

# 60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

## Enquête



**DEEZER, SPOTIFY...**  
Quelle plateforme de streaming choisir

## Pratique

**Bien choisir un prêt étudiant**



## Étude



**IMMOBILIER**  
**Les atouts des syndics en ligne**



**PAIN DE MIE,  
BURGER, BAGEL**  
La qualité laisse à désirer

# Produits ménagers ON A TROUVÉ LES BONS !



**CUISINE, SALLE DE BAINS, W.-C.**  
**Essai** • 48 produits analysés  
• Performances, toxicité, environnement

## QUI SOMMES-NOUS ?

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



INSTITUT NATIONAL  
DE LA CONSOMMATION

## NOS VALEURS

### INDÉPENDANCE

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

### EXPERTISE

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

### PROXIMITÉ

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

## Essais mode d'emploi

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

## Dans les coulisses de 60



## À vos marques... mesurez !

Pour notre nouveau match de voitures hybrides, ont été mesurées et testées sur circuit : accélération, distance de freinage et tenue de route. Ont aussi été évalués : agrément de conduite, comportement routier, sensations au freinage, confort et habitabilité, fonctionnalités, finitions...

**330**

pesticides ont été recherchés dans nos analyses de pains de mie aux céréales, pains pour burger, hot dog et bagel. Au final, six y ont été retrouvés. Certains produits présentent à eux seuls jusqu'à trois molécules.



### LES PRODUITS MÉNAGERS EN LABO

À gauche, prélèvement d'un échantillon dans le but de le tester. À droite, mise en place des tubes Tenax sur un passeur automatique avant d'analyser les composés organiques volatils (COV) susceptibles de se trouver dans les sprays pour la cuisine.



**RETRouvez-nous**, dès le 4 septembre, sur les ondes de franceinfo, dans « *franceinfo:conso* », chaque samedi à 7 h 24, 9 h 24 et 11 h 51. Ces chroniques hebdomadaires sont également disponibles en podcast.



### PAVER AVEC SON MOBILE

Ne plus systématiquement avoir à sortir son portefeuille ou sa carte bleue pour ses achats est tentant. Mais si payer avec son smartphone est désormais possible, via différentes applis, cela fait encore un peu peur. Comment s'y prendre ? Quels sont les risques ? Découvrez notre guide pratique sur notre site [60millions-mag.com](http://60millions-mag.com)

## ÉDITORIAL



J.DULEY

SYLVIE METZELARD  
Rédactrice en chef

# Répondre à toutes les attentes

**A**vec la pandémie, nous avons frotté, récuré, désinfecté... Beaucoup et à grand renfort de produits en tout genre. Plus 34,1% de ventes sur les savons de ménage et +23,8% sur les nettoyants ménagers et désinfectants ont été enregistrés. Pour autant, briquons-nous avec les bons produits ? Et avons-nous besoin de formules utrapuissantes pour nous protéger ? Pour le savoir, nous avons mené une étude à large spectre. Une sorte de service trois-en-un, comme le vantent certains produits mais basé sur d'autres critères.

Des critères de performances déjà car, naturellement, ce que l'on demande à un produit, c'est qu'il tienne ses promesses : action contre la graisse, les taches, le calcaire... Et entre les produits conventionnels et les bio, on a un peu tendance à croire que les premiers, réclamant généralement moins d'huile de coude, sont plus efficaces.

Ensuite, nous entendons que nos choix s'avèrent respectueux de la santé humaine et de l'environnement. Pour cela, nous avons calculé le Ménag'Score de chaque référence à partir de l'ensemble des ingrédients de toutes les formulations.

Enfin, sur les produits pour la cuisine, nous avons recherché la présence de composés organiques volatils (COV) émis dans l'air lors de leur usage. L'occasion d'appréhender les risques de pollution de l'air intérieur.

Au final, les résultats sont contrastés. La bonne nouvelle, c'est que l'on peut vraiment acheter des "tout-en-un" assurant efficacité et sécurité, mais ce ne sont pas forcément ceux que l'on attend. Des progrès réels sont à saluer mais la route est encore longue pour parvenir à une offre propre pour le consommateur qui doit comprendre aussi que sa sécurité ne dépend pas de produits très agressifs. Frottions bien, mais pas avec n'importe quoi !



On peut vraiment acheter des "tout-en-un" assurant efficacité et sécurité, mais ce ne sont pas forcément ceux que l'on attend.



ronnement. Pour cela, nous avons calculé le Ménag'Score de chaque référence à partir de l'ensemble des ingrédients de toutes les formulations. Enfin, sur les produits pour la cuisine, nous avons recherché la présence de composés organiques volatils (COV) émis dans l'air lors de leur usage. L'occasion d'appréhender les risques de pollution de l'air intérieur.

Au final, les résultats sont contrastés. La bonne nouvelle, c'est que l'on peut vraiment acheter des "tout-en-un" assurant efficacité et sécurité, mais ce ne sont pas forcément ceux que l'on attend. Des progrès réels sont à saluer mais la route est encore longue pour parvenir à une offre propre pour le consommateur qui doit comprendre aussi que sa sécurité ne dépend pas de produits très agressifs. Frottions bien, mais pas avec n'importe quoi !



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



/60millions deconsommateurs

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte\_rappel60

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

**60**  
millions  
de consommateurs

Directeur de la publication :

Philippe Laval

Rédactrice en chef :

Sylvie Metzelard

Rédactrice en chef déléguée

(hors-série) : Adeline Tréguet

Rédacteur en chef adjoint (mensuel) :

Benjamin Douriez

Directrice artistique :

Véronique Tournaille-Sfeir

Secrétaire générale

de la rédaction : Martine Fédr

Rédaction

CHEFS DE RUBRIQUE :

Patricia Chairopoulos, Adrian de San Isidro, Fanny Guibert, Fabienne Loiseau, Lionel Maugain, Adélaïde Robert

SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :

Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandelllos (premiers secrétaires de rédaction), Mireille Fenwick

MAQUETTE :

Valérie Lefevre (première rédactrice graphiste), Guillaume Steudler

RESPONSABLE PHOTO :

Céline Derœuf

SITE INTERNET :

[www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)

Fabienne Loiseau (coordinateur),

Matthieu Crocq (éditeur Web), Brigitte Glass (relations avec les internautes) [redactionweb@inc60.fr](mailto:redactionweb@inc60.fr)

Diffusion :

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

Relations presse :

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

Chef du centre d'essais comparatifs :

Christian de Thui

Chief du service juridique, économique et de la documentation :

Patricia Foucher

Contact dépositaires, diffuseurs et réassorts : Promévente,

Tél. : 01 42 36 80 84

Service abonnements : 45 avenue du Général Leclerc, 60643 Chantilly cedex

Tél. : 01 55 56 70 40

TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS

11 numéros mensuels + Spécial Impôts : 49 € ; étranger : 62,50 €.

11 mensuels + Spécial Impôts + 7 hors-séries : 83 € ; étranger : 108 €

Photogravure : Key Graphic

Impression : groupe Maury

Imprimé sur papier : Leipa Lux

Origine du papier :

Schweft/Oder, Allemagne

Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées

Certification : PEFC

Europhosphat : 0,08 kg/tonne

Distributeur par : France Messagerie

Dépot légal : août 2017

Commission paritaire : 0922 K 89330

ISSN : 1267-8066

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

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



## 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 **Informer et protéger** les consommateurs
- 4 **Accompagner** les associations de consommateurs

## NOS MÉDIAS



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



L'émission TV  
de tous les  
consommateurs



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

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





# SOMMAIRE

N° 572 / SEPTEMBRE 2021

## DIRE / RÉAGIR / REVENIR

<b>Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation</b>	p.6
Enfin la fin des cages ?	p.6
PER : on ne gagne pas souvent	p.6
Avis de turbulences pour les clients Leclerc Énergies	p.7
La nocivité des pesticides inquiète	p.8
Location auto : la galère corse en électrique	p.9

## À la une

### Produits ménagers

Efficaces et sûrs	p.10
Allégations : soyez très vigilant...	p.20

## ALIMENTATION & SANTÉ

<b>Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté</b>	p.22
<b>Zoom</b>	
Les dangers du tabac chauffé	p.25
<b>Essai</b>	
Pains industriels : trop de sel, pas assez de fibres	p.27
<b>Enquête</b>	
Endométriose : des douleurs difficiles à apaiser	p.32
<b>À la réflexion</b>	
Des machines à favoriser la malbouffe	p.34

## ÉQUIPEMENT & LOISIRS

<b>Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs</b>	p.36
<b>Pratique</b>	
Gourdes à eau : écolos, jusqu'où ?	p.39
<b>Enquête</b>	
Dieselgate : plusieurs constructeurs mis en examen	p.40
<b>Le match Clio/Yaris</b>	
Hybrides intégrales : deux citadines très sobres	p.41
<b>Enquête</b>	
Streaming audio : des qualités d'écoute très variables	p.46
<b>Enquête</b>	
Voyages annulés : il est temps de solder les comptes	p.50
<b>Enquête</b>	
Droits humains : le devoir de vigilance bafoué	p.52

## ARGENT & LOGEMENT

<b>Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur</b>	p.58
<b>Étude</b>	
Copropriété : et pourquoi pas un néosyndic ?	p.62
<b>Pratique</b>	
Prêt étudiant : potassez les règles du jeu avant de foncer	p.66



### Courriers, courriels,

Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses

p.70

### La flèche de Madame 60

Chronique de l'oreillette

p.74

### 60 secondes pour retenir l'essentiel

p.75

Retrouvez-nous  
chaque samedi  
dans "franceinfo: conso"

à 7h24, 9h24 et 11h51

sur **franceinfo:**  
radio . web . tv canal 27

Vous voulez vous abonner : voir page 49

Vous recherchez un article  
ou un ancien numéro :  
voir pages 56 et 57  
ou [www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)

Le programme des émissions  
Consomag diffusées sur France 2,  
France 3, France 4, France 5  
et France Info : voir page 26

# DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, FANNY GUIBERT, LIONEL MAUGAIN ET ADRIAN DE SAN ISIDORO



Bonne nouvelle

## Enfin la fin des cages ?

C'est une belle victoire pour l'initiative citoyenne européenne « End the Cage Age », qui a été lancée en 2018 par l'organisation non gouvernementale (ONG) internationale CIWF et soutenue par 170 ONG européennes.

Suite à cette requête, la Commission européenne s'est engagée à interdire, d'ici 2027, l'élevage des animaux en cage, soit plus de 300 millions de poules pondeuses, lapins,

truies, veaux, cailles, canards et autres oies chaque année. C'est la première initiative citoyenne européenne qui aboutit à un acte juridique de l'Union. Une première due à la collecte d'1,4 million de signatures dans dix-huit États membres de l'UE (le minimum étant sept pays). Prochaine étape : la proposition de loi présentée d'ici fin 2023, qui garantira la mise en œuvre de cette interdiction. •



## Accablant Algues vertes : zéro progrès

Dans son rapport sur les politiques de lutte contre les invasions d'algues vertes, touchant depuis plus de cinquante ans une partie du littoral breton, la Cour des comptes dresse un triste bilan. Objectifs

mal définis, gouvernance à revoir, sollicitations à minima du monde agricole et agro-industriel... En gros, les moyens financiers et humains engagés par l'État manquent « cruellement d'ambition au regard des enjeux environnementaux, sanitaires et économiques ». À voir maintenant ce que l'État fera de ces constats. •

## Confirmation PER : on ne gagne pas souvent

Nous avons été les premiers à déplorer, dans notre hors-série sur la retraite (voir n° 133S, décembre 2020), la cascade de frais qui frappent les plans d'épargne retraite (PER). Au point même de remettre en cause l'intérêt financier de ce placement lancé fin 2019. Suite à notre alerte, le ministre de l'Économie, Bruno Le Maire, avait saisi le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), un organisme qui réunit représentants des consommateurs et des professionnels. Celui-ci vient de rendre son rapport.

« Quels que soient les acteurs et les contrats, une accumulation de frais pèse sur le rendement des contrats, a fortiori dans un environnement de taux bas », confirme le CCSF. Les frais de gestion ajoutés

à ceux des sociétés de gestion investies en actions s'élèvent par exemple à près de 3 %. Et cela sans même compter les frais sur versement, d'arbitrage, etc.

Heureusement notre magazine avait distingué quelques plans qui se révèlent bien moins voraces que les autres : les PER d'Altaprofits et de Placement direct, conçus par Swiss Life ; celui d'Apicil vendu par Patriméa, et celui de mes-placements.fr, mis sur pied par Spirica. •





## Mauvaise surprise Avis de turbulences pour les clients Leclerc Énergies

Leclerc Énergies a annoncé à ses clients la résiliation de leur contrat mi-octobre. Il lance une nouvelle offre mais, attention, elle est à tarification dynamique.

**D**e nombreux clients abonnés à l'électricité auprès de Leclerc Énergies ne cachaient pas leur surprise en juillet dernier. Leur fournisseur leur a annoncé qu'à l'issue d'un préavis de 90 jours, leur contrat serait résilié. Les particuliers équipés d'un compteur communicant Linky se sont vu proposer une nouvelle offre Leclerc. Ceux n'ayant pas Linky sont orientés vers un autre fournisseur, le suisse Alpiq.

### OFFRE RÉSERVÉE AUX POSSESSEURS DE LINKY

Leclerc Énergies a-t-il le droit de procéder de la sorte ? La réponse est oui. Un fournisseur peut mettre fin à un contrat s'il le souhaite ; il a pour seule obligation de prévenir ses clients et de respecter un préavis de 90 jours. Leclerc supprime totalement son offre initiale et la remplace par une offre à tarification dynamique, avec un prix du kWh variant toutes les heures. Elle est donc réservée aux

clients équipés d'un compteur Linky, capable de relever des consommations horaires. Les clients sont informés la veille des différents prix pour la journée du lendemain.

