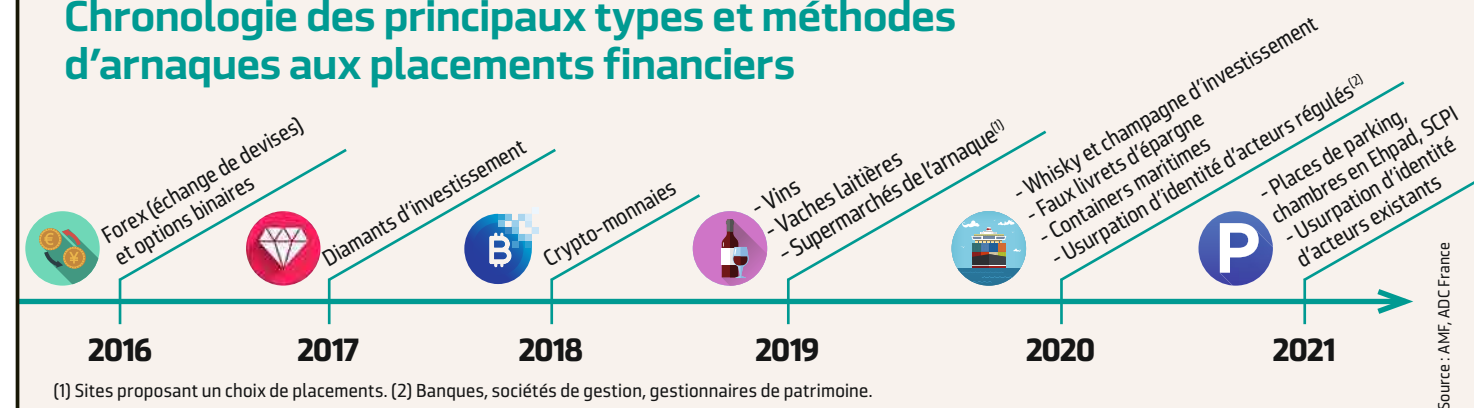
**A. D. :** Les affaires les plus anciennes datent de 2016 et n'ont pas encore été jugées. Les personnes impliquées affirment n'avoir rien fait et n'ont pas l'argent volé sur leurs comptes. Et les têtes de ces réseaux sont à l'étranger. Les victimes peuvent bénéficier des fonds d'indemnisation des victimes d'infractions (Sivi ou Sarvi). Délivrées sous conditions de ressources, ces indemnisations sont plafonnées.

### Comment se défendre ?

**A. D. :** Avec l'association ADC France, nous avons assigné vingt-cinq banques dans plusieurs villes pour défauts d'information, de vigilance et de contrôle concernant ces investissements. Elles ont été nombreuses à effectuer, à la demande de leurs clients, des virements, souvent à l'étranger, sans les alerter sur les risques.



## Chronologie des principaux types et méthodes d'arnaques aux placements financiers



ment. Rétrospectivement, les victimes contactées pour cette enquête avouent « avoir fait confiance » à leur interlocuteur, « manqué de lucidité » car ils ont été incités à « investir vite ». Pour éviter de se faire piéger, quelques précautions sont nécessaires.

### DIFFÉRENTS INDICES DOIVENT VOUS ALERTER

En préambule, il faut savoir que le mode opératoire des fraudeurs est souvent le même. Ils tendent leurs filets en diffusant leurs offres via de fausses publicités ou s'infiltrant dans des groupes ayant des comptes sur les réseaux sociaux.

Pour Claire Castanet, il faut d'abord, « éviter de remplir un formulaire en ligne en laissant ses coordonnées. C'est là que l'on commence à mettre un pied dans le piège ». Ensuite, couper court à tout démarchage téléphonique d'un inconnu. Si une personne déclare représenter une société, mieux vaut ne pas la croire sur parole. Rappeler directement le standard de l'entreprise permet de vérifier qui vous a vraiment appelé. Souvent, les noms donnés sont vrais, mais les numéros de téléphone ne correspondent pas à la vraie adresse et les acteurs officiels ne sont pas au courant. L'usurpation d'identité est d'autant plus difficile à détecter que les logos

sont volés et les sites bien imités. Un autre indice peut vous alerter : les noms des sociétés sont proches mais différent à quelques lettres près. La dénomination nbk26invest.com et n26premium.com, par exemple, ont été créés au lieu de n26.com, la

banque en ligne allemande. Ne communiquez jamais vos documents personnels (copie de carte d'identité, RIB). Avant

de verser de l'argent, prenez le temps de faire des vérifications.

Toute société proposant des placements financiers en France est soumise à des obligations légales et doit obtenir un numéro d'agrément d'organismes officiels (ACPR, Orias, Regafi) devant figurer sur son site. Cette absence constitue une alerte. « Mais ces escrocs sont des experts du copier-coller. Grâce à l'usurpation d'identité, ils endorment vos soupçons, en proposant d'aller vérifier que ce numéro figure bien sur ces sites officiels. Et le tour est joué », avertit Guy Grandgirard.

### DES LISTES NOIRES MISES À JOUR RÉGULIÈREMENT

Une grande méfiance s'impose envers les sociétés basées à l'étranger et les comptes bancaires hors

de France. Autre réflexe à adopter : consulter les listes noires publiées sur les sites de l'AMF et de l'ACPR (voir encadré ci-dessous). Régulièrement mises à jour, elles mentionnent les plateformes et les acteurs frauduleux (ils diffusent également leur liste blanche, répertoriant ceux dotés d'agréments). Inconvénient de ces listes noires, elles ne sont pas exhaustives. Les noms sont mentionnés une fois les arnaques découvertes alors que de nouvelles arrivent par vague sur Internet. La plus grande vigilance reste de mise. ●

LAURENCE BOCCARA

## Les adresses pour vous défendre

### • Autorité des marchés financiers (AMF) :

AMF Épargne Info Service : 01 53 45 62 00 (prix d'un appel local), amf-france.org ; application mobile gratuite : AMF Protect Epargne.

### • Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) : acpr.banque-France.fr

• Assurance Banque Epargne Info service : 0 811 901 801 (0,05 €/min + prix d'un appel), abe-infoservice.fr

• cybermalveillance.gouv.fr, plateforme officielle de conseil aux internautes sur les menaces numériques.

• Infos Escroquerie : 0 805 805 817 du lundi au vendredi de 9 h à 18 h 30 (appel gratuit), service rattaché au ministère de l'Intérieur.

• ADC France, association de consommateurs de France : adcfrance.fr. Tél : 03 62 02 11 15.



# Toujours reliés à 60

## Alerte produits !

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

## 60millions-mag.com

S'INFORMER / TÉMOIGNER / ALERTER

## Des actus

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

## LE + DES ABONNÉS

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

## Un forum

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



# Logement À la conquête de l'espace intérieur

## Pratique

Avec le télétravail et la flambée de l'immobilier, beaucoup de propriétaires envisagent de modifier leur espace intérieur. Comment s'y prendre ? À qui s'adresser ? Combien ça peut coûter ?

Entre la forte hausse des prix des logements (+6,3 % en un an en avril, selon le site les Notaires de France), et les contraintes imposées par le télétravail, bon nombre de Français se plaignent du manque d'espace. La période ayant révélé ses limites, en premier lieu l'exiguïté, certains envisagent sérieusement de l'aménager, ou même de l'agrandir... 40 % n'ont en effet pas de bureau ou de coin bureau chez eux, selon le baromètre Qualitel, paru en octobre 2020.

En matière d'aménagement, presque tout est envisageable, à condition de choisir les bons intervenants, d'avoir la bonne méthode et les moyens de le faire.

### BON À SAVOIR

En appartement, vous devez avoir l'autorisation de la copropriété pour les travaux touchant aux parties communes (plafond, plancher, mur porteur, etc.). Le projet doit figurer à l'ordre du jour de l'assemblée générale et être voté à la majorité des voix de tous les copropriétaires lors de celle-ci. La copropriété peut imposer de recourir à l'architecte de l'immeuble.

## DES SOLUTIONS POUR TOUTES LES HABITATIONS

Gagner des mètres carrés supplémentaires passe d'abord, pour ceux qui le peuvent, par la conquête des combles ou du sous-sol. Ce type de chantier ne concerne plus seulement

Acheter les combles en copropriété ? Une idée qui séduit...

les maisons. « Depuis un an, de plus en plus de projets portent sur l'aménagement des combles dans un immeuble », révèle Philippe Carillo, fondateur du collectif Créateurs d'intérieur qui regroupe une centaine de professionnels. Reste à vérifier préalablement la faisabilité de l'opération, car les combles permettent, dans certains cas, une ventilation du bâtiment. Quant aux sous-sols, ils doivent parfois rester vides lorsque le logement est en zone inondable.

Autre solution en habitat collectif, le rachat d'un appartement, qu'il soit situé sur le palier, en dessous ou au-dessus. Ainsi peut-on récupérer un studio pour en faire une chambre d'ado sur le même palier que l'appartement des parents.

Dans les maisons, il est parfois possible d'envisager une extension. Soit de plain-pied en étendant la surface au sol, soit par surélévation, c'est-à-dire en ajoutant un étage, en remplaçant la charpente par une nouvelle, après avoir construit des murs plus hauts pour la soutenir. Le coût de ces deux types de travaux pour une surface de 20 m<sup>2</sup> varie entre 35 000 et 80 000 €, en fonction des matériaux choisis.

Que vous optiez pour une extension ou une surélévation, il faudra étudier l'état du bâti, vérifier la faisabilité de l'opération, et consulter le plan d'urbanisme applicable dans votre commune. Il est recommandé de se faire aider par un profession-







nel qui vous indiquera ce qu'il est possible de faire chez vous, les démarches à effectuer, les autorisations à obtenir et les délais à envisager.

### QUEL PROFESSIONNEL SOLLICITER ?

Encore faut-il savoir vers quel professionnel se tourner. Cela dépend bien sûr de l'ampleur du projet. Un artisan ou une entreprise générale du bâtiment peuvent s'occuper d'un chantier bien déterminé. S'il faut remodeler le logement de manière fonctionnelle et esthétique, l'architecte d'intérieur est aussi une solution. Il peut aménager un dressing, créer une chambre ou un espace bureau. « Le plus souvent, les

architectes d'intérieur ont un BTS de design d'espace, un diplôme supérieur d'arts appliqués, explique l'agence Qualitel. Leurs compétences étant moins techniques que celles de l'architecte, ils intègrent peut-être moins dans leurs projets d'éléments comme le système de chauffage ou de ventilation, par exemple. »

Mais dès lors que des mètres carrés sont créés ou lorsque la rénovation modifie la structure, mieux vaut s'adresser à un architecte diplômé d'État (DE) ou par le gouvernement (DPLG, appellation jusqu'en 2007), habilité à intervenir sur les fondations et la structure des bâtiments. Pendant la visite, le professionnel doit vous écouter et vous poser ●●●

### 3 questions à



**ANTOINE DESBARRIÈRES**  
Directeur  
de Qualitel

#### Si l'on veut optimiser ou agrandir un espace intérieur, par quoi faut-il commencer ?

**ANTOINE DESBARRIÈRES :** Les aménagements doivent correspondre à un projet de vie. Cela passe par un certain nombre de questions à se poser. Combien de temps vais-je vivre dans ce logement ? Faut-il l'adapter à la perte d'autonomie, au télétravail, à l'arrivée d'un enfant ? L'amélioration de la pièce à vivre, salon/salle à manger, est souvent plébiscitée par les familles et les plus jeunes. C'est moins la priorité avec l'âge.

#### Faut-il faire les travaux soi-même ou recourir aux services d'un professionnel ?

**A. D. :** Certains chantiers techniques sont très délicats. On peut refaire le carrelage de sa cuisine sans se rendre compte qu'on va causer une nuisance sonore au voisin du dessous. Il existe des normes, des règles de l'art, une réglementation que le professionnel connaît, pas forcément le particulier. Celui-ci peut commettre de graves erreurs, par exemple rendre humide une pièce qui ne l'était pas car il a modifié la circulation de l'air intérieur. C'est pourquoi on conseille de faire appel à un professionnel pour avoir des garanties.

