

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Dégustation



BIÈRES ARTISANALES

Les belles surprises des régions

Pratique



Faut-il craquer pour un SPA gonflable ?

Enquête

Piratage bancaire



Virements frauduleux : comment agir

Essai



TÉLÉVISEURS 4K
Les modèles qui méritent l'investissement

SOLAIRES

Le top des crèmes



Essai SPRAY, CRÈME, LAIT
• Efficaces contre les UVA et UVB
• Les plus écologiques

QUI SOMMES-NOUS ?

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



NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

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

PROXIMITÉ

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

Essais mode d'emploi

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



Pour juger des couleurs

La fidélité des couleurs diffusées par les téléviseurs de notre essai est mesurée à l'aide d'une sonde et d'un analyseur colorimétrique quelle que soit la technologie d'affichage de la dalle (LCD, Oled). Ensuite, à partir de différentes sources d'images, un jury de vision complète les résultats.

74 % des Français affirment recourir à une protection solaire (étude Omnibus, 2020). Une (bonne) habitude mieux observée par les femmes (82 %), que par les hommes (65 %).



DIS-MOI TON NUMÉRO, JE TE DIRAI QUITUES

Préparation des verres qui devaient servir à la dégustation à l'aveugle des bières IPA par nos douze jurés. Pour qu'ils ne reconnaissent pas les bières, elles ont été anonymisées par un code aléatoire à trois chiffres, comme il est d'usage en analyse sensorielle.



RETROUVEZ-NOUS jusqu'au 3 juillet en direct dans la rubrique « [franceinfo:conso](#) » à 10 h 24, 12 h 20, 17 h 44 et 19 h 14 sur [franceinfo](#), mais aussi en podcast où l'on peut (ré)entendre toutes les chroniques de l'année.



INSPIRANT COVID...

Le moins que l'on puisse dire est que le covid-19 a inspiré et inspire toujours les escrocs de tout ordre. Et vous vous méfiez car notre article, résumant les six arnaques dans lesquelles il ne faut pas tomber, compte parmi les plus lus de notre site (60millions-mag). Faux tests PCR, vaccins bidon, masques « français » venus d'Asie, gels hydroliques inefficaces... Prenez garde !



SYLVIE METZELARD
Rééditrice en chef

Tartinez-vous... Beaucoup, souvent

Tout au plaisir de l'été, on oublie. On oublie la prudence et l'on zappe les menaces que des mots tels que carcinomes ou mélanomes peuvent faire peser un jour sur nous. Sur n'importe lequel d'entre nous. Quels que soient notre âge, notre sexe, notre couleur de peau. Pourtant, on sait bien que l'exposition au soleil, et tout particulièrement sans protection adéquate, entraîne un vieillissement prématûr de la peau et peut entrouvrir la porte au cancer... Alors ne laissons pas les risques se faufiler.



À la plage, en rando, dans son jardin... la crème doit être étalée en quantité suffisante et appliquée toutes les deux heures.



À la plage, en rando, dans son jardin... on doit se protéger. Et si l'on ne veut ou ne peut se couvrir, on se tartine. Et pas qu'un petit peu, en début de journée, comme on expédie une corvée. La crème doit être étalée en quantité suffisante et l'application renouvelée toutes les deux heures.

Avec quoi ? Déjà avec le produit que vous apprécierez suffisamment pour pouvoir respecter ces contraintes. Lait, crème, spray, qu'importe.

Il doit afficher un indice de protection fort ou très fort (d'où le fait que nous n'avons testé que des SPF 50 ou 50+). Ce produit doit vous prémunir à la fois des UVA et des UVB.

La bonne nouvelle, c'est que les crèmes que nous avons testées pour ce magazine estival, assurent bien cette mission. Les différences vont plutôt se faire au niveau des types de filtres solaires ; de la présence ou non de substances suspectées nocives pour la santé ou l'environnement. Cette année, vous le verrez, énormément de produits promettent aussi de protéger les océans. Des allégations parfois largement exagérées. Morale de l'histoire : une bonne crème est celle qui protège le mieux, pas encore celle qui surfe le plus sur la vague de la bonne conscience. •



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



/60millions deconsommateurs

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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

Photogravure : Key Graphic

Impression : groupe Maury

Imprimé sur papier : Leipa Lux



Origine du papier : Schwerdt/Oder, Allemagne

Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées

Certification : PEFC

Eutrophisation : 0,08 kg/tonne

Distribué par : France Messagerie

Dépôt légal : juin 2021

Commission paritaire : 0922 K 89330

ISSN : 1267-8066

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

60
millions
de consommateurs

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

Directeur de la publication :
Philippe Laval

Rédactrice en chef :
Sylvie Metzelard

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 Féodor

Rédaction

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

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

MAQUETTE :

Valérie Lefebvre (première rédactrice graphiste), Guillaume Steudler

RESPONSABLE PHOTO :

Céline Dercœuf

SITE INTERNET :

www.60millions-mag.com

Fabienne Loiseau (coordinatrice), Matthieu Crocq (éditeur Web), Brigitte Glass (relations avec les internautes) 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 réassorteurs : 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 €



L'innovation au service des consommateurs

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



NOS ÉQUIPES

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

NOS MISSIONS

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

NOS MÉDIAS



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



L'émission TV
de tous les
consommateurs



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

www.inc-conso.fr





SOMMAIRE

N° 571 / JUILLET-AOÛT 2021

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p. 6
Prix des billets : la SNCF en mode séduction	p. 6
Qui veut sauver les sels nitrités ?	p. 7
Polémique électrique : mais qui va donc payer Linky ?	p. 8
Les factures gonflées de Canal+	p. 9

À la une

Crèmes solaires

Les filtres font la différence	p. 10
Six conseils pour vous protéger du soleil	p. 15
Les marques misent sur les anti-UV	p. 16

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p. 18
Essai	
IPA : le tour de France des bières artisanales	p. 21
Zoom	
Frelon asiatique : faut-il en avoir peur ?	p. 27
Enquête	
Des protéines mais pas trop !	p. 28
Pratique	
Mieux comprendre les remboursements maladie	p. 32

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p. 36
Essai	
Téléviseurs 4K : choisissez les meilleurs	p. 39
Pratique	
Spa gonflable : faut-il craquer ?	p. 44
Enquête	
Électroménager : où en est le made in France ?	p. 46
À la réflexion	
Mieux consommer, quel stress !	p. 50

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p. 54
Pratique	
Gazpar, l'autre compteur communiquant	p. 58
Zoom	
Le nouveau diagnostic de performance énergétique est arrivé	p. 61
Enquête	
Piratage bancaire : des clients mis à terre	p. 62
Enquête	
Vente d'appartement : comment des syndics bafouent la loi	p. 66
Coaching	
Stationnement payant : malgré ma carte d'invalidité, je reçois des amendes	p. 68



Courriers, courriels,
Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses

p. 70

La flèche de Madame 60

Délivrons les livreurs

p. 74

60 secondes pour retenir l'essentiel

p. 75

Vous voulez vous abonner : [voir page 31](#)

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

Le programme des émissions Consomag diffusées sur France 2, France 3, France 4, France 5 et France Info : [voir page 57](#)

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, BENJAMIN DOURIEZ, FABIENNE LOISEAU, LIONEL MAUGAIN ET ADRIAN DE SAN ISIDORO



Il était temps ! Prix des billets : la SNCF en mode séduction

Trop complexes, trop variables, trop chers... Les tarifs des TGV et Intercités suscitent des critiques récurrentes (voir n° 557, mars 2020). La SNCF a tenté d'y répondre en annonçant des évolutions début juin. Avec d'abord de la souplesse : les billets resteront échangeables et remboursables sans frais jusqu'à trois jours inclus avant le départ. La SNCF pérennise ainsi une règle liée à la crise sanitaire – alors qu'elle n'avait cessé de durcir les conditions d'échanges au cours des années précédentes. Pour les tarifs, outre un effort de lisibilité, elle fait miroiter des billets moins chers, mais uniquement à ceux qui acceptent de prendre la carte Avantages, vendue 49 € (et modifiée pour l'occasion). Ils profiteront de « prix plafonnés », y compris pour des réservations en dernière minute. Les économies seront variables selon les trajets. Les titulaires de la carte ne pourront pas payer plus de 59 € pour un trajet de 1 h 30 à 3 heures, et 79 € pour un trajet de plus 3 heures. •

Déballons tout ! Gare aux emballages alimentaires

Des analyses menées par plusieurs ONG européennes, dont Générations futures, ont mis en évidence la présence de substances perfluoroalkylées (PFAS) dans des emballages alimentaires jetables et de la vaisselle en papier. Largement utilisées pour leurs propriétés anti-adhésives ou anti-taches, elles ont l'inconvénient d'être extrêmement persistantes dans l'environnement. Sans compter qu'elles migrent probablement de l'emballage vers les aliments. Des études scientifiques suggèrent un lien entre l'exposition générale à certaines PFAS et des effets sur la santé (cancers, altération du système immunitaire, reproducteur et hormonal...).

Pour la France, cinq des six emballages analysés (sachets pour sandwichs ou pour cornets de frites, emballages en papier pour burgers) ont révélé des concentrations élevées de PFAS. Le rapport évoque une présence « probablement intentionnelle », sachant que leur utilisation dans les emballages alimentaires est autorisée dans l'Hexagone comme dans la plupart des pays européens. À quand une réglementation ? •



Un plafond relevé Du mieux au péage des autoroutes

Bonne nouvelle pour les vacances ! Depuis le 1^{er} juin, vous pouvez utiliser jusqu'à 250 € de chèques-vacances par an (avec report du montant non consommé sur trois ans) pour payer aux péages des autoroutes. Depuis 2013, les automobilistes doivent créditer leurs chèques-vacances sur un badge de télépéage. Jusqu'à présent, le plafond maximal était de 150 € par an, une somme qui était jugée bien trop faible par de nombreux usagers au vu des tarifs toujours plus élevés des péages. •



Bras de fer Qui veut sauver les sels nitrités ?

Le tribunal de commerce de Paris a condamné l'appli Yuka pour « pratique commerciale déloyale et trompeuse ». Quel est son tort ? « Dénigrer » les professionnels de la charcuterie.

Dès que l'on scanne le code-barres d'une charcuterie, la note s'affiche orange ou rouge. En cause : la présence de sels nitrités (E249, E250, E251, E252) – utilisés notamment pour donner une couleur rose à la viande – que le système de notation Yuka pénalise fortement. De plus, le consommateur est immédiatement invité à signer une pétition demandant leur retrait dans les aliments.

« CANCÉRIGÈNES AVÉRÉS »

Inadmissible pour la Fédération des entreprises françaises de charcuterie traiteur (FICT), qui a saisi la justice et obtenu, le 25 mai, la suppression de la pétition et des allégations négatives sur ces composés. « Mais la FICT a été déboutée en partie, notamment sur notre système de notation des nitrites, qui restent toujours en "rouge" », pointe Julie Chapon, cofondatrice de Yuka. La polémique sur ces composés a explosé en 2015, avec la décision du Centre international de recherche sur le cancer (Circ) de classer comme « cancérigène avéré » les charcute-

ries enrichies en nitrites. Depuis, nombre de travaux scientifiques vont dans ce sens, ainsi qu'un rapport parlementaire, paru en janvier dernier et dont les conclusions recommandent le bannissement progressif des nitrites d'ici 2025. La discussion à l'Assemblée nationale pourrait avoir lieu cet automne.

UNE INSTANCE PRUDENTE

De son côté, la FICT « rappelle que l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) estime les nitrites et les nitrates ajoutés aux aliments aux niveaux autorisés "sans danger pour les consommateurs en Europe" ». Or cette instance fait régulièrement preuve d'extrême réserve : on l'a vu pour le bisphénol A et, tout récemment, pour le dioxyde de titane (additif E171), deux composés préoccupants qu'elle a tardés à reconnaître comme tels. Malgré les protestations de la filière, quasiment tous les industriels proposent aujourd'hui une gamme de charcuterie sans nitrites. Preuve qu'il est possible de s'en passer. • P.C.

Toujours moins Une pension retraite qui s'effiloche

« Les retraites complémentaires seront abaissées de 12,6 % dès le 1^{er} janvier 2022. » C'est le message qu'ont reçu en avril les cotisants et allocataires du Corem, un plan d'épargne retraite supplémentaire par points initialement réservé aux fonctionnaires. L'Union mutualiste retraite, qui le gère, a dû prendre cette mesure pour rééquilibrer son produit, devenu depuis peu un plan d'épargne retraite. Le rapport entre les capitaux accumulés sur le Corem et les engagements de rentes viagères était négatif depuis trois ans. Un adhérent partant à la retraite à 62 ans ne récupérerait ainsi actuellement sa mise initiale qu'à 75 ans, délai qui passerait à 78 ans à compter du 1^{er} janvier 2022. •

Ça vous est arrivé La Poste avoue être perdue dans ses courriers

Le 8 avril, une dessinatrice envoie à son ami Thibault trois albums dédicacés, le tout pesant 15 kg. Mais fin avril, Thibault n'a toujours rien reçu et envoie une réclamation à La Poste. Réponse : « Dans la mesure où nous acheminons et distribuons chaque jour près de 40 millions de lettres et colis, il nous est impossible de localiser un courrier dans notre réseau lorsque nous ne disposons pas du suivi informatique sur les étapes de son parcours. » La Poste explique qu'il aurait fallu souscrire l'offre « Suivi » pour qu'elle dispose des informations d'acheminement. Thibault ne cache pas sa colère : « C'est ma faute si on n'a pas payé le supplément pour faire un suivi à mon courrier, comme on puce un chien pour éviter qu'il ne se perde. Le boulot de la Poste n'est-il pas d'assurer la livraison de tous les courriers ? » Il promet qu'il ne lâchera rien !





Fin des passe-droits En ligne, les produits chinois taxés

À compter du 1^{er} juillet, les produits en provenance d'États non européens seront soumis à une TVA de 20 % dès le premier euro. Elle concerne d'abord les produits envoyés en express par avion. La TVA sera prélevée et facturée par les plateformes de vente en ligne ou par les transporteurs à la livraison. Les autorités européennes visent les pratiques anticoncurrentielles des acteurs chinois notamment, qui fractionnent souvent les envois pour échapper à l'impôt, les colis d'une valeur de moins de 22 € n'étant jusqu'alors pas soumis à TVA. •

Flashez le code Le retour des cahiers de rappel

Restaurants, bars, salles de sport... Depuis le 9 juin, il faut laisser ses coordonnées pour rentrer dans de nombreux lieux. Une mesure déjà mise en place l'année dernière, pour rappeler les cas contacts. En pratique, deux options s'offrent à vous. Vous pouvez soit lire le QR code, ce carré noir sur fond blanc souvent affiché à l'entrée des établissements, via l'application smartphone TousAntiCovid. Soit noter vos informations personnelles (nom, prénom et numéro de téléphone) sur une feuille blanche. Cette seconde solution doit obligatoirement être proposée aux personnes qui ne possèdent pas de téléphone portable. •

Polémique électrique

Mais qui va donc payer Linky ?

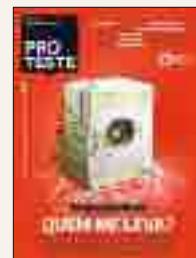
C'est le journal *Le Parisien* qui a jeté le pavé dans la mare début juin. Il affirme alors que c'est bien le consommateur qui remboursera le coût du déploiement des compteurs Linky, évalué à 130 € par boîtier, à travers ses factures d'électricité. Les consommateurs tombent des nues, Enedis ayant toujours insisté dans sa communication sur la fourniture et la pose gratuites de Linky. En fait, le distributeur a quelque peu brouillé une information pourtant connue dès le départ : les consommateurs seraient bien mis à contribution à la fin du déploiement des compteurs, comme nous l'expliquions dans notre dossier *La vérité sur Linky*, publié en octobre 2018 (n° 541).

La publication du *Parisien* a provoqué un démenti vigoureux et immédiat de la part d'Enedis, de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et

du gouvernement, sur le mode : « Non, Linky ne vous coûtera rien. » Les autorités estiment que grâce aux économies engendrées avec Linky (diminution des coûts de relève et des petites interventions, réduction des fraudes et des erreurs de facturation...), l'effet final sera neutre sur les factures. L'équilibre sera-t-il vraiment atteint au cours des prochaines années ? Il faudra encore attendre pour y voir plus clair. •



Kiosque International



PORTUGAL Et le recyclage ?

Comme en France, les internautes au Portugal peinent parfois à faire reprendre leur

vieux lave-linge lorsqu'ils en commandent un nouveau en ligne. C'est pourtant une obligation légale en Europe. Sur les 34 sites testés par *Proteste*, près de la moitié ne le font pas, ou alors sous conditions : uniquement si vous habitez au rez-de-chaussée, par exemple. *Proteste* demande des sanctions. JUIN 2021



QUÉBEC Barbecue connecté

Weber Connect permet de suivre la cuisson de sa viande... sur son smartphone !

Absurde ? Il s'agit d'un boîtier Wi-Fi/Bluetooth relié à une sonde de température, à piquer dans la viande. Un appareil pour « les amateurs qui cuisent des pièces de viande à feux doux pendant des heures », relève *Protégez-vous*, qui l'a testé. Mais, pour 100 à 150 €, « cet achat n'est pas essentiel ». JUIN 2021



ROYAUME-UNI Des hauts et des bas

Outre-Manche, le magazine *Which?* a surveillé les prix de centaines de produits dans les supermarchés pendant un an. Nos confrères ont relevé jusqu'à 284 % d'écart entre le jour le plus cher et le moins cher pour une boîte de café Lavazza dans une des enseignes. Et dans une autre, les quatre yaourts allégés au citron voyaient leur prix osciller environ toutes les trois semaines, entre £1 et £2,75. Sacré yo-yo ! JUIN 2021

Carton rouge

Options non consenties Les factures gonflées de Canal+

Problème	Cause	Conséquences
Des abonnés à Canal+ constatent une hausse de leurs factures.	De nouveaux services non souhaités sont ajoutés au contrat.	Les abonnés exigent leur annulation et peinent à obtenir gain de cause.

En octobre dernier, mon prélèvement Canal+ est passé de 60 à 80 € sans raison », s'étonne Pascal, 65 ans, abonné depuis plusieurs années aux services du groupe audiovisuel français. « En épuluchant ma facture, j'ai compris la raison de cette hausse : on m'a rajouté de nouvelles chaînes sans mon accord ! » Conscienctieux, Pascal jette un œil à la facture de sa mère, également abonnée à Canal+. Et constate aussi une augmentation de 20 €, due à l'ajout de nouvelles chaînes... dont une dédiée au porno ! « À 90 ans, je doute que ce type de contenus l'intéresse », ironise le sexagénaire.

ERREURS INFORMATIQUES

Agacé, il contacte le service clients de Canal+ par téléphone, qui plaide des « erreurs informatiques ». Au bout de quelques jours, la situation revient à la normale : les avenants à son contrat et à celui de sa mère sont annulés. Mais deux mois plus tard, il est de nouveau abonné à des chaînes non demandées ! « J'ai pu encore annuler l'opération, précise Pascal. Pour autant, je suspecte Canal+ de rajouter des contenus pour tenter de gonfler ses recettes. »

Un témoignage semblable à d'autres messages d'internautes reçus à la rédaction, qui pointent certaines pratiques commerciales de Canal+ jugées incompréhensibles. L'an dernier, la chaîne a d'ailleurs été condamnée à payer une amende de près

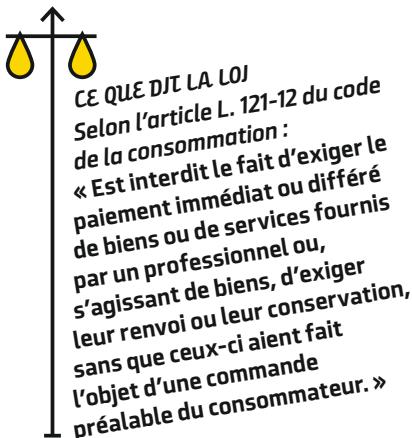
de quatre millions d'euros pour « vente forcée ». Contactée, la chaîne affirme que « les seuls cas d'augmentation tarifaire se font dans le cadre des conditions du contrat, à savoir en fin de période de promotion ».

UN NUMÉRO SURTAXÉ MIS EN AVANT

Heureusement, il est possible de contester l'ajout de services qui ne sont pas souscrits de manière volontaire. Pour y parvenir, essayez d'abord de contacter le service clients (canalplus@services-clients.canalplus.fr). Dans votre courriel, citez l'article L. 121-12 (voir encadré). Exigez ensuite l'annulation des nouveaux services et leur remboursement.

Pour être joint, Canal+ met en avant le numéro 0 892 39 39 10, facturé 35 centimes d'euro la minute. Pourtant, une autre ligne gratuite, indiquée discrètement dans les conditions générales d'abonnement, existe : le 0 9 70 82 08 15. D'ailleurs, une mention plus accessible à ce numéro sur le site Internet serait la bienvenue ! Si Canal+ vous ignore, vous pouvez envoyer une lettre en recommandé avec avis de réception au responsable du Dialogue clients, TSA 56718, 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9. En cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation du e-commerce, compétent pour résoudre les problèmes de particuliers rencontrés avec Canal+, sur le site www.mediateurfevad.fr.●

ADRIAN DE SAN ISIDORO



CE QUE DIT LA LOI
Selon l'article L. 121-12 du code de la consommation :
« Est interdit le fait d'exiger le paiement immédiat ou différé de biens ou de services fournis par un professionnel ou, s'agissant de biens, d'exiger leur renvoi ou leur conservation, sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable du consommateur. »

À LA UNE

Crèmes solaires

Les filtres font la différence

Face aux UVA et UVB, la majorité des crèmes testées protègent bien. Mais certaines sont loin d'être inoffensives pour l'environnement, malgré la profusion d'allégations de protection de la vie marine.

Vous connaissez le laïus par cœur : les UV sont à l'origine de coups de soleil, d'un plus grand risque de cancers de la peau et du vieillissement cutané prématûr mais aussi de taches, d'allergies. Se protéger du soleil est indispensable mais tous les produits ne se valent pas.

Nous avons donc de nouveau évalué un échantillon de crèmes, laits et sprays affichant une haute ou très haute protection (facteur de protection solaire SPF50 ou SPF50+) pour vérifier leur efficacité. Elle est au rendez-vous, au moins contre les UVB (responsables des coups de soleil, cloques, brûlures et de l'essentiel des cancers de la peau).



Les produits de l'essai présentent presque tous une filtration des UVB à la hauteur de leur allégation. La plupart la dépassent, même. Deux produits font exception : les sprays Nivea SPF50+ et Biosolis SPF 50, qui présentent une performance inférieure à l'indice affiché. Le fait d'être en spray n'est pas en cause, ni celui d'être bio puisque d'autres produits présentant ces caractéristiques se sont montrés efficaces. La protection de Biosolis est peut-être pénalisée par la présence d'un seul écran minéral. Une thèse avait conclu à l'impossibilité physique qu'un seul écran offre un SPF élevé.



Côté filtration des UVA, les résultats pêchent davantage. Or les UVA participent pleinement aux dommages liés à l'exposition au soleil et nous y sommes continuellement exposés car ils traversent les nuages comme les vitres.

POURQUOI «60» A CHOISI L'ÉVALUATION IN VITRO

Seuls neuf produits présentent l'efficacité requise par la réglementation, équivalente à au moins un tiers de la filtration UVB. Des marques nous ont écrit pour critiquer la méthode d'évaluation adoptée (*in vitro*) car elle pénalise les produits contenant des écrans minéraux. La Fédération des entreprises de la beauté (Febea) rappelle régulièrement que pour ce type de formulation, les tests *in vivo*, sur des volontaires sont préférables mais cette position n'est pas consen-

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons sélectionné quinze produits affichant un facteur de protection solaire (SPF) de haute ou très haute protection (SPF 50 et SPF 50+). Le choix est représentatif de trois types de présentation (crème, lait, spray) et des différentes gammes solaires du marché.

- **L'efficacité de filtration des UVB et des UVA a été évaluée en laboratoire *in vitro* (inspiré de la norme ISO 24443 et du projet de norme 23 675). Le produit était considéré comme performant si le résultat correspondait à la protection promise.**
- **Le Cosméo'Score a été calculé afin de rendre**

compte des risques des ingrédients contenus dans le produit pour la santé et l'environnement, selon la liste sur l'emballage.

- **La qualité des informations fournies sur l'emballage et la notice ont été prises en compte, notamment celles prévues par le règlement cosmétique.**

suelle. Parce que ces tests sont biaisés lorsque des ingrédients ayant un effet anti-inflammatoire sont incorporés et par souci éthique, notre centre d'essais s'y est toujours opposé ces dernières années. Cela fait plus de vingt ans qu'un test consensuel *in vitro* permettant de mesurer l'efficacité anti-UVB est attendu. Vivement que la nouvelle norme soit publiée pour que cessent ces polémiques !

LES CRÈMES BIO DÉFENDENT LEURS FILTRES

En attendant, pour mettre tout le monde d'accord, rappelons qu'il existe un paramètre qui peut considérablement modifier l'efficacité d'une crème ou d'un lait, c'est la manière

dont on l'applique.

Nous mettons moins de produit que ce qui est prévu dans les normes (il faut l'équivalent de six cuillères à café pour le corps, une pour le visage,

renouvelé toutes les deux heures) et nous oubliions d'agiter les formules en spray et les flacons pompe pour homogénéiser le produit avant de l'appliquer. Favorisez donc les produits faciles et agréables à appliquer !

Après l'efficacité... l'innocuité. Le 20 avril, un collectif des protections

solaires bio regroupant huit marques, dont Cattier et Biosolis, affirmait dans un communiqué « l'innocuité totale des soins solaires bio ».

Pourquoi vouloir montrer patte blanche ? Parce que les protections solaires certifiées bio n'utilisent que des écrans minéraux – le dioxyde de titane (TiO_2) et l'oxyde de zinc (ZnO). Or ils ont mauvaise presse. Surtout le dioxyde de titane ! Interdit dans l'alimentation, il est autorisé dans les cosmétiques sauf dans les produits en aérosol, comme les brumes solaires, parce qu'il est potentiellement cancérogène par inhalation. Il peut être présent sous forme non nanométrique comme sous forme nanométrique, mais cela doit alors être précisé sur l'étiquette. Dans notre essai, seules les crèmes Uriage et A-Derma affichent la forme nano.

LES NANOPARTICULES CONTROVERSÉES

Mais le diable se cache dans les détails. En effet, la définition de la forme nano permet d'avoir jusqu'à 50 % de particules de dioxyde de titane sous forme nano sans que l'ingrédient soit considéré nano. Les produits Biosolis, Cattier, Lovea et Respire, qui affichent du dioxyde de titane sans mention nano, pourraient donc "légalement" contenir



des nanoparticules. Le référentiel de certification bio ou naturel Cosmos le précise : il n'autorise aucune nanoparticule... sauf pour le TiO₂ et le ZnO utilisés comme filtres UV si le nombre de particules sous forme nano est inférieur à 50 % du nombre de particules total et si la masse qu'elles représentent est inférieure à 10 % de la masse totale. Or la sécurité des nanoparticules est controversée.

DES ARGUMENTS POUR LE DIOXYDE DE TITANE

Reste que ce collectif n'est pas seul à arguer d'une étude « prouvant que les filtres solaires utilisés dans leurs crèmes solaires bio restent à la surface de la peau et ne pénètrent pas la barrière cutanée ». Le Comité scientifique européen pour la sécurité des consommateurs (CSSC) estime lui aussi que toutes les formes de dioxyde de titane, nano ou non, enrobées ou non, sont sûres pour la santé humaine à une concentration maximale de 25 % en tant qu'écran solaire. Et ces filtres présentent un

gros avantage : ils ne provoquent pas d'allergies et sont la seule solution pour les personnes allergiques aux filtres organiques.

► Ces filtres, appelés aussi chimiques, sont en effet parfois allergisants ou même photosensibilisants – un comble pour un filtre solaire ! « C'est le cas des benzophénones, de l'octocrylène et du PABA (dérivés de l'acide para-aminobenzoïque, NDRL), précise le Dr Catherine Oliveres-Ghouti, dermatologue. Ils ont été supprimés des produits vendus en pharmacie sous la pression des dermatologues. Mais on en trouve encore dans des produits de grande distribution ou

Filtres minéraux et filtres organiques font débat.

vendus dans des stations balnéaires ou de montagne. » Certains filtres organiques sont aussi suspectés d'être des perturbateurs endocriniens. C'est le cas de trois ingrédients contenus dans la crème Garnier Ambre solaire : l'octocrylène, l'homosalate et l'octisalate (ou éthylhexyl salicylate).

BILAN MITIGÉ POUR LA SANTÉ HUMAINE...

Globalement, l'évaluation des risques pour la santé de notre panel donne d'ailleurs des notes assez médiocres.

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.