À eux de « consommer au mieux », en évitant les pics et en profitant des creux ! On l'aura compris, la formule ne conviendra pas à tous. Elle peut faire exploser les factures de ceux qui ne sont pas en mesure de réduire leur consommation lorsque les prix sont élevés, ce qui peut notamment être le cas des personnes qui se chauffent uniquement à l'électrique.

### UN COMPARATEUR POUR TROUVER LE BON CONTRAT

Equipés ou non d'un compteur Linky, les clients de Leclerc Énergies ont donc tout intérêt à ne pas souscrire les offres proposées les yeux fermés. Un comparateur officiel pour trouver un nouveau contrat est à leur disposition sur le site du médiateur national de l'énergie (<https://www.energie-info.fr/>). ● F.G.

## Encore ?

### Les mises à jour de la discorde

Vitesse de traitement diminuée, décharge très rapide de la batterie... Depuis la mise à jour 14.5 du système d'exploitation iOS, les utilisateurs des iPhone 12, 11, 8 séries et XS ont constaté des baisses de performances. En réaction, l'association Euroconsumers a demandé des explications à Apple. En 2017, la société avait admis brider ses téléphones portables. Saisie à ce sujet, la Répression des fraudes a d'ailleurs infligé, l'an dernier, une amende de 25 millions d'euros à Apple, pour « pratiques commerciales trompeuses ». ●



## Ça vous est arrivé Cauchemars en vacances

La première nuit de son séjour aux Bois-Francs, un domaine Center Parcs situé en Normandie, Gessica est réveillée par le détecteur de fumée.

« Après le démontage du boîtier, j'ai dû recoucher les enfants à deux heures du matin », se souvient-elle. Le lendemain, l'une de ses filles se brûle à un radiateur monté à 80 °C, suite à un dysfonctionnement du prérglage ! Le deuxième jour, elle découvre, stupéfaite, un nuage d'insectes volants dans la salle de bains, probablement infiltrés par les boiseries rongées d'humidité de son cottage premium. « Pour éviter la salle d'eau, la famille se lave à la piscine du complexe », détaille la mère de famille, qui envoie une demande de remboursement intégral à l'entreprise. Après cette réclamation et un mauvais commentaire déposé sur le site [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr), on lui propose un avoir de 350 €. « Il est hors de question que je dépense un centime de plus dans des vacances Center Parcs », s'agace Gessica, déterminée à récupérer la totalité de son argent. ●



## Bis repetita À Paris, trop de loyers illégaux

Même constat qu'en 2020 : une annonce de location vide sur deux ne respecte pas l'encadrement des loyers à Paris, selon une nouvelle enquête du site MeilleursAgents sur plus de 17 500 annonces. Plus la surface est petite, moins le loyer est en règle. Pour les logements de moins de 20m<sup>2</sup>, près de 78 % des annonces sont illégales. Le montant représente encore un surplus de plus de 1 200 € annuels en moyenne. ●

## Ça se confirme ! La nocivité des pesticides inquiète

**F**in juin, l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) dévoilait les résultats de son expertise collective intitulée « Pesticides. Effets sur la santé », dont le premier volet avait été publié en 2013. Sur la base de quelque 5 300 articles scientifiques parus en 2020, les experts ont établi des conclusions qui ne sont guère rassurantes.

D'abord, la « forte présomption » d'un lien entre l'exposition professionnelle aux pesticides et six pathologies : lymphomes non hodgkiniens et maladie de Parkinson, déjà pointées en 2013, mais aussi myélome multiple, cancer de la prostate, troubles cognitifs et bronchopneumopathie chronique obstructive. Autre inquiétude : l'exposition (professionnelle ou domestique) aux insecticides organophosphorés et pyréthrinoïdes notamment de la mère pendant la grossesse ; elle augmenterait le risque de leucémie et de tumeurs du système nerveux central de l'enfant.

Quant aux riverains des zones agricoles, les études « suggèrent un lien entre leur exposition et la maladie de Parkinson, et (...) le comportement évocateur des troubles du spectre autistique chez l'enfant ». Mais le niveau de présomption étant jugé faible, il faudra des travaux complémentaires pour mieux évaluer les risques des épandages. ●



## On se mouille ?

### L'eau, un bien commun

Une commission d'enquête de l'Assemblée nationale, initiée par La France insoumise, a publié mi-juillet un rapport contenant pas moins de 76 propositions pour renouveler la gestion de l'eau. L'une d'elles vise à donner à l'eau la qualité juridique de bien commun. D'autres cherchent à aider les collectivités à améliorer leur gestion de l'eau. On y retrouve aussi des points évoqués dans notre étude sur le prix de l'eau en avril dernier (voir n° 568, avril 2021) comme l'importance de la maîtrise des outils numériques ou celle des investissements pour renouveler les réseaux. Le rapport prône aussi un retour à un taux de TVA à 5,5 % sur la partie assainissement. ●

## Kiosque International



Passez un bel été.  
Nos bons plans pour les vacances.

### SUISSE Isotherme... mais pas longtemps

Mieux vaut ne pas trop compter sur les sacs isothermes pour maintenir la chaîne du froid. *Bon à savoir* a mis à l'épreuve dix références. Une seule (le Cooler Compact de Quechua) est parvenue à garder les victuailles au frais sous 32 °C. Son contenu ne s'était réchauffé "que" de 8 °C après quatre heures et de 11 °C, après six heures.

JUILLET-AOÛT 2021



### USA Chères voitures

Un article très intéressant dans *Consumer reports*

sur la flambée des prix des voitures neuves conjuguée à une disponibilité moindre ; la pandémie ayant entraîné d'énormes retards de production. Conséquence : un regain d'amour pour les voitures d'occasion dont les prix, du coup, grimpent également...

JUILLET 2021



### BELGIQUE Alors, les Chromebooks ?

Nos confrères belges de *Test Achats* ont testé les Chromebooks,

ces petits ordinateurs nomades entre ordi et tablette, utilisés principalement en étant connectés à Internet. S'ils sont bien moins chers que les ordinateurs traditionnels (382 €, en moyenne), ils présentent peu de mémoire vive, un espace de stockage réduit et peu de ports pour connecter d'autres appareils. Souvent fragiles, ils ont toutefois une autonomie et des écrans corrects.

JUILLET-AOÛT 2021

**Carton rouge**

# Location auto La galère corse en électrique

## Le procédé

**Les agences corses Hertz et Sixt imposent des voitures électriques à leurs clients.**

## Le constat

**Les voyageurs avaient pourtant choisi un véhicule thermique.**

## Le problème

**Les automobilistes peinent à trouver des bornes de recharge électriques sur l'île.**

**A**rrivée en Corse pour les vacances, Sabrina déchante vite : l'agence de location Hertz de Bastia lui impose un véhicule électrique ! « Alors que j'avais demandé un modèle fonctionnant à l'essence ou au diesel au moment de la réservation », précise-t-elle.

Pour repérer les bornes de recharge électriques disponibles sur l'île, Sabrina télécharge l'application « Place to plug ». Problème : « Certaines sont réservées aux voitures Tesla ou aux clients des hôtels. Quand elles ne sont pas tout simplement défectueuses », déplore Sabrina, qui estime l'île sous-équipée en bornes électriques. Et lorsqu'elle en trouve une, le temps de recharge varie d'une à plusieurs heures selon la puissance de la prise.

### DES CRITIQUES MINIMISÉES PAR LE LOUEUR

Un fil à la patte gênant pour plusieurs clients passés par Hertz Corse et Sixt Corse, deux franchises gérées par la même société, Fillipi Participation.

Contacté, Gilles Filippi, président de l'entreprise, minimise les critiques.

« Aujourd'hui, les véhicules que nous louons disposent d'une autonomie de 300 à 530 km. Par ailleurs, nous mettons gratuitement à disposition de nos clients des bornes de recharge rapide, dans les quatre aéroports de l'île. » Une proposition qui n'est pas toujours faite aux comptoirs de Hertz et de Sixt, selon des témoignages concordants.

En cas d'ennui sur les routes avec Hertz ou Sixt, il faut appeler le numéro d'urgence dédié aux voitures électriques (04 95 30 05 25). Si le problème se transforme en litige, tentez de le résoudre en contactant l'agence de location par écrit.

### EN CAS DE LITIGE VOUS AVEZ DES RECOURS

Si la solution apportée n'est pas satisfaisante, saisissez le médiateur du CNPA compétent pour les deux franchises insulaires, à l'adresse [mediateur-cnpa.fr](http://mediateur-cnpa.fr) (contact obtenu après plusieurs relances par mail, que nous n'avons pas trouvé sur les sites des loueurs corses). Les mentions du médiateur attitré et de ses coordonnées sont pourtant obligatoires dans les conditions générales de vente. Le conflit persiste ? Demandez le remboursement de la location dans un courrier recommandé envoyé aux sièges national et local de l'agence. Si vous avez été mis devant le fait accompli d'une voiture électrique proposée, mentionnez le manque d'information au moment de la réservation. Le mode de fonctionnement d'un véhicule n'est pas une caractéristique secondaire, mais bien une information essentielle à la conclusion du contrat ! Vous pouvez, enfin, factures jointes à l'appui, exiger le remboursement des frais inattendus occasionnés par le véhicule fourni. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO  
AVEC FABIENNE LOISEAU

CE QUE DIT LA LOI  
Article L. 612-1 du code de la consommation : « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige (...). À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. »

À LA UNE

# Produits ménagers

## Efficaces et sûrs

Trouver des nettoyants ménagers à la fois efficaces et peu nocifs pour la santé et l'environnement, c'est possible mais, dans chaque catégorie de produits, il faut bien faire le tri. Nos essais portant sur 48 références vont vous aider.

**A**vec la crise sanitaire, les ventes de produits d'entretien grand public ont décollé. « Leur chiffre d'affaires a augmenté de 7,5 % par rapport à 2019, alors que le marché était plutôt étale, voire en légère baisse, les années précédentes », précise Virginie d'Enfert, déléguée générale de l'Association française des industries de la détergence, de l'entretien et des produits d'hygiène industrielle (Afise).

### L'ÉTIQUETAGE EST TOUT, SAUF CLAIR

Pourtant, pour le consommateur soucieux de conjuguer propreté, santé et préservation de l'environnement, choisir le produit le plus approprié relève du casse-tête. Car, dans le domaine des nettoyants ménagers, l'étiquetage est tout, sauf clair. Il faut dire qu'au niveau européen, cet étiquetage relève de trois règlements ! Le premier, dit « CLP » (acronyme anglais pour « classification, étiquetage, emballage »), concerne les substances chimiques et les mélanges. C'est à lui que l'on doit,

pour les produits classés dangereux, les pictogrammes de danger, les mentions d'avertissement et les conseils de prudence.

### MENTION DES CATÉGORIES, PAS DES SUBSTANCES

Le deuxième, relatif aux détergents, impose de signaler 26 allergènes s'ils sont présents à des concentrations supérieures à 0,01 % en poids ; et de nommer les éventuels conserva-

teurs, comme la méthylisothiazolinone (connue pour son potentiel allergisant), quelle que soit leur concentration.

Il régit aussi les indications du type « Moins de 5 % : agents de surface non ionique » : 18 catégories de composants (dont ces agents de surface) doivent, en effet, être indiquées par grande fourchette de concentration, s'ils sont présents à plus de 0,2 % du poids du produit. L'éti-

### Comment nous avons procédé

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

Cet essai a été réalisé en partenariat avec l'Agence de la transition écologique (Ademe). Nous avons comparé 12 produits multi-usages, 12 sprays pour cuisine, 12 sprays pour salle de bains et 12 gels pour W.-C. • Des essais de performances spécifiques ont permis d'évaluer, selon les cas, le pouvoir

détergent, dégraissant, détartrant et la capacité à éliminer des salissures.

- Les émissions de composés organiques volatils des sprays cuisine ont été caractérisées et leur impact par inhalation a été estimé en se référant à leur toxicité intrinsèque, leur concentration et l'effet cumulatif entre les substances.

- Une évaluation de l'impact sanitaire et environnemental, permettant d'attribuer un Ménag'Score, a été réalisée sur la base de la liste exhaustive des ingrédients obtenue des fabricants, puis pondérée par des paramètres relatifs aux modalités d'utilisation des produits.





GETTY IMAGES/STOCK

quette doit aussi signaler les catégories « enzymes, désinfectants, azurants optiques, parfums », quelles que soient les concentrations utilisées. Mais seules les catégories figurent, les substances elles-mêmes n'ont pas à être détaillées ! Certes, les fabricants sont censés indiquer sur l'étiquette « l'adresse du site Web permettant d'obtenir la liste des composants ». Mais une fois sur ce site Web, on peut aussi bien trouver... l'adresse d'un contact à qui s'adresser.

Enfin, les produits présentés comme « assainissants » ou « désinfectants » dépendent, en sus, du règlement relatif aux produits biocides. La substance active utilisée, ainsi que sa concentration, doivent alors figurer.

## DES ABSENCES ET DES REDONDANCES

Résultat : sur les étiquettes, la majorité des substances ne figurent pas du tout, tandis que d'autres, qui relèvent à la fois du règlement « Détecteurs » et du règlement « Biocides », figurent deux fois. Dans le meilleur des cas, sous le même nom. Mais parfois, avec un intitulé différent ! Ces redondances, visibles ou cachées, encombrent inutilement les étiquettes, dont beaucoup nécessitent une loupe pour être lues. Au détriment d'autres paramètres essentiels, comme la dose recommandée et le temps d'application, qui mériteraient souvent d'être plus visibles. Ces insuffisances sont d'autant plus regrettables que les nettoyants ménagers renferment de nombreux composés pouvant faire courir des risques à l'utilisateur et/ou à l'environnement.