#### Oui, mais lequel, et comment le choisir ?

**A.D. :** Cela dépend de la nature des travaux. Le plus important est de vérifier si le professionnel dispose des assurances responsabilité civile et décennale, d'une qualification RGE. Il ne faut pas hésiter à faire établir plusieurs devis et les mettre en concurrence. Ce sont des enjeux financiers, il faut prendre le temps de bien se renseigner. Le bouche-à-oreille fonctionne toujours bien.



●●● des questions sur votre vie quotidienne. Après ce premier échange, il évalue les aspects techniques : murs porteurs, cloisons, qualité de l'isolation, état de la plomberie et des menuiseries, réseaux de distribution (électricité, eau, gaz). Puis il mesure les potentialités : éclairage naturel, redistribution des pièces et possibilités de création d'espace. À l'issue de la visite, il fait part de sa première analyse.

## DES PLATEFORMES DE MISE EN RELATION

Si vous êtes d'accord sur les grandes lignes, il reviendra avec des schémas d'aménagement ou d'agrandissement. Il sélectionnera avec vous tous les matériaux qui seront utilisés lors des travaux : carrelage, parquet, fournitures sanitaires... À ce stade, vous avez le choix de le missionner pour le suivi et la coordination des travaux ou d'arrêter la prestation.

Même si le bouche-à-oreille reste un bon moyen de trouver un professionnel, les plateformes de mises en relation ont pris une part prépondérante dans le choix de l'intervenant. On en dénombre une demi-douzaine ; nous en avons retenu trois.

À l'aide d'un algorithme, la plateforme "Rencontre un archi" trouve

*L'appui d'un professionnel est conseillé pour éviter les erreurs...*



l'intervenant qui sera le plus pertinent pour mener à bien votre projet. Il faut d'abord répondre à une série de questions puis organiser une visite à domicile (50 € à domicile, 25 € en visioconférence). À noter que le site demande au professionnel jusqu'à 20 % de commission sur ses prestations. Le site Mon Maître carré propose, quant à lui, d'organiser un appel d'offres en ligne. Vous devez décrire votre logement, ajouter des photos et préciser votre projet, ainsi que votre budget. Vous versez 25 € par mètre carré pour lancer le concours, et vous choisirez la meilleure offre. Sur Archi online, on vous accompagne. Après avoir décrit le projet, un expert vous appelle pour plus de détails, et revient avec une liste de professionnels adaptés. La plateforme se charge de faire venir les architectes et les entreprises dans la se-

maine qui suit. Le service est gratuit pour l'étude du projet, il faut compter entre 8 et 15 % du montant des travaux pour une mission complète.

## SACHEZ ANTICIPER ET MAÎTRISER LES TRAVAUX

Avant de vous lancer, sachez qu'un chantier entraîne un bouleversement de la vie quotidienne. Les travaux les plus lourds peuvent durer plusieurs mois, pendant lesquels, il faut parfois pouvoir habiter ailleurs. Par ailleurs, ces travaux, quand ils ont lieu dans un appartement, peuvent générer des nuisances pour le voisinage qui pourra protester, ou même faire des recours. L'obtention des autorisations d'urbanisme peut également être très longue pour les travaux dans une maison individuelle.

Le contrat passé avec le professionnel n'étant pas spécifiquement réglementé, mieux vaut y faire figurer les plans et devis descriptifs des travaux, le prix global définitif, le mode de paiement, les pénalités de retard éventuelles, les dates des travaux et les attestations d'assurance professionnelle de l'entrepreneur.

Et pour les travaux d'extension ou de surélévation, il faut souscrire une assurance dommages ouvrage. Pour 1 à 5 % du montant total, elle permet de préfinancer les travaux de réparation couverts par la garantie décennale du professionnel sans attendre une décision de justice. ● LIONEL MAUGAIN



## Architecte, architecte d'intérieur : combien ça coûte ?

Pour une rénovation ou une extension, les honoraires d'architecte varient entre 11 et 18 % du montant des travaux suivant la complexité du projet, selon Joris Périé, architecte blogueur, auteur d'une étude sur la tarification. S'il s'engage sur une petite rénovation, l'architecte proposera plutôt une rémunération au forfait, de 85 à 170 € de l'heure, un peu plus en Île-de-France. L'architecte d'intérieur

facturera, quant à lui, des honoraires moindres, de 0 à 250 € pour la première visite. Le prix de l'étude du projet de rénovation d'intérieur dépendra de la surface : à partir de 70 €/m<sup>2</sup> pour les surfaces inférieures à 40 m<sup>2</sup>, 50 à 60 € entre 40 et 120 m<sup>2</sup>, 40 € au-delà de 120 m<sup>2</sup>. Le suivi et la coordination sont facturés aux alentours de 10 % du montant des travaux, selon la superficie et la nature.



**Dans cet ouvrage de 148 pages, vous aurez en main les conseils les plus précieux pour mieux manger, protéger votre santé et prendre soin de vous, jour après jour.**

**14,90 €**  
(+ 1 € frais de port)

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



**60**  
**millions**  
de consommateurs

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

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

570

Oui, je commande le MOOK au prix de 14,90 € (+ 1 € de frais de port)

☐ Mme    ☐ Mlle    ☐ M.

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal : |\_|\_|\_|\_|\_|\_

Ville : .....

☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

☐ Carte bancaire : N° : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Expire fin :

Date et signature :

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 30/09/2021. Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception de votre commande. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion d'abonnement Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de *60 Millions de consommateurs*, situé au 18, rue Tiphaine à Paris 75015, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus, notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse : [dpo@inc60.fr](mailto:dpo@inc60.fr). À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos données pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons).

Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐



# Facture d'énergie

## « On me réclame une somme exorbitante »



**Le cas de Vanessa H. :** « Mon fournisseur d'énergie me réclame pas moins de 1343 € pour une surconsommation sur un an. La somme concerne surtout le gaz, qui me sert pour le chauffage et l'eau chaude. C'est impossible car je vis seule dans un studio de 35 m<sup>2</sup>, où j'habite depuis un an et demi. Sachant que je paie déjà une mensualité de 95 € par mois pour le gaz et l'électricité, je ne comprends pas. Je les ai appelés plusieurs fois au téléphone, sans obtenir d'explication claire. Je n'ai aucune idée de comment contester cette facturation, ou savoir si elle est réellement justifiée. »

### Coaching



**C**omment réagir face à une facture d'énergie (électricité ou gaz) d'un montant apparemment anormal ? En en cherchant l'explication. Parmi celles possibles, certaines permettent de remettre en cause le montant à payer, d'autres, en revanche, confirment qu'il est bien dû. Voici comment procéder, avec les conseils du médiateur national de l'énergie.

#### 1 ÉVALUER L'AMPLEUR DE L'ÉCART

La somme facturée à Vanessa est-elle vraiment exorbitante ? Pour le vérifier, rendez-vous sur le site

energie-info.fr. Dans la rubrique Comparateurs et outils, utilisez le simulateur "Calcullette : j'estime ma consommation" : il permet de consulter des estimations de consommation pour des foyers similaires au vôtre (superficie, nombre d'occupants...). De l'ordre de 4 000 à 7 000 kWh de gaz par an, dans le cas de Vanessa. Or, la somme qui lui est réclamée correspond à plus de 20 000 kWh de gaz en un an !

#### 2 VÉRIFIER LES CHIFFRES DU COMPTEUR

Rendez-vous devant votre compteur, afin de consulter les chiffres qui y

figurent (index). Il s'agit de les comparer à ceux inscrits sur votre facture, généralement au verso ("Index de fin de période", ou "nouvel index"). La facture étant récente, l'index que vous lisez doit être assez proche de celui de la facture.

Si, au contraire, celui de la facture est très supérieur, vous avez trouvé l'origine du problème. Soit la facture a été établie sur la base d'une estimation de votre consommation éloignée de la réalité, soit elle s'appuie sur un relevé de compteur erroné. Dans les deux cas, demandez au fournisseur de rectifier la facture à l'aide de l'index que vous lui communiquerez. Hélas, chez Vanessa, cette vérification n'a rien donné.



### 3 CONTRÔLER UN ÉVENTUEL RATTRAPAGE

Une grosse facture peut aussi être la conséquence d'une sous-facturation préalable. Notamment si le compteur n'a pas été relevé pendant plus d'un an – la lecture attentive des factures permet de le savoir, les relevés y étant indiqués. Le fournisseur réclame alors, d'un seul coup, toute l'énergie qui aurait normalement dû être répartie sur plusieurs prélèvements. Dans ce cas, la somme est bien à votre charge... dans certaines limites : en effet, la loi interdit les rattrapages de facturation remontant à plus de quatorze mois (article L. 224-11 du code de la consommation).

Un rattrapage important peut aussi s'expliquer par une mauvaise estimation des mensualités au départ, lors de la souscription du contrat. Dans ce cas, l'heure de vérité arrive généralement au plus tard dans l'année qui suit, avec un relevé qui rétablit la consommation réelle. « Parfois, la sous-estimation est involontaire, parfois elle est délibérée lorsqu'un démarcheur indelicat veut à tout prix vous convaincre de signer », explique Caroline Keller, cheffe du service Information et communication du médiateur national de l'énergie. Là aussi, il faudra payer, éventuellement en demandant des assouplissements (voir encadré Comment réussir à payer).

### 4 EXAMINER VOS HABITUDES ET VOTRE ÉQUIPEMENT

Et si la somme demandée par le fournisseur était le reflet d'un changement de vos habitudes ? Une personne supplémentaire au domicile ou, pour l'électricité, l'acquisition d'appareils énergivores comme un sèche-linge, un sèche-serviette ou un congélateur auront une répercussion visible sur le montant de la facture. « Avec les confi-

nements, une présence plus importante au domicile peut aussi expliquer une hausse de la consommation de chauffage », avance Caroline Keller – toutefois sans doute pas dans les proportions demandées à Vanessa.

Il est aussi utile de faire vérifier certains équipements par un professionnel. Pour l'électricité, un dysfonctionnement d'un ballon d'eau chaude ou d'une pompe à chaleur peut expliquer un bond dans la consommation. Pour le gaz, c'est la chaudière qu'il faut faire contrôler. Chez Vanessa, le chauffagiste n'a rien trouvé d'anormal. Une trace écrite de sa vérification sera utile pour contester la facturation.

### 5 S'INTERROGER SUR LA FIABILITÉ DU COMPTEUR

La piste du compteur défectueux reste une explication plausible dans le cas de Vanessa. Problème : « Demander soi-même l'expertise du compteur peut coûter cher », prévient Caroline Keller. En effet, l'opération est facturée 314 € pour un compteur de gaz GRDF, 340 € pour un compteur d'électricité d'Enedis ; la somme sera annulée seulement si un dysfonctionnement est bien détecté au final. Mieux vaut donc ne pas le demander directement.

Il faut simplement contester le montant de la facture par écrit auprès du

### À retenir

- Procédez par élimination pour rechercher la cause de la facture trop élevée : comparaison de votre consommation à celle de foyers semblables, vérification des chiffres du compteur...
- Faites vérifier les équipements clés, notamment de chauffage, par un professionnel.
- Ne demandez pas vous-même une expertise du compteur si vous le pensez défectueux. Faites une réclamation écrite, puis saisissez le médiateur.

fournisseur. Détaillez dans la lettre vos différentes vérifications. Peut-être fera-t-il effectuer, de son propre chef, un contrôle du compteur ou fournira-t-il une autre explication.