• Protection annoncée	SPF 50	SPF 50+	SPF 50+	SPF 50
• Présentation	Flacon pompe 200 ml	Flacon 150 ml	Flacon spray 400 ml	Flacon spray 200 ml
• Signe de qualité bio ou écologique	Nordic Swan	-	-	-
• Allégation de protection de la vie marine	Oui	Non	Non	Non
• Prix indicatif	19,95 €	24,90 €	16,75 €	17,95 €
• Prix au litre	99,75 €	166 €	41,90 €	89,70 €

Performances (60 %)

• Protection contre les UVA	+++	+++	+++	+++
• Protection contre les UVB	+++	+++	+++	+++

Cosmétoscore (30 %)

A	B	C	C
B	A	D	D
A	D	A	C

Étiquetage (10 %)

NOTE GLOBALE (100 %)	16,5/20	16/20	15/20	14,5/20
----------------------	---------	-------	-------	---------

* Le fabricant nous a signalé un changement d'étiquetage. **La note globale ne peut pas être supérieure à "Insuffisant" si la protection

											
La Roche-Posay Anthelios lait hydratant	A-Derma Protect-AD crème	Avène Lait lotion	Garnier Sensitive expert+	Clarins Crème solaire	Respire Spray solaire	Uriage Bariésun crème minérale	Cattier Spray protection solaire	Biosolis Spray solaire	Lovea* Spray hydratant	Nivea Spray solaire	
SPF 50+	SPF 50+	SPF 50+	SPF 50+	SPF 50+	SPF 50+	SPF 50+	SPF 50	SPF 50	SPF 50	SPF 50+	
Tube 200 ml	Tube 150 ml	Tube 250 ml	Tube 200 ml	Crème 150 ml	Flacon spray 120 ml	Tube 100 ml	Flacon spray 125 ml	Flacon spray 100 ml	Flacon spray 100 ml	Flacon spray 200 ml	
Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	
14,90 € 74,50 €	19,75 € 131,60 €	16,30 € 65,20 €	23,60 € 118 €	29,50 € 196 €	24 € 200 €	7,95 € 79,50 €	19,50 € 156 €	22,80 € 228 €	12,50 € 125 €	13,40 € 67 €	
+++ +++	+++ +++	+++ +++	+++ +++	+++ +++	- +++	- +++	- +++	- +++	- +++	- +++	
D	D	D	D	E	A	C	D	B	E	E	
D	D	E	E	E	A	B	E	B	E	E	
B	C	B	D	D	A	E	A	B	D	E	
+++ 14/20	+++ 14/20	+++ 14/20	+++ 13/20	++ 12,5/20	++ 9,5/20**	++ 9,5/20**	++ 9,5/20**	++ 9,5/20**	++ 9,5/20**	++ 7,5/20	

aux UVA et/ou UVB est insuffisante.

BON À SAVOIR

Ne laissez pas votre tube en plein soleil et respectez les dates limites de consommation. Certains composants, comme l'octocrylène, peuvent donner lieu, en vieillissant, à des composés cancérogènes ou toxiques.

Seuls cinq produits sont notés A ou B ! Beaucoup sont pénalisés parce qu'ils ont de nombreux ingrédients dont les risques, même modérés, se cumulent : irritants, sensibilisants, allergènes, parfums...

À ces préoccupations pour la santé, s'ajoutent celles de l'impact

environnemental. Les marques l'ont bien compris et, cette année, la profusion d'allégations environnementales et de dessins de tortues, petits poissons, coraux sur le packaging est particulièrement frappante.

QUEL IMPACT SUR LA BIODIVERSITÉ MARINE ?

Dans notre sélection, plus de la moitié des produits mettent en avant des expressions assez floues du type « protège la vie aquatique » (voir encadré page 14) dont le sens n'est explicité que sur les sites Internet. Dans la plupart des cas, l'allégation reflète l'absence des principaux filtres

réputés toxiques pour l'écosystème marin plutôt que l'innocuité du produit entier.

Nivea indique, par exemple, que son spray est « conforme avec la loi d'Hawaï de 2018 ». Celle-ci, interdit, depuis cette année, la vente de produits solaires à base d'oxybenzone (benzophénone-3) et d'octinoxate. Klorane, de son côté, affirme que son spray ne contient que des filtres testés comme non toxiques pour la biodiversité marine.

Pourtant, l'interdiction, à partir de 2023, de deux autres filtres fait l'objet d'un projet de loi à Hawaï : l'octocrylène et l'avobenzone (butyl-

methoxydibenzoylmethane). Cette dernière figure non seulement dans la liste d'ingrédients des produits Garnier Ambre solaire, La Roche-Posay et A-Derma mais aussi... Nivea et Klorane. Méfiance, donc, sur ces allégations.

ENVIRONNEMENT : UN VIDE RÉGLEMENTAIRE

Un coup d'œil sur le Cosmét'o'Score vous permettra d'ailleurs de voir que la cohérence entre les allégations et le score environnemental n'est pas parfaite. Elle l'est pour les produits Biotherm, Respire, Cattier. Mais Klorane écope d'un C, Lovea d'un D et Nivea d'un E.

➤ **Au-delà des filtres nocifs pour le milieu aquatique**, d'autres ingrédients peuvent être problématiques pour l'environnement, comme des solvants, des polymères, etc. Bonne nouvelle, cependant : nous avons trouvé moins de silicones que dans de précédents bancs d'essai.

« Il y a un vrai vide au niveau de la réglementation européenne des produits cosmétiques : aucune évaluation des risques écotoxicologiques n'est obligatoire », déplore le responsable d'une société spécialisée dans l'évaluation

Respect des océans : à quand une certification indépendante ?

Choisir un produit non nocif pour les océans, oui ! Mais comment ?

Des marques se disent protectrices en avançant des arguments différents.

• **Skin Protect Ocean Respect (Avène)**

La formule est davantage biodégradable, avec moins de filtres solaires et aucun filtre soluble dans l'eau ni silicones. Et la marque finance la réintroduction de coraux à Bali.

• **Formule plus respectueuse du milieu marin (La Roche-Posay)**

La formule et ses filtres



sont éco-testés sans impact sur le plancton et les coraux et sa formule avec filtres est biodégradable à 58 %.

• **Respect des coraux, respect des océans (Clarins)**

La formule n'altère pas les coraux et la marque

soutient Plastic Odyssey, un catamaran qui avance avec l'énergie des plastiques récoltés.

• **Coral Reef Safe (Biosolis)** (qui veut dire : sûr pour les récifs coralliens). Pas de filtre chimique et la marque soutient deux associations de protection des océans, Reef Check et Surfrider Foundation Europe.

• **Respectueux de la vie aquatique (Biotherm)**

Sa base de formule est biodégradable à 97 %, ses filtres éco-testés et son flacon 100 % recyclé et recyclable.

des risques toxicologiques sur l'environnement. « Et il n'existe aucune ligne directrice sur les tests à réaliser pour permettre les allégations de protection des océans ».

EN ATTENDANT D'Y VOIR PLUS CLAIR...

Une évolution réglementaire est souhaitable, de même que des recherches sur l'impact réel de ces crèmes sur cet écosystème fragile. Car si les écrans minéraux sont présentés comme plus écologiques que les filtres organiques, notamment parce qu'ils ne sont pas solubles dans l'eau, leur impact est lui aussi controversé.

➤ **Ne faites pas l'économie de protéger votre peau**, en attendant d'y voir plus clair. Et rappelez-vous que les deux points les plus importants dans le choix d'une protection solaire restent son efficacité, qui dépend en partie de la facilité et du plaisir que vous aurez à l'appliquer, et sa bonne tolérance – attention aux allergènes et irritants !

➤ **La protection environnementale, elle, peut se faire** en limitant votre exposition et elle est, dans tous

les cas, en voie d'amélioration, à la fois du fait de l'évolution des formules mais aussi des contenants. L'exemple le plus visible dans notre sélection étant l'emballage carton de La Roche-Posay qui, à l'en croire, est constitué de 45 % de plastique en moins... Or les microplastiques sont aussi le cauchemar des océans. •

ADÉLAÏDE ROBERT

Ingénieurs : JUSTINE BERTEAU ET EMMANUEL CHEVALLIER

Le choix de 60

LA MEILLEURE CRÈME

16,5/20
Biotherm
Waterlover Sun milk
200 ml - 19,95 €

Premier du panel, Biotherm offre le meilleur compromis entre performances et Cosmét'o'Score, et un prix qui se situe dans la moyenne. Un regret : peu de conseils pour la dose à appliquer.

À retenir

- Les protections solaires doivent être efficaces à la fois sur les UVA et les UVB.
- Les écrans minéraux sont moins allergisants mais peuvent contenir des particules sous forme nano dont les effets restent à découvrir.
- Certains filtres organiques sont soupçonnés d'être perturbateurs endocriniens ou toxiques pour l'environnement aquatique.
- Les allégations de protection des océans sont en partie de la poudre aux yeux mais témoignent d'un réel effort des marques pour minimiser l'impact environnemental de leurs produits.

Six conseils pour vous protéger du soleil

La meilleure protection contre le soleil est de rester à l'ombre ou de porter des vêtements à maille serrée et des chapeaux couvrants. Mais si vous exposez malgré tout votre peau aux UV, alors suivez ces quelques règles simples.

Adaptez votre protection à votre type de peau

Il existe six phototypes différents, le 1 correspondant aux peaux les plus claires, le 6 aux plus foncées. Aucune personne n'est naturellement protégée du soleil. Même les peaux noires peuvent attraper des coups de soleil.



Adaptez votre protection à l'indice UV

Des applis existent (IndiceUV, SoleilRisk...) pour vous renseigner sur cet indice et délivrer les conseils de protection adaptée. Mifiez-vous des nuages – ils laissent passer les UV – et surtout de la réverbération de l'eau, du sable blanc, de la neige mais aussi du béton.

Ne vous exposez pas entre midi et 14 heures

Et si l'indice UV est supérieur à 5, sachez qu'il faut élargir cette tranche horaire de 11 heures à 16 heures. Il vous restera assez de temps pour suivre les recommandations de l'Organisation mondiale de la santé qui ne préconise que... 20 minutes d'exposition au soleil par jour pour profiter de ses bienfaits.

Renouvez l'application de crème solaire au moins toutes les deux heures

Et davantage si vous vous baignez ou transpirez. Mais ne renouvez pas l'application pour vous exposer plus au soleil : renouvez-la si vous devez rester exposé(e). Et anticipez l'application, 30 minutes avant exposition.

Exposez-vous de manière progressive

Vous stimulerez la synthèse de mélanine, qui sert de protection naturelle contre les UV, sans provoquer de coups de soleil, néfastes pour la peau. Certains compléments alimentaires riches en bêta-carotène permettent d'accélérer la synthèse de mélanine.

Faites attention aux substances photosensibilisantes

Relisez les notices qui accompagnent vos médicaments car certains traî-

BON À SAVOIR

En vous désinfectant les mains au gel hydroalcoolique (GHA), vous appliquez sur votre peau un alcool (éthanol, isopropanol), des agents anti-infectieux, des émollients, des agents moussants et parfois des parfums. Or l'alcool dessèche la peau et les parfums ne font pas bon ménage avec le soleil. Pour autant, les GHAs ne sont pas dangereux : ils ne sont ni photosensibilisants ni phototoxiques.

tements sont incompatibles avec une exposition au soleil (crèmes anti-inflammatoires, antibiotiques, médicaments antiarythmiques...), mifiez-vous également des cosmétiques à base d'huiles essentielles. Sachez aussi reconnaître les plantes contenant des psoralènes. Au soleil, le contact avec des plantes telles que la rue, la berce géante ou la consommation du panais cuit, mal essuyé aux commissures des lèvres, peuvent laisser un souvenir cuisant. •A.R.

Vie quotidienne

Les marques misent sur les anti-UV

Crèmes de jour, fonds de teint, sticks et rouges à lèvres... les filtres UV ont envahi les formules cosmétiques. Cela pourrait nous rassurer mais est-ce bien nécessaire, protègent-ils réellement et, surtout, sont-ils sans risque ?

« **Q**u'on se le dise : le soleil n'attend pas l'été ni les moments bronzette sur la plage pour abîmer la peau fragile du visage », met en garde Butine, une nouvelle marque française de cosmétiques. Pour elle, « la protection solaire, c'est toute l'année ! » Aussi a-t-elle lancé un Soin solaire quotidien : une crème avec un facteur de protection solaire élevé (SPF 50) qui « hydrate, répare et protège en un seul geste ». Un nouveau concept ? Pas vraiment. Bien d'autres crèmes de jour mais aussi fonds de teint, rouges à lèvres et même mascara contiennent des filtres solaires.

UN USAGE PAS TOUJOURS PERTINENT

Dans certains cas, c'est pour protéger la formule des rayons UV. Dans d'autres, un SPF est mis en avant. Utile ? Tout dépend... « Mettre une crème de jour avec un SPF 15, ça ne rime à rien », juge le Dr Catherine Oliveres-Ghouti, dermatologue à Paris. « Avec la quantité de crème qu'on applique le matin à 7 heures, autant dire qu'il n'y a rien pour se proté-

ger sur la terrasse de café à midi ». Pour rappel, il faut en étaler 2 mg par cm² de peau, soit une cuillère à café rien que pour le visage, pour avoir la protection affichée. Et si on prend une crème SPF 50 ? « Même avec un SPF 50, il faudrait en remettre toutes les deux heures pour que la peau soit protégée. Ce n'est que du marketing », déplore-t-elle.

DES GESTES SIMPLES POUR SE PROTÉGER

Aux personnes qui ont besoin d'une protection quotidienne, la spécialiste a d'ailleurs pris l'habitude non pas de conseiller une crème avec protection solaire le matin mais une crème hydratante et, par-dessus, un compact solaire teinté avec un écran SPF 50. « Ça sert à la fois de cache-misère pour les personnes qui ont des taches dues au soleil et en même temps de protection 50.

Pas besoin d'enlever le maquillage pour mettre la crème solaire : ça se met comme un fond de teint et

peut s'ajouter au cours de la journée ». Le fond de teint avec écran solaire est une autre stratégie pertinente à ses yeux, « parce qu'on peut en remettre un peu au cours de la journée quand on va s'exposer ».

LES UVA AUSSI SONT NOCIFS

Mais la spécialiste tient à rappeler que la protection contre les UVB ne suffit pas, ce qui compte c'est surtout celle contre les UVA. Ce sont eux qui pénètrent le plus en profondeur dans le derme et sont les principaux responsables du photovieillissement cutané. Le Dr Oliveres-Ghouti se



Une crème SPF 50 doit aussi être appliquée toutes les deux heures.

rappelle ainsi les photos de deux femmes prises de chaque profil, projetées lors d'un congrès. « Il y avait dix ans de différence entre leurs deux hémifaces. L'une était chauffeur de taxi à New York et avait la face gauche exposée aux UVA à travers la vitre de son taxi (les vitres filtrent les UVB mais pas les UVA) : c'était la plus vieillie. L'autre était enseignante à Londres. Pour elle, c'était l'hémiface droite qui avait vieillié prématurément, car elle avait toujours eu un bureau au soleil avec la fenêtre à sa droite », raconte le Dr Oliveres-Ghouti qui s'amuse à jouer les détectives avec ses patients. « Une fois, j'ai deviné quelle voiture conduisait un patient en regardant ses mains. Quand vous conduisez une automatique, vous avez

les deux mains sur le volant, sinon il y en a une sur le levier de vitesse. Dans le premier cas, vous avez des taches sur les deux mains, dans le second seulement sur la gauche ».

QUELS RISQUES À METTRE DES FILTRES PARTOUT ?

Mais comment savoir si et comment la crème filtre les UVA ? Il n'y a malheureusement toujours pas de standard mondial, donc pas d'indices UVA équivalents au SPF contre les UVB. « Mais les fabricants indiquent parfois quel pourcentage d'UVA est filtré », nuance la dermatologue. Ou apposent le sigle UVA dans un rond. Reste à savoir si le fait de mettre des filtres solaires dans tous les pro-

BON À SAVOIR

Il existe les mêmes risques de cancers et de vieillissement cutané au niveau des lèvres que pour la peau du visage. À ce titre, un facteur de protection solaire sur les sticks à lèvres est utile, à condition de renouveler suffisamment l'application. Mais comme le stick est susceptible d'être ingéré et de pénétrer davantage qu'une crème, évitez tout ingrédient controversé. Et attention ! Certains sticks indiquent « UV » sur leur emballage mais ils ne protègent pas des UV : ils deviennent fluorescents sous les UV de la lumière noire en boîte de nuit.

ducts de maquillage et soins de jour est sans risque. « En tout cas, ça ne pose pas de problème de protéger son visage par rapport à la synthèse de vitamine D », rassure la spécialiste. Pour un individu à la peau claire, il suffit d'exposer ses avant-bras au soleil de midi, cinq à dix minutes, deux à trois fois par semaine, pour produire assez de vitamine D.

DES DOUTES SUR LES ALLERGIES DE CONTACT

Les doutes portent davantage sur les allergies ou photo-allergies de contact que l'utilisation croissante de certains filtres solaires pourrait susciter.

Jusqu'ici des allergies ont été observées aux dérivés de l'acide para-aminobenzoïque (PABA)

Des filtres sont bannis à cause de leurs effets sur la nature.

dans les années 1980 puis à la benzophénone, à l'oxybenzone ou encore à l'isopropylbenzoylméthane, mais sont restées assez

rares. La situation pourrait se compliquer si un nombre restreint de filtres se retrouvait dans des produits cosmétiques de plus en plus nombreux. Or il existe un nombre croissant de filtres bannis à cause de leurs effets sur les coraux, ou pour suspicion d'effets perturbateurs endocriniens. À surveiller, donc. • A.R.



ISTOCK

ALIMENTATION & SANTÉ

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



On avance sur le E171

Déjà interdit en France, le dioxyde de titane (E171) sous la forme de nanoparticules a été évalué par l'Agence européenne de l'alimentation (Efsa). Elle reconnaît leur potentiel à induire « *des dommages chromosomiques* » et n'exclut pas un problème de génotoxicité. Au final, le groupe d'experts conclut que l'E171 « *ne peut plus être considéré comme sûr lorsqu'il est utilisé comme additif alimentaire* ». ●

2004 €

c'est le prix médian mensuel d'une chambre individuelle en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) en 2019. Les prix s'échelonnent de 1628 € en Haute-Saône à 3264 € dans les Hauts-de-Seine.

Achats au bord des routes, ne vous précipitez pas...

Avec l'été, les stands de fruits et légumes fleurissent sur les bords des routes. Même si la loi encadre cette pratique de vente, il est parfois difficile de faire le tri entre producteurs locaux et simples revendeurs.

Apparue dans les années 1960, la vente de marchandises en bordure d'une voie de circulation est devenue chose courante. Elle est strictement encadrée par la loi : le vendeur doit faire une demande d'autorisation d'occupation du domaine public, sans quoi il est possible d'une amende de 15000 € (pour une personne physique).

Des produits pas forcément locaux

➤ Melons, pêches, cerises... Comme sur les autres lieux de vente, les fruits et légumes frais doivent être de qualité saine, loyale et marchande (sans pourriture ou altération grave, sans défaut évolutif, intacts), et accompagnés de la mention du pays d'origine ainsi que du prix au poids ou à la pièce. Mais rien ne contraint ces stands à proposer des produits locaux ! À moins d'afficher « *vente directe* » ou « *direct producteur* »,

il s'agit, la plupart du temps, de simples revendeurs de produits achetés chez des grossistes ou, au mieux, chez des agriculteurs, locaux ou pas.

La traçabilité en question

➤ La traçabilité des marchandises de bord de routes n'est pas toujours au rendez-vous, comme l'attestent les dernières enquêtes de la Répression des fraudes sur les fruits et légumes frais. Depuis quelques années, elle pointe la recrudescence des vendeurs ambulants mettant en avant une fausse activité de producteurs.

Pour y parer, le département du Gard a mis en place un système de titres d'occupation des bords de routes départementales délivrés à la production locale. Toutefois, sur les voies communales notamment, rien n'empêche de trouver des mangues, ananas et autres fruits venant de l'autre bout du monde... ● P.C.





Les Français sont-ils sales ?

Un sondage Ifop mené en avril auprès de 2 027 personnes pour la marque de cosmétiques solides Unbottled révèle que les Françaises et les Français sont 67 % et 59 % à réaliser une toilette complète chaque jour contre 81 % et 71 % un an

plus tôt. Et 35 % à se laver les cheveux au moins tous les deux jours. Unbottled qualifie cela de « relâchement », mais cette tendance est-elle néfaste ? Pas pour l'environnement ! Ni pour la santé – un lavage quotidien n'est recommandé que pour l'hygiène intime, en plus des mains et des dents. Les mouvements américains des « pas lavés » (*Unwashed*) et sans shampooing (*No poo*) témoignent par ailleurs des vertus, pour le corps et les cheveux, des lavages moins fréquents.●

Perturbation potentielle

Dans deux récents avis, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a élaboré une liste de 16 substances (sur environ 900 étudiées) identifiées comme ayant une potentielle activité de perturbateur endocrinien. Il s'agit, par exemple, du chlorure de zinc utilisé en cosmétique, de la mélamine intégrée dans certains ustensiles de cuisine, du tétrachloroéthylène ou encore du nitrite de sodium.●

VU/LU

10 000 morts sur ordonnance

C'est une épidémie silencieuse que dénonce le Dr Sauveur Boukris, du collectif Médecins, malades, même combat. Des médicaments provoquent des milliers de décès chaque année. Ce livre guide médecins, pharmaciens et patients pour qu'ils contribuent à éviter cette iatrogénie. Prendre conscience des risques médicamenteux, en particulier chez les personnes âgées, déprescrire, favoriser des traitements autres que médicamenteux, lutter contre les faux médicaments, mais aussi... bien lire les notices.●

10 000 morts sur ordonnance. Comment les éviter ? Éditions Le Cherche Midi, 18 €.



Question Santé ?

La réponse de l'expert
Dr Romain Torrents
du centre antipoison
et de toxicovigilance
de Marseille

Quelle attitude adopter face à une piqûre de méduse ?

D'abord, sortir de l'eau. Les méduses de notre littoral sont peu dangereuses. Le principal risque est de paniquer, perdre connaissance et se noyer. Ensuite, ne pas se frotter ni asperger d'eau douce. Des filaments urticants restent accrochés à la peau par des sortes de harpons microscopiques reliés à des glandes à venin (cnidocystes) et cela les ferait exploser, aggravant la brûlure. Il ne faut pas non plus appliquer du chaud. Le mieux, c'est d'utiliser de la mousse à raser mais il est rare d'en avoir sous la main. À défaut, mettre un placard de sable, sans frotter, puis racler avec une carte de crédit. Cela piége et détache les filaments. Ensuite, il faut rincer longuement à l'eau de mer. L'urine, elle, n'a pas d'intérêt. Enfin, de retour à la maison, on peut mettre du vinaigre pour éliminer les derniers résidus. Et traiter comme une brûlure thermique.●



Les colorants azoïques alimentaires

C'est quoi ? Au nombre de six (E102, E104, E110, E122, E124, E129), ces colorants obtenus par synthèse chimique confèrent des couleurs vives aux aliments. On peut les trouver dans des confiseries, des boissons de type cocktails

sans alcool, des décos pour pâtisseries, etc.

Pourquoi les éviter ? On les soupçonne d'être allergisants et, surtout, de favoriser l'hyperactivité chez l'enfant. Depuis 2010, la mention : « Peut avoir des effets indésirables sur l'activité et l'at-

tention chez les enfants » doit figurer sur les emballages. Par ailleurs, depuis 2013, la Commission européenne a abaissé la dose journalière admissible des colorants E104, E110 et E124.

Et aujourd'hui ? De nombreuses marques ont choisi

de leur substituer des colorants naturels, en particulier dans les confiseries. On s'en félicite, d'autant que, ponctuellement, des produits tels que les céréales et les bonbons sont rappelés pour des quantités excessives de colorants azoïques...●



C'EST NOUVEAU

Un bracelet de suivi tensionnel connecté

La société Aktiia a lancé un système optique de mesure automatique de la pression artérielle au poignet, doté d'un service de surveillance inclus 24 heures/24, 7 jours/7 pour 199,99 € pour un an.

➤ Ce que ce bracelet n'est pas

Conçu pour une « *utilisation continue* », ce tensiomètre n'est pas un appareil de mesure en continu. Il se déclenche une fois par heure et uniquement lorsque vous êtes immobile. De plus, sa fiabilité n'a été validée... qu'en position assise. Elle

suppose des étalonnages réguliers avec un tensiomètre classique avec brassard et de maintenir le bracelet loin des perturbations électromagnétiques et hors de l'eau.

➤ À quoi ça sert ?

Pour Aktiia, à « *mieux diagnostiquer et gérer l'hypertension* ». Mais selon le Dr Nicolas Postel-Vinay, fondateur du site automesure.com : « *Ce type d'appareil n'est pas encore recommandé. Les seules données dont l'utilité est validée, sont les trois mesures réalisées matin et soir au repos avec un tensiomètre placé au bras.* »

➤ À qui s'adresse ce système ?

La cible est encore assez restreinte : aux patients âgés de 21 à 65 ans, hors grossesse, diabète, troubles du rythme cardiaque, des reins, de la thyroïde... ●

Pénurie de médicaments : fini l'impro !

Face à la troisième pénurie en huit ans du seul traitement efficace contre la syphilis, la benzathine benzylpénicilline G, la Société française de dermatologie clame son ras-le-bol. « *Les solutions improvisées (...) opèrent un temps mais s'avèrent inefficaces à long terme.* » Et interroge : « *Quelle image enverrait au monde notre système de santé si l'il ne pouvait faire face à un sursaut épidémique de syphilis rendu incontrôlable par défaut d'accès à un médicament simple et toujours efficace depuis soixante-dix ans ?* » ●

Chacun son antiparasitaire

Propriétaires de chats, chiens ou lapins : prenez garde à bien appliquer le traitement antiparasitaire adapté à votre animal ! Chaque année, ces produits provoquent des effets indésirables graves et des décès, alerte l'Agence de sécurité sanitaire (Anses). Les antiparasitaires pour chiens à base de perméthrine sont toxiques pour les chats et ceux pour chats et chiens à base de fipronil sont toxiques pour les lapins. ●



Prothèses mammaires : des indemnités partielles

La société Poly Implant Prosthese (PIP) avait utilisé un gel de silicone artisanal et bon marché dans des prothèses mammaires. La cour d'appel de Paris a confirmé la responsabilité du certificateur des prothèses, TÜV Rheinland, et condamné PIP à indemniser plusieurs centaines de victimes en France. Mais la responsabilité étant restreinte à la période septembre 2006-avril 2010, 2 500 demandes sont irrecevables. ●

Le label haute valeur environnementale suscite la polémique

Largement adoptée en viticulture, cette démarche volontaire garantit que les pratiques agricoles d'une exploitation préservent l'écosystème naturel et réduisent au minimum la pression sur l'environnement (sol, eau, énergie...). Le label peut figurer sur les produits bruts et transformés, dès lors qu'ils contiennent au moins 95 % de matières premières haute valeur environnementale (HVE). À mi-chemin entre agriculture conventionnelle et biologique, il suscite toutefois des polémiques. Des associations de défense de l'environnement lui reprochent son manque d'exigence, tant sur la diversité que sur l'usage des pesticides. D'autres y voient surtout un outil de « *greenwashing* », bien pratique pour les filières gourmandes en pesticides comme la viticulture... Entre partisans du bio et du HVE, le débat n'est pas clos. ●



India Pale Ales (IPA)

Le tour de France des bières artisanales

CENTRE D'ESSAIS
22 bières
dégustées



Nos experts ont dégusté une sélection d'*India Pale Ales* (IPA), ces bières très houblonnées en vogue, venues de toutes les régions de France. Près de la moitié des bouteilles sélectionnées les ont convaincus.

Créative et sans chichi, la p'tite bière artisanale est devenue un phénomène. Partout, elle se fraie un chemin, du caviste à la grande surface en passant par la boulangerie de

quartier. En cette période d'été, nous vous proposons une dégustation de mousses locales qui vous incitera peut-être à aller les chercher dans leur région de fabrication – même si la plupart sont disponibles via la

vente en ligne. Au 1^{er} janvier 2021, l'Hexagone comptait 2 300 brasseries indépendantes (+ 15 % sur un an). Leur nombre progresse depuis vingt ans. Et leurs bières sont très variées.

LA BIÈRE A SES EXPERTS, LES ZYTHOLOGUES

➤ Pour l'édition 2021 du Guide **Hachette des bières**, l'auteure, Élisabeth Pierre, zythologue (ou biérologue, c'est-à-dire spécialiste de la bière), a dégusté 1 200 références.

Notre dégustation d'*India Pale Ales*

Hauts-de-France	
• Mongy IPA, 6,8 %	
• Brasserie Cambier • 8,20 €	
15/20	
• EMBLÉMATIQUE. Robe blonde voilée, mousse engageante. Nez agréable, arômes de céréales, d'agrumes, de fruits tropicaux. Bouche ronde, soyeuse ; flaveurs fruitées (mangue, ananas, papaye, agrumes) soutenues par une solide amertume persistante.	

Nouvelle-Aquitaine	
• HopHopHop, 6,5 %	
• Brasserie corrézienne • 6,95 €	
14/20	
• GOURMANDE. Robe ambrée, mousse dense. Nez intense et gourmand, arômes de poire confite, d'ananas poêlé et de caramel. Bouche juteuse, pétillante ; corps souple, riche en flaveurs, amertume forte et constante, adoucie par une touche caramel en finale.	

Hauts-de-France	
• Dalva, 8,5 %	
• Brasserie Thiriez • 5,85 €	
13/20	
• COMPLEXE. Robe blonde, voilée. Joli nez fruité (orange, abricot, fruit de la passion). Bouche ronde et dense, bonne alliance entre les sucres résiduels et les flaveurs de fruits, le tout porté par une amertume résineuse persistante et désaltérante.	