Le 7 mai dernier, la ministre de l'Écologie, Barbara Pompili, a évoqué la mise en place, d'ici 2022, d'un Toxi-score indiquant au consommateur

la nocivité du produit qu'il utilise, sur la base de critères qui restent à déterminer.

### LE MÉNAG'SCORE, UN INDICATIF PRÉCIEUX

Depuis 2019, «60» vous propose pour sa part son Ménag'Score, mis au point par les experts du centre d'essais de l'INC. Il attribue un score allant de A (sans réserve d'utilisation, mais selon les préconisations du fabricant) à E (fortement déconseillé) sur la base, entre autres, de la liste exhaustive des ingrédients, du mode d'administration (aérosol ou liquide), de la concentration relative et du mode d'utilisation (avec ou sans rinçage). Dans ce dossier, 48 produits ont été évalués pour leur efficacité et leur Ménag'Score. Bonne nouvelle : il existe des produits satisfaisants pour l'impact sanitaire et environnemental qui sont également performants en termes d'efficacité. •

**Des produits efficaces avec un bon Ménag'Score, ça existe !**



# Multi-usag

## LAISSEZ TOMBER LES DÉSINFECTANTS !

Un seul et même produit pour entretenir tous les types de surfaces lavables ? C'est la promesse – attirante – des nettoyants multi-usages. Mais tous ne se valent pas : pour les douze produits inclus dans notre essai, les notes globales vont de 15/20 (Franprix) à... 8/20 (Cillit Bang Javel super nettoyante). C'est donc le grand écart.

► Pour les performances, la différence se joue au niveau du pouvoir dégraissant – la capacité à ôter une salissure grasse. Il est « bon » chez les quatre premiers du classement général, mais « insuffisant » pour le nettoyant sol et surfaces Bi-Active de Maison verte, et « très insuffisant »

pour le nettoyant-désinfectant sols et surfaces de Sanytol, et pour Cillit Bang. En revanche, les douze produits du panel tiennent dans un mouchoir de poche en ce qui concerne leur pouvoir détergent, c'est-à-dire leur capacité à éliminer une tache graisseuse, poussiéreuse et colorée : pour tous, il n'est qu'acceptable...

### PRIVILÉGIEZ LES NETTOYANTS SEULS

► La présence de substances biocides, si elle peut sembler attractive, est corrélée à de moins bonnes performances nettoyeuses : sur les quatre produits désinfectants (Maison verte, Carolin, Sanytol et Cillit Bang), un seul (Carolin) présente des performances de nettoyage

### Les résultats de notre essai

#### Multi-usages

- 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.

- Volume
- Prix indicatif
- Prix au litre
- Principaux signes de qualité



Franprix  
Parfum  
menthe



Savons Arthur  
Nettoyant  
sol & surfaces,  
bio  
eucalyptus



Lerutan  
Sols &  
surfaces lisses



Rainett  
Écologique  
citron vert

#### Performances (70 %)

- Pouvoir dégraissant
- Pouvoir détergent

#### Ménag'Score (30 %)

- Score Santé
- Score Environnement

#### NOTE GLOBALE (100 %)

15/20	14,5/20	14,5/20	14/20
-------	---------	---------	-------

(1) Le fabricant cesse la fabrication de ce produit. \*L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à celle des performances.

correctes. Les trois autres ont la plus mauvaise note en nettoyage.

► **Ce résultat est attendu.** En effet, la nature chimique des tensioactifs (dont dépend l'efficacité nettoyante) et des biocides (dont dépend l'activité désinfectante) peut les amener à interagir d'une façon qui limite leurs performances respectives. Du coup, dans les produits à la fois nettoyants et désinfectants, certains tensioactifs sont soit évités, soit nettement moins concentrés que dans les nettoyants sans biocides.

► **Pour obtenir un bon nettoyage**, il nous semble donc préférable de privilégier les produits nettoyants seuls. Y compris dans le contexte d'épidémie de covid-19. L'Anses le rappelait en mars 2020 : les savons

### BON À SAVOIR

Une bonne odeur d'agrumé ? Vérifiez l'étiquette : il est probable que votre produit contienne du limonène. Très utilisée, cette molécule est malheureusement irritante pour la peau, et, comme beaucoup de fragrances, allergisante. Qu'elle soit naturelle ou de synthèse. Et si vous optez pour des produits non parfumés ?

ces produits. C'est aussi le cas des conservateurs de la famille des isothiazolinones, non seulement irritants, mais aussi très allergisants. Dans notre sélection, seuls Carolin et Monoprix en contiennent. Leur Ménag'Score hérite de l'appréciation E (« Fortement déconseillé »), tant pour le volet santé que pour le volet environnement.

### LES PRODUITS LABELLISÉS EN TÊTE DU CLASSEMENT

► **Inversement, la plupart des produits affichant un label environnemental** (Écolabel européen, Nature & Progrès, Ecocert Ecodétergent) obtiennent un bon Ménag'Score dans cette catégorie. Ce facteur, conjugué à de bonnes performances nettoyantes (sauf pour Maison verte), contribue à ce qu'ils soient en tête du classement général. Seule exception : l'Ajax, pourtant labellisé Sustainable cleaning, qui hérite d'un D au Ménag'Score. •

et détergents usuels permettent de nettoyer les surfaces potentiellement contaminées par un virus comme le coronavirus, pas besoin de passer toute la maison à la Javel, au demeurant très fortement irritante pour la peau et les muqueuses !

► **Très fortement irritants**, également, le chlorure de didécylméthylammonium et le 2-phenoxyethanol présents dans le nettoyant Sanytol, l'éthanolamine du produit Carolin, et l'acide acétique de l'Ajax. Évidemment, la présence de ce type de substances impacte le Ménag'Score de

L'Arbre vert Citron hypo-allergénique	St Marc Savon noir fleur d'oranger	Maison verte Bi-Active sols et surfaces, désinfectant et nettoyant sols	Ajax <sup>(1)</sup> Concentré d'efficacité, fraîcheur citron	Carolin Huiles essentielles Antibactérien eucalyptus & arbre à thé	Sanytol Nettoyant désinfectant, sols et surfaces eucalyptus	Monoprix Citron pamplemousse, nettoie et dégrasse	Cillit Bang Javel super nettoyante
1l 5,70 € 0,57 €	1,25 l 1,50 € 0,12 €	1l 2,90 € 0,29 €	750 ml 1,90 € 0,25 €	1l 1,80 € 0,18 €	1l 4,30 € 0,43 €	1,25 l 1,50 € 0,12 €	1,5 l 2,30 € 0,15 €
Écolabel européen, hypoallergénique (ARCAA)	-	Certifié Ecocert	Sustainable cleaning	-	-	-	-
+ +	++ ++	+	++ ++	++ ++	- -	+	- -
+	++ ++	- -	++ ++	++ ++	- -	++ ++	- -
+	+	+	+	+	+	+	+
<b>A</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>C</b>	<b>E</b>	<b>D</b>
<b>A</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>C</b>
<b>A</b>	<b>E</b>	<b>B</b>	<b>E</b>	<b>E</b>	<b>B</b>	<b>E</b>	<b>D</b>
<b>12/20*</b>	<b>12/20</b>	<b>11,5/20</b>	<b>11/20</b>	<b>10/20</b>	<b>9/20</b>	<b>8,5/20</b>	<b>8/20</b>

Les résultats de notre essai

## Sprays cuisine

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.

• Volume	750 ml	1 l	750 ml	750 ml	500 ml	500 ml	750 ml
• Prix indicatif	1,90 €	3,40 €	3,60 €	2,20 €	4,20 €	3,10 €	4 €
• Prix au litre	0,25 €	0,34 €	0,48 €	0,29 €	0,84 €	0,62 €	0,53 €
• Principaux signes de qualité	-	Ecocert Ecodetergent	Ecocert Ecodetergent	Sustainable cleaning	Écolabel européen	-	-

### Performances (60 %)

• Pouvoir dégraissant	+++	++	++	++	++	++	++
• Nettoyage des salissures cuites	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Nettoyage des salissures cuites	++	++	+	++	+	++	+

### Essais pour qualité de l'air (10 %)

### Ménag'Score (30 %)

• Score Santé	B	C	B	B	A	A	A
• Score Environnement	A	D	C	A	A	B	C
NOTE GLOBALE (100 %)	16/20	15,5/20	14/20	14/20	13/20	13/20	12,5/20

(1) Ajax nous a annoncé qu'il changeait sa gamme avec de nouvelles formules. Ce produit devrait être supprimé du marché. \*L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à celle des performances.



**Cillit Bang**  
Dégrasse sans frotter,  
nouvelle formule



**Briochin**  
Le super décapant



**Biovie**  
Au savon de Marseille  
parfumé au citron



**Ajax<sup>®</sup>**  
Respecte  
les surfaces



**Rainett**  
Bicarbonate



**Starwax**  
The fabulous  
dégraissant



**Carrefour**  
Essentiel  
Au savon  
de Marseille

# Cuisine

## VOUS AVEZ DIT QUALITÉ DE L'AIR ?

C'est une première : en plus des tests de performances et de l'attribution d'un Ménag'Score, nous avons, pour les douze sprays de ce panel spécial cuisine, mesuré en laboratoire les composés organiques volatils qu'ils libèrent.

En prenant en compte les différents types de danger pour la santé de chaque substance, et en les pondérant selon la concentration mesurée pour chacune, nous avons alors calculé un score d'impact sanitaire potentiel pour les consommateurs. La note globale est ainsi construite à 60 % sur les performances, à 30 % sur le Ménag'Score, et à 10 % sur les émissions. Elle montre que six

produits sont « bons » et six autres « acceptables », les notes allant de 16/20 (Cillit Bang Dégrasse sans frotter) à 11/20 (Assainol dégraissant, désinfectant, parfum thym citron). Le groupe est donc globalement homogène.

### UN BON POUVOIR DÉGRAISSANT

► Pour évaluer les performances, nous avons testé le pouvoir dégraissant des produits, ainsi que leur capacité à nettoyer des salissures cuites. La plupart obtiennent de bons résultats en tant que dégraissants, huit ont même une note supérieure à 16/20.



Mention spéciale à Biovie, Cillit Bang Dégrasse sans frotter et Briochin, qui ont plus de 19/20, talonnés par Ajax et Cif. Leur composition en tensioactifs et leur formulation alcaline facilite la dissolution des graisses.

► Le nettoyage des salissures cuites, lui, va de « bon » à « insuffisant ». Sur les huit produits « très bons » en dégraissage, seuls quatre

PHOTOS PRODUITS F. PONCELET/FLUORIDE - STOCKPHOTO

<b>L'Arbre vert</b> Nettoyant dégraissant aux cristaux de soude 740 ml 3,40 € 0,46 € Écolabel européen, hypoallergénique (ARCAA)	<b>You</b> Ultra dégraissant, 100 % actifs d'origine végétale 500 ml 1,80 € 0,36 € Certifié Ecocert	<b>Cif</b> Efficacité & brillance avec Javel 750 ml 2,80 € 0,37 € -	<b>Cillit Bang</b> Puissant au naturel 100 % anti-calcaire Nouveau 750 ml 2,90 € 0,39 € Écolabel européen	<b>Assainol</b> Dégraisseant, désinfectant, parfum thym citron 500 ml 2,70 € 0,54 € Certifié Ecocert
<b>A</b>	<b>A</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>B</b>	<b>A</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>A</b>	<b>A</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>12/20*</b>	<b>12/20*</b>	<b>12/20</b>	<b>12/20</b>	<b>11/20</b>

sont « bons » en nettoyage : Cillit Bang Dégrasse sans frotter, Briochin, Ajax et Starwax.

### MAUVAIS MÉNAG'SCORE POUR LE CIF JAVEL

► Les sprays Cillit Bang Dégrasse sans frotter et Ajax obtiennent par ailleurs un Ménag'Score tout à fait correct (B). En revanche, Brio-

chin n'obtient qu'un C, résultat d'un B en santé combiné à un D en environnement, du fait de la présence de limonène et de bétaïne de cocamido-propyle, tous deux très toxiques pour la vie aquatique. Ce qui est en contradiction avec le fait qu'il est labellisé Ecocert Ecodétergent... Cela dit, seul Cif, obtient un score réellement mauvais au Ménag'Score :

### Un label pas assez exigeant ?

• En 2019, un nouveau label, « Air intérieur contrôlé », est apparu. Décerné par l'entreprise Air-Label, il vise à indiquer si les substances volatiles émises par un produit font courir un risque.

• La concentration de chaque substance émise est mesurée en laboratoire, puis comparée aux valeurs limites autorisées par diverses normes

internationales. La meilleure note, A+, est délivrée quand toutes les normes sont respectées. Un seul dépassement bascule le produit en A. • À nos yeux, ce mode d'évaluation n'est pas assez exigeant. Prenons pour exemple le spray pour cuisine de Rainett : il affiche « Air intérieur contrôlé A+ », alors que nous lui attribuons un



« insuffisant » pour la qualité de l'air. Pour nous, il émet trop de substances problématiques, et à des concentrations non négligeables, pour justifier ce A+.

E en santé et en environnement. Entre autres, parce qu'il contient de la méthylisothiazolinone, puissant biocide (et allergisant) qui n'a aucune raison d'être dans un produit déjà à base de Javel !