### 6 SAISIR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Si le fournisseur maintient la facturation, vous pourrez saisir le médiateur. Indépendant, il réexamine le dossier pour tenter de proposer une solution amiable. Il peut recommander le contrôle de votre compteur sans que l'opération vous soit facturée, s'il l'estime nécessaire. Pour le saisir, il faut simplement respecter un délai de deux mois après votre réclamation auprès du fournisseur. La saisine peut s'effectuer en ligne sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) •

BENJAMIN DOURIEZ

## Comment réussir à payer (et faut-il le faire) ?

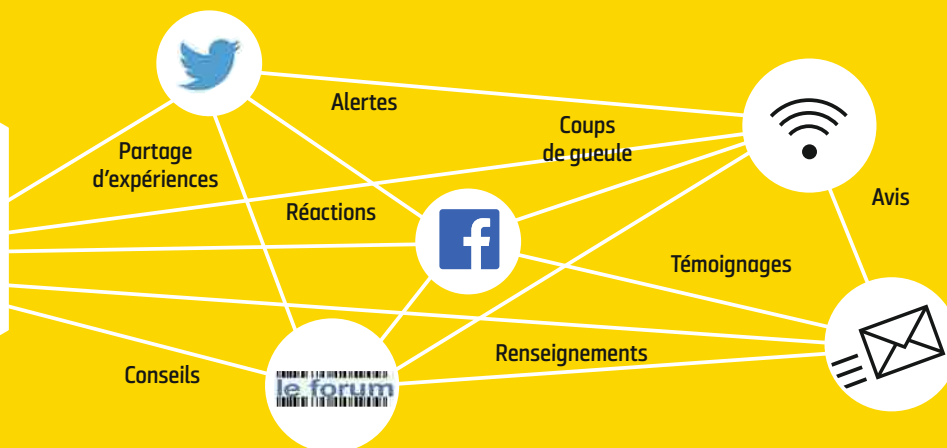
• **En attendant d'avoir éclairci la situation, ne faites pas le mort.**  
« Vous avez consommé de l'énergie, il faut donc au moins payer une partie de la facture, en parallèle de la réclamation », explique Caroline Keller, cheffe de service chez le médiateur national de l'énergie.

Il s'agit d'éviter que le fournisseur demande la coupure de l'électricité ou du gaz. Il en a le droit en cas d'impayé(s).  
• **Et s'il faut payer le solde ?**  
Si la somme dépasse vos moyens immédiats mais qu'elle est bien due, vous pouvez solliciter un étalement des paiements

auprès de votre fournisseur. Si celui-ci a commis une erreur ayant pu expliquer le rattrapage, comme une sous-estimation de vos mensualités, tentez de demander un geste commercial, par exemple de quelques dizaines d'euros.



# RÉSEAU 60



## À 60 millions, on est plus forts !

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les milliers de messages que nous recevons chaque mois par voie postale, électronique ou via les réseaux sociaux. Notre sélection reflète les problèmes les plus fréquents que vous rencontrez. Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre site [www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com) ou une association de consommateurs (adresses page 46).

### De l'authenticité...

René V., par courriel

### Brandade : une question d'huile

Votre article sur la brandade (n° 567, mars 2021) ne mentionne pas les composants de la brandade "nature". Née entre Alès et Nîmes, elle est composée uniquement de morue, d'huile d'olive et de lait (avec éventuellement de l'ail). Très facile à faire à la maison avec un blender. Tous les fabricants remplacent tout ou la majeure partie de l'huile d'olive par de l'huile de colza qui leur coûte moins de 1 € le litre. Le goût n'a strictement plus rien à voir. C'est une aberration. De la brandade avec autre chose que ces simples produits de base, c'est comme faire du cassoulet sans haricots. Encore une arnaque sur la réalité du produit vendu.

### Mauvaise pioche Pierre, par courriel

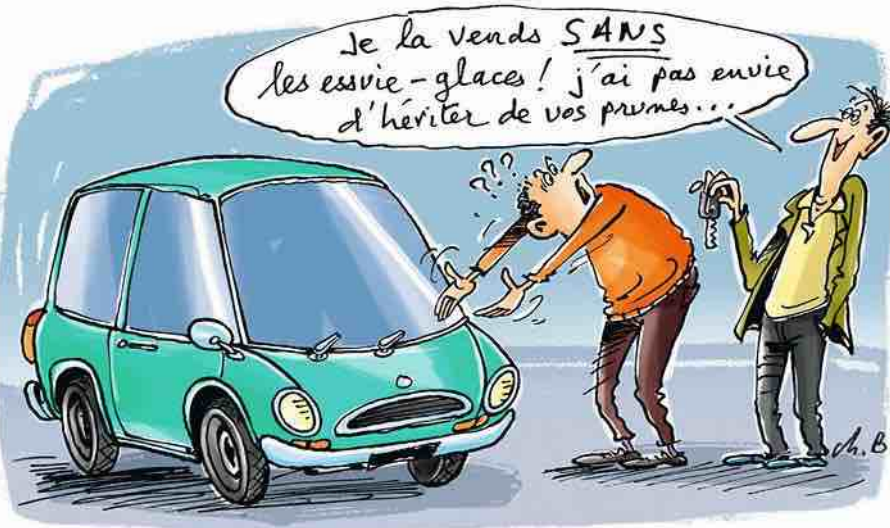
### Je reçois les amendes d'un autre

J'ai vendu un véhicule en 2015. Mais je continue aujourd'hui à recevoir des amendes de stationnement à mon nom. Je ne sais plus vers qui me tourner pour avoir de l'aide.

#### LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Selon toute vraisemblance, l'acquéreur de votre véhicule n'a pas fait les démarches pour immatriculer ce véhicule à son nom. Ce qu'il est censé pourtant faire dans le mois suivant son achat. Selon les articles L. 121-2 et L. 121-3 du code de la route, en cas d'infraction à la réglementation, la responsabilité pécuniaire incombe non seulement au titulaire du certificat

d'immatriculation (ici, vous), mais aussi à l'acquéreur du véhicule. Vous pouvez donc contester ces amendes indûment reçues en adressant une copie de la déclaration de cession de votre véhicule et de son accusé d'enregistrement, par lettre recommandée avec AR, conformément à ce que prévoit l'article 529-10 du code de procédure pénale. Reportez-vous à la procédure figurant sur l'avis de contravention.