Sud-Ouest • IPA, 6 %	
• Brasserie de la Débauche	
• 9,10 €	
13/20	
• TOUT EN NEZ. Robe dorée, voilée. Nez intense, arômes plaisants de fruits exotiques (mangue, litchi), de pamplemousse et de miel. Bouche moins expressive que le nez, flaveurs de céréales et de sucre, texture un peu crémeuse, finale longue et amère.	

Pays de la Loire	
• Hellfest, 6,66 %	
• Brasserie Mélusine • 10 €	
13/20	
• OPULENTE. Robe ambrée, limpide. Nez aux arômes de céréales, de caramel, pointe herbacée. En bouche, corps ample, texture sèche ; flaveurs opulentes de fruits jaunes (pêche, abricot) et de caramel ; l'amertume domine avec un contrepoint sucré.	

Île-de-France • IPA Citra Galactique, 6,5 %	• Brasserie du Grand Paris • 10,90 €
12,5/20	
• SUR LE DÉCLIN. Robe blonde, voilée, reflets orangés. Nez résineux (pin), arômes de pamplemousse, pointe d'oxydation. Bouche au corps moyen, flaveurs d'orange, de mangue, de caramel. Sur la fin, faible pétilllement, légère astringence, amertume modérée.	

Auvergne-Rhône-Alpes	
• French IPA, 5,4 %	
• Brasserie Ninkasi • 7,85 €	
12/20	
• STYLE BELGE EXPLOSIF. Robe dorée à ambrée, voilée. Nez intense et explosif de fruits (agrumes, ananas, litchi, prune...), miel, caramel. Bouche moelleuse, homogène avec les flaveurs fruitées et de caramel du nez, amertume pesante sur la fin.	

Provence-Alpes-Côte d'Azur	
• La Barrac', 7 %	
• Bière de la Rade • 11,95 €	
11,5/20	
• ASTRINGENTE. Robe ambrée. Nez peu intense de fruits (pêche, mangue). Bouche épaisse, les flaveurs de céréales, de terre et d'herbes donnent un côté tourbé qui éclipse le fruit ; l'amertume prononcée et l'astringence accentuent le manque de rondeur.	

Grand Est • Queen of Langstross (bio), 6,5 %	
• Brasserie Bendorf • 11,50 €	
11,5/20	
• MINCE. Robe blond clair, voilée. Nez d'intensité moyenne, arômes de banane, d'ananas, de citron. Bouche au corps mince, texture fine où dominent les fruits avec une pointe acidulée et une amertume fugace.	

Les prix indiqués dans le tableau sont les prix au litre.

Elle refuse de classer les bières par couleur : « Des bières de même couleur peuvent avoir des goûts totalement différents – la couleur dépend de la torréfaction des malts. Il serait plus pertinent de classer les bières par leur saveur dominante : amère, acide, sucrée... »

DES PALE ALES ANGLAISES REVISITÉES

► Pour notre dégustation en deux séances, nous avons opté pour des bières amères, dans le style tendance des IPA, qui est l'abréviation d'India Pale Ale - et non pas "Indian", comme

il est indiqué parfois par erreur. Ce style découle de la famille des Pale Ales anglaises, des bières à fermentation haute au profil malté.

La légende raconte que la recette aurait été adaptée pour que les bières supportent le voyage en bateau jusqu'en Inde. La charge supplémentaire de houblon aurait servi à protéger les boissons le temps de la traversée. Cette plante sert d'agent antiseptique naturel, mais peut s'oxyder rapidement si la bière est exposée à la lumière ou à la chaleur. Le goût amer et fruité particulier de

ces bières houblonnées a été remis au goût du jour par les microbrasseries américaines dans les années 1990.

UN BREUVAGE DANS L'AIR DU TEMPS

► Actuellement, des interprétations multiples de l'IPA se déploient au gré de l'humeur des microbrasseurs :

« On trouve tout et n'importe quoi sous l'étiquette IPA », souligne Simon Thillou, de la Com-



Île-de-France • Volcelest (bio), 5,4% • Brasserie de la Vallée de Chevreuse • 10,60 €

13/20

- **ÉQUILIBRÉE.** Robe dorée, voilée, mousse épaisse, tenace. Nez flatteur de fruits exotiques (litchi, noix de coco) et d'agrumes (pamplemousse). Bouche ronde, équilibrée, flaveurs homogènes avec le nez, une amertume modérée qui la rend accessible.



Auvergne-Rhône-Alpes

- Lager des étoiles (bio) 6,5%
- Brasserie Pleine Lune • 13,95 €

12,5/20

- **DISCRÈTE.** Robe blonde aux reflets dorés, limpide, mousse importante. Nez peu intense. Après aération, arômes de céréales et de citron qui s'expriment mieux en bouche avec les malts grillés, sur une bouche sèche et un corps mince, le tout est retenu et digeste.



Hauts-de-France

- Fleur de houblon IPA, 6,5%
- Brasserie Castelain • 5,30 €

10/20

- **BANALE.** Robe dorée, limpide. Nez discret aux arômes herbacés et agrumes. Bouche peu pétillante, assez ronde, texture huileuse, flaveurs céréales et agrumes (orange, pomelo), amertume tempérée par une pointe sucrée caramel ; manque de houblon.



Île-de-France • Ernestine, 7%

- Brasserie de la Goutte d'or
- 9,10 €

13/20

- **SUBTILE.** Robe blonde, opaque. Nez houblonné sur le citron, l'orange amère et la fleur d'oranger. Bouche dominée par une amertume fine qui prend sa place sans rudesse, acidulée sans être acide ; texture fluide, digestive, désaltérante.



Bretagne

- Sant Erwann, 7% • Brasserie de Bretagne • 8,45 €

12/20

- **RUDE.** Robe presque ambrée, voilée. Nez pas très net (pointe d'oxydation), notes d'agrumes. Bouche peu pétillante, sèche, un peu dure, l'acidité vient appuyer l'amertume de style résineux, texture fluide, interprétation qui manque d'harmonie.



Bourgogne-Franche-Comté

- IPA de Vézelay (bio), 5,4%
- Brasserie de Vézelay • 8 €

9,5/20

- **MONOLITHIQUE.** Robe ambrée, voilée. Nez discret, arômes fruit de la passion et banane mûre. Bouche à la texture veloutée, faible amertume, où revient le fruit de la passion qui donne un côté facile mais limité, il manque les houblons aromatiques.



Comment nous avons procédé

NOTRE JURY DE PROFESSIONNELS

Nos échantillons sont achetés dans le commerce. Les verres identifiés par un code sont présentés à chaque juré anonymement, dans un ordre aléatoire. La note résulte d'une moyenne pondérée (selon que l'échantillon a été le plus, ou le moins, apprécié par les jurés).

- **Guirec Aubert**, biérologue
- **Vincent Bouchard**, caviste
- **Gilbert Delos**, journaliste spécialiste des bières
- **Bianca Dizon**, sommelière (La Fine Mousse)
- **Michèle Héline**, professionnelle du vin
- **Louise Jaeger**, commerciale (La compagnie des boissons vivantes)
- **Hervé Marziou**, biérologue
- **Thibault Schuermans**, consultant Bière à table
- **Simon Thillou**, sourceur de bières craft
- **Élisabeth Pierre**, zythologue
- **Dorothée Van Agt**, formatrice en zythologie
- **Rémi J. Vasseur**, sommelier consultant.

Corse

- IPA, 6%
- Brasserie Corsina • 12,60 €

9/20

- **ATYPIQUE.** Robe ambrée, opaque. Nez vineux, arômes boisés sur fond de céréales, pointe de vernis à ongles (acétate d'éthyle). Bouche un peu huileuse dominée par l'alcool et les sucres, amertume modérée, flaveurs de poire cuite et de caramel.



Les prix indiqués dans le tableau sont les prix au litre.

pagnie des boissons vivantes, un distributeur de bières artisanales. Le style a essaimé de l'ancêtre britannique à l'American IPA et à la toute dernière New England IPA, « plus fruitée qu'amère », sans oublier la Black IPA... et le style French IPA, avec des houblons français.

L'INDICE IBU NE DIT RIEN DE LA SAVEUR DE LA BIÈRE

➤ **La France cultive une vingtaine de variétés de la plante grimpante**, sur les 250 recensées dans le monde. Dans la liste de base des ingrédients d'une bière – eau, malt, levures –, le houblon joue un rôle gustatif de premier plan. Une bière IPA rassemble trois à quatre variétés. Chacune est employée pour aromatiser ou améliorer la boisson. Le houblon représente la touche terroir, on l'appelle aussi « vigne du Nord ». Selon les millésimes, la capacité amérisante varie. La saveur est indiquée par l'IBU (en anglais International Bitterness Unit). Celle-ci sert aux brasseurs à aménager leurs recettes chaque année. De plus en plus d'étiquettes la mentionnent. Cela donne à penser aux consommateurs que plus l'IBU est forte, plus l'amertume est grande. Mais il n'en est rien, comme l'ex-

plique Gilbert Delos, rédacteur en chef de Bière magazine : « L'IBU ne correspond pas à l'amertume de la bière, mais à celle des houblons qui y sont incorporés ; en termes gustatifs, cela ne veut rien dire. »

UNE RECETTE AU DOSAGE DÉLICAT

➤ **La réussite est au rendez-vous pour une petite moitié** des IPA dégustées : sept sur seize atteignent ou dépassent la note de 13/20, seuil considéré comme "bon" dans notre évaluation. Preuve que la recette exige un savoir-faire. « La bière, c'est un peu comme la pâtisserie, les ingrédients de base sont millimétrés, le dosage et le choix de la variété de houblon sont très importants », précise Maxime Costilhes, délégué général des Brasseurs de France.

Un manque ou un excès de houblons amérisants, et la bière s'alourdit. Une faiblesse des houblons aromatiques, et la bière se durcit ou s'appauvrit. Un manque de fraîcheur des houblons, et la bière s'oxyde. Ainsi, des déviances sont apparues dans quelques-unes des bières, signalées par des notes oxydatives, des goûts métalliques, des odeurs de soufre ou de chou.



La date de durabilité minimale (DDM, ex-date limite d'utilisation maximale – DLUO) mérite donc attention. « La réglementation impose une DDM, mais sans fixer de durée, on aurait le droit d'indiquer quinze ans si on voulait », pointe Benjamin Pastwa, fondateur et gérant de la brasserie Bendorf, dont les bières affichent une durée de dix mois après embouteillage.

Les DDM des bouteilles et canettes de notre dégustation s'étaisaient sur trois ans. La bière Corsina, dont la DDM était la plus lointaine du lot, présentait un faux goût. La DDM n'est pas une garantie absolue de fraîcheur...

Le respect de la chaîne du froid est un élément qualitatif important pour des bières houblonnées : le transport et les rayons réfrigérés gagneraient à se généraliser, comme c'est le cas aux États-Unis. • **MARYSE SARGIS,**

MARYSE SARGIS,

AVEC ANTOINE HAENTJENS, INGÉNIEUR



15/20
Mongy IPA
Brasserie Cambier - 8,20 €/l
La magie des houblons bien conjugués.

14/20
HopHopHop
Brasserie corrézienne
6,95 €/l
Version enlevée, joyeuse et gourmande.

13/20
Valva - Double IPA
Brasserie Thiriez - 5,85 €/l
Mythique, ronde et abordable en prix.



- **Près de la moitié des IPA dégustées sont jugées réussies par notre jury.**
- **Ne vous étonnez pas de trouver de grandes différences de goût entre les IPA, la recette est librement interprétée.**
- **Choisissez la date de durabilité minimale la plus lointaine possible, la bière est un produit fragile.**

Bières sans alcool La difficile quête du goût

Les consommateurs rêvent de dénicher une bière sans alcool goûteuse et désaltérante. Pas simple... Notre jury d'experts a été très sévère dans sa notation des six versions 0,0 % qu'il a dégustées.

Certains apprécient de pouvoir boire une bière sans alcool. « Avec l'arrivée des bières "0,0 %", les bières sans alcool ont été renouvelées. Elles n'ont plus rien à voir avec celles des années 1980 », annonce Maxime Costilhes, secrétaire général des Brasseurs de France.

UN DEGRÉ D'ALCOOL FIXÉ À 1,2 % AU MAXIMUM

Une bière sans alcool peut, comme toute boisson fermentée, contenir un peu d'alcool. La fourchette réglementaire se situe entre 0 et 1,2 % – il est question d'abaisser le plafond à 0,5 %. Pour notre dégustation, nous avons retenu six de ces bières. Elles ont été sévèrement jugées par nos experts.

Pas une n'atteint la moyenne et les écarts de notation sont extrêmes. La Heineken, par exemple, a pu être notée 1,5/20 par un juré avec un commentaire définitif : « Un nez de chat mouillé et de poussière... sa finale est désagréable », et 14/20 par un autre : « Il ne faut pas hésiter à la goûter, c'est en bouche qu'elle parle. »

En moyenne, la référence Heineken est pourtant, avec la 1664, très légèrement supérieure à celles des autres grandes marques – même si, dans l'ensemble, il ne faut avoir aucune attente gustative. Deux méthodes de désalcoolisation s'appliquent. Les grandes brasseries

emploient une filtration pour retirer l'éthanol, jusqu'à 0 %. Les microbrasseries s'appuient sur des ingrédients et des températures adaptés pour limiter la production d'éthanol.

D'AQUEUX À SIRUPEUX, UN PRODUIT PAS AU POINT

Dans les deux cas, l'alcool fait défaut pour arrondir, approfondir, complexifier. À l'arrivée, la boisson peut être méconnaissable : insipide comme de l'eau gazeuse, ou sucrée comme un soda, ou déviant puisque le moindre défaut ressort. Il semble que les brasseurs cherchent encore la recette du sans-alcool. Mais, avec les effets du réchauffement climatique, ils commencent à se diversifier : « Il a été observé pendant les dernières canicules une chute de la consommation de boissons alcoolisées », signale Maxime Costilhes. Les brasseries artisanales, elles aussi, commencent à proposer des recettes. • M.S.

Notre dégustation de bières sans alcool

	1664 • 0.0 % Bière blonde	• 2,90 €
9,5/20	• La plus désaltérante du lot, sur un registre simple, fluide, discret ; peu de longueur, mais présence légère d'arômes et saveurs fruitées.	

	Jade Bio • 0.0 % Blonde	• 5,65 €
8,5/20	• Maigrelette à tous points de vue, peu avenante avec ses notes oxydatives, son amertume herbacée persistante et sa finale métallique.	

Les prix indiqués dans le tableau sont les prix au litre.

	Heineken • 0.0 % Pure Malt Lager	• 2,45 €
9/20	• Aqueuse, fade dans l'ensemble, mais pas désagréable avec sa dominante de céréales et sa pointe d'amertume ; sa finale sucrée l'a pénalisée.	

	Affligem • 0.0 % Blonde d'abbaye	• 2,90 €
8/20	• Un air de soda citron-banane, avec un côté lourd, sirupeux, presque écœurant, une bière méconnaissable sans houblon.	

	Leffe • Blonde 0.0 % nuances de vanille et clou de girofle	• 3,05 €
8,5/20	• Trop de sucre à toutes les étapes pour cette bière ample, avec du corps, où s'exprime pesamment le caramel et pas assez l'amertume.	

	Hirsch Helles • 0.0 %	• 8,60 €
8/20	• Signes de déviance avec mousse trop abondante, arômes de soufre et de fromage, bouche aqueuse acide et goût métallique tenace.	

PUBLICATION JUDICIAIRE

Décision de l'Autorité de la concurrence n° 21-D-09 du 24 mars 2021 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la fabrication et de la commercialisation de sandwichs sous marque de distributeur

« L'Autorité de la concurrence (ci-après « l'Autorité ») a sanctionné, pour un montant global de 24 574 000 euros, trois entreprises actives dans le secteur de la fabrication et de la commercialisation des sandwichs industriels froids vendus sous marque de distributeur (dits « MDD »), pour des pratiques d'entente anticoncurrentielle.

Ces entreprises ont mis en œuvre, entre les mois de septembre 2010 et septembre 2016, des pratiques ayant consisté, dans le cadre des appels d'offres lancés par les grandes et moyennes surfaces alimentaires (ci-après « GSA »), et dans une moindre mesure, par les stations-service, à définir une stratégie commune visant à désigner par avance l'entreprise qui remporterait les marchés. Les entreprises mises en cause ont également décidé de coordonner leurs négociations tarifaires bilatérales avec les enseignes de la GSA dans le but d'obtenir des hausses de prix au cours de l'exécution des marchés. Ces pratiques ont ainsi visé à mettre en œuvre un plan de répartition des volumes et des clients et à s'accorder sur le niveau des prix à proposer à ces clients.

L'Autorité a considéré que, eu égard à leur nature et à leur finalité, ces pratiques constituaient par leur objet même un accord anticoncurrentiel. Ces pratiques ont notamment été

révélées grâce à la procédure de clémence, qui permet aux entreprises ayant participé à une entente d'en dévoiler l'existence à l'Autorité et d'obtenir, sous certaines conditions, le bénéfice d'une exonération totale ou partielle de sanction pécuniaire.

En effet, la société Roland Monerrat, qui a pris part aux pratiques, a demandé la première en mai 2016 le bénéfice de cette procédure. Les opérations de visite et saisie réalisées en septembre 2016 ont permis de réunir des preuves qui ont complété celles apportées par ses soins. Par ailleurs, à la suite de ces opérations, les entreprises La Toque Angevine et Daunat, qui ont également pris part aux pratiques, ont elles aussi, sollicité le bénéfice de la procédure de clémence.

La société Roland Monerrat a bénéficié, en sa qualité de premier demandeur de clémence, d'une exonération totale de sanction. La Toque Angevine et Daunat, en leur qualité de demandeurs de clémence de deuxième rang, ont bénéficié d'une exonération partielle de sanction. Par ailleurs, s'agissant de Daunat, l'Autorité a fait application de la possibilité, dite « clémence Plus », prévue au point 22 du communiqué de procédure du 3 avril 2015 relatif au programme de clémence français, d'accorder une exonération supplémentaire

à l'entreprise qui fournit la première des preuves incontestables permettant à l'Autorité d'établir des éléments de faits supplémentaires ayant une incidence directe sur la détermination du montant des sanctions pécuniaires infligées aux participants à l'entente. Ainsi, pour déterminer le montant de la sanction infligée à cette entreprise, l'Autorité n'a pas tenu compte, d'une part, de la durée correspondant à la période des pratiques que seuls les éléments fournis par cette entreprise ont permis de révéler. D'autre part, elle n'a pas tenu compte de la valeur des ventes aux stations-service, dès lors que Daunat a, la première, fourni les preuves incontestables permettant d'établir l'existence de pratiques visant cette catégorie de clients. Au total, l'Autorité a infligé les sanctions pécuniaires suivantes :

Entreprise	Montant
Roland Monerrat	0 euro
La Toque Angevine	15 574 000 euros
Daunat	9 000 000 euros

Le texte intégral de la décision de l'Autorité de la concurrence est accessible sur le site www.autoritedelaconcurrence.fr.

Cette décision a fait l'objet d'un recours (affaire pendante) de la société La Toque Angevine devant la cour d'appel de Paris. »

Frelon asiatique Faut-il en avoir peur ?

Zoom

Déclaré nuisible en Europe car il est un prédateur de l'abeille, cet insecte ne présente pas plus de risques que la guêpe pour les humains. Toutefois, si un nid s'installe dans le jardin, pas question de s'en débarrasser soi-même. Il faut faire appel à un organisme spécialisé.

Le frelon asiatique a mauvaise presse. Depuis 2016, il figure sur la liste des espèces exotiques envahissantes préoccupantes de l'Union européenne. Exotique car cet insecte vient d'Asie. Envahissant car, arrivé en France en 2004, il est installé aujourd'hui sur tout le territoire national, ainsi que dans de nombreux pays d'Europe. Préoccupant parce qu'il pose un vrai problème pour l'apiculture. En revanche, il ne présente pas plus de danger pour l'homme qu'une guêpe ou une abeille, explique Quentin Rome, du Muséum national d'histoire naturelle : son venin n'est ni plus毒ique ni plus allergène.

L'ENNEMI DES RUCHES ET DES APICULTEURS

« Le frelon asiatique ne représente pas non plus un problème pour la biodiversité en général », souligne l'entomologiste. Mais il est un prédateur des abeilles domestiques : cet hyménoptère réduit la productivité des ruchers. En vol stationnaire devant la ruche, il décime une partie des butineuses de retour et stresse celles à l'intérieur, qui n'osent plus sortir. Que faire si vous avez un nid dans votre jardin ? Respectez une distance de sécurité de 5 m tout autour. Et surtout ne tentez de détruire l'essaim vous-même, au risque d'énerver la colonie. Car, si une piqûre n'est pas dangereuse (lorsque vous n'êtes pas allergique au venin des guêpes), des



Le frelon asiatique est reconnaissable à son aspect foncé : adulte, il est brun-noir avec les pattes jaunes aux extrémités.

centaines de piqûres peuvent être mortelles. Signalez le nid à la mairie, qui vous renverra vers un organisme local de lutte contre cette espèce. Le cas échéant, elle vous informera sur le remboursement de l'intervention.

MIEUX VAUT ÉVITER LES PIÈGES

Certaines collectivités prennent en effet en charge tout ou partie des frais de destruction des nids. Parfois, elles proposent des pièges. Mais Quentin Rome rappelle qu'aujourd'hui aucun piège n'a fait la preuve de son efficacité contre le frelon, et qu'ils sont en revanche fatals pour les autres insectes. Cette solution est à éviter. •

MAGALI REINERT

Participer à la recherche sur les frelons

Vous pouvez prendre part à l'observation de la diffusion du frelon asiatique sur le territoire grâce au Muséum national d'histoire naturelle. Sur le site <http://frelonasiatique.mnhn.fr>, vous trouverez des fiches de reconnaissance pour distinguer les différentes espèces d'hyménoptères (famille des frelons, des guêpes et des abeilles). Ainsi qu'un formulaire de signalement pour participer au travail d'inventaire.



Nutrition Des protéines... mais pas trop !

Enquête

Les produits riches en protéines fleurissent dans les rayons. Entre marketing et intérêt nutritionnel, le consommateur risque de payer le prix fort pour des bénéfices plus faibles qu'attendus.

Les protéines séduisent, d'abord par le prisme de leur nature végétale ; en effet, on sait aujourd'hui l'importance de varier les sources protéiques pour la santé comme pour la planète. Elles sont également reconnues par les consommateurs comme des ingrédients à haute valeur nutritionnelle.

DES ALLÉGATIONS STRICTEMENT ENCADRÉES

Cet intérêt n'a pas échappé aux industriels qui, depuis quelques années, mettent en avant des produits « riche en » ou « source de » protéines. De telles allégations peuvent se trouver autant sur les produits laitiers, dont les teneurs en protéines sont naturellement assez élevées, que sur des céréales pour petit déjeuner, des chips, du pain et autres aliments transformés dont l'« atout protéines » ne coule pas de source.

Selon le règlement européen de décembre 2006 sur les allégations nutritionnelles, un aliment

peut se dire « source de protéines » seulement si celles-ci représentent au moins 12 % de sa valeur énergétique et « riche en protéines », dès lors qu'elles apportent au moins 20 % de ses apports caloriques.

Encore faut-il que les allégations nutritionnelles soient respectées. Est-ce bien le cas actuellement ? Globalement oui, si l'on s'appuie sur les résultats d'une enquête de 2018 de la Répression des fraudes. Celle-ci portait sur des centaines de confitures, compotes, marmelades, gelées, chips, mayonnaises et bouillons déshydratés, affichant tous une qualité nutritionnelle.

Les enquêteurs notaient toutefois que la plupart des anomalies relevées (15 % des produits évalués) concernaient l'usage d'allégations nutritionnelles simples, telles que « riche en fibres », « riche en oméga 3 » voire « riche en protéines », faute de teneur suffisante en l'un de ces composés...

Elles ont tout pour plaire...
Les industriels l'ont bien compris !



Quoi qu'il en soit, ces produits peuvent donner l'impression d'être nutritionnellement plus intéressants que leurs concurrents. D'autant que les protéines renvoient à l'imaginaire de la force, des muscles, de la croissance, sans compter qu'elles sont, par ailleurs, supposées aider à faire maigrir.

QUAND L'EFFET DE "HALO" JOUE SUR NOS CHOIX

« La protéine a toujours eu une bonne image de santé, explique Gregory Dubourg, directeur de l'agence de marketing alimentaire Nutrikéo. Mais autant on la recherchait, voilà quelques années, dans le cadre de régimes amaigrissants hyperprotéinés ou d'une activité sportive importante ; autant, aujourd'hui, elle est associée aux régimes flexitariens et végétariens, pour lesquels les consommateurs cherchent à diversifier leurs sources de protéines. »

Reste qu'un aliment mettant en avant sa richesse en protéines n'est pas forcément sain sur tous ses aspects.

Attention à l'effet de "halo" : il s'agit parfois de produits dont les taux de sucre, sel, matières grasses ou les apports caloriques sont supérieurs aux références dénuées d'allégations. C'est, par exemple, le cas des céréales pour petit déjeuner Special K « Protein » nature (voir photo p. 30) : comparées aux Special K nature, elles apportent, certes, deux fois plus de protéines (15 g contre 8 g) mais également

plus de calories (439 kcal contre 392 kcal) et, surtout, huit fois plus de matières grasses (11 g contre 1,3 g).

DES AJOUTS DE PROTÉINES ULTRATRANSFORMÉES

Par ailleurs, afin de justifier la mention « Protein », le fabricant de cette marque de céréales ajoute du gluten de blé, obtenu par procédé industriel. Même tactique d'enrichissement (artificiel) pour les en-cas Crousti, qui doivent leur allégation « riche en protéines » à la présence de protéines de soja, ou encore pour le pain

multigraines Genius avec de la protéine de riz et de la poudre de blanc d'œuf. « Les céréales ayant une teneur protéique naturelle assez modeste, les industriels sont obligés d'ajouter des isolats de protéines pour justifier leur allégation, précise Gregory Dubourg.

Pour justifier la mention « Protein », le fabricant ajoute du gluten de blé.

Or cette démarche va à l'encontre d'une autre tendance, celle de la naturalité et de la durabilité avec un usage minimal d'ingrédients transformés. »

A priori plus légitimes sur ce terrain, les produits laitiers « hyperprotéinés » ont pointé leurs pots voilà déjà quelques années. On trouve les principales références – Danio, Hipro et Lindalh's – le plus souvent à côté des yaourts standards. Dernier arrivé sur ce terrain, le skyr est une spécialité laitière entre le yaourt et le fromage frais, égouttée pour ôter le petit-lait et obtenir une texture plus dense.

Leurs teneurs en protéines oscillent entre 9 et 15 grammes par pot individuel, soit près du double d'un pot

Hyperprotéinés ou classiques, le match

						
Danio vanille (Danone) 0 % matières grasses						
• Poids du pot	150 g	160 g	150 g	100 g	125 g	100 g
• Calories (par pot)	129 kcal	85 kcal	83 kcal	52 kcal	55 kcal	50 kcal
• Protéines (par pot)	12 g	15 g	15 g	8,9 g	5 à 6 g	7 à 8 g
• Matières grasses (par pot)	0,2 g	0,2 g	0,3 g	-	1,3 g	3,2 g
• Sucres (par pot)	18,8 g	5,3 g	4,7 g	3,6 g	6,6 g	3 à 4 g
• Prix moyen/kg	6,30 €	6 €	6,50 €	4 €	1,50 €	2 à 2,50 €

Les teneurs en protéines des quatre produits « riche en protéines » – et 0 % matières grasses – oscillent entre 9 et 15 g par pot individuel, soit deux fois plus environ que dans un pot de yaourt ou de fromage blanc 0 % standard. Pour ces derniers, les teneurs indiquées (voir les deux colonnes de droite) sont des moyennes calculées à partir de différents produits. Les teneurs élevées des produits hyperprotéinés s'expliquent, en partie, par la taille des pots, plus grande. Et cette allégation se paie au prix fort : il faut débourser trois à quatre fois plus pour des produits dont l'utilité nutritionnelle est plus que discutable.



Le point commun entre ces paquets de céréales, pain et produits apéritifs ? La mise en avant, sur leurs emballages, d'un apport en protéines. Voilà une allégation surprenante pour ces produits à base de céréales naturellement assez pauvres en protéines. Il serait plus légitime d'y trouver une allégation sur leur teneur en fibres...

de yaourt ou de fromage blanc... Mais c'est sans compter la contenance élevée des produits phares de cette famille, autour de 150 g. Ramené à 100 g, le taux de protéines est donc à nuancer : 9,3 g pour le Hipro citron à 0 % de matière grasse contre 8 g en moyenne pour un fromage blanc nature ou un yaourt à la grecque 0 %, et 5 g pour un yaourt nature 0 %. Bien que la plupart de ces en-cas soient allégés en matières grasses, ils peuvent s'avérer assez caloriques, à l'instar du Danio : 85 kcal pour 100 g quand le fromage blanc 0 % affiche 50 à 57 Kcal pour 100 g.

DES SPÉCIALITÉS VENDUES BEAUCOUP PLUS CHER

De plus, il s'agit généralement de « spécialités laitières » car les fermentations utilisées sont différents de ceux du yaourt (*Lactobacillus bulgaricus* et *Streptococcus thermophilus*). Or, contrairement à ce dernier, aucune réglementation particulière n'encadre leur composition ; cela permet aux fabricants d'y ajouter divers additifs de type émulsifiants, épaississants, édulcorants, etc. De par leur allégation, ces produits ultratransformés sont donc vendus trois à quatre fois plus cher que les

yaourts et fromages blancs standards. Mais est-ce vraiment pertinent de mettre le prix pour un intérêt nutritionnel et qualitatif plus qu'incertain ?