### 138 SUBSTANCES DIFFÉRENTES ANALYSÉES

► Concernant les émissions, nous avons mesuré en moyenne 25 substances par produit (sachant qu'il en existe d'autres qui sont libérées sous

les limites de quantification), et 138 substances différentes au total.

Presque tous les produits émettent du formaldéhyde (classé cancérogène avéré) et de l'acétaldehyde (cancérogène suspecté), deux polluants hélas très courants dans l'air de nos habitations. De l'acétone est émis par onze produits sur douze, et du limonène par six produits.

### QUALITÉ DE L'AIR : QUATRE SPRAYS SORTENT DU LOT

► Après l'étude de l'évaluation sanitaire, quatre produits s'en tirent correctement : les deux premiers du classement général, Cillit Bang Dégrasse sans frotter et Briochin, ainsi que L'Arbre vert, et l'autre produit Cillit Bang. Mais plusieurs obtiennent un résultat « très insuffisant », dont le troisième et le quatrième au classement général (Biovie et Ajax), ou encore le sixième, Starwax, qui a pourtant un A au Ménag'Score.

► Au final nous constatons qu'aucun produit, labellisé ou non, n'est exempt d'émanation de substances problématiques, et que la liste des ingrédients ne permet pas de prédir ces émissions. On savait déjà qu'il était important d'aérer pendant et après l'utilisation des produits. Ce conseil est donc plus que jamais d'actualité ! ●

# W.-C.

## LE CHOIX EST VITE FAIT

Une note globale de 15/20 pour le gel W.-C. triple action romarin intense de l'Arbre vert, avec ses performances détartrantes et nettoyantes jugées bonnes, et un Ménag'Score A. Qui dit mieux ? Personne, parmi nos candidats dans cette catégorie. Le deuxième produit sur le podium, le gel W.-C. d'Ecover, a beau avoir 14/20, son pouvoir nettoyant écope d'un regrettable « insuffisant ».

Quant au gel W.-C. parfum pin-eucalyptus de U Nature, seul autre produit à avoir la moyenne (de justesse, puisqu'il a obtenu 11/20), il balance entre « très bon » pour l'aspect détartrant, « très insuffisant » pour le pouvoir nettoyant, et un décevant D au Ménag'Score. Les neuf autres produits testés sont, quant à

eux, « insuffisants » ou « très insuffisants » en termes de performances ; les sept derniers ayant, en prime, de très mauvais résultats – D ou E – au Ménag'Score.

### DES FORMULES ACIDES POUR DÉTARTRER

**► Qu'attend-on d'un gel W.-C. ?** Qu'il soit détartrant et nettoyant. Le tartre, ce sont ces dépôts de calcaire, autrement dit de carbonate de calcium et de magnésium, qui se forment lorsque l'eau est dure, c'est-à-dire particulièrement riche en ces deux composés.

**► U Nature (très bon), L'Arbre vert et Ecover(bons)** ont le meilleur pouvoir détartrant, ce qui est logique au vu de leur formulation acide, apte à dissoudre le calcaire. Ils sont suivis par Harmonie verte, L'Efficace, Auchan et Harpic qui ont également une formulation acide.



Puis Canard, dont les composés d'ammonium quaternaire qu'il renferme lui confèrent une formulation un peu alcaline, donc pas très appropriée pour détartrer. Et enfin Apta, Carrefour, Domestos et La Croix, bons derniers et pour cause, ces produits à base de Javel étant alcalins.

**► C'est l'inverse en ce qui concerne le pouvoir nettoyant :**

les produits avec Javel obtiennent une bonne note, et les produits acides, une note médiocre.

À l'exception de L'Arbre vert qui s'en sort correctement, et d'Ecover, de façon acceptable, ce qui, conjugué à leurs bonnes performances détartrantes, leur permet d'être en haut du tableau sur le plan de l'efficacité.

### Les résultats de notre essai

#### Gels W.-C.

+++ 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.



**L'Arbre vert**  
Triple action romarin intense



**Ecover**  
Essential Natural perfume pine



**U Nature**  
Parfum pin eucalyptus



**Harmonie verte**  
Détartrant 0 %



**L'Efficace**  
Détartrant désinfectant



**Apta**  
Javel agrumes 3 en 1



**Carrefour**  
Pouvoir nettoyant Parfum intense pin-eucalyptus avec Javel

#### Performances (70 %)

	L'Arbre vert	Ecover	U Nature	Harmonie verte	L'Efficace	Apta	Carrefour
• Volume	740 mL	750 mL	750 mL	750 mL	750 mL	750 mL	750 mL
• Prix indicatif	1,20 €	1 €	5,90 €	1,40 €	1,30 €	2,10 €	4,10 €
• Prix au litre	0,16 €	0,13 €	0,79 €	0,19 €	0,17 €	0,28 €	0,55 €
• Principaux signes de qualité	Écolabel européen, hypoallergénique (ARCAA)	Certifié Ecocert Vegan	Écolabel européen, Sustainable cleaning	Nature et Progrès	Ecocert Ecodetergent	-	-
• Performances (70 %)	<span style="color: green;">++</span>	<span style="color: green;">++</span>	<span style="color: green;">++</span>	<span style="color: red;">-</span>	<span style="color: red;">-</span>	<span style="color: red;">-</span>	<span style="color: red;">-</span>
• Pouvoir détartrant <sup>(1)</sup>	<span style="color: green;">++</span>	<span style="color: green;">++</span>	<span style="color: green;">+++</span>	<span style="color: green;">++</span>	<span style="color: green;">+</span>	<span style="color: red;">-</span>	<span style="color: red;">-</span>
• Pouvoir nettoyant	<span style="color: green;">++</span>	<span style="color: red;">-</span>	<span style="color: red;">-</span>	<span style="color: red;">-</span>	<span style="color: red;">-</span>	<span style="color: green;">+++</span>	<span style="color: green;">+++</span>

#### Ménag'Score (30 %)

	L'Arbre vert	Ecover	U Nature	Harmonie verte	L'Efficace	Apta	Carrefour
• Score Santé	B	A	D	A	A	D	D
• Score Environnement	A	B	B	A	B	D	E
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	14/20	11/20	9/20*	9/20*	7,5/20	7/20

(1) Sans allégation franche, le consommateur s'attend à une performance détartrante pour cette catégorie de produits. \*L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à celle des performances.

## LES LIMITES DES LABELS ENVIRONNEMENTAUX

► Ces deux produits témoignent du fait qu'un gel W.-C. peut porter un label environnemental (Écolabel européen pour L'Arbre vert, Ecocert pour Ecover) et être efficace. Mais ce n'est pas systématique dans cette catégorie.

De façon assez déconcertante, le gel

U Nature, qui pourtant affiche l'Écolabel européen et le label Sustainable cleaning, écope d'un D au Ménag'Score, en raison d'un mauvais volet santé : dans sa composition figurent deux substances toxiques à l'inhalation, quatre substances sensibilisantes (des parfums) et dix substances irritantes.

► Globalement, au vu des 48 produits testés dans ce dossier, les gels W.-C. sont d'ailleurs plus polluants

et plus toxiques que les produits des autres catégories, puisque huit d'entre eux obtiennent un D ou un E au Ménag'Score.

En queue de peloton, les gels Auchan, Harpic et Canard sont sanctionnés pour leur combinaison de diverses substances potentiellement néfastes, dont de l'acide formique : en plus d'être un irritant sévère, ce dernier

fait partie des perturbateurs endocriniens suspectés, en cours d'évaluation au niveau européen.

Par ailleurs, il est pour le moins étonnant qu'un produit tel que le gel W.-C. Domestos Javel fraîcheur alpine se prétende « compatible avec les fosses septiques », tout en affichant « tue 99,9 % des bactéries et des virus ». Non, un produit à base de Javel, puissant bactéricide, n'est jamais compatible avec les fosses septiques.●

**Les gels W.-C. sont plus polluants et toxiques que les autres produits.**

		Domestos Gel Javel épais fraîcheur alpine 100 % désinfectant	La Croix Avec Javel 3 en 1 fraîcheur originale	Auchan WC Fresh marine	Harpic Force océane fraîcheur longue durée	Canard Gel Action intense fresh
1 l		750 ml	750 ml	750 ml	750 ml	750 ml
1,60 €		1,20 €	1,20 €	0,16 €	1,60 €	3,70 €
0,16 €		0,16 €	0,16 €	0,16 €	0,21 €	0,49 €
Sustainable cleaning		-	-	-	-	-
+	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
++	++	++	-	-	-	-
D	D	D	E	E	E	E
D	D	E	E	E	E	E
E	E	C	E	E	E	E
7/20	7/20	6/20	5/20	5/20	4/20	4/20

PHOTOS PRODUITS : F. PONCELET / AGENCE 1500 - DR

## 3 questions à



**DR ORIANNE DUMAS**  
Chargée de recherche  
à l'Inserm,  
membre de l'équipe  
Épidémiologie  
respiratoire intégrative

### Les nettoyants ménagers ont-ils un impact sur notre santé respiratoire ?

ORIANNE DUMAS : Si on les utilise fréquemment, oui. Plusieurs études ont révélé que l'exposition professionnelle aux produits d'entretien favorise l'apparition d'un asthme chez des personnes n'en ayant jamais eu, et est associée à des symptômes plus nombreux et plus fréquents chez des personnes déjà asthmatiques. Ces résultats ont ensuite été retrouvés chez des personnes qui les utilisent quatre à sept fois par semaine à domicile.

### Certains produits sont-ils plus à risque que d'autres ?

O. D. : On ne sait pas encore répondre à cette question, car la plupart des nettoyants ménagers contiennent plusieurs substances susceptibles d'interférer avec la fonction respiratoire. De nombreux parfums sont allergènes ; l'eau de Javel, l'ammoniaque, et certains acides sont irritants ; enfin, certains composés, comme les ammoniums quaternaires, sont soit allergènes, soit irritants, soit les deux. Du coup, il est difficile de discriminer l'impact relatif des uns et des autres. Tant les allergènes que les irritants respiratoires peuvent avoir un impact délétère sur l'asthme, qu'il soit « allergique » ou « non allergique ».

### Comment limiter cet impact ?

O. D. : On peut diminuer la fréquence d'utilisation, éviter les mélanges de produits, mais aussi les produits en spray. Les sprays augmentent l'exposition par inhalation, et on a constaté que leur utilisation est associée à un risque accru d'asthme. Ainsi, il est préférable d'appliquer les produits à l'éponge. Et puis, bien sûr, il faut aérer le plus possible !

Les résultats de notre essai

## Sprays salle de bains

- 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.

• Volume	500 ml
• Prix indicatif	1,40 €
• Prix au litre	0,28 €
• Principaux signes de qualité	Certifié Ecocert



**Envie !**  
Détartrant  
Bien chez soi



**Cillit Bang**  
Ultra Propre



**Biovie**  
Anti-calcaire  
au vinaigre



**Rainett**  
Écologique  
citron, nettoye  
et détartrant



**L'Arbre vert**  
Anti-calcaire  
Au vinaigre  
blanc



**Starwax**  
A base  
de vinaigre 14°  
acide citrique



**Briochein**  
Le Nettoyant  
salle de bains,  
3 en 1

### Performances (70 %)

• Pouvoir détartrant <sup>(1)</sup>	++	+++	++	++	++	++	++
• Nettoyage du savon de calcium	+	+++	+	+	+	-	-
• Nettoyage du savon de calcium	++	+++	+++	+++	+++	+++	+++

### Ménag'Score (30 %)

• Score Santé	A	D	B	A	B	A	B
• Score Environnement	A	D	B	A	B	B	C
• Note globale (100 %)	15/20	15/20	15/20	15/20	15/20	15/20	14/20

(1) Sans allégation franche, le consommateur s'attend à une performance détartrante pour cette catégorie de produits. \*L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à celle des performances.

# Salle de bains

## UN DÉTARTRAGE TRÈS SOUVENT LABORIEUX...

D'un côté se trouvent plusieurs produits offrant de bonnes performances de nettoyage associées à une composition sanitaire et environnementalement correcte ; de l'autre, quelques produits qui sont, eux, mauvais sur tous les plans.

Et au milieu, deux produits (Ultra propre de Cillit Bang et Efficacité et brillance de Cif) qui ont respectivement de très bonnes ou de bonnes performances de nettoyage, mais un Ménag'Score médiocre ou désastreux : voilà le panorama d'ensemble des douze sprays salle de bains que nous avons testés pour cet essai.

**Les sprays**  
**La Croix et Sanytol** ont obtenu 0/20 en détartrage.

➤ Pour cette catégorie, on entend par performances, d'une part, le pouvoir détartrant. De ce point de vue, le produit Ultra propre de Cillit Bang se détache nettement, grâce à sa formulation faisant la part belle à l'acide sulfamique et à l'acide formique. Il décroche un « très bon » pour cette tâche, loin devant Envie !, L'Arbre vert, Cif, Rainett et Biovie, seulement « acceptables ».

➤ Tous les autres produits sont « insuffisants » ou « très insuffisants », le spray avec Javel Ultra brillance de La Croix et le spray nettoyant-désinfectant formule protection de Sanytol obtenant même 0/20 à ce test. On a, dès lors, du mal à comprendre pourquoi le



Cif	You	Antikal	La Croix	Sanytol
Efficacité & brillance	Anticalcaire 100 % actifs d'origine végétale	Anticalcaire 3 en 1	Spray avec Javel Ultra brillance anti-tartre	Nettoyant désinfectant anti-calcaire
750 ml 5,20 € 0,69 €	500 ml 3,80 € 0,76 €	500 ml 2 € 0,40 €	500 ml 4 € 0,80 €	500 ml 3,60 € 0,72 €
Certifié Ecocert Vegan	-	-	-	-
++ + +++	— — —	— — —	— — +	— — —
E E E	A B A	C D B	D D E	D D C
<b>10,5/20</b>	<b>6,5/20*</b>	<b>6/20</b>	<b>5,5/20</b>	<b>2/20</b>

produit La Croix s'autoproclame « anti-tartre », et celui de Sanytol, « anti-calcaire » !