ILLUSTRATEUR : CHRISTOPHE BESSE





**Tout est dans l'affichage** Paul B., par courriel

## Des prix trop hauts, ou trop bas

Dans certaines grandes surfaces (Carrefour, notamment), les étiquettes sont positionnées sur des barrettes fixes au lieu d'être articulées ! Cela oblige les consommateurs à s'agenouiller pour lire les prix pour les rayons du bas ; se hausser sur la pointe des pieds ou ne pas pouvoir lire pour les rayons du haut. Comment font les personnes âgées avec des rhumatismes, une mauvaise vue ou les deux à la fois ? J'ai contacté Carrefour trois ou quatre fois pour plusieurs de leurs magasins et il m'a été répondu qu'ils allaient étudier la question (chaque fois, et depuis déjà plusieurs années) ! Merci de faire une action afin que les prix soient toujours affichés de façon à être lisibles normalement !

### LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Les supermarchés sont obligés d'afficher les prix, comme le prévoit l'article 4 de l'arrêté du 3 décembre 1987 modifié : « Le prix de tout produit destiné à la vente au détail et exposé à la vue du public, de quelque façon que ce soit, notamment en vitrine, en étalage ou à l'intérieur du lieu de vente, doit faire l'objet d'un marquage par écriteau ou d'un étiquetage. » En théorie, vous devez pouvoir lire le prix sans avoir à demander à un vendeur, l'information devant être lisible. Toutefois aucun texte ne spécifie la grosseur de l'affichage ou la position précise de celui-ci. Si vous estimez que les prix ne sont pas suffisamment lisibles dans certains magasins, vous pouvez faire un signalement sur la plateforme officielle [Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr).

**Cherchez l'erreur** Daniel Robert/91 Marcoussis

## Chez EDF, le logiciel a disjoncté

Fin mars, EDF m'a informé que ma consommation a augmenté et que mes prélèvements mensuels vont passer de 109 € à 141 € ! Or il se trouve que, grâce à Linky, je peux suivre ma consommation. Cet hiver, j'ai fait des économies sur le chauffage. De plus, grâce à l'un de vos articles, j'ai supprimé mon abonnement heures creuses/heures pleines. Conclusion : j'ai forcément réduit ma consommation. Le conseiller d'EDF en convient. Selon lui, « c'est une erreur de calcul de notre logiciel. » Il a beau me rappeler que je ne suis pas obligé d'accepter l'augmentation, que les sommes trop perçues sont remboursées, je trouve ces méthodes suspectes. Combien de personnes n'ayant pas le temps de suivre leur consommation se font avoir ?

**Sachez-le** Georges Masson/92 Issy-les-Moulineaux

## Sans emballage, moins d'infos

Les produits secs vendus en vrac (amandes, riz, pâtes, etc.) dans les grandes surfaces ne possèdent que très rarement la DLC affichée sur les réceptacles. Quelle est la réglementation en vigueur à ce jour ?

### LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

La date limite de consommation (DLC) ou la date de durabilité minimale (DDM) ne s'appliquent qu'aux produits préemballés, pas aux produits en vrac. À ce sujet, il faut souligner que certains produits sont dispensés de DDM même lorsqu'ils sont vendus sous emballage. C'est le cas du sucre solide, du vinaigre, du sel de cuisine, des chewing-gums ou encore des bonbons. Le vrac reste cependant soumis au règlement européen n°1169/2011 concernant l'information du consommateur sur les denrées alimentaires. Il doit ainsi afficher

la dénomination du produit, son prix au poids ou à la pièce, s'il contient des allergènes. Ces mentions doivent être affichées sur ou à proximité immédiate de l'aliment. Les vendeurs doivent, par ailleurs, respecter le règlement européen relatif à l'hygiène des denrées alimentaires pour leurs silos et autres contenants (température, propreté, contrôles d'hygiène réguliers...). Depuis février 2020, la vente en vrac est définie clairement à l'article L.120-1 du code de la consommation, ce qui lui permet d'évoluer dans un cadre juridique reconnu.

**Soyons précis** Edgard Krieff, par courriel

## Au bout du rouleau... de papier toilette

Il nous est impossible de réellement comparer les prix du papier toilette. Quelle que soit la marque, il est toujours question du nombre de rouleaux par paquet et pas du tout du nombre de mètres que comporte chacun d'entre eux.

Et je peux vous dire que d'une marque à l'autre, les rouleaux ont des métrages très différents !





**Une question de temps** M. Philippe D., par courriel

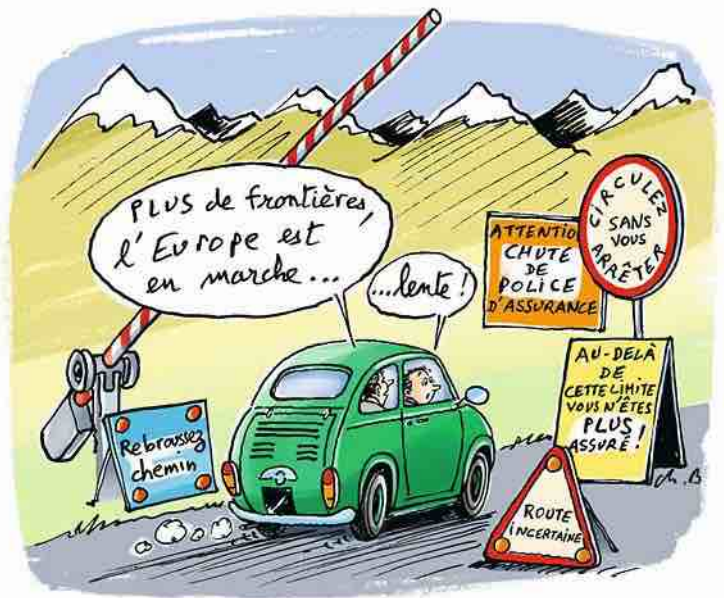
## Assuré en deçà des Alpes, pas au-delà

Je suis propriétaire d'une voiture que j'ai prêtée à ma fille pour qu'elle se rende en Italie près de Turin. Elle a trouvé un contrat à durée déterminée (douze mois maximum) pour une entreprise française. La GMF ne veut plus l'assurer, sous prétexte que la voiture est en Italie. Le véhicule ne sert pas pour le travail mais seulement le week-end et pour revenir nous voir (quand le covid-19 le permettra). À quoi sert l'Europe ? À qui s'adresser pour que ma fille puisse être assurée sur place et revenir assurée ?

### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

La réglementation européenne impose aux automobilistes de faire immatriculer leur véhicule dans le pays dans lequel ils résident habituellement. Il existe des exceptions pour les étudiants ou pour les séjours de moins de six mois. Mais dès lors que votre fille n'est pas étudiante et que

son séjour dépasse les six mois, elle est contrainte de faire immatriculer sa voiture en Italie, et, pour cela, doit présenter la preuve que son véhicule est assuré. Seule une compagnie d'assurances dont le siège social est situé en Italie ou qui y possède une agence peut l'assurer. Une compagnie française pourrait éventuellement l'assurer,



à condition que celle-ci soit autorisée à fournir des services en Italie. Attention également au coût de cette assurance : si votre fille bénéficiait d'un bonus en France, l'assureur italien n'en tiendrait sans doute pas compte

et risquerait d'appliquer un tarif jeune conducteur. Une fois son contrat terminé, votre fille aura six mois à compter de son retour en France pour accomplir les démarches dans le sens inverse.

**C'est mieux de le dire !** Anaïs B., par courriel

## Il y a des limites aux avoirs...

En décembre 2019, nous avons réservé un vol EasyJet Lyon-Olbia pour juillet 2020. Avec la crise sanitaire, le vol a été annulé. Nous avons accepté un avoir de douze mois. Nous avons effectué une nouvelle réservation pour juillet 2021. La compagnie vient de nous informer que ce vol était également annulé. Cette fois-ci, nous demandons un remboursement. Mais EasyJet nous informe qu'elle ne procède pas à des remboursements sur des avoirs. Elle nous propose seulement un nouvel avoir sur douze mois. Quel recours avons-nous ?

### LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Quand une compagnie annule un vol, elle doit proposer sous sept jours (y compris en cas de circonstances extraordinaires) un remboursement en espèces (règlement européen n° 261/2004). Elle peut proposer un avoir, mais le consommateur est en droit de le refuser. S'il l'accepte, il doit en principe être remboursé en espèces à la fin de la validité de l'avoir, s'il ne l'a pas utilisé. Le fait d'avoir payé votre voyage avec un avoir n'est pas un motif permettant de refuser un remboursement en espèces. Dans le cadre de la crise sanitaire actuelle et face à la tendance

des compagnies aériennes à imposer des avoirs aux clients, la Commission européenne a été amenée à rappeler que le droit au remboursement prévaut. Elle a d'ailleurs lancé, début mars, une enquête sur les pratiques des compagnies aériennes dénoncées par de très nombreux voyageurs. Dans votre cas, vous avez intérêt à écrire un courrier au service clients d'EasyJet lui rappelant le règlement européen et son obligation au remboursement. S'il refuse ou ne vous répond pas, vous pourrez alors saisir le médiateur Tourisme et voyages via le site mtv.travel.

**Merci pour la précision**

Éric Simonnot/91 Brunoy

## Les chargeurs sont-ils intelligents ?

Dans votre article du n° 567 (mars 2021) « Smartphone, donnez-lui de l'énergie », vous incitez à choisir les unités de charge les plus puissantes possible. Or ce principe n'est bon qu'avec des chargeurs « intelligents » sachant réguler leur puissance en fonction du niveau de charge de la batterie, faute de quoi celle-ci risque la destruction rapide, voire l'explosion. Il serait important de bien mettre les consommateurs en garde contre ce risque important et de les inciter à choisir des chargeurs sûrs et vérifiés.

### LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

Merci pour votre remarque tout à fait pertinente. Pour ne courir aucun risque, mieux vaut, en effet, acheter un chargeur ou une batterie externe (ou powerbank) de marque ou acheter ceux proposés par le fabricant du smartphone. Ce que nous aurions dû préciser d'emblée.



ILLUSTRATEUR : CHRISTOPHE BESSE



**Persévérez** Cédric B./63 Clermont-Ferrand

## Un éco-PTZ qui se mérite

Pour financer mes travaux (changement de fenêtres), je souhaiterais souscrire à l'éco-prêt à taux zéro. Ma banque, la Société générale, me le refuse car son outil informatique ne le permet pas. En a-t-elle le droit ? Le Crédit agricole, que je suis allé voir, veut bien me l'octroyer, à la condition que je transfère l'ensemble de mes comptes chez eux. Est-ce légal ?

### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Une vingtaine de banques ont signé une convention avec l'État et distribuent l'éco-PTZ. C'est bien le cas de la Société générale, mais elle nous confirme avoir été contrainte de suspendre depuis quelques mois la commercialisation de cet éco-PTZ « du fait de contraintes techniques ». Elle précise que « [ses] équipes informatiques sont pleinement mobilisées pour rétablir la situation... »

Si vous ne pouvez pas attendre pour ce prêt, vous pouvez tout à fait le souscrire dans une autre banque sans avoir à souscrire d'autres produits. Cette dernière peut, certes, vous demander d'ouvrir un compte courant, mais vous pouvez refuser. Il n'y a pas d'obligation de domiciliation des revenus. Mais, hélas, comme souvent, il s'agit d'une négociation commerciale, et ce n'est pas toujours évident pour le client d'obtenir satisfaction.

« »

Philippe G., par courriel  
Le post du mois

## Volée... et facturée

Mon épouse s'est fait dérober son portefeuille dans le métro avec tous ses papiers d'identité (carte d'identité, permis de conduire, carte Vitale, etc.) Est-il normal de devoir payer pour les faire refaire alors qu'un simple renouvellement est gratuit ?



**À bout de souffle...** Dominique Delage/94 Ormesson-sur-Marne

## Une pièce pour l'aspirateur ?

Mon aspirateur balai sans fil Dyson DC45 a rencontré un problème de batterie au bout de sept ans d'utilisation. J'ai demandé au fabricant s'il était possible d'en changer. Dyson m'a répondu qu'au-delà de cinq ans, il ne fournissait plus de pièces, et me propose une remise de 25 % sur l'achat d'un aspirateur neuf. Est-ce normal ?

### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Malheureusement, il n'existe pas d'obligation légale, notamment pour les fabricants d'aspirateurs, de conserver des pièces de rechange pendant une durée minimale. Les professionnels sont simplement tenus d'informer, au moment de l'achat, de la durée de disponibilité sur laquelle ils s'engagent - qui peut être nulle ! Sur son site, Dyson indique aujourd'hui une disponibilité de seulement trois ans pour les pièces détachées de ses modèles

d'aspirateurs sans fil actuels. Un engagement qui nous paraît bien court pour ces appareils dont la batterie est l'un des points faibles en termes de durabilité... Mais si Dyson ne propose plus lui-même de pièces, cela vaut la peine de chercher ailleurs. Un rapide tour sur des sites spécialisés dans les pièces détachées d'électroménager (Spareka, Weprepair, par exemple...) montre qu'il semble possible de trouver une batterie pour l'aspirateur Dyson DC45.

« »

- 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](mailto: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.

# Ne plus se presser à la caisse !

Ah ! mes hirondelles, nous voilà libres ou presque. Libres de siroter un café à 2,50 € en terrasse, de renifler les arômes de sudation de la salle de sport, de chercher en vain la bonne taille pendant les soldes, de réclamer trois fois un pichet d'eau au serveur, d'aller à une expo et puis non, y a trop de monde, on se fait une toile. Et de se retrouver au cinéma, cernés par les buveurs de Coca et les croqueurs de popcorns. Libres aussi de faire ses courses tranquillement après le travail sans courir derrière son chariot, en risquant d'oublier la moitié des produits car il faut être rentrés avant le couvre-feu de 19 heures...

À propos de courses stressantes, j'ai découvert qu'un de mes supermarchés habituels avait installé une « caisse lente ».

Intriguée, je suis allée discuter avec la caissière pour lui demander ce que ça signifiait. Très sympa, Rachel m'a d'abord dit : « Eh bien à cela justement, à discuter ! » Sa caisse est réservée aux clients qui n'ont pas trop l'occasion de bavarder ou qui veulent juste papoter. Rachel accepte de prendre le temps de la conversation et de passer tranquillement les produits. Étonnant, à l'heure de l'expansion des caisses automatisées, mais pas si étrange. Commercer signifie aussi « entretenir des relations affectives, culturelles ou spirituelles avec une ou plusieurs personnes ». « Vous n'imaginez pas la solitude de certaines personnes, c'est dingue, confie Rachel. Certains ne parlent qu'une fois par semaine, confinement ou pas. » Elle applaudit l'initiative de son patron, c'est un magasin indépendant franchisé, le réseau veut la développer. « Sincèrement, ça nous fait du bien à nous aussi de voir des sourires. On n'est pas des machines, les clients qui viennent aiment beaucoup ces contacts. »

Voilà qui n'est ni forcément rentable, ni vraiment perdu pour le magasin. Les gens du coin savent qu'ils pourront prendre leur temps de déposer leurs achats à leur rythme, et parlementer en même temps. Donc ils viennent...

J'ai appris par la même occasion que le magasin a lancé une autre initiative louable, qui se répand là aussi dans le réseau auquel il appartient, les « heures calmes ». Chaque mardi entre 13 heures et 15 heures,

il baisse l'intensité lumineuse et l'ambiance sonore. J'y suis donc retournée cet après-midi-là. Les téléphones, la musique, les appels micro, la pub : tout est coupé. Quasiment plus aucun bruit quand on passe les articles en caisse.

On entend juste le chauffage et les portes qui s'ouvrent. « Au départ, le directeur voulait s'adresser aux personnes atteintes de troubles autistiques, m'explique Rachel. Mais de nombreux autres clients apprécient ce calme, cette absence de stress », me dit la caissière.

En réalité, les autistes ne viennent pas trop, car une grande surface, c'est trop grand, les repérages sont difficiles. Et la notion d'attente en caisse reste difficile à comprendre. En tout cas, le retour des relations humaines en vrai, voilà qui fait beaucoup de bien. Et même procure du plaisir, dans certains cas. ●



**Une caisse lente, réservée aux clients qui veulent papoter...**





# 60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

## Le bon conseil

Un démarcheur vous appelle pour parler de votre compte formation ? Raccrochez ! Certains vous embrouillent pour détourner vos droits à la formation professionnelle. (p. 44)

## La grande déception

Moins d'un quart des utilisateurs de sites de rencontres sont satisfaits. Les plus mauvais résultats sont obtenus par Meetic et Disons demain. (p. 47)

## Les artifices

Les thés glacés à la pêche contiennent entre 0 et 3 % de jus de pêche, et surtout des arômes... pas toujours naturels ! (p. 10)

## Le casse-tête

Un contrat de complémentaire santé plus cher ne garantit pas toujours d'être mieux remboursé, selon notre comparatif. (p. 27)

## La mention spéciale 16/20

Climatiseur Electrolux  
EXP26U758CW

Ce modèle distance ses concurrents : il est efficace pour produire du froid sans être trop gourmand en énergie ni trop bruyant. (p.39)

## La bonne nouvelle

Avec SignalConso, quelques clics suffisent pour dénoncer une pratique abusive à la Répression des fraudes, et parfois obtenir une réponse du professionnel concerné. (p. 37)

## Le chiffre marquant

**52 millions d'euros**

Ce sont les pertes d'argent subies, au total, par les victimes d'arnaques aux placements financiers qui se sont signalées aux autorités en 2020. (p. 60)

## La limite

Les agriculteurs n'ont pas le droit de pulvériser des pesticides lorsque le vent dépasse 19 km/h, afin de limiter la dérive des produits. (p. 24)

## Les sans-papiers

Certaines grandes surfaces arrêtent l'impression systématique des tickets de caisse. Sauf exigence expresse du client, elles se contentent de renvoyer vers une version dématérialisée du reçu. (p. 6)





# Ne manquez pas notre hors-série



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