NOS BESOINS SONT DÉJÀ LARGEMENT COUVERTS

« Les produits hyperprotéinés peuvent présenter un intérêt pour les personnes ayant une alimentation vegan ou encore celles ne mangeant pas en quantité suffisante, analyse Didier Rémond, directeur adjoint de l'unité de nutrition humaine de l'Inrae. Mais ce ne sont *a priori* pas ces dernières qui vont acheter ces produits. » Essentielles à l'organisme, en particulier pour les muscles, les protéines sont connues aussi pour leur pouvoir rassasiant ;

d'aucuns les conseillent pour aider à contrôler le poids. Néanmoins, une étude réalisée en 2013 visant à comparer, chez des femmes, l'effet d'une collation avec un yaourt grec à 5 g de protéines et un autre à 14 g ne montrait aucune différence sur le sentiment de satiété et la prise alimentaire au dîner.

Quant aux enfants, il peut être tentant d'acheter des céréales ou des produits laitiers riches en protéines pour favoriser leur croissance. Sauf que la plupart d'entre eux ont déjà des apports en protéines excédents au regard de leurs besoins ; qui plus est, certaines études suggèrent qu'un excès protéique serait responsable d'une prise de poids avant l'adolescence.

Même constat chez les adultes : les études montrent que la population française consomme bien assez de protéines. Alors que nos besoins sont de 0,8 g de protéines par kilo de poids corporel et par jour, nous en ingérons en moyenne 1,4 g/kg/jour.

SANS RISQUE... JUSQU'À UN CERTAIN POINT !

Cet excès est-il nocif ? « Non, car notre organisme gère le surplus de protéines, précise Didier Rémond. Les protéines sont dégradées au niveau des reins en ammoniac, puis en urée ensuite éliminée dans les urines. Le seuil de sécurité au-delà duquel les capacités des reins peuvent être dépassées se situe à 2,2 g/kg/jour ».

La marge est certes importante, il est toutefois légitime de s'interroger sur l'utilité des aliments enrichis en protéines, du moins pour la population générale. « Une alimentation équilibrée suffit amplement à combler les besoins des adultes, reprend le scientifique. En sachant que les études montrent l'intérêt pour la santé, notamment, de mieux équilibrer les sources protéiques, à raison de 50 % d'origine végétale et 50 % d'origine animale. »

PATRICIA CHAIROPOULOS

BON À SAVOIR

Une supplémentation en protéines peut être utile pour les personnes âgées, dont l'appétit souvent réduit entraîne une carence protéique ; or ces nutriments sont indispensables pour lutter contre la sarcopénie (ou fonte musculaire) liée à l'âge. Elle peut aussi être conseillée aux sportifs de haut niveau : leurs besoins en protéines augmentent, notamment pour réparer les microlésions musculaires liées à l'effort physique.

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**

60
millions
de consommateurs

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

571

BULLETIN D'ABONNEMENT

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

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone

Email _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de **60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS**

Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires



Dépenses de santé Mieux comprendre ses remboursements

Pratique

Honoraires de dispensation à la pharmacie, franchise sur les médicaments, participation forfaitaire pour une consultation... Difficile de s'y retrouver dans ce qui est remboursé... ou pas ! Le point en dix questions..

A lors qu'ils ne sont pas toujours aisés à lire à la base, les relevés de l'Assurance Maladie et les factures liées aux médicaments et aux soins ne cessent d'évoluer du fait des changements réglementaires (modification des règles de remboursement, variation des prix...). Nos dix questions-réponses vous permettront d'y voir plus clair sur les sommes que vous payez.

1 QUE SONT CES HONORAIRES QUE JE PAIE AU PHARMACIEN ?

Le « ticket Vitale » imprimé au dos de votre ordonnance par votre pharmacien ainsi que les relevés Ameli font apparaître une sorte de taxe. Il s'agit des honoraires de dispensation, destinés à valoriser le rôle du pharmacien. Celui-ci est désormais rémunéré pour l'analyse de votre

ordonnance, pour les conseils qu'il vous donne ou encore pour adapter la quantité de médicaments suivant vos besoins spécifiques. Ces honoraires permettent de compenser la baisse de la marge des pharmaciens à la suite de la diminution du prix des médicaments.

Il existe en fait plusieurs types d'honoraires, instaurés depuis janvier 2015. Vous payez ainsi des honoraires sur chaque boîte de médi-

cament remboursable, prescrit ou non, que vous achetez. Et d'autres lorsque vous présentez une ordonnance. Vous êtes d'ailleurs nombreux à critiquer cet état de fait...

2 À COMBIEN S'ÉLÈVENT LES HONORAIRES DU PHARMACIEN ?

Il y a autant de tarifs que de types d'honoraires : ces types sont désignés par des sigles, qui figurent sur votre relevé Ameli.

Comptez 1,02 € par boîte de médicament délivrée en conditionnement « classique » (sigles HD7, HD4, HD2 ou HD1) ; 2,76 € par boîte de plus gros conditionnement, pour trois mois de traitement (HG7, HG4, HG2 et HG1).

Quand vous présentez une ordonnance, il vous est facturé : 0,51 € s'il s'agit d'une ordonnance de médicament remboursable (HDR) ; 0,82 € si l'ordonnance dite « complexe » est composée de cinq médicaments ou plus (HC) ; 3,57 € s'il s'agit d'une ordonnance de médicaments « spécifiques » (HDE), comme les anxiolytiques, les contraceptifs d'urgence ou certains antibiotiques ; et 1,58 € si l'ordonnance concerne des enfants de moins de 3 ans ou des personnes de plus de 70 ans (HDA).

Sachant que « ces honoraires de dispensation sont cumulables selon

BON À SAVOIR
À partir du 1^{er} septembre 2021, un « forfait patient urgences » (FPU) de 18 € vous sera facturé dans le cas d'un passage aux urgences non suivi d'une hospitalisation. Ce forfait remplacera le ticket modérateur. Il ne s'appliquera ni aux femmes enceintes de six mois et plus, ni aux nourrissons de moins de 1 mois. Il sera remboursable par les complémentaires santé.

les médicaments prescrits sur l'ordonnance et la situation du patient », rappelle l'Assurance Maladie.

3 LES HONORAIRES DE DISPENSATION SONT-ILS REMBOURSÉS ?

Ces honoraires sont remboursés au moins en partie par l'Assurance Maladie mais, si vous n'avez pas de complémentaire santé, vous pourrez avoir un reste à charge.

L'Assurance Maladie ne prend à 100 % que ceux pour ordonnance complexe. Les honoraires par boîte de médicament sont remboursés au même taux que le médicament considéré, et les autres honoraires sont remboursés à 65 %. Si vous êtes rattaché à une complémentaire par un

« contrat responsable », celle-ci complétera. N'hésitez pas à la contacter en cas de problème.

4 CES HONORAIRES VONT-ILS (ENCORE) AUGMENTER ?

À l'exception des honoraires pour ordonnance complexe, qui ont baissé de 0,20 €, les tarifs ont augmenté par paliers depuis leur mise en place. Par exemple, ceux pour les ordonnances des enfants de moins de 3 ans et des personnes de plus de 70 ans (HDA) sont passés de 0,51 € à 1,58 € entre 2019 et 2020, ce qui n'est pas passé inaperçu ! « Chacune des augmentations était associée à une diminution de la marge réglementée des pharmaciens », explique l'Assurance Maladie. Bonne nouvelle toutefois, « la dernière étape de la réforme était en 2020 et aucune autre modification des prix des honoraires n'est prévue pour le moment ».

5 QU'EST-CE QUE LA « FRANCHISE À RETENIR » INDIQUÉE SUR LE RELEVÉ AMELI ?

C'est une contribution obligatoire des assurés à la préservation du système de santé, imposée dès lors qu'ils achètent des médicaments.

Elle concerne aussi les actes paramédicaux et les transports sanitaires.

Tous les patients doivent la payer, sans remboursement possible. Elle est déduite des remboursements de l'Assurance Maladie.

Mais en sont exemptés les mineurs, les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (C2S ou CSS) ou de l'aide médicale d'État (AME), les femmes enceintes (du sixième mois de grossesse jusqu'à douze jours après l'accouchement) et les victimes d'un acte de terrorisme (frais de santé en rapport avec cet événement).

À l'officine, demandez les prix !

Depuis la disparition des vignettes en 2014, le prix des médicaments ne figure plus sur les boîtes. Lorsque vous achetez un médicament sur ordonnance, le « ticket Vitale », à savoir ce que vous ne payez pas car l'Assurance Maladie et la complémentaire le prennent en charge, pour vous, est imprimé au dos de l'ordonnance. Mais quand vous achetez

un médicament sans ordonnance, le pharmacien imprime rarement la facture. Légalement, le prix doit vous être accessible (affichage, catalogue électronique). Dans les faits, il n'est pas toujours visible, surtout lorsque les médicaments sont placés derrière le comptoir. N'hésitez pas à le demander au pharmacien. Pour rappel : les prix



des médicaments non remboursables sont libres, ils peuvent varier d'une officine à l'autre. Quant aux prix des médicaments remboursables, qui sont plafonnés, vous pouvez les obtenir en flashant le code placé sur les boîtes si vous avez l'application medicaments.gouv.fr. Vous accéderez aussi au taux de remboursement.

6 À COMBIEN S'ÉLÈVE CETTE FRANCHISE ?

Comptez 0,50 € par boîte de médicament et par acte paramédical (hors hospitalisation) et 2 € par transport sanitaire (hors urgence). Des plafonds existent. La franchise ne peut excéder 2 € par jour pour les actes paramédicaux (qu'importe leur nombre) et 4 € pour les transports. Elle est limitée à 50 € par an au total.

7 QU'EST-CE QUE L'EURO DE « PARTICIPATION FORFAITAIRE » ?

Sur le relevé Ameli, la ligne « participation forfaitaire » renvoie, comme la franchise, à une contribution financière obligatoire non remboursée. Vous devez la payer quand vous consultez un médecin (à l'exception des chirurgiens-dentistes), faites réaliser un examen radiologique ou une analyse de biologie médicale.

En sont exemptés les mêmes publics qui sont dispensés de la franchise. La participation forfaitaire pour les tests de Covid (au moins deux actes, prélèvement et analyse, soit 2 €) a, quant à elle, été suspendue. De même que celle liée aux téléconsultations en rapport avec le coronavirus.

8 POURQUOI LA PARTICIPATION PEUT-ELLE GRIMPER JUSQU'À 24 € ?

La participation forfaitaire s'élève à 24 € pour les actes excédant 120 €. Mais elle est alors remboursable par la complémentaire, à la différence

Tout comprendre... même l'incompréhensible

« Ma mutuelle affiche un taux de remboursement à 300 %, pourquoi dois-je payer de ma poche une partie des dépassements d'honoraires ? », interroge Françoise, à propos de ses séances de kinésithérapeute. Vous avez peut-être été

vous aussi confronté à des aberrations de remboursement. Dans le cas de Françoise, son contrat est suffisant pour qu'elle n'ait pas de reste à charge. Sauf que le montant qu'elle a payé était supérieur au montant indiqué sur la facture

du kiné. S'il est impossible de corriger à l'amiable l'erreur, une seule chose à faire : « Les assurés sont invités à faire un signalement auprès de leur caisse primaire d'assurance maladie », conseille l'Assurance Maladie.

de la participation de 1 €. Il s'agit en fait d'un genre de ticket modérateur mais qui n'en a plus le nom. Le ticket modérateur étant, dans le jargon de l'Assurance Maladie, ce qui correspond à la partie des frais de santé qu'elle ne prend pas en charge et qui est donc du ressort des complémentaires santé.

9 POURQUOI MON PHARMACIEN ME REFUSE-T-IL LE TIERS PAYANT ?

Depuis l'arrivée du tiers payant, les assurés ne sont plus habitués à payer certains médicaments à l'officine. Encore moins à se voir refuser le tiers payant. Mais l'Assurance Maladie impose au pharmacien de vous le refuser dans un cas : lorsque vous-même refusez de prendre la forme générique du médicament qui vous a été prescrit.

Vous avez évidemment le droit de réclamer le principe mais, à moins que l'ordonnance n'indique la mention « non substituable », il vous faudra le payer immédiatement. « Le patient est ensuite remboursé sur la base du prix du médicament générique le plus cher », note l'Assurance Maladie.

Par ailleurs, la mention « non substituable » n'est plus autorisée que dans trois cas : pour l'enfant

de moins de 6 ans lorsque le mode d'administration du générique n'est pas adapté ; pour le patient présentant une contre-indication formelle (une allergie constatée cliniquement par un médecin, par exemple) à un composant présent dans le générique ; et

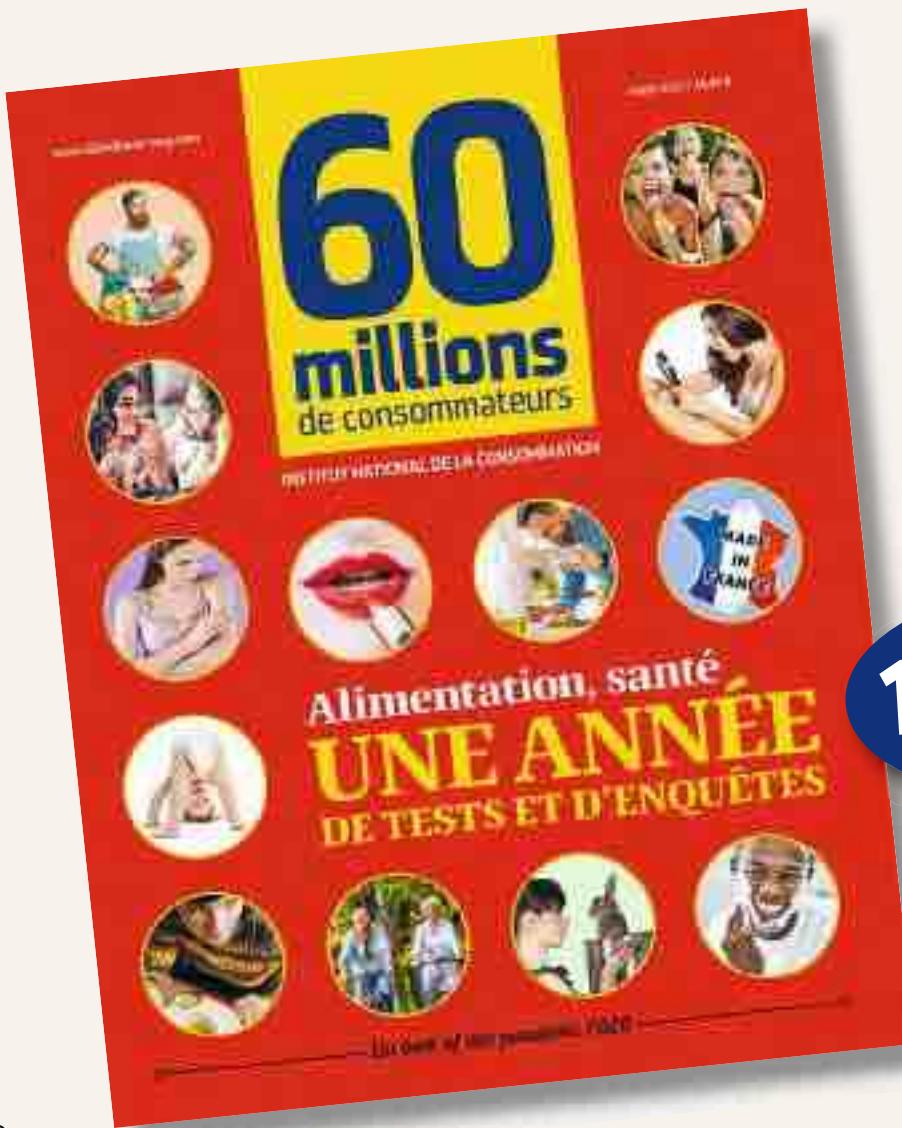
pour certains médicaments « à marge thérapeutique étroite », lorsque la différence entre dose efficace et dose toxique est faible.

10 LE TIERS PAYANT EST-IL AUTOMATIQUE ?

Non ! Tout contrat responsable signé avec une complémentaire impose que celle-ci propose le tiers payant. Il est applicable dans les pharmacies, les laboratoires d'analyses médicales et les centres d'imagerie, dans les hôpitaux et les cliniques, dans les cabinets médicaux, chez l'opticien, etc. Mais, si les professionnels de santé peuvent l'appliquer, ils n'en ont pas l'obligation, sauf pour les patients ayant la complémentaire santé solidaire et ceux pris en charge à 100 % pour affection de longue durée ou maternité. Dans cette logique, le tiers payant sera appliqué, à partir de septembre prochain, aux équipements et soins du panier 100 % santé. •

FLORIAN CADU

UN AN D'ESSAIS ET D'ENQUÊTES !



Alimentation, santé, hygiène, beauté : tout au long de l'année 2020, nos experts ont analysé et comparé des centaines de produits, évalué leurs performances et recherché la présence de substances toxiques.

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.



BON DE COMMANDE

À renvoyer avec votre règlement sous enveloppe sans l'affranchir à :
60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Autorisation 73405 - 60439 Noailles cedex

571

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

Mes coordonnées

Mme Mlle M.

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____

Ville : _____

Je choisis de régler par :

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

Date et signature :

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 30/09/2021. 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. 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

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

par BENJAMIN DOURIEZ, FANNY GUIBERT ET ADRIAN DE SAN ISIDORO

Marquage obligatoire pour les vélos d'occasion

Les vélos d'occasion vendus par des commerçants à partir du 1^{er} juillet devront être marqués. Ce marquage est déjà obligatoire pour les modèles neufs depuis le 1^{er} janvier. Il consiste à inscrire un code à dix chiffres sur le cadre et à l'enregistrer dans un fichier central avec les coordonnées du propriétaire. Ce dernier doit tenir à jour son statut : en service, volé, en vente,



détruit... Le dispositif permet de restituer à son propriétaire un vélo volé s'il est retrouvé. Les structures associatives qui récupèrent des vélos pour les retaper et les revendre ont également l'obligation, si le cycle est marqué, de le signaler au fichier central. Si un propriétaire est identifié, il est prévenu et dispose de trois mois pour se manifester.●

Ils louent une maison de poupée sur Airbnb

Le manoir à 100 € la nuit était trop beau. Espiègles, deux célèbres YouTubers anglais, Josh Pieters et Archie Manners, ont publié sur Airbnb une annonce pour une vaste demeure prétendument située dans un quartier cossu de Londres... Sauf qu'il s'agissait d'une maison de poupée ! Dans leur vidéo disponible en ligne, les farceurs dévoilent les coulisses du canular : de la prise de vue des pièces de la maison miniature à la mise en ligne en quelques clics. Au bout de quelques jours, les réservations avaient afflué, pour un montant total approchant les 4 000 € ! Ce gag corrosif démontre, en creux, la modération à géométrie variable d'Airbnb, qui n'y a vu que du feu. Joueurs, mais pas arnaqueurs, les humoristes ont heureusement remboursé tous les hôtes.●



31 milliards d'euros

C'est le chiffre d'affaires du marché du bricolage en France l'an dernier, en progression de 13 % par rapport à 2019. Toujours dominants, Leroy Merlin, Castorama et Brico Dépôt se partagent près de la moitié du gâteau.

Question de droit ?



La réponse de la juriste
Samia M'Hamdi
Juriste à l'Institut national de la consommation

Qui a droit au billet congé annuel de la SNCF ?

Artisans, salariés, retraités, demandeurs d'emploi, travailleurs à domicile... en 2019, environ 240 000 trajets ont été effectués avec le billet congé annuel. Il permet, une fois par an, d'obtenir 25 % de réduction (50 % si vous payez au moins la moitié du billet en chèques-vacances) sur le prix d'un voyage aller-retour plein tarif en 2^e classe dans certains trains. Attention ! Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres avantages, et mieux vaut vous y prendre à l'avance. Procurez-vous un formulaire (en ligne ou en agence), faites-le remplir par votre employeur ou par l'organisme de formation, selon votre situation. Et rendez-vous avec vos justificatifs dans un point de vente SNCF au moins 24 heures avant votre départ. Renseignements auprès de la SNCF au 3635 ou sur service-public.fr.●



Commander sans (trop) polluer

L'impact sur l'environnement de vos achats en ligne dépend en partie des choix que vous faites pour la livraison. Apprenez à limiter votre empreinte carbone.

La noria de camionnettes qui sillonnent nos villes est le signe visible de l'envolée du commerce en ligne. Il aurait généré un milliard de colis en 2020, selon le rapport "Pour un développement durable du commerce en ligne", publié par France Stratégie en début d'année.

À la clé, un impact écologique non négligeable. « *Le bilan carbone des derniers kilomètres peut être tout aussi élevé que celui du transport international* » des produits commandés, lit-on dans le rapport. Et cela, même lorsque les achats viennent du bout du monde.

➤ Renoncez aux livraisons ultrarapides

➤ Voyons le bon côté des choses : il "suffit" de modifier ses choix de livraison pour réduire l'empreinte environnementale. C'est à la portée de tout un chacun. Renoncez tout d'abord aux livraisons ultrarapides (en 24 heures ou moins), qui se développent notamment sous l'influence du géant Amazon. Elles font exploser le nombre de kilomètres parcourus par les

livreurs, donc les émissions de gaz à effet de serre et de particules fines, selon une étude américaine citée dans le rapport. Ce dernier préconise d'ailleurs d'interdire l'affichage « *livraison gratuite* », et d'établir une facturation spécifique pour les livraisons express.

➤ Privilégiez le point relais

➤ Mieux vaut aussi éviter la livraison à domicile au profit, quand c'est possible (en ville, donc !), du retrait en point relais. Il peut s'agir tant de commerces de proximité que de regroupements de casiers dans les gares, les centres commerciaux, les parkings... Recourir à ces lieux de livraison est moins polluant, surtout si l'on s'y rend à pied, à vélo ou en transports en commun, détaille le rapport. Enfin, mollo sur les commandes impulsives suivies d'une rétractation ! Certes, changer d'avis est un droit reconnu par la loi après un achat sur le Web. Mais retourner des produits génère une livraison en sens inverse, elle aussi polluante. ● B.D.

Plus d'infos sur les pneus

L'étiquette énergie des pneus vient d'être rénovée. Les références du modèle sont précisées et le critère « *bruit extérieur* » fait l'objet d'un classement plus lisible sous forme de lettres. Le logo "glace" ou "trois pics enneigés" y figure si le pneumatique respecte les seuils prévus. L'étiquette doit être affichée à côté du prix sur les sites Internet et les professionnels doivent la joindre au devis et non plus à la facture. •



La fin des smartphones LG

Faut-il encore acheter un smartphone LG ? Les modèles en vente sont les derniers. Le fabricant coréen se retire de la téléphonie mobile. Si l'arrêt complet de cette activité est prévu au cours de l'été, les stocks pourront continuer à être écoulés après. La durée de fourniture des mises à jour des appareils sera forcément limitée. Toutefois, LG a promis de les assurer pendant trois ans pour ses modèles haut de gamme récents (séries G, séries V, Velvet, Wing). •





C'EST NOUVEAU

Une voiture électrique + une voiture thermique

Renault a trouvé une formule originale pour convaincre les automobilistes d'acheter sa Zoé ou sa Twingo électriques. Il leur propose en complément le contrat « Véhicule de remplacement Liberté », qui permet de réserver une voiture thermique un certain nombre de jours par an moyennant une cotisation mensuelle. « L'électrique au quotidien, le thermique pour aller plus loin ! », clame le constructeur. Très bien mais c'est une manière de souligner les limites de l'électrique. Les acheteurs doivent donc prévoir un budget supplémentaire pour partir sereinement en vacances. Mais ce surcoût est limité. Le pack Mobilité coûte 20 € par mois,

soit 240 € par an pour 30 jours de location d'une voiture de catégorie D (type Scénic) ou inférieure.

Il paraît difficile de trouver moins cher. La formule pourrait se révéler un bon plan sous réserve d'en avoir vraiment l'usage et d'en avoir bien compris le fonctionnement. La voiture ne peut être louée qu'au départ de la France. Pour résilier le contrat il faut s'y prendre deux mois avant la date d'échéance... Le contrat VR Liberté est réservé à ceux qui achètent ou louent leur voiture auprès de la Diac,

la filiale financière de Renault. Il ne vise donc pas seulement à convaincre les clients de passer à l'électrique, c'est aussi un moyen de favoriser la filiale du constructeur.●



Darty embrouille les garanties

Darty a écopé de 25 000 € d'amende. La direction départementale de la protection des populations de Seine-Saint-Denis lui reproche de présenter la garantie prévue par la loi comme une offre propre à l'enseigne. Obligatoire, la garantie légale de conformité permet à l'acheteur d'obtenir la réparation ou le remplacement d'un appareil en panne dans les deux ans suivant l'achat.●



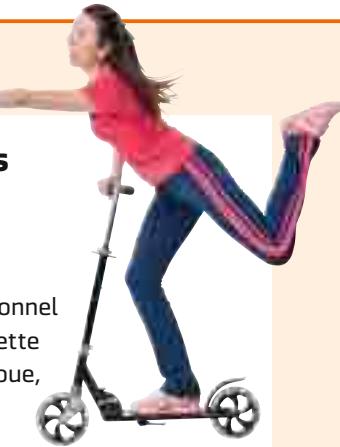
Free hérite d'un bonnet d'âne

Difficultés à joindre le service après-vente, connexion Internet vacillante... Des quatre principaux opérateurs, c'est Free qui a généré le plus de plaintes l'an dernier, sur le site jalerte.arcep.fr. Lancée en 2017 par l'autorité des télécoms (Arcep), cette

plateforme permet aux internautes de signaler les problèmes rencontrés sur les réseaux Internet et téléphoniques. Selon le bilan 2020, Bouygues serait l'opérateur ayant suscité le moins d'alertes (19 pour 100 000 clients), contre 29 côté Free. La plateforme a enregistré une augmentation de 37 % des signalements, probablement liée à l'utilisation massive des réseaux durant la pandémie et à un déploiement de la fibre en dents de scie.●

Trop d'engins de mobilité dangereux

Les engins de déplacement personnel motorisés (trottinette électrique, monoroue, hoverboard...) ont été à l'origine de plusieurs alertes pour des risques graves de choc électrique ou d'incendie, rappelle la Répression des fraudes. Elle a prélevé en 2019, 16 produits non conformes, dont 8 dangereux. Elle a également prélevé 11 trottinettes mécaniques, dont 8 dangereuses pour des risques de chute, notamment en raison du déverrouillage involontaire du mécanisme de pliage.●



Le congélo était un peu trop chaud

« Au lieu d'atteindre les -20 °C, mon congélateur refroidit en moyenne à -7 °C », déplore Claude, à la retraite, qui possède un réfrigérateur-congélateur Samsung RSG5PUMH dysfonctionnel. Pourtant, les capteurs indiquent bien -20 °C. Après avoir été victime d'une intoxication alimentaire, Claude a décidé de mesurer la température intérieure du congélateur avec ses propres thermomètres et découvert un écart important entre le nombre de degrés affichés et la réalité. Sur le Web, plusieurs internautes signalent aussi la température trop élevée du même

modèle. Contacté, Samsung dit n'avoir pas constaté un taux de retours anormal pour le RSG5PUMH. Et recommande en cas de problème de contacter le service support à l'adresse : samsung.com/fr/support/contact/.●



Téléviseurs 4K Choisissez les meilleurs !

CENTRE D'ESSAIS
12 produits
testés





Envie de profiter des événements sportifs sur grand écran ? Nous avons testé douze téléviseurs 4K. Performances visuelles et sonores, services proposés, consommation électrique... À l'arrivée, les résultats sont contrastés.

Des couleurs naturelles et des effets lumineux saisissants. Grâce à la vaste palette chromatique de la technologie High Dynamic Range (HDR), large gamme dynamique en français, la qualité d'image des téléviseurs a encore progressé ces dernières années. Tout comme la quantité de services proposés !

CERTAINS MODÈLES PEINENT À CONVAINCRE

En général, au moins deux plateformes de vidéo à la demande (VOD) sont accessibles via des boutons dédiés présents sur la télécommande. Un moyen de profiter facilement d'un nombre colossal de contenus, avec l'avènement de la Smart TV, la télévision connectée à Internet. Conséquence de cette connexion : la quasi-totalité des produits testés embarquent ou sont compatibles avec des assistants vocaux, utiles pour répondre à nos questions orales. Météo du jour, trafic routier ou encore activer les sous-titres : la liste ...



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.