## NETTOYAGE : DU MEILLEUR AU PIRE

► Des salissures de savon de calcium permettent de tester le pouvoir nettoyant. Ce sont les produits Biovie, Cif et L'Arbre vert qui obtiennent les meilleurs résultats (plus de 19/20 !), grâce à leurs tensioactifs « mouillants » aptes à décrocher les salissures du support, et présents en quantité suffisante. Le spray La Croix, avec sa Javel, se défend un peu mieux que pour le test de détartrage. Mais il n'a jamais que 11/20, « acceptable ». Derrière lui, You, Antikal et Sanytol se révèlent « très insuffisants » (ils obtiennent moins de 2/20) et finissent en queue de peloton.

► À ce stade, on s'attendrait à trouver le spray de Cillit Bang et celui de Cif parmi les têtes de liste. Mais la formulation très problématique de Cif (qui contient en particulier

trois conservateurs de la famille des thiazolinones, du limonène allergisant, du dimethicone, et du benzyl salicylate, qui figure sur la liste des substances suspectées d'être des perturbateurs endocriniens) lui vaut un E au Ménag'Score, à la fois pour

le volet santé et le volet environnement. Cela l'envoie en huitième place du classement global, avec seulement 10,5/20. Quant à Cillit Bang, ses très bonnes performances de détartrage et de nettoyage lui permettent de ne pas trop souffrir, au classement final, du D obtenu au Ménag'Score en raison des substances fortement irritantes qu'il renferme.

## ENVIE !, UN MODÈLE SUR TOUS LES PLANS

► Inversement, notons que le spray détartrant Envie!, premier au classement global, s'impose grâce à de bonnes performances de nettoyage et à un excellent Ménag'Score avec un A pour les volets santé et environnement. Il s'agit d'un produit portant le label environnemental décerné par Écocert, ce qui prouve qu'on peut conjuguer performances et souci de l'environnement. Du reste, dans cette catégorie, quatre produits parmi les cinq premiers affichent un label environnemental. ■

CÉCILE KLINGLER

Ingénieur : EMMANUEL CHEVALLIER

**15/20 Franprix**  
Multi-usages  
Parfum menthe  
Écolabel - 2,70 €

**16/20 Cillit Bang**  
Spray cuisine  
Dégrasseur  
sans frotter - 1,90 €

**15/20 L'Arbre vert**  
Gel W.-C. Triple action  
Écolabel - 1,20 €

**15/20 Envie !**  
Salle de bains  
Détartrant Bien chez soi - Ecocert - 1,40 €

Ces références, dont trois portent un label de qualité environnemental, se distinguent en combinant une bonne efficacité dans leur catégorie respective, et un bon score santé et environnement.

# Allégations Soyez très vigilant...

Antibactérien, tue 99 % des germes domestiques, élimine les germes, tue les bactéries... Ne vous laissez pas aveugler par les promesses des fabricants. Et respectez les temps de pause indiqués.

**E**limine 99,9 % des bactéries» : c'est la promesse affichée par le désinfectant et nettoyant sols et surfaces Maison verte Bi-active. Quant à son homologue de Sanytol, il « détruit 99,9 % des bactéries, champignons et virus ». Dans le contexte épidémique actuel, voilà qui peut sembler attractif ! Mais avant de se laisser séduire, encore faut-il comprendre ce que cela signifie.

## CHERCHEZ LES PREUVES DES TESTS EFFECTUÉS

Réglementairement, tout fabricant d'un désinfectant doit être en mesure de prouver qu'il a réalisé les tests prouvant cet effet. Recherchez, au dos du produit, la norme qu'il a suivie, permettant de revendiquer cette activité.

Pour l'activité bactéricide ou fongicide d'un nettoyant ménager liquide, guettez la norme NF EN 13697. Pour une activité virucide, c'est la norme NF EN 14476 qui doit figurer – avec le nom du ou des virus concernés, car elle impose des protocoles dif-

férents selon le type de virus (le coronavirus SARS-CoV-2, qui est un «virus enveloppé», fait partie de ceux faciles à éliminer).

Mais tout cela ne rime à rien si nous, utilisateurs, ne respectons pas les temps de pause indiqués. Souvent plusieurs longues minutes... Qui le lit sur les étiquettes, et qui le fait ? Par ailleurs, ce chiffre de 99,9 % est trompeur. En réalité, il signifie que le nombre de microbes présents diminue de seulement 1 000 fois ! Pour les bactéries, capables de se multiplier très vite, autant dire que quelques heures suffisent pour qu'elles retrouvent leur population initiale (et tant mieux, car il y a, parmi elles, beaucoup de bactéries inoffensives).

## DU SAVON NOIR CONTRE LE COVID

Mais face au SARS-CoV-2 (un virus, donc incapable de se multiplier seul), cela ne vaut-il pas le coup d'utiliser un désinfectant ? Pas forcément. Pour le nettoyage de routine, plusieurs agences régionales de santé conseillent désormais d'opter pour

Qui lit les conditions d'utilisation et qui les respecte ?

des produits détergents simples, comme le savon noir qui, joint à l'huile de coude, suffit à inactiver le virus (attention, ce n'est pas le cas du vinaigre blanc). Compléter avec un désinfectant n'est préconisé que si une personne atteinte du covid-19 habite sous le même toit. Toujours en respectant les conditions d'utilisation, car il s'agit de produits dangereux. •

CÉCILE KLINGLER  
ET EMMANUEL CHEVALLIER

### À retenir

- Nos essais le prouvent : dans les quatre catégories de nettoyants ménagers évaluées, il existe des produits efficaces dont l'impact sanitaire et environnemental potentiel semble satisfaisant.
- Néanmoins même de tels produits, *a priori* satisfaisants, peuvent émettre des composés volatils dommageables pour la qualité de l'air intérieur.
- Souvent, l'utilisation d'un désinfectant est inutile : un bon nettoyant joint à de l'huile de coude suffit.

ALI NAMDA/ADOBESTOCK



# Toujours reliés à 60

**Alerte produits !**

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

**60millions-mag.com**

S'INFORMER / TÉMOIGNER / ALERTER

**Des actus**

Des informations inédites en accès gratuit pour connaître en temps réel ce qui fait l'actualité de la consommation.

**Un complément indispensable à votre magazine et à ses hors-séries.**

**LE + DES ABONNÉS**

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

**Un forum**

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

# ALIMENTATION & SANTÉ

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

## 94 %

des Français sont très sensibles au gaspillage alimentaire (sondage OpinionWay-Smartway réalisé sur plus de 1000 personnes), mais la moitié d'entre eux jettent au moins un type de produit chaque mois, en particulier le pain (35 %), les fruits (33 %) et les légumes (30 %).

### Que valent les catégories des fruits et légumes ?

Il existe trois catégories (Extra, I et II), qui ne tiennent pas compte des qualités gustatives et qui ne sont obligatoires que pour une dizaine de produits : pomme, poire, pêche/nectarine, fraise, kiwi, raisin de table, agrumes, poivron, salade et tomate. Ce classement dépend de l'aspect du produit : en catégorie Extra, il ne comporte quasiment pas de défauts d'épiderme, de coloration ou de forme tandis qu'en catégorie I (la plus courante en supermarché), il présente de légers défauts d'aspect. Enfin ceux classés en II sont plus irréguliers ; c'est souvent le cas des fruits et légumes bio ! ●



### McDo se met au Nutri-Score

Depuis cet été, le géant de la restauration rapide affiche la valeur nutritionnelle de ses produits. L'intention est louable, mais ne suffit pas pour autant à résoudre le problème de la malbouffe.

C'est une première dans la restauration rapide : McDonald's France déploie progressivement le Nutri-Score sur l'ensemble de ses produits. Une démarche volontaire saluée par Mathilde Touvier, directrice de l'équipe de recherche en épidémiologie nutritionnelle (Université Paris 13) ; équipe à l'origine de ce logo mis en place en 2017.

#### Des accompagnements en B et des burgers en C, D, voire E

Basé sur une échelle de cinq couleurs – du vert à l'orange foncé – associées à des lettres allant du A au E, le Nutri-Score vise à informer le consommateur sur la valeur nutritionnelle des aliments. Ainsi, chez McDonald's, les accompagnements sont affichés en B (vert clair) tandis que certains burgers n'échappent pas à des notes situées dans les couleurs chaudes (C, D et E), pourtant synonymes d'une piètre qualité nutritionnelle.

De quoi, espère la chercheuse, motiver l'enseigne à améliorer la composition de ses produits, en mettant toutefois en garde contre certaines astuces des industriels pour faire grimper artificiellement le score. Par exemple, l'ajout de fibres de synthèse, dont l'impact sur la santé n'est pas connu sur le long terme.

#### ► Du mieux espéré qui ne doit pas servir de prétexte...

Quand il est appliqué, le Nutri-Score doit l'être sur tous les produits et pas seulement sur ceux qui arrange l'industriel. Il permettra aux consommateurs de faire leur choix en connaissance de cause, mais sans forcément manger sainement... « Il faut voir ce qu'ils choisissent réellement », explique Mathilde Touvier. Quand on va chez McDonald's, rares sont ceux qui se contentent de prendre une salade et des pommes coupées, chez les enfants comme chez les adultes. » ● L. H.



## Un forfait psy très limité... mais pour tous les assurés

Après le chèque psy pour les enfants et les étudiants mis en place par le gouvernement, les complémentaires santé ont voulu contribuer à prendre soin de la santé mentale des

Français. Elles ont décidé de rembourser des séances de psychothérapie à leurs assurés mais en y mettant ceinture et bretelles pour ne pas être saignées à blanc. Elles remboursent donc quatre séances (maximum pour les assurances, minimum pour les mutuelles) dans la limite de 60 € par séance et par bénéficiaire. Et seulement les séances jusqu'au 31 décembre 2021. Le remboursement se fait sur présentation de la facture acquittée. Le professionnel doit posséder un numéro Adeli et être consulté sur orientation médicale.●

## Lévothyrox : les patients avaient raison

Dans l'affaire du Lévothyrox, ce traitement de la thyroïde dont une nouvelle formule a été accusée d'être responsable de nombreux effets secondaires, les plaignants ont reçu la copie de l'expertise judiciaire. Celle-ci indique qu'il ne s'agissait pas d'un effet nocébo et que des failles ont été trouvées du côté du fabricant (Merck) et de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM).●

## VU/LU

### Tout pour éviter les intoxications alimentaires

Aliments mal conservés, transfert de germes entre aliments, rupture de la chaîne du froid... Chaque année, un tiers des toxico-infections alimentaires surviennent à domicile. Des gestes simples permettent pourtant de s'en prémunir. Dans un dossier sur la sécurité sanitaire des aliments, l'Agence de sécurité alimentaire (Anses) délivre des explications sur ces mécanismes infectieux ainsi qu'une multitude de conseils pratiques : utiliser différentes planches de découpe pour chaque type d'aliments, régler son frigo entre 0 et +4 °C, y placer les aliments au plus tard deux heures après leur préparation, etc.●

➡ <https://www.anses.fr/fr/content/tout-savoir-sur-la-securite-sanitaire-des-aliments>

Question ?

La réponse de l'expert  
Pr Sabine Roman  
Gastro-entérologue  
au CHU de Lyon

## Les gargouillis du ventre signalent-ils toujours la faim ?

**PAS FORCÉMÉNT**, ces bruits reflètent la motricité de l'intestin au moment de la digestion ou entre les repas. En effet, toutes les 1 h 30-2 heures, l'intestin grèle a des mouvements de contractions parfois importants, qui provoquent ces gargouillis. Leur fréquence et leur intensité sont variables sans que l'on sache pourquoi. Cela dépend aussi du degré de vigilance qu'en leur accorde, sachant que notre culture attribue une connotation plutôt négative aux signes digestifs bruyants. Le stress accroît aussi la motricité digestive et donc ces bruits. Le fait de boire ou de manger quelque chose peut, à court terme, les stopper. Gardons en tête qu'ils sont totalement bénins ! Mais si d'autres signes comme des douleurs abdominales importantes, des vomissements, une constipation sévère ou encore une perte de poids apparaissent, il faut consulter.●



## Les méthacrylates

Ces molécules sont utilisées dans les résines acryliques. Parmi les plus connus figurent les méthacrylates d'éthyle (EMA) ou de méthyle (MMA).

**Où les trouve-t-on ?** Ils sont présents dans de nombreux produits : gel UV pour

les ongles, vernis semi-permanents, colle pour faux cils, colle pour pansements et électrodes, produits dentaires, ciment de prothèses de genou ou de hanche, etc.

**Pourquoi en parle-t-on ?** Les monomères de méthacrylate provoquent des allergies dont

la fréquence a augmenté. Ils donnent lieu à des dermatites de contact, allergiques ou d'irritation, en général au niveau de la pulpe des doigts, ou à des eczémas au niveau du visage, des paupières et du cou. Cela touche surtout les professionnels exposés

(ongleries et dentisteries) mais aussi les utilisateurs.