LG
OLED48CX6



Sony
KD48A9



Samsung
QLED 50Q80T
2020

• Prix indicatif	1 400 €	1 500 €	1 200 €
• Type de dalle	Oled	Oled	LCD (QLED)
• Diagonale d'écran	121 cm	121 cm	126 cm
• Encombrement (L x H x P en cm)	107 x 64,5 x 25	107 x 62,5 x 26	111,5 x 72 x 24

Fonctionnalités

• Android TV	Non	Oui	Non
• Enregistrement via prise USB	Oui	Oui	Oui
• Accès à un assistant vocal	Oui	Oui	Oui

Connectique

• Entrées HDMI	4	4	4
• Entrées USB	3	3	2
• Entrées YUV	0	0	0
• Connecteur satellite	1	2	2

Qualité vidéo (55 %)

• Haute définition via décodeur TNT	++	++	++
• Haute définition via prise HDMI	+++	++	++
• Ultra-haute définition (4K)	+++	+++	++
• Ultra-haute définition (4K) avec HDR	+++	+++	++

Qualité audio (20 %)

• Guide des programmes	+++	+++	+++
• Télécommande	++	++	+
• Smart TV	++	+++	++
• Documentation électronique (eManuel)	+++	-	++

Fonctionnalités avancées sur USB (5 %)

• Mode enregistrement	+++	+++	+++
• Ergonomie du lecteur vidéo	+++	+	+++
• Ergonomie du lecteur photo	+++	+	++

Consommation électrique (10 %)

• En fonctionnement TNT HD	81 W	70,1 W	84,2 W
• En fonctionnement 4K	65,7 W	66,9 W	59,9 W
• En veille connectée ⁽¹⁾	0,29 W	0,85 W	0,43 W

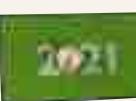
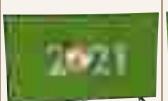
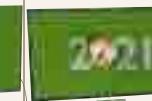
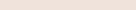
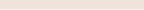
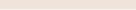
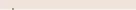
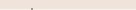
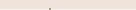
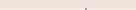
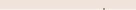
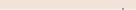
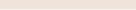
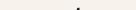
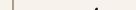
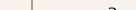
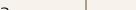
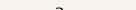
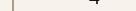
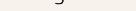
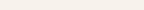
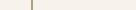
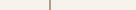
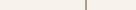
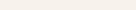
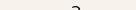
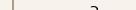
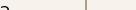
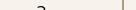
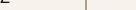
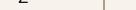
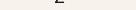
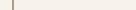
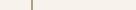
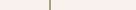
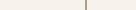
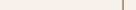
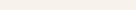
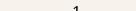
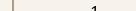
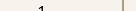
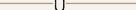
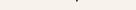
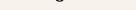
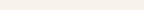
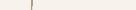
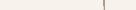
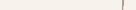
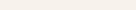
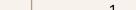
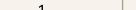
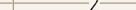
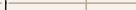
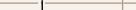
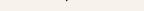
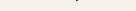
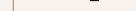
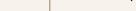
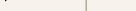
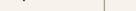
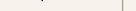
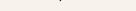
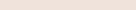
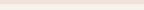
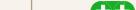
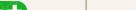
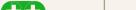
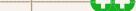
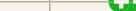
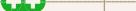
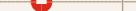
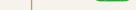
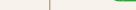
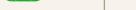
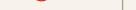
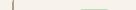
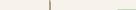
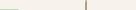
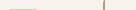
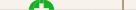
NOTE GLOBALE (100 %)

17/20

15/20

15/20

Caractéristiques communes : tous les téléviseurs proposent la technologie HDR (High Dynamic Range), une connexion Bluetooth, (2) La fonctionnalité HDR n'a pas pu être activée lors des essais.

Test des meilleures TV 4K									
Test des meilleures TV 4K									
									
Philips 48OLED935	LG 49NANO816	Panasonic TX-49HX970	Samsung Crystal UHD 50TU8075	TCL 50C715	Thomson 50UG6400	Hisense 50U7QF	Sharp 50BN3EA	Listo 50UHD-891	
1660 €	700 €	1 000 €	720 €	600 €	500 €	600 €	450 €	450 €	
Oled	LCD (Nanocell)	LCD	LCD	LCD (QLED)	LCD	LCD (QLED)	LCD	LCD	
121 cm	123 cm	123 cm	126 cm	126 cm	126 cm	126 cm	126 cm	126 cm	
107 x 71 x 26	109,5 x 71 x 26,5	109,5 x 71 x 23,5	112 x 71,5 x 25	111,5 x 70 x 27	112,5 x 70,5 x 26,5	111,5 x 70 x 25	112,5 x 70,8 x 23,5	112,5 x 70,5 x 22	
Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	
Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Non	Oui	
Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	
4	4	4	3	3	3	4	4	3	
2	2	3	2	2	2	2	2	2	
0	1	1	0	0	0	0	1	0	
1	1	2	1	1	1	1	1	1	
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
		<img alt="Score							

••• des commandes augmentent chaque année. Mais malgré leurs efforts, aussi bien sur le plan technologique, qu'en matière d'accès aux services, quelques fabricants de téléviseurs peinent encore à convaincre. La preuve avec cet essai comparatif, dont les notes font le grand écart, entre 8 et 17/20 !

IMAGE : LG CARACOLE LOIN DEVANT

► Sur les douze modèles de 48 à 50 pouces testés, l'Oled de LG

arrive premier sans forcer. Que ce soit en Full HD ou en 4K, les couleurs restent naturelles et profondes. En mode HDR, il impressionne : notre jury d'experts lui a décerné la note rarissime de 20/20 sur cet aspect ! Des performances atteintes grâce à l'Oled, la technologie d'affichage reine dans la restitution des contrastes, facturée au prix fort, entre 1 400 et 1 660 € pour les références de notre test.

► Sony et Philips, les deux autres marques de l'essai utilisant l'Oled, offrent également une très belle image, notamment en 4K et avec la technologie HDR activée. Vendus beaucoup moins cher, les LG 49NANO, Samsung Crystal et TCL tirent aussi leur épingle du jeu.

La technologie Oled offre une très belle image, mais au prix fort...



Ce dernier téléviseur, commercialisé lors de nos relevés à environ 600 €, est le meilleur rapport qualité-prix du panel, avec ses images de bonne facture en Full HD, 4K et HDR.

► Les rendus visuels du Sharp et du Listo, la marque du distributeur Boulanger ont, quant à eux, déçu à cause d'un manque de fidélité des couleurs. Plus ennuyeux : le Listo ne parvenait pas à enclencher la HDR avec les vidéos 4K HDR transférées via les entrées HDMI. Un problème regrettable identifié par Boulanger, dû à un mauvais paramétrage par défaut, côté constructeur, du mode HDR. Il sera difficile à résoudre sans procédure à suivre.

SON : TROIS MODÈLES SE DÉMARQUENT

Côté audio, c'est encore l'Oled de LG qui domine, grâce à ses basses bien présentes et des voix parfaitement audibles. Le Samsung QLED et le Philips parviennent aussi à se démarquer, avec un son détaillé. Les neuf autres modèles obtiennent des résultats moyens, voire très insuffisants, comme les Listo, Thomson et Hisense, qui ont écorché les oreilles de notre jury. La faute notamment à un manque d'espace pour accueillir un nombre suffisant de haut-parleurs de taille respectable, d'où une incapacité à reproduire tout le spectre de fréquences nécessaire à un son de qualité.

► Si vous êtes exigeant sur la qualité audio, il faudra opter, dans la plupart des cas, pour une barre de son, ou à minima, pour une paire de baffles connectées en Bluetooth, un dispositif de connexion sans fil intégré dans les douze téléviseurs de l'essai. Excepté les Sony, Sharp et LG 49NANO, les écrans testés n'intègrent plus de prises YUV, remplacées par la technologie HDMI. Si vous continuez à utiliser des équipements connectables en YUV, comme la PlayStation 3, il vous faudra prendre cet élément en compte avant d'arrê-

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• Les qualités visuelle et sonore ont été évaluées en laboratoire. En complément des mesures physiques, trois spécialistes de l'image et du son ont jugé les performances des produits sélectionnés. Les sources Full HD, 4K et 4K HDR ont été testées. Pour exploiter le potentiel

visuel des téléviseurs, le mode "Cinéma" a été systématiquement enclenché. Des réglages plus poussés ont été sélectionnés par notre trio d'experts pour optimiser la qualité de l'image. • Les fonctionnalités offertes par les téléviseurs ont été passées au crible.

Quels services sont proposés par nos télés "intelligentes" ? Peut-on y accéder facilement ? Les assistants vocaux ont-ils besoin d'un périphérique tiers pour fonctionner ? • La consommation d'électricité des téléviseurs allumés ou en mode veille connectée a été mesurée.

ter votre choix. Ou acheter un adaptateur si votre nouvel équipement ne possède pas ce type de port, en voie de disparition.

UNE MYRIADE DE SERVICES DISPONIBLES

Les plateformes hébergeant pléthore de contenus sont en revanche de plus en plus nombreuses à être proposées par nos télés "intelligentes". Une offre de services directement visible sur les télécommandes, bardées de nouveaux boutons estampillés Amazon Prime Video, Netflix ou encore YouTube. Quand elles ne sont pas accessibles via la manette, d'autres plateformes telles My Canal, OCS ou Disney+, pour n'en citer que trois, sont régulièrement disponibles depuis les menus de navigation.

➤ **Saluons au passage l'interface Android TV**, intégrée dans la moitié des télés testées, qui rassemble une mosaïque de services populaires, accessibles en quelques secondes. Autre atout pratique de cette plateforme : elle permet de diffuser des contenus sur son téléviseur, depuis son smartphone ou sa tablette, sans

La moitié des téléviseurs intègrent l'interface Android TV.

passer par l'acquisition d'un boîtier de streaming externe type Chromecast, vendu une quarantaine d'euros.

➤ **À noter que tous les téléviseurs supportant Android TV** proposent l'assistant vocal de Google, avec lequel l'utilisateur peut dialoguer. Des interactions seulement possibles si la télé ou la télécommande est équipée d'un micro... ce qui n'est pas le cas du Thomson de notre essai.

➤ **Sur l'emballage**, le nom d'un assistant personnel est souvent précédé de la mention « Built in » (« conçu avec »), ou « Works with » (« fonctionne avec »). La première signifie que l'intelligence vocale est intégrée dans l'équipement,

quand la seconde indique une simple compatibilité. Concrètement, les télés « Built in » intègrent l'assistant et n'ont pas besoin d'une enceinte intelligente connectée pour fonctionner. Un vrai plus.

➤ **Signalons la présence récurrente d'un mode d'enregistrement** bienvenu des émissions de la TNT et des box Internet : seuls les modèles TCL, Thomson et Samsung Crystal n'offrent pas cette fonctionnalité. En général, les lecteurs photo et vidéo

À retenir

➤ **La qualité visuelle des écrans Oled** impressionne toujours autant notre jury, qui a décerné la palme du meilleur téléviseur au LG Oled.

➤ **Hormis trois références, les modèles testés déçoivent sur la partie audio.** L'achat, en complément, d'une barre de son peut être judicieux.

➤ **Tous les téléviseurs n'embarquent pas un assistant vocal.** Choisissez un modèle affichant la mention « Built in » si cette technologie vous intéresse et que vous ne possédez pas d'enceinte intelligente.

parviennent à lire la plupart des formats existants. Des outils souvent intuitifs à l'utilisation... contrairement à d'autres fonctionnalités plus avancées et trop souvent mal documentées par les manuels électroniques et leurs instructions difficiles à suivre. Il faut bien le reconnaître : les guides papier qui étaient fournis auparavant étaient tout de même beaucoup plus simples à feuilleter.

LA HDR, TOUJOURS AUSSI GOURMANDE

➤ **En matière de consommation d'énergie**, les modèles Thomson, Panasonic et les deux références LG se montrent exemplaires, en veille connectée à Internet comme en fonctionnement. Le Listo écope à nouveau de la plus mauvaise appréciation sur cette partie du test. En cause : d'inexplicables pics de consommation observés pouvant durer plusieurs minutes. Étonnamment, le téléviseur Samsung Crystal consomme beaucoup en veille : le mieux est donc de le débrancher quand vous vous absentez plusieurs jours du domicile.

➤ **Enfin, que votre appareil soit sobre ou non**, gardez bien présent à l'esprit que l'activation de la HDR reste très gourmande en électricité.●

ADRIAN DE SAN ISIDORO
Ingénieur : THIERRY MARTIN

LE PLUS PERFORMANT

Le choix de
60

17/20

LG - OLED48CX6 - 1 400 €

Ce téléviseur affiche la plus belle image en Full HD, 4K et 4K HDR, quelle que soit l'entrée utilisée. Il possède le meilleur son du panel et consomme peu d'électricité. Une valeur sûre.

13,5/20

TCL - 50C715 - 600 €

Pour un prix raisonnable, cet écran propose une qualité d'images convaincante avec toutes les sources testées. Android TV, qui donne accès à de nombreux services, est un plus non négligeable.

Spa gonflable Faut-il craquer ?

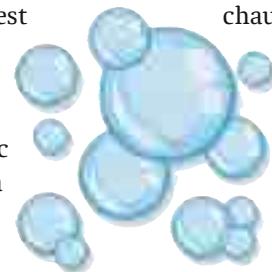
Pratique

Bon marché, facile à installer et à utiliser, le spa gonflable séduit. Mais attention à son entretien, qui doit être minutieux, et à sa consommation électrique.

Profiter d'un bain relaxant dans le jardin à l'heure de l'apéro ? De plus en plus de Français y pensent sans pour autant disposer d'une piscine. Car la tendance du moment, c'est le spa ! Le spa gonflable plus précisément, qui ne manque pas d'arguments. Son prix d'abord, si on le compare avec celui d'un spa "en dur", et a fortiori d'une piscine : de 500 à 600 € pour un quatre à six places, les modèles d'entrée de gamme démarrant autour de 350 €. Les plus spacieux (huit personnes) pouvant dépasser les 1 000 €. Notez qu'un spa à jets et à bulles est aussi plus cher qu'un simple modèle à bulles.

INSTALLÉ EN MOINS D'UNE HEURE

Autre avantage, ce spa se déplie et s'installe en moins d'une heure (dix minutes de gonflage). À l'extérieur, sur une terrasse ou une pelouse si la surface est propre et stable, afin de préserver la structure du bassin, qui doit supporter une tonne d'eau. À l'intérieur, dans une pièce ventilée, mais pas en étage ni sur un balcon en raison du poids. Une fois vidé et replié, il se remise facilement dans un garage, compte tenu de son



poids à vide, entre 30 et 50 kg, et de son encombrement, moins de 1 m³. Enfin, il est simple d'utilisation, via un panneau de contrôle pour la mise en route, notamment la phase de chauffage de l'eau, le déclenchement des cycles de jets et bulles ou l'activation du système de désinfection. C'est ce que nous enseigne la petite centaine de réponses d'utilisateurs reçues à la rédaction à la suite de notre appel à témoignages.

COMPTEZ 24 HEURES POUR UNE EAU À 35 °C

Pour l'installation, l'appareil doit être relié à une prise électrique. Le câble fourni avoisine souvent les 5 m. Gardez à l'esprit que le remplissage est réalisé à l'aide d'un tuyau d'arrosage qui doit être branché sur



une arrivée d'eau. Et que la vidange se fait sur place (ou via une pompe de vidange à acquérir). Des impératifs à ne pas négliger car un modèle pour six, par exemple, représente environ 900 à 1 000 litres d'eau, soit quatre à cinq fois la contenance d'une baignoire !

Comptez un temps de chauffage de 24 heures pour arriver à obtenir une eau à 35 °C, à raison d'un gain

Un marché en plein boom

La rupture de stock guette.
Si la pandémie est bien responsable de problèmes d'approvisionnement chez certains des acteurs français du marché du spa (ils sont une dizaine), le besoin de bien-être explique l'emballage

exceptionnel des ventes. Pour Intex, premier constructeur mondial, qui vend des piscines et toutes sortes de produits gonflables, ces spas à petit prix faciles à installer et à utiliser représentent désormais 40 % des ventes.

La concurrence devrait profiter aux acheteurs. Demain, les nouveaux modèles de spa pourraient fonctionner avec des applications qui en faciliteront l'entretien ou permettront la diffusion de musique.



de 1,2 à 2 °C par heure. Rien de rédhibitoire, à condition de le savoir au moment de l'achat.

UNE ATTENTION DE TOUS LES INSTANTS

Un spa doit être entretenu avec rigueur et régulièrement – et c'est loin d'être évident, nous ont signalé de nombreux utilisateurs. Il faut dire qu'il accueille davantage de personnes au mètre carré qu'une piscine, et que son eau à 35 °C favorise la prolifération des bactéries.

Pour la garder saine, vous devrez deux à trois fois par semaine y dissoudre des pastilles de brome, de chlore ou d'oxygène actif (voir notre comparatif dans le n° 539, juillet-août 2018), voire du sel pour certains modèles. Pour vérifier tout aussi souvent son acidité (pH) ou sa dureté (TH), vous ferez l'acquisition d'un

testeur manuel ou électronique. Pour un fonctionnement optimal du système de filtrage de l'eau, vous nettoierez les cartouches de filtration à chaque utilisation, et vous les changerez entre une fois par semaine et deux fois par mois en fonction de la fréquentation. Enfin, parce que

BON À SAVOIR

Si vous n'utilisez pas votre spa tous les jours, vous devrez tout de même le laisser branché. Et ce, pour que le système de filtration fonctionne au moins douze heures par jour afin de garder l'eau propre, et que le système de chauffage maintienne la température idéale. Dans ce cas, vous devrez le protéger avec une bâche. Si vous ne devez pas vous en servir pendant au moins une semaine, il sera alors préférable de le débrancher et de le vider complètement.

sol et parois accumulent impuretés et bactéries, il faudra, après chaque vidange, nettoyer votre spa à la brosse de fond en comble.

Cette attention de tous les instants est le prix à payer pour garder l'eau propre le plus longtemps possible, quatre semaines au moins. Notez au passage que la principale source de contamination de l'eau, ce sont les baigneurs. Prenez l'habitude de vous doucher avant d'entrer dans votre spa et évitez surtout la crème solaire.

UN BRIN BRUYANT ET ÉNERGIVORE

Deux points sont plus particulièrement à prendre en considération lors d'un achat. Tout d'abord le bruit. Les premières générations (avant 2016)

Le coût du bien-être : un entretien rigoureux et régulier.

pouvaient atteindre 55 décibels lors de la phase de filtration, soit l'équivalent d'un lave-linge, et de 70 à 90 décibels lors des cycles de bulles et de jets, c'est-à-dire le bruit d'un aspirateur.

De quoi relativiser la relaxation ! Depuis, les constructeurs ont certes fait des efforts, mais ne vous attendez pas au silence absolu.

Par ailleurs, il faut savoir que 70 % de la consommation électrique correspond au chauffage, 25 % aux cycles de jets et bulles, 5 % à la filtration. Le chauffage sera peu utilisé si votre bassin est à l'abri du vent, en extérieur lorsque la température oscille entre 25 et 30 °C et s'il est placé sur son tapis en bulles protecteur. Les indications des constructeurs sont confirmées par les utilisateurs et convergent : le coût d'usage d'un spa est de 1 €/jour en juillet et août, de 2 €/jour à l'automne et au printemps. Ainsi pour trois mois, il faut prévoir facilement une centaine d'euros supplémentaire sur sa facture d'électricité. Le coût de la détente, en somme... ●

HERVÉ CABIBBO

Électroménager

Où en est le made in France ?

Enquête

Si la volonté des consommateurs est d'acheter des produits « *made in France* », ils se heurtent aujourd'hui à une offre plutôt restreinte en matière d'appareils électroménagers. Et quand ils trouvent leur bonheur, ils doivent accepter de payer plus cher.

La crise sanitaire l'a malheureusement mis en exergue : de nombreux produits, parfois de première nécessité, ne sont plus fabriqués en France, ni même en Europe. Pourtant, depuis plusieurs années, une tendance de fond s'exprime chez les Français : consommer local. Ils aspireraient à plus de « *made in France* » et par conséquent à voir refluer les moyens de production dans notre pays.

Un sondage Odoxa-Comfluence pour Les Échos et Radio Classique, paru durant le premier confinement, indiquait que 92 % des Français souhaitaient une relocalisation industrielle, quitte à payer plus cher les produits. Les principales motivations étant le soutien à l'emploi et le respect de l'environnement.

Les consommateurs seraient donc prêts à acheter français. Mais si, en matière alimentaire ou vestimentaire, l'offre nationale s'étoffe, il n'en est pas forcément de même pour tous les produits du quotidien, à commencer par l'électroménager.

Depuis des années, nous assistons à la fermeture de sites industriels en France, comme l'unité de fabrication de sèche-linge Whirlpool à Amiens ou la ligne de production des cuisinières Rosières dans le Cher, deux exemples parmi les derniers. Est-il encore possible d'acheter de l'électroménager « *made in France* » ?

GARE AUX INDICATIONS TROMPEUSES

Mais d'abord qu'est-ce qu'un produit estampillé « *Fabriqué en France* » ou « *Made in France* » ? Il ne suffit pas de mettre un petit drapeau bleu-blanc-rouge sur l'emballage pour qu'un robot de cuisine ou un aspirateur bénéficie de cette mention. Celle-ci répond à un cahier des charges précis, défini par la réglementation européenne. Le fabricant peut apposer la mention sur un appareil s'il « tire une part significative de sa valeur d'étapes de fabrication localisées en France » ou s'il « a subi sa dernière transformation substantielle en France », indique le site du ministère

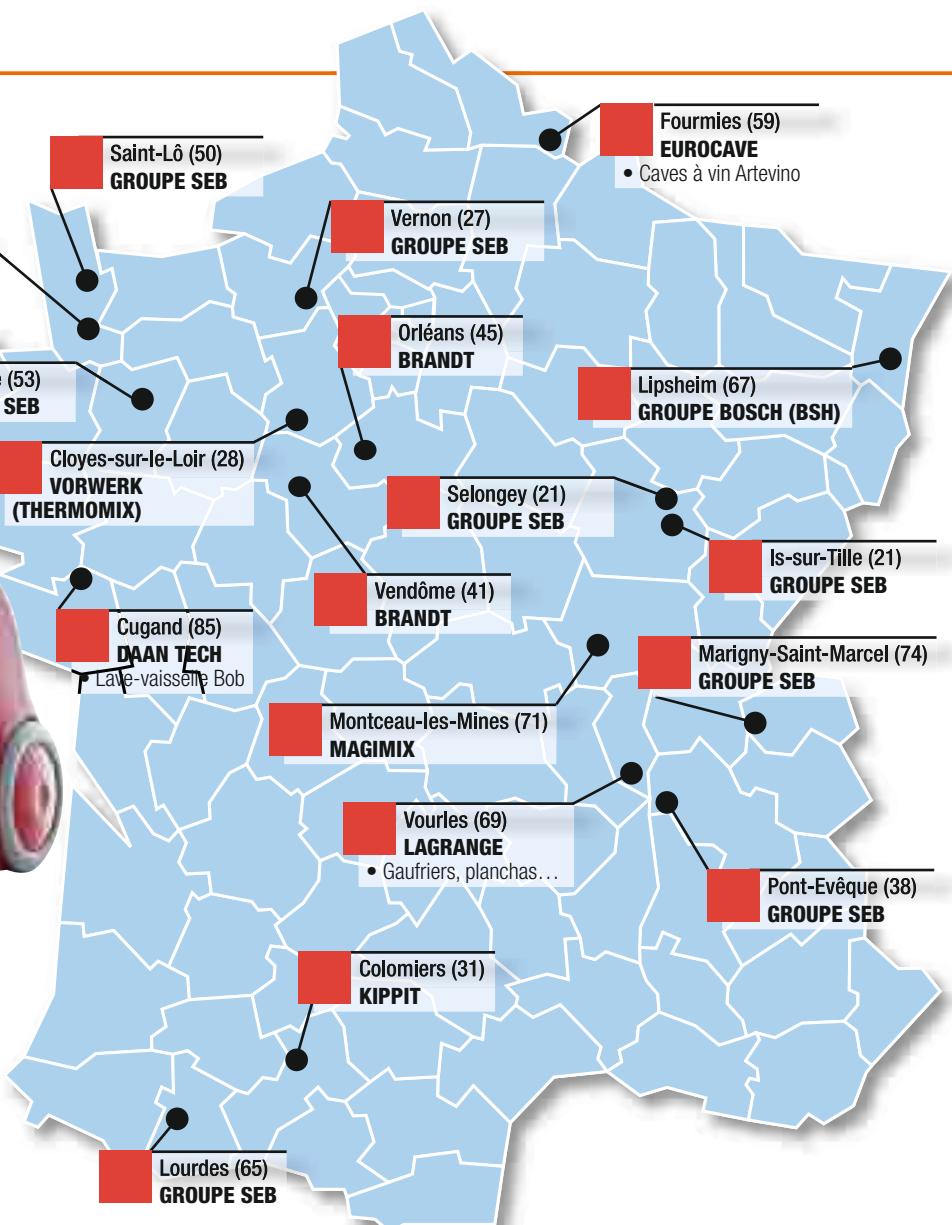


Au fil des années, des sites industriels ont disparu.

de l'Économie, des Finances et de la Relance. Cette valeur ajoutée est au minimum de 45 %. Cela signifie qu'un produit électroménager « *Fabriqué en France* » peut contenir de nombreux composants venant d'ailleurs. Outre le drapeau tricolore, gare aux indications trompeuses : « *Conçu en France* », « *Désigné en France* », « *Contrôlé en France* », « *Marque française* »...

SUIVEZ LE LABEL « ORIGINE FRANCE GARANTIE »

Mais il y a encore plus exigeant que la mention « *Fabriqué en France* » : le label « *Origine France Garantie* » (OFG). Crée en 2011, la certification OFG est gérée par l'association Pro France et



Les principaux sites de production

Nous avons recensé une vingtaine d'usines d'électroménager en France. Avec neuf sites, le groupe SEB, qui possède de nombreuses marques (Rowenta, Calor, Krups, Moulinex...), est le plus présent.

Source : Gifam, fabricants

décernée par des organismes certificateurs indépendants, comme l'Afnor ou Bureau Veritas. Pour décrocher le label, l'industriel doit justifier de deux conditions pour son produit : le prix de revient unitaire du produit doit être acquis en France à 50 % et le produit doit prendre ses « caractéristiques essentielles » en France.

Les consommateurs sont prêts à acheter des réfrigérateurs, des lave-linge, des grille-pain, des cafetières... issus d'usines implantées en France.

Mais y en a-t-il seulement dans les rayons ? Nous avons interrogé le groupe Fnac Darty, l'un des principaux vendeurs d'électroménager de

« Nous aimerais en avoir plus mais il est difficile d'en trouver. »

l'Hexagone. « Globalement, nous avons 230 produits « fabriqué en France » sur 8 300 références, explique Dominique Gandy, directeur blanc et cuisine du groupe. Cela reste assez faible. Nous aimerais en avoir plus mais la difficulté est d'en trouver », regrette-t-il.

Au fil des années, la production française s'est quand même réduite

à peau de chagrin. Notamment pour le gros électroménager. « Il n'est quasiment plus fabriqué en France, à l'exception de tables de cuisson et de fours

De Dietrich et Sauter, deux marques de la société Brandt », confirme Dominique Gandy. En effet, le groupe Cevital (propriétaire de Brandt depuis

2014) possède deux usines, à Orléans et Vendôme, où sont fabriqués des fours, des fours vapeur, des micro-ondes, des tables de cuisson à induction, à gaz et vitrocéramiques.

LE GROS ÉLECTROMÉNAGER FRANÇAIS DÉCIMÉ

En dehors de ces produits, d'ailleurs labellisés « Origine France Garantie », il n'y a malheureusement pas d'autres références en gros électroménager. Ne cherchez donc pas de réfrigérateur, de lave-linge ou de sèche-linge estampillés « Made in France » dans les magasins ou sur les sites Internet. Vous reviendriez bredouille.

En ce qui concerne le petit électroménager, c'est-à-dire les appareils

de cuisine, de soin de la personne, de soin du linge et d'entretien des sols, il est plus aisé de trouver du « Fabriqué en France ». Sans qu'il y ait pléthore d'appareils, toutefois !

Les derniers aspirateurs issus d'une usine hexagonale sont ceux de la marque Rowenta du Groupe SEB. Ce dernier dispose d'ailleurs du plus grand nombre d'unités de production sur notre territoire. Notamment pour des raisons historiques. « L'usine située à Selongey, en Bourgogne, est le premier site de production du groupe à avoir obtenu la certification "Origine France Garantie", indique Alain Leroy, directeur général industrie du Groupe SEB. C'est ici qu'est née la célèbre Cocotte-Minute Authentique, qui reste le produit emblématique de la marque SEB depuis soixante-cinq ans. Aujourd'hui, 100 % des autocuiseurs SEB vendus en France sont fabriqués en France. »

**Ils le font :
SEB fabrique
100 % de ses
autocuiseurs
en France.**

Onne nouvelle ! Daan Tech, entreprise créée en 2016, a installé sa ligne de production de lave-vaisselle en France, à Cugand (Vendée). Plus aucun gros électroménager dit blanc (réfrigérateurs, lave-linge, etc.) n'était fabriqué dans l'Hexagone depuis quelques années. Certes, Bob – c'est le nom de ce lave-vaisselle – n'est ni gros ni forcément blanc. C'est un mini-lave-vaisselle,

au design moderne et qui se veut orienté développement durable.

UN MODÈLE compact

Avec ses 34 cm de large, 49 cm de haut et autant de profondeur, Bob est compact. Il est presque deux fois moins large et entre une fois et demie et deux fois moins haut qu'un lave-vaisselle standard (de 45 à 60 cm de large, 85 cm de haut et 60 cm



LA FRANCE A ENCORE DE NOMBREUX ATOUTS

Quelles sont les raisons qui permettent à ces usines de poursuivre leur activité quand tant d'autres ont fermé leurs portes ?

Le groupe Vorwerk fabrique le fameux robot cuiseur Thermomix depuis cinquante ans dans son usine de Cloyes-sur-le-Loir. Il estime que « la France bénéficie d'un excellent savoir-faire dans les domaines de l'assemblage de produits complexes et de la plasturgie. Vorwerk peut aussi s'appuyer sur des ingénieurs, des techniciens et des opérateurs hautement qualifiés ». Ces compétences sont aussi évoquées par Brandt, qui met également en avant la réduction de son empreinte carbone (les usines étant plus proches des marchés de distribution) ainsi que le maintien de l'emploi en France. Il est notoire que les

coûts de main-d'œuvre sont plus élevés en France que dans bien d'autres pays, notamment d'Asie.

Le Groupe SEB contourne cet obstacle. Alain Leroy explique : « Nous localisons en France les produits dont la part de main-d'œuvre reste faible dans le coût total. Ils sont généralement fabriqués de manière plus automatisée. » Le dirigeant souligne également que SEB, comme nombre de concurrents, choisit de réserver la fabrication en

Un excellent savoir-faire qui pourrait maintenir l'emploi.

France pour les produits à plus forte valeur ajoutée.

Produits innovants, produits à plus forte valeur ajoutée... Vous l'aurez compris, l'électroménager fabriqué en France coûte plus cher. Selon une étude Opinionway pour l'agence Insign parue en décembre 2020, ce surcoût ne rebuterait cependant pas la majorité des consommateurs interrogés. Même s'il y a toujours un écart entre les intentions

vaisselle "Origine France Garantie" ?

de profondeur]. Là où les appareils classiques peuvent laver 10 à 12 couverts (soit 140 pièces), Bob est prévu pour deux couverts (29 pièces). Les dimensions réduites de la cuve excluent certains grands plats ou casseroles. Il a aussi la particularité de fonctionner sans raccordement à une arrivée d'eau. Il dispose d'un réservoir de 4 litres, qu'il suffit de remplir au préalable.

DES PERFORMANCES honorables

Nous avons testé ses performances de lavage, séchage et les consommations d'eau et d'électricité selon la norme EN 50242, puis nous les avons comparées à celles des lave-vaisselle standards évalués en 2018. En mode "quotidien", son efficacité de lavage s'est révélée en deçà de celle de ses "gros" frères : son score est de 55 % contre 71 à 87 %. En revanche, son cycle est presque deux fois et demie plus court (1 h 02 min contre 2 h 34 min en moyenne).

En matière de séchage, il décroche un « acceptable » (53 % quand le score des autres se situe entre 49 et 93 %). En mode "éco", le lilliputien s'en sort mieux (64 % contre 52 à 87 %) en 1 h 42 min, soit un cycle deux fois plus rapide que la moyenne des standards. Pour le séchage, il reçoit encore un « acceptable » (48 % contre 38 à 92 %). En mode "intensif", Bob ne brille pas pour le lavage (68 % contre 84 à 91 %). Il a obtenu la note « acceptable ». En séchage, il fait mieux (69 % contre 38 à 92 %) et en un temps une fois et demie moindre (1 h 42 min, contre 2 h 38 en moyenne).

DES CONSOMMATIONS réduites

Bob fait la vaisselle avec peu d'eau. Le mode "éco" ne consomme que 2,7 litres. Ses consommations électricques sont trois fois inférieures à celles des modèles standards qui lavent toutefois cinq fois plus de pièces ! À l'année (280 cycles), d'après nos calculs, il

utilise près de 100 kWh, soit l'équivalent de ce qui est indiqué sur l'étiquette énergie (98 kWh/an). L'absence de départ différé est regrettable d'un point de vue économique et environnemental, car faire fonctionner le lave-vaisselle la nuit est un atout. Autre reproche : il est impossible de désactiver aisément l'éclairage intérieur.

LE MADE IN FRANCE a un coût

Bob coûte 350 € (hors option) sur le site du fabricant. Un prix un peu plus élevé que celui d'autres mini-lave-vaisselle qui s'explique notamment par la fabrication en France, la connectivité en Wi-Fi (pour personnaliser l'appareil et automatiser l'achat des produits de lavage) et l'utilisation de matières recyclées (plastique, emballage). Son label "Origine France Garantie" assure qu'au moins 50 % de la valeur ajoutée du produit est réalisée en France. Il fonctionne avec des cassettes de lavage, qui coûtent 9,90 € l'unité pour 30 cycles, soit 99 € pour 280 lavages annuels, quand le coût pour une machine classique n'est pas loin d'être de la moitié. Vous pouvez toutefois utiliser un produit de lavage de votre choix, sous forme liquide, car les tablettes n'auraient pas toujours le temps de se dissoudre, prévient le fabricant sur son site.●

P. N.

Ingénieur : THIERRY MARTIN

Programmes	Quotidien	Éco	Intensif
• Efficacité de lavage	✗	+	+
• Efficacité de séchage	+	+	++
• Durée du programme	1 h 02 min	1 h 42 min	1 h 42 min
• Consommation en eau	3,7 l	2,7 l	3,7 l
• Consommation électrique	0,35 kWh	0,33 kWh	0,47 kWh

— Bon — + Acceptable — ✗ Insuffisant

d'achat et les actes d'achat, comme le rappelle Dominique Gandy.

DE NOUVEAUX ACTEURS SE LANCENT

Cette tendance devrait mettre du baume au cœur aux industriels qui ont misé sur le sol français. Que ce soit les grands groupes comme les petites entreprises qui se lancent. C'est le cas de Daan Tech, qui signe le retour des lave-vaisselle fabriqués en France, avec un appareil labelisé "Origine France Garantie", que

Les sondés se disent prêts à un effort pour acheter français.

nous avons testé (voir ci-dessus).

Autre nouvel acteur : Kippit. L'entreprise, qui a conçu une bouilloire avec maintien au chaud durable et réparable, installera son

usine près de Toulouse en 2022. En attendant, elle s'approvisionne au maximum auprès de fournisseurs français. « La partie Inox vient à 95 % de Grenoble, détaille Jacques Ravinet, directeur général et cofondateur

de Kippit. Mais le système de chauffe est fabriqué en Chine. Pour ce dernier, il n'y a pas de fournisseur de systèmes suffisamment puissants en France. » L'entreprise envisage de créer sa propre unité de production pour le système de chauffe. Celui-ci serait le même pour de futurs appareils. Kippit a pour projet de lancer un grille-pain, un lave-linge, un fer à repasser et un lave-vaisselle. L'électroménager « made in France » ne semble donc pas avoir encore totalement disparu.●

PASCAL NGUYËN

La quête du mieux consommer engendre d'abord exultation et bien-être mais elle génère aussi son lot de frustrations et de découragement. Dans un récent essai, Cécile Désaunay

À la réflexion

explore le chemin semé d'embûches qui nous mène vers des pratiques de consommation plus responsables. Et rappelle que l'engagement individuel ne peut suffire au changement.

Mieux consommer, quel stress !



Cécile Désaunay est directrice d'études à Futuribles, centre d'analyses prospectives. Elle vient de publier *La société de déconsommation. La révolution du vivre mieux en consommant moins* (Alternatives, Manifestô, 17€). Elle y décrypte l'évolution de notre rapport à la consommation face à la montée des préoccupations environnementales.

La consommation responsable recouvre de multiples changements de comportements. Pouvez-vous nous donner des exemples ?

Cécile Désaunay : Les pratiques peuvent être classées selon le degré de conviction et d'effort qu'elles demandent. Avec une trajectoire, dans cet éventail. Les premiers pas sont souvent les plus faciles et les plus évidents : mieux s'informer, mieux manger (bio, fait maison, moins de viande...). Acheter plus de produits d'occasion, c'est souvent l'étape d'après, avec une désacralisation de l'achat neuf.

Puis viennent les pratiques de réduction des déchets, et celles consistant à faire soi-même, que ce soit un plat, un repas ou des produits d'hygiène ou d'entretien. Au-delà de leur diversité, elles ont pour point commun de constituer une réponse à la méfiance envers les produits et les entreprises qui les fabriquent. Elles incarnent la volonté de reprendre la main sur sa consommation, de retrouver de l'autonomie et de la fierté.

J'en viens aux dernières pratiques qui sont les plus exigeantes et les plus minoritaires comme la sobriété et

le minimalisme, qui visent à se libérer au maximum de l'accumulation matérielle, considérée comme aliénante.

Mieux consommer relève parfois de l'injonction. En quoi cela peut-il être lourd à porter au niveau individuel ?

C. D. : Les trajectoires que je décris, c'est un peu la montagne à gravir, avec son lot de sentiments associés. Au début, c'est l'exultation, l'euphorie de reprendre la main. Puis passés les premiers progrès, quand on arrive vers le sommet, c'est plus compliqué. Des frustrations apparaissent : le sentiment de ne pas toujours

être soutenu(e) par ses proches – « Ils ne comprennent pas que je ne veux que des cadeaux d'occasion ! » –, d'être à contre-courant de la société. Et des déceptions aussi par rapport aux résultats accomplis. Sur le plan personnel, certain(e)s se mettent beaucoup de pressions, cherchent à être irréprochables. Or, c'est impossible. Par exemple, on se débarrasse d'une brosse à dents parce qu'elle est en plastique. Mais on la remplace par une brosse à dents en bambou, dont on va découvrir qu'elle a été fabriquée en Chine, et qu'elle est vendue emballée dans du plastique.

Tout est très compliqué et peut être source de stress.

Vous parlez du burn out qui peut toucher certains des militants les plus convaincus...

C. D. : On appelle cela le burn out du colibri, en référence à la légende selon laquelle lors d'un incendie de forêt,



Reprendre la main, c'est un peu la montagne à gravir...



prochables. Or, c'est impossible. Par exemple, on se débarrasse d'une brosse à dents parce qu'elle est en plastique. Mais on la remplace par une brosse à dents en bambou, dont on va découvrir qu'elle a été fabriquée en Chine, et qu'elle est vendue emballée dans du plastique.

le colibri transporte de l'eau pour faire sa part et essayer de combattre le feu. Sauf qu'à la fin, il s'épuise : il a fait sa part, mais seul, cela ne sert à rien ! Le burn out du colibri, ce sont toutes les limites de l'engagement individuel. Parler de consommation responsable revient à faire reposer la responsabilité du changement uniquement sur les consommateurs. Or, on est dans un système économique conçu autour de la consommation. En tant qu'individu, nous avons des marges de manœuvres limitées. D'autres acteurs ont aussi leur rôle à jouer, notamment les pouvoirs publics et les entreprises.

Pourquoi les femmes sont-elles plus exposées à cette pression du mieux consommer ?

C. D. : J'ai été surprise de voir que dans les réseaux, dans les communautés comme celles

autour des défis « zéro déchet », il y a 80 à 90 % de femmes ! Certains travaux permettent de l'expliquer. Elles sont plus sensibles aux questions environnementales. Cela se cumule avec le fait qu'elles sont plus impliquées dans les tâches domestiques, la logistique du foyer – les inégalités dans ce domaine ne se réduisent que très lentement.

Donc, la consommation responsable ajoute un poids à la charge mentale qui pèse sur les femmes ?

C. D. : C'est même une charge écologique ! Il s'agit d'une forme de prison dorée. Côté pile, ce sont des femmes qui revendent d'aller à contre-courant de leurs mères ou grand-mères. Elles assument de passer du temps à laver des couches lavables ou à faire maison, parce que c'est mieux pour elles et leurs familles. Mais côté face, elles vont crouler sous le travail, les responsabilités, sans la reconnaissance qui va avec.

Comment éviter le découragement complet ?

C. D. : Il peut y avoir une phase de découragement, mais aussi une phase de maturation. La prise de conscience que l'on ne peut pas être parfait(e), et donc que l'on doit accepter de lâcher prise sur certains domaines.

Même avec des convictions fortes, on a rarement une cohérence parfaite entre nos discours et nos pratiques. C'est une phase de compromis qui est très personnelle, qui est propre à chacun(e).

Est-on à un tournant dans l'histoire de la société de consommation ?

C. D. : À l'échelle de l'histoire de l'humanité, la société de consommation est très récente. Elle a une soixantaine d'années. Avant, ce n'était pas la norme d'accumuler ou de consommer sans fin. Peut-on en sortir ? D'une part, nous sommes dans une société vieillissante et déjà bien équipée, qui pourrait donc consommer moins à l'avenir. D'autre part, on ne croit plus autant aux promesses de la société de consommation. Arrivera-t-on à trouver des modèles économiques autres permettant de continuer à produire des richesses, à générer croissance et emplois sans être trop nuisibles à l'environnement ? C'est le défi d'aujourd'hui. ●

PROPOS RECUEILLIS PAR BENJAMIN DOURIEZ



60
millions
de consommateurs

Complétez votre

Découvrez nos anciens numéros

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



N° 570 (Juin 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Boissons d'été
- Complémentaires santé
- Climatiseurs mobiles
- Sites de rencontres



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

- Palmier 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...)
- Sèche-linge
- Albums photo



N° 560 (Juil.-Août 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 559 (Mai-Juin 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Huiles
- Sièges auto
- Perceuses-visseuses

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE



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



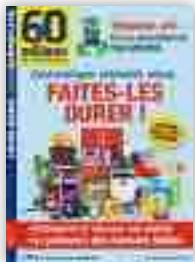
collection

Découvrez nos hors-séries

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



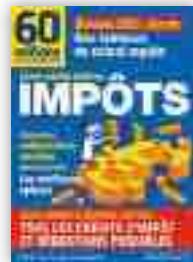
HS 209
(Mai 2021)
6,90 €



HS 134S
(Avril 2021)
6,90 €



HS 208
(Mars 2021)
6,90 €



HS 207
(Février 2021)
6,90 €



HS 206
(Janvier 2021)
6,90 €



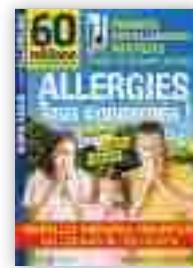
HS 133S
(Décembre 2020)
6,90 €



HS 132S
(Septembre 2020)
6,90 €



HS 131S
(Mai 2020)
6,90 €



HS 203
(Avril 2020)
6,90 €



HS 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.
Sur la home page, allez
en haut à droite, rubrique
Lire un numéro.



BON DE COMMANDE

571

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 209 <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 198	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 570 <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	4,80 €		
Frais de port		1 € par produit		

TOTAL

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

.....

Code postal Ville

Téléphone

Email :

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

par GILLES MANDROUX, AVEC FANNY GUIBERT ET LAURENCE OLLIVIER



2,02 millions

de foyers percevaient le revenu de solidarité active (RSA) en février, soit une augmentation de 4,8 % par rapport à février 2020 (source : Drees).

Tutelle : pas de versement sur une assurance-vie sans autorisation

Ouvrir une assurance-vie au nom d'une personne placée sous protection judiciaire (tutelle, curatelle) nécessite l'accord du juge ou du conseil de famille. Mais cet aval est exigé également pour l'abonder par la suite, ainsi que l'a précisé la Cour de cassation dans un arrêt de décembre 2020. En revanche, le représentant légal peut verser une somme de sa propre initiative sur un compte courant du majeur dont il assure la protection. •

AIDES

Des Coups de pouce chauffage supprimés

À compter du 1^{er} juillet, il ne sera plus possible d'obtenir d'aides via le dispositif Coup de pouce chauffage pour l'installation d'une chaudière gaz à très haute performance énergétique en remplacement d'une vieille chaudière ou d'un radiateur électrique performant à la place d'un vieux radiateur à régulation électromécanique. L'installation d'autres appareils (pompes à chaleur, chaudières biomasse...) continue d'être soutenue. •



Garde alternée : la pension n'est pas déductible

Chaque parent divorcé assurant la garde alternée partage avec son ex-conjoint l'avantage fiscal lié au quotient familial. Ainsi, chacun peut disposer d'un quart de part ou d'une demi-part de quotient familial pour le calcul de son impôt sur le revenu. En revanche, celui qui verse une pension à l'autre – en plus d'assurer la garde de l'enfant à mi-temps – ne peut pas la déduire de son revenu imposable. Une injustice, selon certains contribuables. Le Conseil constitutionnel vient de leur donner tort et a jugé cette disposition fiscale conforme à l'égalité des citoyens devant l'impôt. •

Même non utilisée, une voiture doit être assurée

Dans un arrêt du 29 avril 2021, la Cour de justice européenne confirme sa jurisprudence : un véhicule, même s'il n'est plus destiné à être utilisé, doit être assuré. Car son propriétaire est responsable des dommages causés à autrui par ce véhicule. L'assurance responsabilité civile est donc obligatoire pour une voiture remisée dans un parking ou un garage. En effet, même stationnée, une voiture peut provoquer un sinistre, suite à une fuite de carburant créant un incendie, par exemple. Seule exception : si le véhicule est hors d'état de rouler (roues déposées, batterie démontée), que le réservoir est vide ou enlevé ou encore s'il est classé épave. •





La location longue durée (LLD), une formule piégeuse

Louer son équipement ou son électroménager est rarement une bonne idée. Ces offres sont onéreuses et impliquent un engagement contraignant, dénonce la Cour des comptes.

Dans son dernier rapport annuel, la Cour des comptes souligne les pièges de la location longue durée (LLD). Ce mode de financement se développe chez les vendeurs de mobilier ou d'électroménager.

➤ **Un coût final de 432 € au lieu de 283 €**
Le client n'achète plus son appareil mais le loue en s'engageant sur plusieurs années, au terme desquelles il restitue le produit. Une formule au prix fort, souligne la Cour des comptes après avoir enquêté pendant l'été 2020. Ainsi, un téléviseur payé 8,38 € par mois sur 48 mois, représente un coût final de 432 € alors qu'à l'achat il revient à 283 €. Soit une différence de 53 % !

Si la LLD peut être perçue comme une alternative au crédit, elle n'en est pas un ! Et n'est donc pas soumise à la réglementa-

tion protectrice sur les prêts à la consommation. Première conséquence négative : aucune faculté de rembourser par anticipation sans frais. « *Le client devient redevable dès la signature du contrat de l'ensemble des mensualités prévues, même s'il souhaite restituer le bien loué avant l'échéance du contrat* », note le rapport. La plupart des contrats de LLD imposent cette sanction même si le locataire doit faire face à un accident de la vie (chômage, maladie...). De surcroît, la LLD est vendue sans étude préalable de la solvabilité du locataire.

➤ **Ne pas confondre LLD et LOA**
Attention toutefois à ne pas confondre LLD et location avec option d'achat (LOA), qui est, elle, bien régie par les règles d'un prêt à la consommation. ● G.M.

AFFAIRE EN COURS

Le démarcheur d'Eni franchit la ligne rouge

Le médiateur national de l'énergie a signalé à la justice, en avril, un acte frauduleux commis par un démarcheur agissant pour le compte du fournisseur d'énergie Eni. Le commercial a rempli un contrat de fourniture de gaz au nom d'une consommatrice de 98 ans.



L'abonnement concerne son domicile... où elle n'habite plus depuis trois ans, car elle est en maison de retraite ! Il comporte un numéro de téléphone portable et une adresse courriel, alors que cette dame n'a ni l'un ni l'autre. Le médiateur avait été saisi par un parent de la victime ayant découvert l'existence du contrat en relevant son courrier. Nous avons déjà relaté de mauvaises pratiques d'Eni, et nous lui avons notamment décerné un Carton rouge début 2020 (voir n° 557, mars 2021) et un de nos Cactus de la conso début 2021 (voir n° 565, janvier 2021). ●



L'ÉNERGIE DOPE L'INFLATION

+ 1,2 % c'est l'augmentation des prix à la consommation sur un an, selon l'indice de l'Insee d'avril

2021. La reprise de l'inflation, qui s'était limitée à 0,5 % sur l'année 2020, est donc bel et bien à l'ordre du jour. Les prix de l'alimentation, après avoir bondi pendant le premier confinement, sont désormais à la baisse. Le premier facteur de hausse est l'énergie : notamment les produits pétroliers (+13,9 %) qui progressent encore plus vite que ceux du gaz naturel et de ville (+9,5 %), tandis que ceux de l'électricité se sont renchéris de +3 %. ●

Les trois plus fortes hausses*

• Produits pétroliers	+13,9 %
• Tabac	+5,8 %
• Communications	+4,2 %

Les trois plus fortes baisses*

• Produits frais alimentaires	-3,6 %
• Habillement et chaussures	-2,3 %
• Produits de santé	-1 %

* Evolution sur un an d'avril 2020 à avril 2021



Nos conseils pour réussir votre déménagement

Comment éviter problèmes et litiges lors d'un déménagement ?

Le jour du déménagement, assistez au départ et à la réception des cartons et de votre mobilier. Une fois à destination, assurez-vous que rien ne manque et qu'aucun équipement n'est endommagé. Profitez de la présence des professionnels pour identifier les éventuels problèmes. Vous les notifierez sur le bulletin de livraison en émettant vos réserves. C'est seulement dans un second temps que vous chiffrerez votre préjudice et demanderez à être remboursé.

Et si vous constatez des dégâts (casse, perte) seulement après le départ des déménageurs ?

Vous disposez de dix jours pour adresser vos réserves au professionnel par courrier recommandé avec avis de réception. Ce même délai s'applique si le déménageur conteste les réserves émises sur place. Notre conseil : relisez attentivement votre bulletin de livraison, il doit indiquer ce délai et les modalités de protestation. En l'absence de ces mentions, le délai de réclamation est porté de dix jours à trois mois.

Que faire en cas de refus du professionnel ?

Faute de réponse ou s'il vous oppose un refus, sollicitez sa fédération, son réseau, voire son syndicat. À défaut, saisissez le médiateur de la consommation dont il dépend (coordonnées sur ses documents et sur son site). Ne laissez pas vos démarches traîner en longueur. Vous disposez d'un an seulement à compter de la réception de votre déménagement pour saisir le tribunal judiciaire. Au-delà de ce délai, vous ne pourrez plus exercer aucun recours.●

Télécharger le modèle de lettre *Vous demandez le remboursement d'objets ayant disparu pendant votre déménagement* sur le site inc-conso.fr

* Institut national de la consommation



par
Samia M'Hamdi
Juriste à l'INC*

Une nouvelle carte d'identité au format réduit

Afin de lutter contre la fraude, la nouvelle carte nationale d'identité adopte le format carte bancaire avec une puce électronique sécurisée, contenant une photo du visage du titulaire et ses empreintes digitales. Elle est aussi équipée d'un cachet électronique visuel permettant une lecture automatique. Déployée dans l'Oise, elle est peu à peu étendue aux autres départements.●



Démarchage : des assureurs sanctionnés

La mutuelle Maaf vient d'être condamnée à une amende de 69 500 € par la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations des Deux-Sèvres : elle avait prospecté par téléphone des personnes inscrites sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. La Maaf se voit aussi reprocher « un défaut d'information du consommateur de son droit à s'inscrire » sur cette liste. L'administration de la Répression des fraudes a déjà épingle d'autres professionnels du secteur de l'assurance pour démarchage téléphonique abusif. Mais il s'agissait de sociétés de plus petite taille : 52 000 € d'amende en mars pour Courtalys, un courtier francilien. Deux autres courtiers, Maci et CCMF (Centre comparatif des mutuelles de France), avaient aussi été mis à l'amende à l'automne dernier.●

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Clap de fin pour les isolations à 1 €

Les travaux d'isolation ne peuvent plus être réalisés pour 1 € symbolique. Ce dispositif a ouvert la voie à un trop grand nombre d'arnaques que nous avons contribué à dénoncer. La Répression des fraudes, dans son dernier rapport annuel, n'hésite pas à parler de « réseaux de fraude à grande échelle ». Les aides étaient trop généreuses et de nombreux profiteurs s'étaient engouffrés dans la brèche. Les ménages modestes continuent à être aidés pour des travaux d'isolation des combles ou des planchers mais avec des montants réduits.

Rappelons que ce dispositif est financé par les entreprises du secteur de l'énergie (EDF, Engie, Total...) et donc *in fine* par les consommateurs à travers leurs factures.●





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 et jeudi à **13h30**
Samedi et dimanche à **13h30**
- **5** Mardi, mercredi, et 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



LE MAGAZINE TÉLÉVISÉ DE TOUS LES CONSOMMATEURS

SPÉCIAL ARGENT

Avec la Banque de France

COMMENT RÉAGIR EN CAS DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Première diffusion le lundi 5 juillet

QU'EST-CE QUE L'AUTHENTIFICATION FORTE ?

Première diffusion le mardi 6 juillet

LES POINTS CONSEIL BUDGET, MODE D'EMPLOI

Première diffusion le mercredi 7 juillet

LA 5G, ÇA CHANGE QUOI ?

Avec l'Agence nationale des fréquences

Première diffusion le jeudi 8 juillet

NE PAS SE LAISSER ABUSER PAR LE 100 % PROMOTION

Avec Familles rurales

Première diffusion le lundi 12 juillet

SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

OU NUMÉROS SURTAXÉS :

QUELS SONT VOS DROITS ?

Avec Familles de France

Première diffusion le mardi 13 juillet

COMMENT CHANGER DE MUTUELLE À TOUT MOMENT ?

Avec la Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC)

Première diffusion le mercredi 14 juillet

LES RÉSIDENCES POUR ÉTUDIANTS

Avec la Confédération générale du logement (CGL)

Première diffusion le jeudi 15 juillet

L'INDICE DE RÉPARABILITÉ DES PRODUITS

Avec le Conseil national des associations familiales laïques (Cnafal)

Première diffusion le mardi 20 juillet

LE 100 % SANTÉ, LA SOLUTION ZÉRO RESTE À CHARGE

Avec l'Union fédérale des consommateurs-Que choisir

Première diffusion le mercredi 21 juillet



Lucie Martinez

La 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.

Énergie

Gazpar, l'autre compteur communicant

Pratique

Le compteur électrique Linky a un petit cousin, baptisé Gazpar, dédié à la distribution de gaz. Faites connaissance avec ce nouveau compteur communicant en cours de déploiement, en dix questions-réponses.

Connaissez-vous Gazpar ? C'est le nom du compteur communicant de couleur jaune-orangé que GRDF, gestionnaire de 95 % du réseau de distribution de gaz, est en train de déployer. L'opération vise à remplacer un total de 11 millions de compteurs entre 2017 et 2023. Plus des deux tiers étaient déjà installés en avril dernier. Des compteurs communicants doivent aussi être installés sur les 5 % du territoire gérés par des entreprises locales de distribution.

Pourquoi installer Gazpar ?

Le compteur communicant Gazpar assure une relève automatique et quotidienne des consommations. Plus besoin de faire passer des relevés tous les six mois et d'organiser

ser leurs tournées. Gazpar permet donc à GRDF de réaliser d'importantes économies. Il lui donne aussi une meilleure connaissance sur son réseau.

Les clients, eux, n'ont plus besoin de se rendre disponibles pour donner accès à leur compteur s'il est à l'intérieur de leur logement. Leur facture peut aussi être établie à partir de consommations réelles. Il n'y a plus de consommations estimées, qui étaient sources de nombreux litiges.

Gazpar permet-il de faire des économies ?

L'installation du compteur ne fait pas faire d'économies. C'est le suivi des consommations, leur comparai-

son avec d'autres profils similaires qui peut permettre aux clients de se rendre compte qu'ils auraient peut-être intérêt à mieux réguler

la température, mieux isoler leur logement... Le suivi peut aussi servir à repérer une consommation anormale, par exemple un chauffe-eau ou une chaudière en activité dans une résidence secondaire inoccupée.

Comment communique-t-il ?

Chaque compteur Gazpar communique deux fois par jour par ondes radio (fréquence de 169 MHz) avec un concentrateur installé dans un rayon de quelques kilomètres. Les concentrateurs communiquent avec le système d'information GRDF via le réseau téléphonique.

Résidence principale ou secondaire ?

- Dans la procédure pour créer un espace personnel sur son site, GRDF ne se contente pas de demander les coordonnées du client. Il impose aussi de préciser si le logement est une résidence principale ou secondaire. Nous avons fait part de notre étonnement à GRDF, qui nous

a répondu, fin mai, qu'il avait justement prévu de faire évoluer son questionnaire à la rentrée à la suite de réactions de clients lors d'enquêtes de satisfaction.

- La question devrait continuer à être posée, mais la réponse ne sera plus exigée pour créer son espace.

Est-il possible de le refuser ?

En principe, non. Le compteur de gaz n'appartient pas au client, il fait partie du réseau de distribution. S'il est à l'intérieur, il est toujours possible d'en refuser l'accès à l'installateur. La principale conséquence devrait être la facturation du relevé de l'index deux fois par an.

Comment les clients sont-ils informés ?

Un mois avant, GRDF envoie un courrier au client pour lui annoncer l'arrivée de Gazpar en précisant le nom de l'entreprise partenaire chargée de l'installation.

Deux semaines avant, l'entreprise écrit au client pour lui préciser la date d'intervention et la nécessité d'être présent si le compteur n'est pas accessible. Enfin, deux jours avant l'intervention, l'entreprise envoie un mail ou un SMS de rappel.

Comment se déroule l'installation ?

L'installateur coupe l'alimentation, relève l'index de l'ancien compteur et le prend en photo. Il est vivement conseillé de vérifier cet index avec lui si vous êtes présent(e) ou de noter cet index avant de quitter le domicile le jour de l'intervention.

Le technicien supervise la remise en route de l'alimentation si le client est présent. Sinon, il laisse l'alimentation coupée avec une fiche indiquant comment procéder ou comment solliciter une intervention le jour même (entreprise prestataire ou Urgence sécurité gaz). Elle est gratuite et GRDF incite à y recourir plutôt que de payer pour l'intervention d'un plombier.

Quelles données sont collectées ?