**Quelles sont les conséquences ?** Faire des allergies croisées. Une personne sensibilisée à un méthacrylate peut réagir à un autre méthacrylate et, plus rarement, aux acrylates.●



## C'EST NOUVEAU

### Un comprimé anti-gueule de bois

« Ne subissez plus vos lendemains de soirée. » Avec son complément alimentaire Hang-Over, HédonistLabs promet une meilleure récupération aux excès d'alcool. « C'est une incitation à consommer de l'alcool », juge un pharmacien du Touquet. « Non, c'est

*l'occasion d'aborder le thème de l'alcool au comptoir* », contre-argumente Julien Tilloloy, cofondateur du Hang-Over. Quoi qu'il en soit, « nous sommes une station balnéaire où les gens font la fête et ça répond à une demande », admet le pharmacien touquettois qui détient un présentoir.

#### ➤ Buvez, éliminez

Contre la gueule de bois - ou « veisalgie » -, les officines n'ont rien à vendre. Paracétamol et anti-inflammatoires sont déconseillés et le citrate de bêtaïne ne vise que le confort digestif. Le seul traitement consiste à se réhydrater. Hang-Over contient ainsi beaucoup d'électrolytes. « Des sels de potassium, chlorure, sodium mais, contrairement à un soluté de réhydratation classique, pas de magnésium car l'alcool entraîne une hausse du magnésium », précise Julien Tilloloy.

#### ➤ 4 € la cure

Les vitamines (B6, C, E), le gingembre, la N-acétyl-cystéine, les extraits de pépin de raisin... sont là, quant à eux, pour lutter contre le stress oxydatif, la fatigue, le mal de tête et l'inconfort digestif. Les pharmaciens interrogés trouvent la formulation sans danger si l'on respecte la posologie : 2 comprimés la veille, 2 au réveil. Soit 4 € la cure. Quant à l'efficacité, les officines, à peine livrées, manquent de recul. •

## Sport en club : exit le certificat de non contre-indication

L'accès au club de sport est simplifié pour les mineurs. Plus besoin de certificat de non contre-indication : il est remplacé par un questionnaire de santé rempli par les parents, que ce soit pour prendre ou renouveler une licence. Sauf si le questionnaire conduit à un examen médical et sauf pour certaines disciplines définies par décret (alpinisme, plongée, parachutisme, rugby à VII, XIII, XV...) •

## Pas de télé à table

D'après une étude de l'Inserm, il y aurait un lien entre la fréquence de télévision allumée pendant les repas familiaux et le développement du langage. Les chercheurs se sont basés sur des questionnaires remplis par les parents de 1562 enfants et des évaluations du langage par des psychologues. Plus la télévision est allumée durant ce moment de partage, moins les enfants affichent de bons résultats en matière de langage. En cause : un effet distrayant sur l'enfant et de moindres interactions verbales entre lui et les adultes. •



## Gaz hilarant : fini la rigolade !



La loi « tendant à prévenir les usages dangereux du protoxyde d'azote » a été promulguée le 1<sup>er</sup> juin. Elle punit le fait de vendre ou d'offrir à un mineur du protoxyde d'azote et de l'inciter à en faire un usage détourné pour ses effets psychoactifs. Elle impose aussi de mentionner sa dangerosité sur tous ses contenants, le plus connu étant le siphon à chantilly.



## Des huiles d'olive pas si extra

Comme chaque année, la Répression des fraudes a mené une série de contrôles sur les huiles d'olive, l'un des produits alimentaires les plus propices à la fraude. Confirmation faite par les résultats obtenus : sur 122 prélèvements, 28 seulement ont été déclarés « conformes » ; 34 sont « à surveiller » (pour défaut d'étiquetage) et 60 « non conformes ». En cause : des défauts organoleptiques notamment pour des huiles annoncées « vierge extra » et « dans de très rares cas, une composition présentant un risque pour le consommateur ». •

# Prévention

## Les dangers du tabac chauffé

### Zoom

Vanté par ses fabricants comme une alternative saine à la cigarette, le tabac chauffé est loin d'être inoffensif et ne peut pas être considéré comme un outil de sevrage tabagique.

**E**n novembre 2020, une lectrice nous écrivait que depuis qu'elle fumait iQOS 2.4, commercialisé par Philip Morris International, elle souffrait de douleurs et gonflements au niveau du palais et des gencives. Heureusement pour elle, « après l'arrêt total, un traitement par bains de bouche et un antibiotique, tout est revenu à peu près dans l'ordre ». Néanmoins, elle reste perplexe face à cette inconvenance, d'autant plus que « ce système vante que le tabac est chauffé, et non brûlé comme avec une cigarette classique et que cela est moins nocif ». Face à la baisse progressive du nombre de fumeurs en France, ces produits de tabac chauffé sont, depuis 2014, le nouveau cheval de bataille de l'industrie du tabac et

font l'objet d'une commercialisation agressive. Si leur apparence se rapproche de celle d'une cigarette électronique, leur composition est plus proche des cigarettes classiques.

### DES COMPOSANTS CANCÉRIGÈNES

Alors que celles-ci brûlent le tabac à plus de 600 °C, ces produits le chauffent à 350 °C, à l'aide d'un système alimenté par une batterie. Cela permet d'obtenir de la nicotine sous forme d'aérosol (qui contient un mélange de vapeur et de fumée), aspiré grâce à un embout buccal. Mais la nicotine, la substance qui entraîne une dépendance à l'égard des produits du tabac, n'est pas la seule substance inhalée. L'Alliance contre le tabac ajoute que le tabac chauffé « comporte une quan-



tité significative de composants cancérogènes » et qu'il « ne peut en aucun cas être considéré comme un outil de sevrage tabagique, et ce, d'autant plus qu'une étude italienne a montré que le tabac

chauffé a fait entrer plus de non-fumeurs dans le tabagisme qu'il n'a fait sortir de fumeurs de la dépendance au tabac ».

### UN COCKTAIL AUX EFFETS MÉCONNUS

Il n'existe, selon l'Organisation mondiale de la santé, aucune étude indépendante concluant à une moindre nocivité du tabac chauffé. Elle indique que « toutes les formes de tabac sont nocives, y compris les produits de tabac chauffé », et recommande que ces derniers soient « soumis aux mesures politiques et réglementaires appliquées à tous les autres produits du tabac ».

L'European Respiratory Society met également en garde les personnes fumant à la fois cigarettes classiques, tabac chauffé et cigarette électronique, les effets de ce cocktail n'étant pas connus. •

LAURA HENDRIKX

### Plus nocif que la cigarette électronique

Fin 2020, le pneumologue Bertrand Dautzenberg écrivait dans la revue *Réalités cardiologiques* que « le tabac chauffé est unurre de l'industrie du

tabac pensé et créé pour entretenir la consommation du tabac fumé, en jouant en particulier sur la confusion avec la vape ». Ces deux produits se ressemblent,

mais le tabac chauffé est bien plus nocif que la cigarette électronique qui ne contient pas de tabac et n'engendre pas de combustion.

# DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

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

## Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

**Afoc** (Association Force ouvrière consommateurs)  
141, av. du Maine, 75014 Paris.  
Tél.: 01 40 52 85 85  
E-MAIL: [afoc@afoc.net](mailto:afoc@afoc.net)  
INTERNET: [www.afoc.net](http://www.afoc.net)

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

**CGL** (Confédération générale du logement)  
29, rue des Cascades,  
75020 Paris.  
Tél.: 01 40 54 60 80  
E-MAIL: [info@lacgl.fr](mailto:info@lacgl.fr)  
INTERNET: [www.lacgl.fr](http://www.lacgl.fr)

**CLCV** (Consommation, logement et cadre de vie)  
59, bd Exelmans, 75016 Paris.  
Tél.: 01 56 54 32 10  
E-MAIL: [clcv@clcv.org](mailto:clcv@clcv.org)  
INTERNET: [www.clcv.org](http://www.clcv.org)

**Cnafal** (Conseil national des associations familiales laïques)  
19, rue Robert-Schuman,  
94270 Le Kremlin-Bicêtre.  
Tél.: 09 7116 59 05  
E-MAIL: [cnafal@cnafal.net](mailto:cnafal@cnafal.net)  
INTERNET: [www.cnafal.org](http://www.cnafal.org)

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

**CNL** (Confédération nationale du logement)  
8, rue Mériel, BP 119,  
93104 Montrouge Cedex.  
Tél.: 01 48 57 04 64  
E-MAIL: [cnl@lacnl.com](mailto:cnl@lacnl.com)  
INTERNET: [www.lacnl.com](http://www.lacnl.com)

**CSF** (Confédération syndicale des familles)  
53, rue Riquet, 75019 Paris.  
Tél.: 01 44 89 86 80  
E-MAIL: [contact@la-csf.org](mailto:contact@la-csf.org)  
INTERNET: [www.la-csf.org](http://www.la-csf.org)

### Familles de France

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.  
Tél.: 01 44 53 45 90.  
E-MAIL: [conso@familles-de-france.org](mailto:conso@familles-de-france.org)  
INTERNET: [www.familles-de-france.org](http://www.familles-de-france.org)

### Familles Rurales

7, cité d'Antin, 75009 Paris.  
Tél.: 01 44 91 88 88  
E-MAIL: [infos@famillesrurales.org](mailto:infos@famillesrurales.org)  
INTERNET: [www.famillesrurales.org](http://www.famillesrurales.org)

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

32, rue Raymond-Losserand,  
75014 Paris. Tél.: 01 43 35 02 83  
E-MAIL: [contact@fnaut.fr](mailto:contact@fnaut.fr)  
INTERNET: [www.fnaut.fr](http://www.fnaut.fr)

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

263, rue de Paris, 93516 Montreuil Cedex. Tél.: 01 55 82 84 05  
E-MAIL: [indecosa@cgtp.fr](mailto:indecosa@cgtp.fr)  
INTERNET: [www.indecosa.fr](http://www.indecosa.fr)

### UFC-Que Choisir (Union fédérale des consommateurs-Que Choisir)

233, bd Voltaire, 75011 Paris  
Tél.: 01 43 48 55 48  
INTERNET: [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

### Unaf (Union nationale des associations familiales)

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.  
Tél.: 01 49 95 36 00  
INTERNET: [www.unaf.fr](http://www.unaf.fr)

## Les centres techniques régionaux de la consommation

### AUVERGNE- RHÔNE-ALPES

**CTRC Auvergne**  
17, rue Richépin,  
63 000 Clermont-Ferrand.  
Tél.: 04 73 90 58 00  
E-MAIL: [ufo.c@wanadoo.fr](mailto:ufo.c@wanadoo.fr)

### BOURGOGNE- FRANCHE-COMté

**Union des CTRC Bourgogne- Franche-Comté**  
2 rue des Correurs, Boîte NN7,  
21000 Dijon.  
Dijon : tél.: 03 80 74 42 02  
E-MAIL: [contact@ctrcc-bourgogne.fr](mailto:contact@ctrcc-bourgogne.fr)  
Besançon : tél.: 03 81 83 46 85  
E-MAIL: [ctrcc.fc@wanadoo.fr](mailto: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](http://www.mce-info.org)

### CENTRE-VAL DE LOIRE

**CTRC Centre Val de Loire**  
10, allée Jean Amrouche, 41000 Blois.  
Tél.: 02 54 43 98 60  
E-MAIL: [cctrcc.vdl@wanadoo.fr](mailto:cctrcc.vdl@wanadoo.fr)

### GRAND EST

**Chambre de la Consommation d'Alsace et du Grand Est**  
7, rue de la brigade d'Alsace Lorraine,  
BP 6, 67064 Strasbourg cedex.  
Tél.: 03 88 15 42 42  
E-MAIL: [contact@cca.asso.fr](mailto:contact@cca.asso.fr)  
INTERNET: [www.cca.asso.fr](http://www.cca.asso.fr)

### HAUTS-DE-FRANCE

**CTRC Hauts-de-France**  
6, bis, rue Dormagen,  
59350 Saint André-lez-Lille.  
Tél.: 03 20 42 26 60. E-MAIL:  
[uroc-hautsdefrance@orange.fr](mailto:uroc-hautsdefrance@orange.fr)  
INTERNET: [www.uroc-hautsdefrance.fr](http://www.uroc-hautsdefrance.fr)

### ÎLE-DE-FRANCE

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

Tél.: 01 42 80 96 99

INTERNET: [www.cctrcc-ildefrance.fr](http://www.cctrcc-ildefrance.fr)

### NORMANDIE

**CTRC Normandie**  
Maison des solidarités,  
51, quai de Juillet, 14000 Caen.  
Tél.: 02 31 85 36 12  
E-MAIL: [cctrcc.normandie.net](mailto:cctrcc.normandie.net)  
INTERNET: [www.consonormandie.fr](http://www.consonormandie.fr)

### NOUVELLE AQUITAINE

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

### Antenne Aquitaine

Agora, 8, chemin de Lescan  
33150 Cenon. Tél.: 05 56 86 82 11  
E-MAIL: [alpc.aquitaine@outlook.com](mailto:alpc.aquitaine@outlook.com)  
Antenne Dax

Tél.: 05 58 73 10 22  
E-MAIL: [alpc.sudaquitaine@outlook.com](mailto:alpc.sudaquitaine@outlook.com)

### OCCITANIE

**CTRC Occitanie**  
31, allée Léon Foucault  
Résidence Galilée  
34000 Montpellier  
Tél.: 04 67 05 45 59  
E-MAIL: [secretariat@cctrcc-occitanie.fr](mailto:secretariat@cctrcc-occitanie.fr)  
INTERNET: [www.cctrcc-occitanie.fr](http://www.cctrcc-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@cctrcc-paca.org](mailto:contact@cctrcc-paca.org)  
INTERNET: [www.cctrcc-paca.org](http://www.cctrcc-paca.org)  
**Pour les départs d'outre-mer, référez-vous aux sites des associations nationales.**

# Pains industriels **Trop de sel, pas assez de fibres !**





Apprécier pour leur praticité, les pains industriels prêts à garnir ainsi que les pains de mie multiplient recettes et allégations. Sur une trentaine de produits, nous avons vérifié si la qualité sanitaire et nutritionnelle était au rendez-vous, et évalué leurs compositions.