Gazpar transmet la consommation quotidienne à GRDF. Le gestionnaire confie le total mensuel au fournisseur pour l'établissement de la facture.

Le compteur Gazpar a aussi la possibilité d'enregistrer des index toutes les heures. Le service est facturé 1 € par mois. GRDF ne souhaite pas encourager son développement, pour ne pas augmenter ses coûts de stockage et de transmission, et parce qu'il estime inutile ce suivi horaire pour le gaz.



BON À SAVOIR

Les 11 millions de compteurs remplacés par Gazpar font l'objet d'un recyclage. Stockés dans des bennes par les entreprises de pose, ils sont récupérés par deux prestataires (Praxy et Sita). Selon GRDF, la filière permettrait de réutiliser environ 80 % des matériaux des anciens compteurs.

Comment accéder à ses données de consommation ?

Les clients peuvent créer un espace personnel sur le site de GRDF. Il permet d'accéder à leur consommation, de la comparer avec la moyenne d'autres profils similaires, ou encore de fixer un seuil qu'ils souhaitent ne pas dépasser.

Certains fournisseurs de gaz ou des sociétés spécialisées dans le « coaching conso » ou les « économies d'énergie » proposent également un suivi de consommation, sur une appli ou un compte sur Internet. Ils doivent obtenir l'autorisation du client pour récupérer ses données quotidiennes.

Gazpar fait-il flamber les factures ?

Certains clients se plaignent de factures plus élevées après l'installation de Gazpar. Un mauvais fonctionnement du nouveau compteur n'est jamais exclu, mais c'est plutôt l'ancien compteur qui pouvait éventuellement « sous compter ».

Il faut aussi s'assurer qu'il n'y a pas d'erreurs sur les index et notamment sur celui relevé au moment du changement. Dans tous les cas, il ne faut pas hésiter à solliciter son fournisseur et le service clients de GRDF pour obtenir des éclaircissements (voir n°570, juin 2021, rubrique coaching).

Combien coûte Gazpar ?

Le déploiement de Gazpar représente un investissement d'un milliard d'euros. Il est en partie compensé par les économies réalisées sur les tournées des relevageurs. Le reste est payée par les clients à raison de 2 à 3 € par an et par client. ●

FANNY GIBERT

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

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

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

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

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

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

BRETAGNE

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

CENTRE-VAL DE LOIRE

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

GRAND EST

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

HAUTS-DE-FRANCE

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

ÎLE-DE-FRANCE

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

TÉL.: 01 42 80 96 99

INTERNET: www.ctrcc-iledefrance.fr

NORMANDIE

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

NOUVELLE AQUITAINE

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

Antenne Aquitaine

Agora, 8, chemin de Lescan
33150 Cenon. TÉL.: 05 56 86 82 11
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

Antenne Dax

TÉL.: 05 58 73 10 22
E-MAIL: alpc.sudaquitaine@outlook.com

OCCITANIE

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

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

Performance énergétique Le nouveau diagnostic est arrivé !

Zoom

Le diagnostic de performance énergétique fait partie des diagnostics obligatoires pour la vente ou la location d'un logement. Une nouvelle mouture entre en vigueur ce 1^{er} juillet. Décryptage.

Une version rénovée du diagnostic de performance énergétique (DPE) entre en vigueur et les modifications sont nombreuses.

La présentation du rapport évolue

Le contenu est plus complet et plus facile à lire grâce à de nombreux visuels – nous l'avions réclamé lors de notre dernière enquête sur le DPE (voir n° 538, juin 2018). L'information principale est résumée dans l'étiquette de performance énergétique, qui indique la classe du logement. Elle est accompagnée de l'étiquette climat, pour les émissions de gaz à effet de serre. Une estimation de la facture annuelle d'énergie est désormais fournie aussi.

La méthode de calcul est modifiée

La performance est désormais uniquement évaluée à partir des caractéristiques du bâtiment (matériaux, système de chauffage...). La méthode qui consistait à utiliser les factures passées est abandonnée. Avantages : il n'y aura plus de résultats différents selon la méthode utilisée ; et plus de « DPE vierge », ce qui permettait de

ne rien indiquer lorsqu'aucune facture n'était disponible.

Autre évolution : le logement est à présent classé en fonction de la plus mauvaise performance, consommation d'énergie ou gaz à effet de serre. Cette modification va conduire à dégrader la classe de logements équipés d'une chaudière au fioul et à améliorer celle de logements équipés de radiateurs électriques.

Le DPE devient opposable juridiquement

Si la personne qui achète ou loue le logement a un doute et fait réaliser un nouveau diagnostic aboutissant à un résultat différent, elle pourra se retourner contre le vendeur ou le bailleur. Cela devrait inciter les différents acteurs susceptibles d'être mis en cause, propriétaire, diagnostiqueur, agent immobilier, notaire,



à être plus vigilants sur la qualité des informations fournies.

La fiabilité du DPE devrait s'en trouver améliorée

L'enjeu est de taille car la fiabilité a été prise en défaut à de multiples reprises, notamment lors de nos enquêtes en 2009, 2014 et 2018. Il fallait aussi la renforcer car les pouvoirs publics veulent faire du DPE une référence pour l'attribution d'aides ou l'instauration d'obligations. Ainsi, le projet de loi Climat et résilience, en débat au Parlement, prévoit d'interdire à la location les logements classés F ou G, à partir de 2028. ● FANNY GUIBERT

BON À SAVOIR
Les diagnostics de performance énergétique réalisés avant le 1^{er} juillet peuvent encore être utilisés un certain temps. Pour ceux datés du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2017, ils sont valides jusqu'au 31 décembre 2022 et jusqu'au 31 décembre 2024 pour ceux datés du 1^{er} janvier 2018 au 30 juin 2021.

→ Retrouvez la fiche : *Le diagnostic de performance énergétique*, sur inc-conso.fr

Piratage bancaire

Des clients mis à terre

Enquête

Les escrocs s'introduisent sur l'espace bancaire des clients et parviennent à vider leurs comptes par virements frauduleux. Les banques refusent de rembourser, invoquant la négligence et laissent les clients dans le désarroi.

Nous en avons assez de passer notre temps à enregistrer les dépositions de victimes de fraudes. Donc, voici l'article de loi qui oblige votre banque à rembourser... » C'est un officier de police de Besançon excédé qu'Yves a devant lui. Ce septuagénaire est venu déposer plainte après avoir constaté un virement frauduleux de 1 400 €.

Depuis plusieurs mois, ce type de piratage se multiplie, au point d'être devenu le sujet de plainte n° 1 des clients dans le secteur bancaire. Le fraudeur s'introduit sur l'espace personnel du titulaire, parvient à effectuer des virements sur un ou plusieurs comptes parfois situés à l'étranger.

Points communs à toutes les victimes : les sommes détournées sont considérables, et elles ne sont pas remboursées par leur banque, qui les accuse au contraire de négligence.

LE PIÈGE SE REFERME... ET LE COMPTE EST VIDÉ

Cette escroquerie, maintes fois rapportée à «60» par des victimes depuis un an, implique très souvent une usurpation d'identité. Fin mars, Sandra a ainsi reçu l'appel d'un homme se présentant comme employé du service de lutte contre la fraude de

sa banque. « Il détient mon nom, mon numéro de portable, de compte et le nom de mon conseiller, je n'ai aucune raison de me méfier. Il m'annonce qu'on est en train de vider mon compte, il me

Des clients persuadés d'être appelés par leur conseiller...

demande de faire immédiatement des manipulations pour tout stopper ». En quelques secondes, le piège est refermé : « Il a vidé mon compte de 4 295 €, soit toutes nos économies. » Sandra alerte

son conseiller dès qu'elle découvre les dégâts, qui lui promet un remboursement. Le lendemain, le discours a complètement changé. « Le conseiller m'accuse de négligence, il ne veut plus me rembourser mais me propose un crédit pour m'en sortir... »

Stéphane s'est également fait voler 4 500 € après un piratage et un

virement frauduleux. Sa banque promet un remboursement, après son dépôt de plainte. Une semaine après, elle lui restitue les sommes enlevées. « Puis elle me contacte en me disant que ce n'est pas leur faute, un pirate s'est installé sur mon téléphone et, du coup, elle ne veut rien me rembourser, les 4 500 € me sont à nouveau prélevés ! » Aujourd'hui, Stéphane est à découvert, et ne peut plus payer ses dépenses courantes.

LA MÉDIATRICE PAS VRAIMENT CONVAINCUE

Que faire face à une telle catastrophe ? Un recours est possible, après réclamation infructueuse auprès du service clients, auprès du médiateur de la banque. Mais cette solution, si elle est rapide et gratuite, n'est pas toujours satisfaisante. Dans son



NOS CONSEILS POUR LIMITER LES RISQUES

- Ne vous connectez jamais à partir d'un lien commercial ou bancaire envoyé par mail.
- Ne fournissez jamais d'informations par téléphone : plus c'est urgent, plus c'est suspect.
- Ne répondez jamais à un courriel commercial, n'ouvrez pas la pièce jointe. En cas de doute, connectez-vous au site en question ou contactez votre banque.
- Gardez l'antivirus à jour, changez régulièrement de mot de passe et ne préenregistrez pas vos identifiants de connexion et d'achat.

dernier rapport en date (2019), Marie-Christine Caffet, la médiatrice de la Fédération bancaire française, qui traite les dossiers d'environ 150 établissements, a dû traiter un cas dans lequel l'escroc s'est fait passer pour un conseiller de la banque.

Le numéro de téléphone correspondait à celui de l'agence. Pour autant, la médiatrice a considéré que le client était à l'origine de son propre préjudice « car c'est lui qui

a activé un nouveau service, sur une sollicitation d'un fraudeur qui a utilisé les données personnelles communiquées ». Mais elle ajoute que « l'apparence de régularité de l'appel reçu, émanant du numéro de téléphone de son conseiller, a pu facilement endormir sa vigilance, ce qui limite la gravité de son

imprudence ». La médiatrice a coupé la poire en deux, proposant qu'une partie seulement des montants détournés soit remboursée.

La seule solution, pour les victimes, consiste donc à assigner leur banque en justice. Le code monétaire et financier est clair : l'article L. 133-19 stipule que la banque doit rembourser toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées.

La banque qui refuse doit apporter la preuve d'une négligence grave du client. L'utilisation de l'instrument de paiement « ne suffit pas en tant que telle à prouver que l'opération a été autorisée par le payeur ou que celui-ci n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obliga-

La seule solution pour la victime : assigner sa banque en justice.

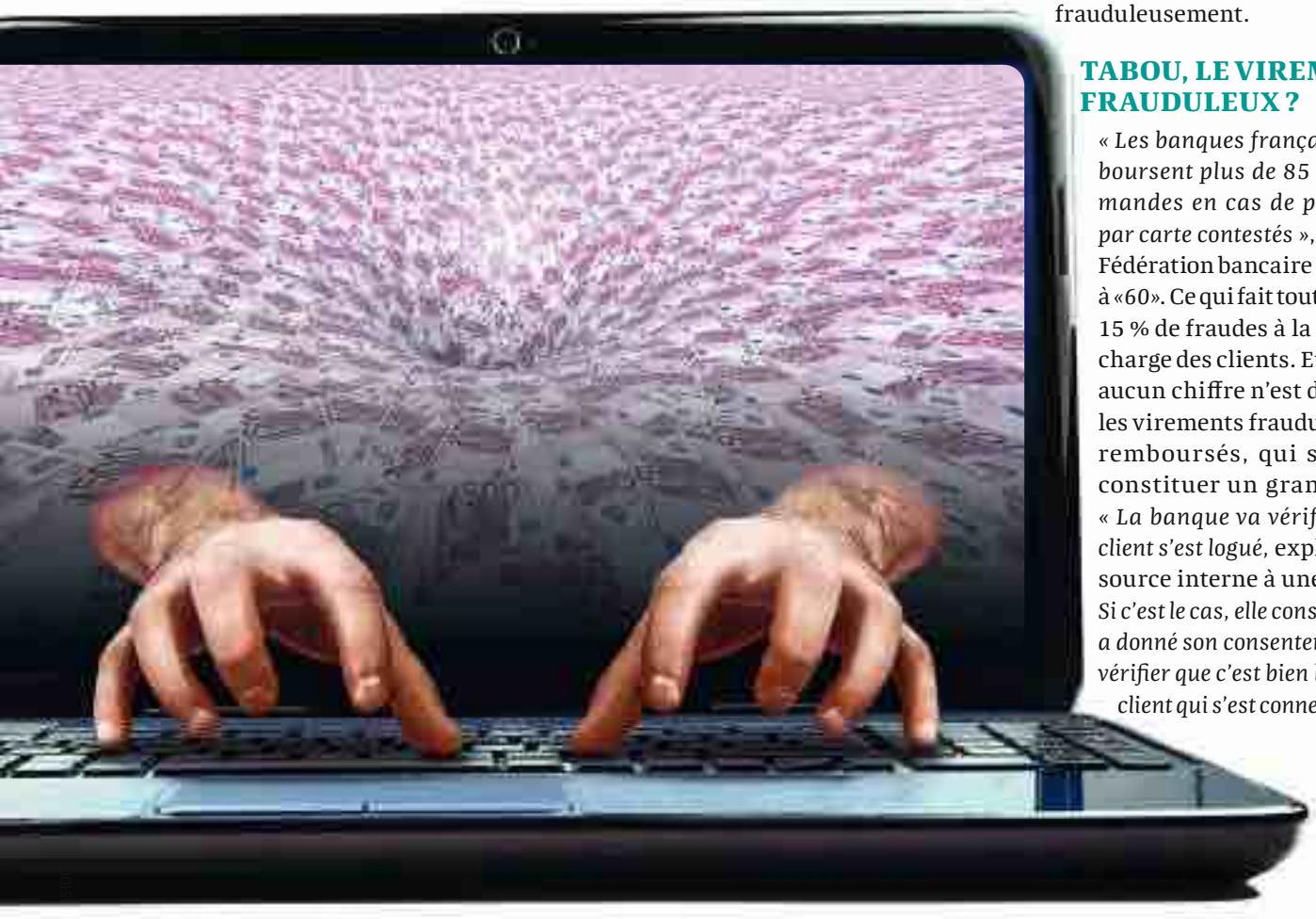
BON À SAVOIR

Police et gendarmerie ont mis en place deux plateformes de signalements. Pour une arnaque sur Internet, connectez-vous sur Pharos. Prochainement, il sera possible de porter plainte en ligne. Pour une fraude à la carte bancaire, connectez-vous sur Perceval. À sa création en 2018, elle recevait 16 signalements journaliers, elle en a reçu près de 820 par jour en 2020.

tions lui incombant » (article L. 133-23 du code monétaire et financier). « Malgré ces dispositions du code monétaire et financier, les banques refusent de rembourser les victimes de virements frauduleux », confirme Maître Katia Debay, avocate à Versailles spécialisée dans la défense des clients. Elle obtient régulièrement des jugements rétablissant leurs droits aux victimes, et condamnant la banque à rembourser les sommes virées frauduleusement.

TABOU, LE VIREMENT FRAUDULEUX ?

« Les banques françaises remboursent plus de 85 % des demandes en cas de paiements par carte contestés », plaide la Fédération bancaire française à « 60 ». Ce qui fait tout de même 15 % de fraudes à la carte à la charge des clients. Et surtout, aucun chiffre n'est donné sur les virements frauduleux non remboursés, qui semblent constituer un grand tabou. « La banque va vérifier si son client s'est logué, explique une source interne à une banque. Si c'est le cas, elle considère qu'il a donné son consentement sans vérifier que c'est bien le légitime client qui s'est connecté ».



L'autre raison est financière. Le bénéficiaire d'un virement frauduleux étant souvent un particulier, en France ou à l'étranger, impossible pour la banque de récupérer les sommes détournées et donc de les restituer, contrairement aux fraudes à la carte. Car dans ce cas, les contrats bancaires des sites marchands prévoient que les sommes ayant servi aux achats frauduleux sont débitées du compte du vendeur par sa banque.

UN MODE OPÉRATOIRE QUI ÉTONNE ENCORE

Sur les méthodes employées par les escrocs, Marie-Christine Caffet, confesse son incompréhension. « Le fraudeur s'immisce dans la banque en ligne de sa victime pour réaliser des virements après avoir ajouté son compte dans la liste des bénéficiaires (...). Le modus operandi des fraudeurs est encore assez mystérieux, notamment les

intrusions dans les espaces en ligne, lorsqu'elles ne découlent pas d'un hameçonnage identifiable. », lit-on dans son dernier rapport.

Interrogé, le régulateur du secteur bancaire donne davantage d'informations. « Les fraudeurs collectent généralement ces données par des actes de piratage informatique : virus (pièce jointe ou clef USB piégée), phishing (envoi d'un faux mail ou SMS à l'effigie de la banque ou d'un créancier : opérateur téléphonique, fournisseur d'électricité...), arnaques téléphoniques ou sur Internet (appel usurpant l'identité d'un conseiller, faux placements...) », énumère ainsi le porte-parole de l'Autorité de contrôle

prudentiel et de résolution (ACPR). Notre enquête montre l'existence d'une véritable chaîne commerciale du piratage organisé.

Notre avis

L'authentification forte protège-t-elle mieux ?

C'est un atout, mais aussi le prétexte de nouvelles tentatives de fraudes. Pour lutter contre cette escroquerie galopante, la deuxième directive européenne sur les services de paiement (dite DSP2) a rendu obligatoire une authentification renforcée du payeur, par carte bancaire ou par virement (donc *via* l'accès à ses comptes). La procédure 3D Secure, utilisée en France, ne repose que sur la possession d'un mobile,

qui reçoit par SMS un code confidentiel à usage unique. Il faut désormais deux éléments d'authentification qui appartiennent à deux catégories parmi les trois suivantes (article L.133-4 du code monétaire et financier) :

UNE CARACTÉRISTIQUE personnelle

- Quelque chose que vous êtes le seul à connaître : un mot de passe, un code PIN, une information personnelle.
- Un objet que vous êtes le seul à posséder : un ordinateur, un téléphone, un bracelet connecté, un appareil fourni par votre banque.
- Un moyen de vous reconnaître, c'est-à-dire une caractéristique biométrique : votre empreinte digitale, le son de votre voix, la reconnaissance de votre visage.

LA VIGILANCE, composante essentielle

« Ce n'est toutefois pas une sécurité absolue, en particulier en cas de phishing actif ou de piratage de la ligne de téléphonie utilisée pour l'envoi des codes de validation par SMS, reconnaît l'autorité de contrôle du secteur (ACPR). La vigilance des utilisateurs est une composante essentielle de la protection des accès à la banque en ligne ».

COMMUNIQUER... avec votre banquier

La DSP2 peut être le prétexte à de nouvelles escroqueries. « Les escrocs surfent sur toutes les actualités, alerte le collectif banque de l'Indecosa-CGT. Ils vous menacent de bloquer votre compte si vous ne répondez pas tout de suite, ils citent la directive... Ne cliquez sur aucun lien qui vous sera envoyé sous ce prétexte. Faites vous-même le chemin pour communiquer avec votre banquier. »



tité), ou alors en s'introduisant dans l'ordinateur ou le smartphone de la victime par le biais d'un lien ou d'un SMS malveillant.

UN « ALLÔ » DE HACKERS QUI VOUS CÔUTE CHER

Damien Bancal, expert en sécurité informatique, a pu s'introduire dans l'une de ces boutiques virtuelles. « Le black hat (hacker délinquant) possède plusieurs comptes, dont un sur la messagerie sécurisée Telegram. Dans ces espaces privés, on peut acheter, entre autres, des séries de données bancaires piratées et savoir comment les utiliser. » L'expert a ainsi repéré le procédé dit du « Allô ! », utilisé pour pirater les comptes bancaires via un appel téléphonique. « L'escroc possède toutes les informations bancaires sauf une, le code dédié à la double authentification. Le "Allô" permet de le récupérer par téléphone. »

Le guide pratique fourni par le hacker explique qu'il faut alors « spoofer » (usurper, en français) le numéro de l'agence bancaire. Cette technique permet de contacter la victime en affichant le numéro de la banque sur son écran. Le pirate n'a alors plus qu'à demander l'information manquante et le tour, malheureusement, est joué. « Le "spoofing" revient en force

depuis la mise en place de la double authentification », observe Damien Bancal. Le hacker promet un taux de réussite de 80 % qui « explique notre prix » – jusqu'à 50 € le kit pour pirater un compte. « Le commerce de données bancaires s'opère aussi, de plus en plus souvent, par Snapchat ou Whatsapp », complète le capitaine de gendarmerie Arnaud Cheminant, responsable de la plateforme de signalements Perceval qui, depuis trois ans, date de sa création, réprime la fraude à la carte bancaire.

UNE RECOMMANDATION RESTÉE LETTRE MORTE...

Pour lutter contre l'intrusion dans les espaces en ligne, la médiatrice des banques a recommandé aux banques de vérifier auprès du client chaque modification intervenue sur les données de contact renseignées. « Tout changement de numéro de portable, d'adresse mail, voire de code personnel doit être confirmé par deux moyens différents ; lorsque ces changements précèdent immédiatement la saisie d'un nouveau bénéficiaire de virement, les opérations débitrices doivent être gelées et leur consentement revérifié, par deux moyens différents. »

Selon nos constats, cette recommandation figurant dans le rapport 2019 est restée lettre morte. Les établissements bancaires se contentent de campagnes de prévention. « Une banque n'envoie jamais de lien de connexion, et ne demande jamais de communiquer ses coordonnées bancaires, par mail, téléphone ou message », répète leur fédération. Alors que manifestement, les arnaques proviennent aussi d'autres sources qui sont moins identifiables.

Comme toutes les autres victimes, Yves attend toujours son remboursement. Il connaît le nom de sa bénéficiaire, sa ville, son agence bancaire. « 60 » a même pu la joindre, elle a déjà dépensé les 1 400 €... ●

LIONEL MAUGAIN

3 questions à



OMAR MERCHI
Commissaire
de police*

Confirmez-vous la hausse des fraudes bancaires ?

OMAR MERCHI : Oui, elles ont progressé de 42 % au premier quadrimestre 2021 par rapport à celui de 2020. Ce type d'escroquerie, avec captation des identifiants et des coordonnées bancaires, se démocratise.

Comment opèrent les escrocs ?

O. M. : La première captation reste le courriel d'hameçonnage bancaire. Ce procédé s'est perfectionné en imitant parfaitement les messages de la banque et en faisant un renvoi vers un site frauduleux. Les victimes ne se rendent pas compte qu'elles ont cédé leurs données personnelles en cliquant sur un lien malveillant et elles sont persuadées d'avoir utilisé leur service bancaire habituel. Le second procédé consiste à s'introduire sur l'ordinateur ou le portable de la victime. Il suffit d'un mail qui n'a rien à voir avec la banque (publicités, opérateur de téléphonie...). En cliquant sur la pièce jointe, il ne se passe rien en apparence. En réalité, l'ordinateur va être infecté. L'escroc peut récupérer identifiants bancaires, mots de passe, logins lorsqu'ils ont été mémorisés. Puis il revend ces données à une plateforme du *dark Web*. D'autres escrocs vont les acheter et les exploiter. Plusieurs semaines peuvent s'écouler entre la captation et la fraude perpétrée.

Comment démanteler les réseaux ?

O. M. : En mai, nous avons fait tomber une plateforme du *dark Web* qui commercialisait des kits de fraude, qui intégraient une solution permettant de contourner le système 3D Secure. Le prix de ces kits varie de 5 à 50 € en fonction de la qualité du produit.

* Adjoint au chef de l'Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication.

Vente d'appartement Comment des syndics bafouent la loi

Enquête

Document obligatoire en cas de vente, l'état daté a vu son prix plafonné. Mais la facturation d'un pré-état daté aux copropriétaires se généralise. Nos chiffres exclusifs.

Depuis un an, les copropriétaires croyaient enfin voir leurs frais limités en cas de vente. C'était bien mal connaître la capacité créatrice des syndics. Petit rappel : le 1^{er} juin 2020, entrait en vigueur le décret plafonnant l'état daté à 380 €, en application de la loi Alur de... 2014 (décret du 21 février 2020).

L'état daté est un document standard, établi par le syndic, qui indique la situation budgétaire du propriétaire vis-à-vis de la résidence au moment de la vente du logement. Un acte obligatoire, transmis au notaire, sur lequel les cabinets se gavaient de plus en plus. Selon nos informations, le travail de saisie pour remplir ce document prend entre vingt et quarante minutes.

615 € AU LIEU DES 380 € FIXÉS PAR LE DÉCRET

En 2017, «60» avait établi que le montant de l'état daté était de 415 € en moyenne. En 2019, il grimpait à 497 €. En 2021, selon notre nouvelle estimation (voir encadré), le record a explosé : les copropriétaires vendeurs doivent verser au total 615 € en moyenne ! Soit 235 € de plus que

le maximum légal. Comment est-ce possible ? Tout simplement par la généralisation du pré-état daté.

FAIRE PAYER DEUX FOIS LA MÊME PRESTATION

Il s'agit quasiment du même document, mais fourni au moment du compromis de vente... Ainsi, selon notre étude, 85 % des syndics facturent désormais deux fois la prestation, contre seulement 15 % en 2019, d'où cette inflation galopante.



Un énorme trou dans le plafond réglementaire

Coût moyen des documents en 2021

Pré-état daté	244 €
• État daté	374 €
• Coût global	615 €*

• Ces chiffres sont basés sur les factures qui nous ont été transmises par 128 copropriétaires ayant vendu depuis le 1^{er} juin 2020. Qu'ils soient ici remerciés. Le coût global (incluant le pré-état daté) s'élève désormais à 615 €. Soit 24 % de plus qu'avant le plafonnement ! Un comble.

• Au titre du pré-état daté, Citya a pu demander 324 €, Sergic 150 €, Nexity entre 240 et 270 €, Immo de France 380 € et Loiselet & Daigremont 355 €. Foncia a exigé 299 €, et a rebaptisé le pré-état daté « dossier de promesse de vente ». Un cabinet indépendant de Levallois-Perret a facturé le pré-état daté 500 € : record battu ! Enfin, Citya a facturé un état daté 434 €, soit plus que le plafond réglementaire (380 €).

* Certains syndics ne facturant pas de pré-état daté, le coût global moyen des documents de vente est différent de la somme des coûts moyens des deux documents.

Que vous soyez lecteur occasionnel ou abonné,

« Effectivement, les frais d'établissement de l'état daté sont désormais plafonnés à 380 € par le décret. Cependant, les frais pour l'établissement du pré-état daté sont libres », répond par exemple une gestionnaire de Square Habitat à un lecteur ulcéré d'avoir dû payer 180 € de pré-état daté en plus des 380 €.

La facture grimpe vite en cas de vente de plusieurs lots : chacun sera tarifé bien qu'ils appartiennent à un seul et même copropriétaire. Ainsi, vendre un appartement et son garage peut amener à payer deux pré-états datés et deux états datés...

«60» DEMANDE UN PLAFOND MIEUX SÉCURISÉ

Cette pratique est frauduleuse pour plusieurs raisons. D'abord, parce que la liste des prestations facturables en supplément du forfait annuel est strictement limitée par un décret du 26 mars 2015. Ensuite, parce que

les autorités de la concurrence et de la répression des fraudes ont pris position en estimant que la facturation d'un pré-état daté ne pouvait se justifier que dans le cas où il a été demandé par le coproprié-

taire vendeur, dans un courrier de l'administration publié par l'Association des responsables de copropriété. Les syndics sont d'ailleurs tenus de faire signer un devis au vendeur. Enfin, et surtout, car le ministère du Logement a été très clair, dans une réponse à un député : « Le "pré-état daté" n'a pas d'existence ni légale, ni réglementaire. » Très bien, sauf que la ministre s'appelait Cécile Duflot, et que sa réponse date de... 2015. «60» demande donc que le plafond à 380 € soit plus sécurisé, en intégrant tous les frais administratifs et comptables obligatoires en cas de vente, et donc le pré-état daté. •

LIONEL MAUGAIN
Juriste : VIRGINIE POTIRON



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Participez au panel des lecteurs

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

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

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

NOM _____ PRÉNOM _____

MAIL (indispensable pour recevoir les questionnaires)

VOUS ÊTES : abonné(e) non abonné(e)

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

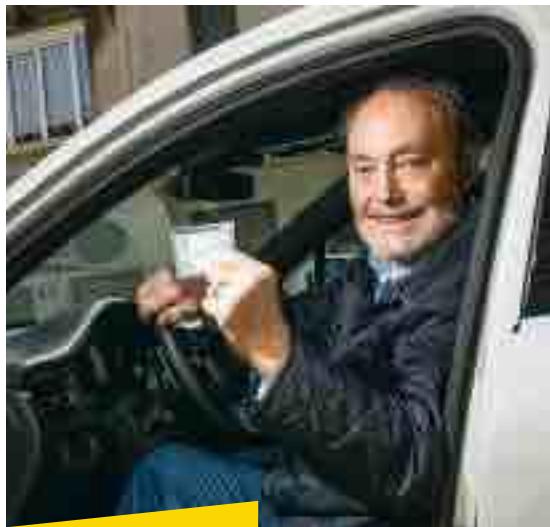
Adresse _____

CODE POSTAL _____ COMMUNE _____

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

Stationnement payant

« Malgré ma carte d'invalidité, j'ai reçu des amendes »



Le cas de Jacques B. : « Je suis titulaire de la carte mobilité inclusion (CMI) mention "stationnement" depuis plusieurs années. Celle-ci me permet théoriquement de me garer partout en France (emplacement payant ou non) en bénéficiant de la gratuité, sans limitation de durée. Lors de l'un de mes récents déplacements, alors que ma voiture arborait devant le pare-brise, de manière très visible, ma CMI en cours de validité, j'ai tout de même écopé dans la même journée de deux forfaits post-stationnement (FPS) d'un montant de 50 € chacun. Je souhaite contester. Comment procéder ? »

Coaching

Les nouvelles techniques de contrôle du stationnement payant entraînent de nombreuses erreurs qui aboutissent à poursuivre à tort des automobilistes. C'est le cas en particulier des titulaires de la carte mobilité inclusion (CMI) stationnement mais de bien d'autres également. Voici la marche à suivre pour demander l'annulation d'un forfait post-stationnement indûment infligé.

1

LISEZ BIEN VOTRE FORFAIT POST-STATIONNEMENT (FPS)

On ne parle plus de PV, mais de forfait post-stationnement (FPS). Celui-ci

peut être apposé directement sur votre pare-brise ou un papillon peut vous signaler son envoi ultérieur à votre domicile. Prenez le temps de vérifier toutes les informations mentionnées : marque et immatriculation du véhicule, lieu du stationnement, date et heure de constatation de l'absence (ou de l'insuffisance) du paiement. Le FPS vous indique également la procédure pour contester.

2

EFFECTUEZ UN RECOURS ADMINISTRATIF (RAPO)

Vous disposez d'un mois à compter de la notification de l'avis de paiement du forfait post-stationnement

(FPS) pour exercer un recours administratif préalable obligatoire (Rapo). Celui-ci doit être motivé. Dans le cas de Jacques, il faut donc expliquer qu'il n'aurait pas dû recevoir un FPS puisqu'il est titulaire d'une carte mobilité inclusion (CMI) stationnement. Jacques doit, au préalable, vérifier que sa carte porte bien la mention « stationnement pour personnes handicapées » et qu'elle est en cours de validité.

« Concluez votre recours par une demande d'annulation de l'avis de paiement », précise Céline Genzwurker-Kastner, directrice juridique de l'Automobile club association. Joignez tous les éléments en votre possession : copie de l'avis de paie-

Faites-vous accompagner dans vos démarches

L'avis de paiement du FPS peut être contesté à titre personnel ou par une tierce personne que vous mandaterez à cet effet : un proche, un avocat, une association...

• **L'Automobile Club association propose une adhésion à partir de 72 € par an, intégrant une protection juridique.**

Cette garantie intervient dans le règlement amiable et contentieux de vos litiges automobiles survenus après la date d'adhésion. Et dans l'hypothèse où vous ne seriez pas couvert au moment des faits ? Moyennant 39,90 €, vous pouvez bénéficier des conseils d'un juriste

spécialisé, via le service mobilitige.com.
• **Le recours à un avocat n'est pas obligatoire pour saisir la commission du contentieux du stationnement payant (CCSP). En revanche, si vous optez pour cette solution, sachez que vous ne pourrez pas prétendre à l'aide juridictionnelle.**

ment du FPS, de votre certificat d'immatriculation (carte grise), de votre CMI. Enfin, une fois daté et signé, adressez le recours, en suivant les indications figurant sur l'avis de paiement, soit en ligne, soit par voie postale, en recommandé avec avis de réception.

À noter : Un FPS majoré ne peut pas faire l'objet d'un Rapo. Pour le contester, vous devrez directement saisir la Commission du contentieux du stationnement payant (CCSP).

3 PRENEZ DES NOUVELLES DE VOTRE DOSSIER

L'autorité compétente dispose d'un mois pour vous répondre. Au-delà de ce délai, son silence équivaut à un refus, du moins en théorie. « En pratique, les services, parfois débordés, n'ont tout simplement pas encore eu le temps de traiter votre demande. Il arrive aussi parfois qu'un recours aboutisse et que l'intéressé n'en soit pas avisé » commente Céline Genzwurker-Kastner.

Avant de saisir la commission du contentieux, mieux vaut donc vérifier le suivi de votre dossier en ligne ou relancer le service concerné, conseille-t-elle : « L'idée est de savoir si le silence de l'administration doit

être interprété comme un "vrai" rejet implicite ou un simple retard. » Sans réponse, passez à la phase suivante sans perdre de temps.

4 CONTESTEZ DEVANT LA COMMISSION

Vous avez reçu une réponse négative ou essuyé un rejet tacite de votre recours administratif préalable obligatoire (Rapo) ? Cela signifie que l'avis de paiement est maintenu. Vous pouvez à nouveau contester devant une instance administrative spéciale basée à Limoges, la Commission du contentieux du stationnement payant (CCSP).

Vous devez le faire, au plus tard, dans le mois suivant soit la notification du rejet, soit l'expiration du délai de réponse. La procédure se fait par écrit à l'aide d'un formulaire type. Transmettez la copie de votre forfait post-stationnement, de votre recours administratif préalable obligatoire, de son avis de réception et de la décision (si vous en avez reçu une) et développez vos arguments, en joignant vos justificatifs.

Le dossier est à transmettre par voie électronique (sur le site www.ccsp.fr, après création d'un compte), ou par courrier recommandé avec avis de

réception (Commission du contentieux du stationnement payant, TSA 51544, 87021 Limoges Cedex 9).

À noter : depuis septembre 2020, le règlement du FPS ne constitue plus un prérequis pour contester. Attention, toutefois, à ne pas utiliser cette procédure uniquement pour gagner du temps. Une saisine abusive vous expose à une amende pouvant atteindre jusqu'à 2 000 €.

5 SAISISSEZ LE DÉFENSEUR DES DROITS

Sans réponse de la Commission du contentieux du stationnement payant au-delà d'un mois (et si vos relances restent sans effet), vous pouvez saisir votre protection juridique (si vous en avez une), un avocat ou le Défenseur des droits. Ce dernier intervient en cas de problème avec une administration et peut vous aider quand vous avez tenté toutes les démarches sans succès.

« Il peut également formuler des recommandations, comme il l'a fait sur le sujet de la réforme du stationnement, et contribuer à faire évoluer la loi quand cela est nécessaire, et cela grâce aux témoignages des usagers qui le saisissent ou qui lui sont relayés par des structures comme la nôtre », rappelle Céline Genzwurker-Kastner.

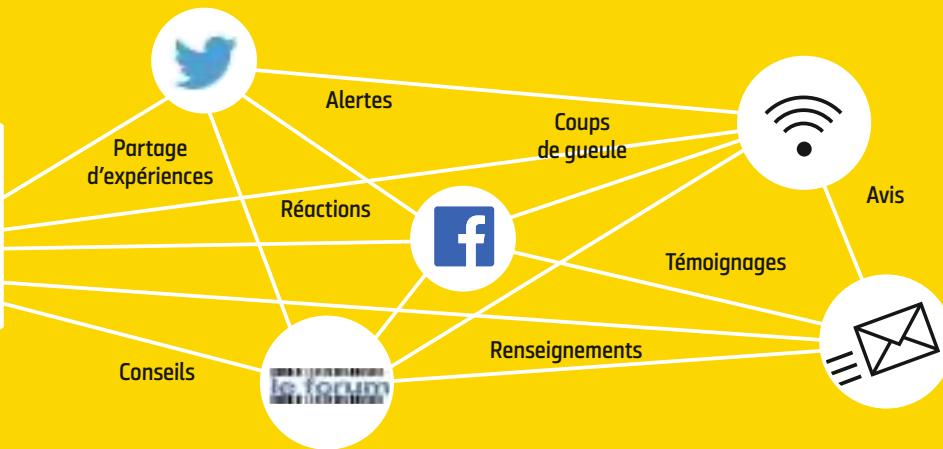
Plus d'infos sur defenseurdesdroits.fr (cliquer sur « Saisir le défenseur ») ou en appelant le 09 69 39 00 00. •

LAURENCE OLLIVIER

À retenir

- **Lisez et suivez les indications mentionnées sur l'avis de forfait de post-stationnement (FPS).**
- **Contez dans les délais impartis.**
- **Motivez votre demande et joignez vos justificatifs (les copies uniquement, conservez les originaux).**
- **N'hésitez pas à relancer les services pour vous informer de l'avancée de votre recours administratif préalable obligatoire (Rapo).**

RÉSEAU 60



À 60 millions, on est plus forts !

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

Transparence

Christian G., par courriel

Prise de conscience

Je souhaite apporter mon point de vue à la suite de votre article intitulé « Nous pouvons limiter les examens inutiles », paru dans votre n° 569 de mai 2021. Atteint d'un cancer, j'ai bénéficié en 2020 de 35 séances de radiothérapie et de divers examens (échographie, scanner...). Je suis pris en charge à 100 % au titre de cette affection de longue durée (ALD). Aucun de ces examens n'est visible dans les remboursements effectués par l'Assurance maladie. Je trouve que c'est une information qui devrait figurer dans le dossier de l'assuré, ce qui contribuerait à une prise de conscience collective des coûts et de la préservation de notre système de santé.

Une précision utile

Laurent D., par courriel

À vélo avec le rétro

Dans votre article « Un cycliste averti en vaut deux », publié dans le n° 569 de mai 2021, vous ne conseillez pas l'acquisition d'un rétroviseur. Je suis étonné car c'est très utile. Le rétroviseur permet notamment de surveiller si une auto arrive par derrière et de ne pas rouler près des voitures garées. S'il est obligatoire sur les scooters et les motos (qui en ont même deux), ça n'est pas pour rien.



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Vous avez raison ! Un rétroviseur est très utile sur un vélo et il fait même partie des équipements recommandés par la Sécurité routière. Nous aurions donc pu le mentionner, mais il n'est jamais possible de tout dire dans un article. Dans ce dossier, nous avons rappelé de nombreuses règles et conseils, et nous essaierons de ne pas oublier le rétroviseur dans un prochain article.



ILLUSTRATEUR: DOMINIQUE GOUBELLE - ISTOCK



C'est injuste !

Yvon C., par courriel

Un don qui ne donne plus envie de donner

Il n'y a que ceux qui paient un impôt sur le revenu qui sont en partie remboursés de leur don avec de l'argent public. Les pauvres qui aimeraient pouvoir payer des impôts en gagnant un peu plus et qui font un don n'ont le droit à rien. Leur don est entièrement à leur charge. Où est la justice sociale ? Ça me gêne beaucoup, mais j'ai personnellement arrêté toute donation.



Et l'écologie ?

M. Albini/06 Beausoleil

Deux lits neufs pour trois lattes !

Nous venons d'acheter un lit Ikea composé de deux sommiers de 35 à 40 lattes en bois. Nous avons cassé 3 lattes lors du montage. Nous avons demandé à Ikea de les racheter mais, selon son service après-vente en ligne, il faut tout jeter et acheter un nouveau sommier. Elle est où, l'écologie avec Ikea ? Il nous faut jeter 35 à 40 lattes en bois, plus le cadre en bois, parce que l'on ne peut pas acheter 3 lattes... qu'il est possible d'enlever une par une.

Le juste poids Michel F.

Euh... « e », ça veut dire quoi au juste ?

Pouvez-vous me dire ce que signifie le « e » que l'on trouve souvent sur les étiquettes des produits à côté du poids ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Le signe « e » n'est pas un signe obligatoire mais, en apposant ce symbole, l'emballeur ou l'importateur déclare que la quantité nette de produit, hors emballage, indiquée sur l'étiquette est bien correcte. Cela signifie qu'il met en place des autocontrôles métrologiques pertinents pour garantir cette quantité. « Ce signe "e" présente un intérêt essentiellement

commercial, explique la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Il constitue un passeport pour les produits destinés à circuler en Europe, puisque tous les préemballages munis du signe "e" doivent respecter les mêmes règles européennes. » En effet, les règles peuvent légèrement différer d'un pays à l'autre pour les préemballages qui ne portent pas le signe « e ».

En débat Martine Taquet/92 Clamart

Une révision de loyer légale mais qui peut prendre la tête...

Je loue un logement depuis décembre 2015. Mon propriétaire n'a jamais appliqué de révision du loyer. Cette année, il décide de le faire. Comment doit se faire le calcul du nouveau loyer ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Lorsque le bailleur n'a pas procédé à la révision du loyer dans le délai d'un an, on considère qu'il a renoncé au bénéfice de la clause de révision pour l'année écoulée. C'est ce que prévoit l'article 17-1 de la loi du 6 juillet 1989 (modifiée par la loi Alur de 2014). Dans votre cas, il ne peut donc vous demander un ratrappage des hausses non demandées au cours de ces cinq années. En revanche, la question se pose de savoir sur quelle indexation il doit désormais s'appuyer pour calculer le nouveau loyer. Sur ce point, il y a débat juridique. Selon l'Anil, « dans l'esprit du texte, les indexations oubliées ne devraient pas être prises en compte dans le calcul de révision du loyer ». Ce qui a été confirmé par certaines décisions de cours d'appel. Ainsi, dans le cadre d'une demande de révision de loyer pour

la période 2009-2014 effectuée par un bailleur à la fin de l'année 2014, la cour d'appel de Douai a considéré, dans un arrêt du 5 avril 2018, que « l'indexation doit être calculée sur la base du rapport entre l'indice de référence des loyers du quatrième trimestre 2013 et du quatrième trimestre 2014 ». Cependant, plusieurs cours d'appel ont adopté une position contraire. Ainsi la cour d'appel de Paris a considéré, le 9 mai 2019, qu'« afin que le calcul soit conforme à l'indice de référence contractuellement convenu, il convient de tenir compte des indexations oubliées, et par conséquent le montant du loyer de référence tel qu'en résultant ». Difficile donc de répondre à votre question. Seul un arrêt de la Cour de cassation permettrait de trancher le débat.

C'est un droit ! Jean-Luc B., par courriel

Votre voisin ne connaît sans doute pas le tour... d'échelle

Alors que nous l'avions prévenu que nous allions effectuer des travaux sur notre mur pour installer une buse pour un feu à pellets, notre voisin a interdit aux ouvriers de pénétrer dans le passage. Ce voisin a-t-il le droit de nous interdire l'accès à notre mur extérieur de maison ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Si vous n'avez aucune autre solution pour accéder à ce mur, votre voisin ne peut pas vous interdire ce qu'on appelle « la servitude de tour d'échelle ». Elle relève de règles d'usage. En principe, même si ce terrain lui appartient, il ne peut empêcher le passage des ouvriers et l'installation d'un échafaudage. Vos travaux doivent cependant revêtir

un caractère indispensable – ce qui semble être votre cas – et ne pas lui faire subir un préjudice disproportionné par rapport à l'intérêt qu'ils représentent pour vous. Et vous ne pourrez déposer ou stocker des matériaux ou gravats n'importe où. Tentez de trouver un accord à l'amiable en adressant à votre voisin un courrier recommandé avec avis de réception dans lequel vous lui préciserez vos droits en matière de servitude



temporaire. Indiquez-lui la date des travaux, les jours et heures de passage des ouvriers ainsi que les précautions prises pour éviter les désordres. Engagez-vous à prendre à votre charge les éventuels dégâts sur sa propriété. Vous pouvez aussi lui proposer une indemnisation calculée par jour de privation

de jouissance de son terrain. Si votre voisin continue à refuser, vous pouvez faire appel à un conciliateur de justice. À défaut d'accord amiable, il vous faudra saisir le tribunal judiciaire pour obtenir la servitude temporaire. Dernier conseil : faites un état des lieux avec photos à l'appui avant le chantier et à la fin.

Un époux préoccupé René R./26 Valence

Les produits d'entretien utilisés quotidiennement sont-ils nocifs ?

Mon épouse travaille dans une collectivité depuis dix ans. En qualité d'agent d'entretien et d'hygiène, elle utilise divers produits de nettoyage au quotidien (cinq à six heures par jour) et tout au long de l'année. J'aimerais connaître la composition de ces produits et, éventuellement, leur dangerosité quand on les utilise en vaporisateur et sans masque.



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Les fabricants des détergents ou tout autre produit chimique à usage professionnel sont obligés d'élaborer une fiche de données de sécurité (FDS) pour chacun de leurs produits. Votre femme est tout à fait en droit de réclamer la FDS des produits qu'elle utilise au quotidien à son employeur, voire à la médecine du travail. Elle peut aussi trouver ces fiches sur le site du fabricant

ou sur les sites qui distribuent ces produits. Mais il faut souvent s'armer de patience car elles ne sont pas toujours très accessibles. Ces fiches donnent de nombreuses informations : la liste exacte des substances qui composent le produit, les précautions à prendre pour une manipulation sans danger, l'identification des dangers, les effets toxicologiques du produit, les recommandations sur le stockage...

Deux précautions valent mieux qu'une Brice N., par courriel

Méfiez-vous des colis abîmés

J'ai acheté sur une boutique en ligne un radiateur que je me suis fait livrer. Le carton étant abîmé, j'ai mis une réserve sur le bon de livraison. Après avoir ouvert le carton, j'ai constaté que le radiateur était aussi abîmé. Le vendeur m'indique que le produit ne peut pas être repris dans cet état, qu'il aurait fallu refuser le colis.



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Selon l'article L. 221-15 du code de la consommation, le vendeur à distance est seul responsable de la bonne exécution d'une commande, même si certaines obligations du contrat (ici la livraison) sont exécutées par un prestataire (ici, le transporteur). Le vendeur ne peut s'exonérer de cette responsabilité sous prétexte que vous avez accepté le carton abîmé : la réserve que vous avez faite sur le bon de livraison prouve que les dommages ont été causés pendant le transport. Envoyez au vendeur, le plus rapidement possible, une lettre recommandée dans laquelle vous le mettez en demeure de vous livrer une marchandise non endommagée. Les frais de retour de la marchandise endommagée et les frais d'envoi d'une nouvelle marchandise ne doivent pas rester à votre charge. Si vous en avez fait l'avance, ils doivent vous être remboursés.

Pas très cohérent Anne-Marie D., par courriel

Pénalisé en faisant les travaux lui-même...

Nous avons acquis une maison que nous rénovons entièrement. Mon mari travaillant dans le bâtiment effectue seul les travaux. Nous avons conservé l'ensemble des factures. Or, nous entendons dire que nous ne bénéficierons pas d'aides à la rénovation car les travaux ne sont pas faits par une entreprise.



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Malheureusement, dès lors que vous avez effectué vous-même les travaux, vous ne pouvez bénéficier d'aucune aide. Le dispositif MaPrimeRénov', mis en place pour aider à la rénovation énergétique des habitations principales impose en effet d'avoir recours à une entreprise ayant le label « *Reconnu garant de l'environnement* » (RGE). Même chose pour bénéficier du crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE)

sur les dépenses engagées en 2020. La liste des entreprises labellisées RGE figure sur le site Faire.gouv.fr. Cependant, une expérimentation a été lancée depuis le 1^{er} janvier : il est possible de faire appel à une entreprise non RGE, sous certaines conditions, tout en restant éligible aux aides de l'État. Mais là encore, vous aurez toujours besoin de faire appel à une entreprise et d'en présenter la facture : celle des matériaux ne suffit pas.

« »

Aurélie/15 Aurillac
Le post du mois

Le débit différé, quelle idée !

Lors du renouvellement de ma carte Bleue, ma banque (Crédit agricole) m'a informé par SMS que celle-ci serait transformée en carte à débit différé, sauf à remplir un formulaire de refus. Je considère que cela crée un risque d'augmenter le surendettement pour des familles fragilisées.

Oubliez-le ! Catherine T./75 Paris

Il lâche le magazine mais le magazine ne le lâche pas

J'ai résilié mon abonnement à un magazine il y a déjà pas mal de temps. Mais je continue de recevoir des relances pour me réabonner. Que puis-je faire pour ne plus être importuné ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Vous avez le droit de vous opposer à cette prospection commerciale. Si les relances arrivent par mail, un lien de désabonnement doit y figurer. Sinon, vous pouvez, dans un premier temps, écrire par mail ou courrier au délégué à la protection des données (DPO) du magazine, si celui-ci en a désigné un. À défaut, contactez le responsable du magazine. Faites-lui part de votre opposition à l'utilisation de vos données pour

toute prospection commerciale. Vous pouvez également demander à ce que vos coordonnées soient supprimées des fichiers du magazine en spécifiant clairement lesquelles (nom, prénom, adresse mail, adresse postale, numéro de téléphone...). Si vous ne recevez pas de réponse dans le délai d'un mois ou que les relances continuent après ce délai, vous pourrez alors saisir la Cnil pour faire valoir votre droit d'opposition et votre droit à l'effacement de vos données personnelles.



« »

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

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

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

60
millions
de consommateurs

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

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



LA FLÈCHE DE MADAME 60

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

Délivrons les livreurs

« Franchement, maman, tu as vraiment fait ça ? » Ouh là, le regard de Léa, quand elle a appris, au détour d'une conversation lors du déjeuner dominical, que j'avais osé commander des repas sur une plateforme durant le deuxième confinement... « Tu sais quand même que les livreurs sont payés à la course ; ils n'ont aucune protection sociale, ni garantie de revenu minimum. Je suis sûre que c'est Alex qui t'a incitée à le faire, je le connais. » Alex sourit. À chaque fois que Léa est furibarde, il jubile. « Léa, j'ai juste suggéré à maman d'éviter la corvée du dîner quand elle était bien claquée. » Léa est rouge d'énervement : « Mais cette corvée, ça ne t'est pas venu à l'idée de t'en occuper ? »

La conversation est revenue sur les livreurs, mais elle est restée enflammée. « Alex, tu connais Rémy, mon pote, a repris Léa. Il est livreur à vélo depuis cinq ans, depuis qu'ils ont débarqué en France. Toi qui ne penses qu'au pognon, sais-tu qu'il gagnait près de 2 000 € par mois au début. Il avait un minimum horaire, plus une commission sur la livraison. Mais tout ça n'a duré que le temps de recruter un maximum de livreurs au démarrage. Quelques mois plus tard, le tarif horaire a disparu, la commission est passée à 5 € par course, puis il n'y a plus eu de commission minimale. Aujourd'hui il en est à 900 €, les bons mois ».

Léa continue en nous expliquant que la crise sanitaire a fait exploser le nombre de livreurs. Rémy a vu arriver de nouveaux collègues de la restauration au chômage, des étudiants, mais aussi beaucoup de coursiers sans papiers qui travaillent avec des comptes loués illégalement. « C'est imparable : plus y a de livreurs, plus Deliveroo et Uber écrasent les rémunérations... »

À ce moment-là, je demande à ma fille ce que l'on peut faire en tant que consommateur. Elle nous répond que depuis quelques mois, Just Eat, le troisième larron du secteur, propose des contrats à durée indéterminée. « Payés 10,30 € bruts de l'heure, quelle que soit leur productivité. Ils bénéficient des droits à la formation, au chômage, aux congés, à la protection sociale... – Et ton Rémy, il a rejoint Just Eat du coup, intervient Alex. Pas encore ? Et tu ne te demandes pas pourquoi ? Moi aussi, je connais des gars qui livrent pour les plateformes. Eh bien, Just Eat, ils ne sont pas tous fans, vois-tu. Parce qu'ils ne peuvent pas refuser de commandes, ils ont moins de liberté pour faire le job quand ça les arrange. Et ceux qui sont plus efficaces gagnent autant que les autres. Voilà pourquoi ils préfèrent rester indépendants. Rémy, il va continuer à être livreur jusqu'à 65 ans en CDI ?

– Quand j'ai bossé au McDo, on était en CDI, et je n'envisageais pas d'y rester toute ma vie, rétorque Léa. Tu estimes ça normal, ces livreurs soi-disant indépendants qui peuvent se faire bloquer leur compte du jour au lendemain. Tu ne trouves pas qu'elle leur coûte très cher leur liberté ? – Léa, il existe une vraie concurrence entre les plateformes. Si elles veulent conserver leurs livreurs, va bien falloir qu'elles fassent des efforts pour eux. »

Je les écoute tous les deux. Et je me demande comment j'ai pu élever deux enfants aussi brillants, et aussi différents... ●

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

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

L'entourloupe

Les syndics contournent la loi plafonnant le prix de l'état daté, document à remettre lors de la vente d'un appartement, en facturant un "pré-état daté" en tout point identique. (p. 66)

Le grand flou

De nombreuses crèmes solaires affichent leur « respect des océans » ou leur « protection de la vie aquatique ». Mais le contenu réel de ces allégations n'est pas toujours clair. (p. 10)



La mise en garde

Vendus quelques centaines d'euros, les spas gonflables séduisent. Mais gare au coût de fonctionnement : comptez 1 à 2 € en plus sur la facture d'électricité... par jour ! (p. 44)



La subtilité

Les aides officielles à la rénovation énergétique sont conditionnées à la présentation de la facture d'une entreprise. Impossible d'en bénéficier si l'on fait les travaux soi-même (p. 73)

La déception

Les produits laitiers s'affichant riches en protéines sont vendus très cher, pour une utilité nutritionnelle discutable. (p. 28)



La mention spéciale

17/20

LG OLED 48CX6

S'il est onéreux (1 400 €), ce grand téléviseur offre des images d'une qualité quasi irréprochable, selon notre test. (p. 39)



Le bon conseil

La bière est un produit fragile, d'où la présence d'une date de durabilité minimale sur les bouteilles.

Mieux vaut les consommer sans trop attendre (mais avec modération !). (p. 21)



L'espoir

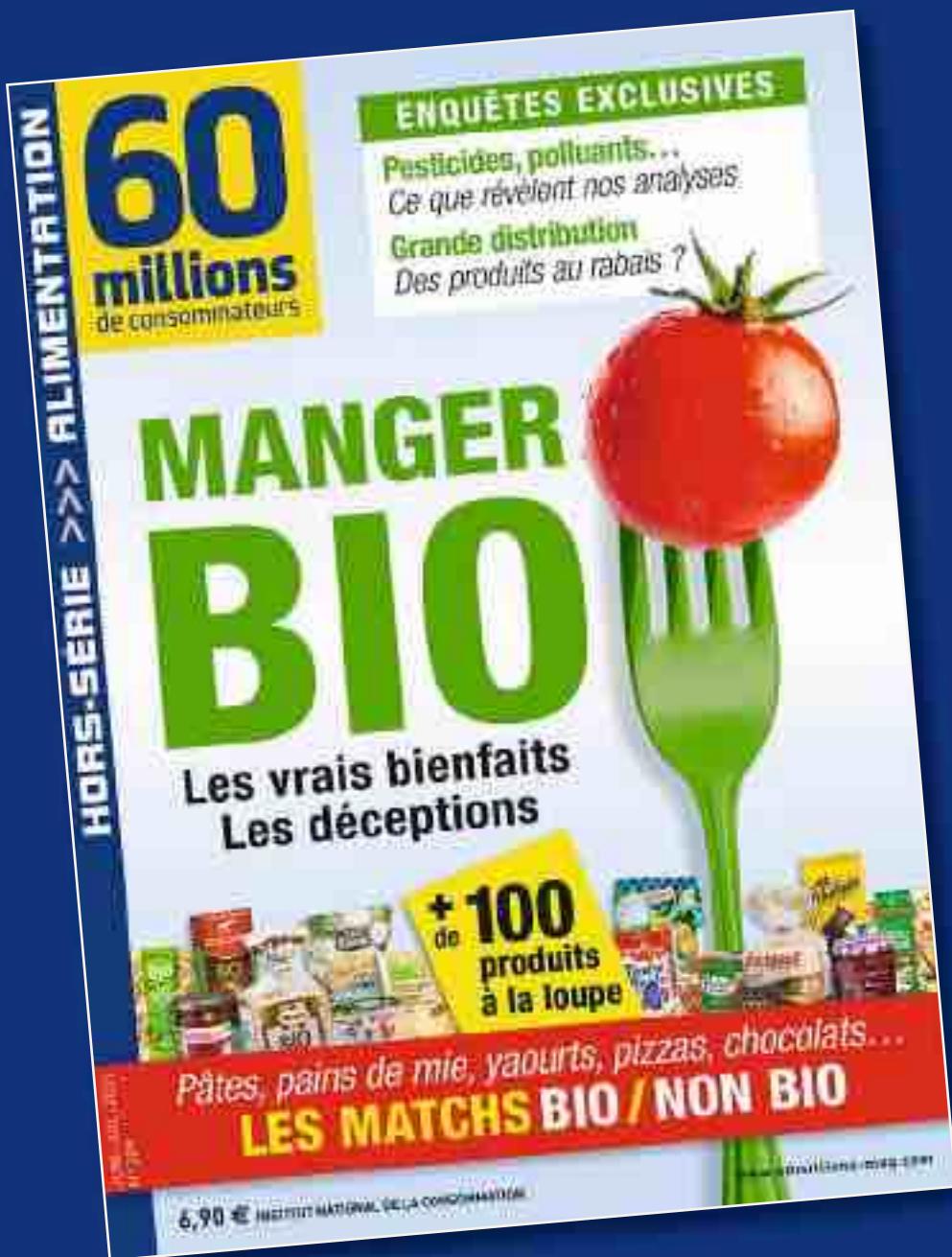
Malgré le recul de la production d'électroménager en France, certaines sociétés créent encore des usines de lave-vaisselle ou de bouilloires « made in France ». (p. 46)

Le piratage

Des escrocs parviennent à obtenir les codes d'accès des comptes bancaires de particuliers pour ensuite effectuer des virements frauduleux. Les cas se multiplient. (p. 62)

Prochain numéro le 26 août

Ne manquez pas notre hors-série



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

M 01378 - 571 - F: 4,80 € - RD