**A**liment de base, le pain ne se limite pas à la baguette et à la miche de campagne. En témoigne le succès des versions préemballées : pain de mie et spécialités façon burger ou hot dog, mais aussi bretzel, bagel, wrap... Misant sur l'originalité, la praticité et le « faire soi-même », ce vaste rayon a vu ses ventes s'en voler. En tête, le pain de mie serait consommé par 87 % des Français, selon les derniers chiffres de la Fédération des entreprises de boulangerie ; près d'un consommateur sur deux l'utilise comme une alternative occasionnelle au pain frais.

La qualité est-elle au rendez-vous ? Sur les vingt-huit références que nous avons sélectionnées, les résultats s'avèrent très variables. Et les grandes marques n'ont pas le privilège de la qualité...

### SUCRES AJOUTÉS ET "MIETTES" DE FIBRES

► **Calculé pour toutes les références, le Nutri-Score s'affiche plutôt favorable** pour la majorité des produits... C'est un peu moins vrai pour les pains bagel et hot dog ; les deux bagels notés C étant légèrement plus gras, sucrés et salés que la moyenne.

► **Quelle que soit la recette, on n'échappe pas aux sucres ajoutés** de type saccharose ou sirop de glucose, excepté dans les pains de mie Jacquet et Weight Watchers. Les quantités totales de sucres (ajoutés et présents naturellement dans les céréales) restent toutefois raisonnables ; même les deux familles les plus sucrées (bagels et pains pour hot dog) affichent 7,3 g de sucre en moyenne pour 100 grammes de produit, une teneur relativement faible.

► **Qui dit produit céréalier dit, a priori, apport important en fibres insolubles**, surtout reconnues pour faciliter le transit intestinal. Il est recommandé d'ingérer au moins 30 g de fibres par jour. Dans notre essai, seuls les pains de mie aux céréales peuvent s'afficher « riches en fibres » (une teneur supérieure à 6 g/100 g de pain), avec 6,5 g/100 g en moyenne. Et encore pourrait-on s'attendre à mieux pour des produits « aux céréales ». En réalité, ils sont

### Les résultats de notre essai

#### Pains de mie aux céréales

- 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.

- Label ou allégation
- Conditionnement (g)
- Prix indicatif au kg

#### NUTRI-SCORE

- A
- B
- C
- D
- E



Jacquet  
Maxi tranches  
11 céréales &  
graines



La Boulangère  
Bio  
Grandes tranches  
céréales et graines



Bien  
Céréales  
et graines



Gerblé  
Pain aux graines  
(tournesol, sésame,  
lin) sans gluten



Maître Jean Pierre  
(Lidl)  
Sandwich grandes  
tranches 7 céréales



Chabrier  
(Intermarché)  
Grand Mie  
7 céréales

	A	B	B	A	B	A
Sel (20 %)	●	●	●	●	●	●
Fibres (20 %)	++	+	+	+++	●	++
Additifs (20 %)	+++	++	++	●	++	+++
Contaminants (40 %)						
Mycotoxines	+++	+++	+++	+++	+++	+++
Pesticides	++	+++	+++	++	++	+
<b>NOTE GLOBALE (100 %)</b>	<b>15/20</b>	<b>14/20</b>	<b>14/20</b>	<b>13,5/20</b>	<b>13,5/20</b>	<b>13,5/20</b>

\* Un produit noté "Insuffisant" sur le critère des pesticides ne peut qu'avoir une note globale au mieux "Insuffisant".

surtout composés de farine blanche raffinée, additionnée de farines de seigle, d'orge, d'avoine entière, de sarrasin... et parfois de graines. Nous avons pénalisé le pain de mie Lidl, le seul à ne pas indiquer la teneur en fibres – une information toutefois facultative.

## DES PAINS INDUSTRIELS TROP SALÉS

**► Quant aux autres familles, ne comptez pas dessus pour faire le plein de fibres !** Les pains pour burger et, pire encore, les pains pour hot dog et les bagels plafonnent à moins de 3 g/100 g en moyenne. Or une absence de fibres limite la sensation de satiété.

**► Mais le gros point noir reste le sel,** largement utilisé par l'industrie agroalimentaire comme exhausteur

### Comment nous avons procédé

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

##### • Nous avons sélectionné quatre familles de pains :

9 pains de mie aux céréales, 10 pains pour burger, 6 pains bagels et 3 pains pour hot dog de grandes marques et de marques de distributeurs, avec différents labels et appellations.

##### • Diverses analyses ont été menées :

- Près de 350 molécules de pesticides ont été

recherchées par chromatographie en phase gazeuse ou liquide, couplée à la spectrométrie de masse.

- Des mycotoxines ont été recherchées, selon la même méthode que précédemment.
- Afin de vérifier l'absence d'oxyde d'éthylène, nous avons contrôlé

les produits contenant du sésame.

##### • L'expertise d'étiquettes a permis d'évaluer :

- La liste d'ingrédients et, notamment, la présence d'additifs et leur nature ;
- les teneurs en sel, sucre et fibres ;
- le Nutri-Score, calculé d'après les valeurs nutritionnelles indiquées par le fabricant.

de goût. À raison de 1,1 g/100 g en moyenne, quasiment tous les pains sont trop salés. Seuls le pain de mie Gerblé et les bagels Monoprix, avec 0,75 g/100 g, sont jugés acceptables.

**► Pour rappel, la consommation excessive de sel augmente les risques de maladies cardio-vasculaires.** Avec trois tranches de pain de mie aux céréales seulement, on atteint 25 % des besoins journaliers (5 g/jour de sel pour un adulte, selon l'OMS). Et ne comptons pas sur les efforts des entreprises du Syndicat des biscuits, gâteaux et panification de France : elles se sont engagées à passer, en 2023, tous leurs produits sous la barre des... 1,2 g/100 g. Pas très ambitieux !

**► Moralité :** en dépit d'un Nutri-Score acceptable, ces aliments sont à consommer de façon modérée.

ger bio. Aucun résidu ne dépasse les limites autorisées ; mais cette omniprésence rappelle encore une fois le – trop – large usage des pesticides.

## DES RÉSIDUS INDÉSIRABLES PRESQUE PARTOUT

**► Parmi les pains de mie, la marque Harry's s'en sort le moins bien** avec trois résidus détectés. Qui plus est, l'un d'eux est de la cyperméthrine, un herbicide classé irritant et potentiel perturbateur endocrinien. Parmi les autres résidus retrouvés dans cette famille, nos analyses ont identifié le butoxyde de pipéronyle, très utilisé dans les cultures céréalières. Si son usage, reconnu sans danger, permet de réduire l'utilisation de molécules actives, il n'en reste pas moins une molécule chimique. On compte également deux insecticides considérés à risque faible pour l'homme.

**► La majorité des pains pour hot dog et bagels n'échappent pas à cette contamination.** Mauvais point pour les références La Fourrée dorée, U et Auchan, qui présentent des traces de cyperméthrine. Satisfait en revanche pour trois produits conventionnels exempts de pesticides.

**► Des résidus sont présents dans neuf des dix pains pour burger,**



Carrefour Le Gourmand céréales et graines moelleux	Weight Watchers Pain de mie sans croûte, céréales et graines	Harry's American sandwich 7 céréales
500 g	330 g	550 g
4,10 €	4,70 €	2,30 €
A	A	A
●	●	●
+	++	++
+	●	+++
+++	+++	++
+	+	●
12/20	11,5/20	9,5/20*

PHOTOS PRODUITS : F. POUIN/LEADERBOARD

**même bio**; là encore, les quantités sont bien en deçà du seuil réglementaire. En queue de classement, le produit Carrefour cumule trois molécules dont la cyperméthrine.

## PAS DE TRACES D'OXYDE D'ÉTHYLÈNE

► **Parmi le large spectre de molécules recherchées**, nous avons inclus l'oxyde d'éthylène, potentiellement présent dans les produits contenant du sésame. Ce désinfectant alimentaire, interdit en Europe, est au cœur d'un scandale sanitaire depuis plusieurs mois. Bonne nouvelle : aucune référence de l'essai n'est contaminée.

► **De même, nos analyses n'ont retrouvé** aucune trace de mycotoxines, des toxines produites par certaines moisissures et susceptibles

de provoquer divers troubles ( vomissements, anémie, voire convulsions).

► **Seuls six**



## Les résultats de notre essai

### Pains pour burger

- +++ 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



L'Angelus  
4 Buns nature  
au sésame



Casino  
bio  
2 Pains burger aux  
graines de sésame



Jacquet  
Classic  
6 burgers nature

Label ou allégation

Bio

Bio

—

Conditionnement

200 g

150 g

330 g

Prix indicatif au kilo

13,30 €

8,80 €

3,60 €

### NUTRI-SCORE

B

B

A

Sel (20 %)

-

-

-

Fibres (20 %)

-

-

+

Additifs (20 %)

+++

+++

++

Contaminants (40 %)

Mycotoxines

++

+++

+++

Pesticides

+++

++

++

### NOTE GLOBALE (100 %)

15/20

14/20

13/20

**produits sur l'ensemble de notre panel se passent d'additifs.** C'est peu. Sinon, ces pains industriels comptent un à quatre additifs, à l'instar du pain de mie Weight Watchers... surprenant pour un produit s'affichant diététique.

Même remarque concernant le pain Gerblé sans gluten : il contient tout de même trois additifs, dont un épaississant ajouté probablement pour compenser l'absence de gluten.

► **Pour le reste, il s'agit surtout d'agents texturants et d'émulsifi-**

## Les résultats de notre essai

### Bagels et pains pour hot dog



### PAINS POUR HOT DOG

Jacquet  
Pains  
hot dog x 4

Casino  
Pains  
hot dog x 4

La Fournée  
dorée  
6 Pains hot dog

Monoprix  
4 Bagels aux  
graines de sésame

Picard  
Bagel, 4 petits  
pains américains

Regent's Park  
Prince Bagel  
sésame x 4

Label ou allégation

—

—

—

—

—

—

Conditionnement

240 g

250 g

270 g

340 g

340 g

250 g

Prix indicatif au kilo

6,10 €

5,40 €

6,10 €

7,50 €

7,40 €

11,60 €

### NUTRI-SCORE

B

B

D

A

B

C

Sel (20 %)

-

-

-

+

-

-

Fibres (20 %)

+

-

-

-

-

-

Additifs (20 %)

++

+

++

-

-

+

Contaminants (40 %)

+++

+++

+++

+++

+++

+++

Mycotoxines

+++

+++

+++

+++

+++

+++

Pesticides

++

+++

-

+++

+++

++

### NOTE GLOBALE (100 %)

13/20

13/20

9,5/20

13/20

12,5/20

11,5/20

+++ 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



Hamburger 3 graines : lin, sésame, pavot	Bio 4 pains burger	Le Moment burger sésame x 6	Pains à burgers classique x 4	Pain Burger classic x 6	Maxi burgers complet x 4	Burger maxi à la farine complète x 4
Bio						
300 g	200 g	510 g	330 g	300 g	330 g	330 g
4,70 €	6 €	3,90 €	2,20 €	2,30 €	2,80 €	3,60 €
<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
-	-	-	-	-	-	-
+	+	+	+	+	+	++
+++	++	+	-	+	-	++
+++	++	+++	+++	+++	+++	++
+	++	++	++	+	+	-
<b>13/20</b>	<b>12,5/20</b>	<b>11,5/20</b>	<b>10,5/20</b>	<b>10,5/20</b>	<b>9/20</b>	<b>9/20</b>

fiants, destinés à rendre les pains plus moelleux et aérés le plus longtemps possible. Des études suggèrent que certains émulsifiants augmenteraient la perméabilité de la membrane intestinale et favoriseraient les maladies inflammatoires chroniques. Par ailleurs, on retrouve souvent un correcteur d'acidité ; il permet une meilleure conservation de la farine dans les sacs de sortie de l'usine.

**Sur le podium des pains les plus transformés**, les familles des hot dogs et des bagels l'emportent : la majorité des références contiennent trois à quatre additifs de même nature que dans les autres familles mais avec une présence plus importante de conservateurs..

PATRICIA CHAIROPOULOS  
Ingénieur : XAVIER LEFEBVRE

### À retenir

- Les pains industriels sont trop salés. Et leurs faibles teneurs en fibres, notamment, ne permettent pas de maintenir longtemps la satiété.
- Utilisés pour améliorer la texture et la conservation, les additifs concernent la majorité des produits, signe de leur ultratransformation.
- Nos analyses ont détecté des traces de pesticides dans la plupart des pains ; les versions bio s'en sortant mieux. Quant au sésame, quand il est présent, il est exempt d'oxyde d'éthylène.

Pains du monde Bagel x 2	Bagel sésame x 4
180 g	340 g
5,90 €	5,10 €
<b>C</b>	<b>B</b>
-	-
-	-
+	-
+++	++
++	-
<b>10,5/20</b>	<b>9/20</b>

le poids de chaque critère dans la notation finale.

PHOTOS PRODUITS : F. PONCELET / 60% / iSTOCK



**Pain de mie aux céréales :**  
**Jacquet - 15/20 - 2,80 €/kg**

**Pain burger :**  
**Casino bio 14/20 - 8,80 €/kg**

**Hot dog :**  
**Jacquet - 13/20 - 6,10 €/kg**

**Bagel :**  
**Monoprix - 13/20 - 7,50 €/kg**

Ces quatre pains sont pas ou très peu contaminés par des résidus de pesticides, et une teneur en sel un peu plus faible que dans d'autres références. Un rapport qualité/prix globalement bon.

# Endométriose

## Des douleurs difficiles à apaiser

**Enquête**

Une femme sur dix en âge de procréer souffre d'endométriose, avec des douleurs parfois très importantes. L'impact sur la qualité de vie est tel que certaines se tournent vers des traitements non évalués par la science.

**M**éconnue des professionnels de santé, trop souvent sous-diagnostiquée et assez mal prise en charge.» C'est le constat du ministère de la Santé à propos de l'endométriose. Pourtant, cette maladie concerne 1,5 à 2,5 millions de Françaises. Elle est souvent diagnostiquée tardivement, en moyenne sept à neuf ans après le début des symptômes. De sorte que l'endométriose est le nouveau marché à conquérir des médecines dites naturelles. Compléments alimentaires, homéopathie, électrostimulation... faut-il jeter ces propositions avec le sang des règles ? Pas forcément, répondent les médecins parfois déstabilisés par des patientes surinformées et en mal de solutions.

### DOULEURS ET LÉSIONS N'ONT PAS DE LIEN DIRECT

L'endométriose est une maladie chronique liée à la présence de muqueuse utérine (l'endomètre) hors de l'utérus, au niveau des organes qui l'entourent (ovaires, intestin, vessie). Parce que ce tissu réagit aux hormones menstruelles, il engendre inflammations

et perte de mobilité des organes. L'endométriose peut donc provoquer des douleurs importantes pendant et en dehors des règles, et notamment lors de l'acte sexuel. Or il n'y pas de lien direct entre douleurs et importance des lésions : certaines femmes ont une endométriose peu développée mais souffrent intensément quand d'autres n'ont aucun symptôme et des lésions importantes découvertes par hasard. C'est souvent le cas lors d'un bilan pour infertilité.

Depuis 2017, il existe des recommandations officielles de la Haute

Autorité de santé (HAS) quant au diagnostic et à la prise en charge de l'endométriose. Reste qu'« elles ne sont pas encore très bien diffusées et des médecins passent à côté », regrette le Dr Émilie Faller, gynécologue à l'hôpital de Hautepierre (CHU de Strasbourg). L'endométriose ne doit être traitée que si elle a des conséquences fonctionnelles : douleurs, infertilité, dysfonctionnement d'un organe. Des traitements hormonaux permettent de réduire les douleurs, mais toutes les patientes ne peuvent ou ne veulent pas les prendre. Une chirurgie des

### Règles douloureuses : il y a d'autres origines

Une femme sur deux souffre de crampes dans le bas-ventre qui s'étendent parfois jusqu'aux lombaires et aux jambes, juste avant ou durant les règles. On parle de dysménorrhées et les causes sont nombreuses.

- **Dysménorrhées primaires :** elles apparaissent dès les premiers cycles et sont liées à une production

importante de prostaglandines ou de vasopressine qui rendent les contractions utérines plus intenses. Des médicaments antidouleurs de type AINS et/ou une contraception hormonale permettent le plus souvent d'en venir à bout.

- **Dysménorrhées secondaires,** accompagnées ou non de ménorragie (saignements

importants). Elles sont liées à une malformation ou à des pathologies qui surviennent après l'adolescence comme une adénomyose (endométriose du muscle utérin), des polypes ou un fibrome utérin, un kyste ovarien... Seul un bilan médical permet de faire un diagnostic clair et de déterminer une prise en charge adaptée.



lésions est envisageable, à condition qu'« elle ne soit pas plus délétère que la maladie », insiste le Pr Gil Dubernard, chef du service de gynécologie de l'hôpital de la Croix-Rousse à Lyon. Enfin, les recommandations indiquent que « la prescription d'anti-inflammatoires non stéroïdiens (AINS) au long cours est à éviter en raison d'effets secondaires importants gastriques et rénaux ». Ils peuvent cependant être envisagés pendant les règles. Le Pr Dubernard de conclure : « Nous manquons de médecins et de solutions pour prendre en charge les douleurs des patientes. »

## DES TRAITEMENTS À LA CARTE

Les recommandations officielles évoquent l'acupuncture, l'ostéopathie et le yoga qui « ont montré une amélioration de la qualité de vie chez des patientes. » La neurostimulation électrique transcutanée (TENS) peut aussi être envisagée. « Un médecin spécialiste de la douleur peut établir une prescription pour la location ou l'achat, certains modèles étant pris en charge par l'Assurance maladie », précise le Dr Émilie Faller. Quant au Livia, un modèle grand public, il n'est pas remboursable et coûte 159,99 € auxquels s'ajoutent 69,99 € de consommable tous les 18 mois (gel autocollant pour les électrodes), mais « il est facile à utiliser et à transporter », remarque-t-elle. Certaines patientes nous ont déjà fait des retours positifs ». Compte tenu du prix, mieux vaut rester prudent : rien ne permet d'affirmer qu'un tel appareil est efficace pour toutes les patientes, ni qu'il le demeure à long terme.

Certaines femmes se tournent aussi vers un régime pauvre en sucres, gluten, produits laitiers, viandes rouges, charcuterie et aliments industriels. Pour le Pr Dubernard, « même si l'il n'y a aucune preuve scientifique, nous constatons tous les jours des effets bénéfiques chez nos patientes qui le pratiquent. Pourquoi ne pas essayer si ça les soulage ? À condition d'être accompagnée par leur médecin et/ou un diététicien pour éviter tout déséquilibre ». D'autres optent pour des cures thermales ou des produits à base de CBD (cannabidiol, l'une des substances actives du cannabis dont la vente est autorisée en France).

Pour les spécialistes, toutes les solutions sont bonnes à envisager. Mais dans le cadre d'un parcours de soins, en concertation avec le médecin, et à condition que cela n'impose pas des contraintes de vie trop importantes. « Aujourd'hui, nous sommes limités par l'efficacité et la tolérance des traitements contre l'endométriose. Tout est bon pour casser le cercle vicieux de la douleur et de l'anxiété face à celle-ci », résume le Dr Émilie Faller. Les médecins doivent écouter leurs patientes et prendre en compte ce qui les soulage, même si l'il n'y a aucune preuve scientifique. »

## Casser le cercle vicieux de la douleur et de l'anxiété face à celle-ci

## DES PARCOURS DE SOINS À (RE)PENSER

En mars, le gouvernement a annoncé la mise en place d'une stratégie nationale, avec le déploiement dans chaque région de filières endométriose regroupant médecine de ville, hôpitaux et associations. Annoncées en 2019, ces filières n'ont pu voir le jour à cause de la crise sanitaire. Souhaitons qu'elles favorisent la recherche clinique pour évaluer la pertinence des divers traitements des douleurs d'endométriose. •

ÉMILIE GILLET

La petite pause au distributeur est entrée dans nos mœurs de consommateurs pressés et gourmands. On a beau savoir que la plupart des produits proposés sont mauvais pour la santé, la recherche de satisfaction immédiate prend généralement le dessus.

## À la réflexion

# Des machines à favoriser la malbouffe

**Q** uoi de plus frustrant que de voir le paquet de chips ou de bonbons que l'on vient de payer coincé dans le distributeur automatique ? Beaucoup ont déjà vécu cette situation, que ce soit à la cafétéria, une station-service ou sur un quai de gare. Tous les distributeurs fonctionnent selon le même principe : libérer, contre paiement, 24 heures/24 et 7 jours/7 des boissons et aliments à emporter. Si l'on exclut les boissons chaudes, les "valeurs sûres" sont « les sachets de friandises, les barres chocolatées, les petites viennoiseries sucrées, les barres de céréales, les compotes, les fruits, mais aussi les chips et les gâteaux apéritif », selon le site d'un gros fournisseur de distributeurs. Une liste où tout, ou presque, s'apparente à la malbouffe, c'est-à-dire des produits ultra-transformés, riches en sucres, graisses, sel, additifs et pauvres en éléments nutritifs. Rappelons que cette malbouffe favorise la survenue de diverses pathologies (obésité, maladies cardio-vasculaires, diabète), sans compter ses impacts environnementaux.

### UN TIERS DES FRANÇAIS GRIGNOTE

Pourquoi aime-t-on tant ces distributeurs ? D'abord, on aime grignoter. Mis en place par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) et Mondelez International en 2018, l'Observatoire du snacking révèle qu'un tiers des Français mange quasi-mécaniquement tous les jours en dehors des repas, les jeunes étant les premiers concernés : 41 % des 18-25 ans déclarent grignoter parfois et 29 % très souvent. Le moment privilégié reste le goûter, et « même si les études n'indiquent pas précisément la nature des aliments consommés à ces moments-là, indique

Surprenant : 89 % des encas sont avalés sans culpabiliser !

Pascale Hébel, directrice du département Consommation au Crédoc, on sait qu'il s'agit de pauses sucrées surtout. » Autre enseignement : on picore notamment pour calmer la faim, surtout dans l'après-midi ou en sortant du travail. Pour l'économiste, la raison tient à « la réduction de la pause méridienne depuis une vingtaine d'années, en partie liée aux 35 heures ; le déjeuner se composant le plus souvent d'un plat unique, il apporte moins de calories qu'un repas traditionnel. » La petite collation permet de "tenir" jusqu'au dîner.

### COUPER LA FAIM ET DÉCOMPRESSER

Mais, surtout, c'est le plaisir qui nous pousse à grignoter. Toujours selon l'Observatoire du snacking, cette recherche de plaisir caractérise 38 % des prises ali-

mentaires hors repas, devant le besoin de « couper la faim » (28 %) et l'envie de « décompresser » (17 %). Qui plus est, les experts constatent – contre toute attente – que 89 % des encas sont avalés sans culpabiliser.

Autant d'éléments qui incitent à glisser une pièce dans le distributeur croisé sur notre chemin.

« Les modes et rythmes de vie actuels, ainsi que la montée du "snacking à la française" qui en résulte pour partie, favorisent ces auto-



mates, confirme Éric Birlouez, sociologue de l'alimentation. Ils répondent au besoin toujours fort, malgré les derniers mois de confinement, de praticité ; les consommateurs cherchent de la disponibilité, de la facilité d'usage, de la rapidité et du plaisir immédiat. »

## SAVOIR ATTENDRE POUR MIEUX CHOISIR

Et il n'y a pas plus efficace qu'un aliment gras et sucré pour stimuler illico notre système de récompense, à l'instar des barres chocolées ou des chips. « Notre cerveau humain "archaïque" obéit à la loi du moins effort, reprend Éric Birlouez. Il est spontanément incité à préférer la satisfaction immédiate et certaine (NDLR : ici, un apport énergétique

important) à un bénéfice ultérieur incertain et accompagné de contraintes, par exemple, cuisiner sain ou devoir attendre. » L'attente a pourtant du bon... pour notre santé.

En témoigne une étude d'un chercheur du centre médical universitaire Rush à Chicago (États-Unis) : il a programmé un distributeur automatique pour faire patienter pendant 25 secondes les acheteurs ayant sélectionné des collations riches en calories, et pour délivrer instantanément les aliments plus sains. Sur près de 32 000 achats sur trois points de vente distincts, ce délai de 25 secondes a entraîné une augmentation de 2 à 5 % de la proportion des achats totaux de collations saines. Autrement dit, ce temps d'attente a permis au cerveau de modifier, du moins chez certaines personnes, le choix du plaisir immédiat.

Menant des recherches sur le contrôle cognitif au sein de l'Institut du cerveau (Inserm), Liane Schmidt explique que, devant un distributeur notamment, « le fait d'opter pour un aliment sain nécessite un choix en conscience, en vue d'une gratification sur le long cours, par exemple, parce que l'on surveille son poids ou que l'on privilie une alimentation de bonne qualité. »

## QUAND LE CERVEAU NOUS GUIDE...

Ce qui ressemble fort à de l'autocontrôle varie selon le tempérament, l'éducation mais aussi une structure du cerveau. Dans une étude publiée en mai 2018, la chercheuse montrait un lien entre la capacité à contrôler les choix alimentaires et l'anatomie de deux régions cérébrales : le cortex préfrontal ventromédian, qui s'active lorsque l'on aime un aliment, et le cortex préfrontal dorsolatéral, qui module l'activité de ce dernier. Les personnes ayant plus de matière grise dans ces deux régions parvenaient plus facilement à choisir une nourriture saine plutôt qu'à forte valeur "plaisir".

La proximité joue également un rôle clé. Si ce n'est la vitre, les produits d'un distributeur sont à portée de main. Or, selon une expérience menée sous l'égide de Jean-Claude Dreher, directeur de recherche CNRS à l'Institut des sciences cognitives de Lyon, une faible distance entre des aliments à forte valeur calorique et soi augmente la prise de nourriture. En utilisant la réalité virtuelle, les scientifiques ont ainsi montré que les participants avaient plus de mal à s'empêcher d'attraper les bonbons lorsqu'ils étaient proches que lorsqu'ils en étaient éloignés. Sans compter qu'il peut être plus facile de céder à la tentation d'une douceur quand on est seul face à une machine... loin des regards et de potentiels jugements moraux. •

PATRICIA CHAIROPOULOS



# ÉQUIPEMENT & LOISIRS

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

## À la SNCF, les avantages de la nouvelle carte

La SNCF a offert un lifting à ses cartes de réduction, juste avant l'été. Les 27-59 ans y gagnent : l'ancienne carte Avantage week-end nécessitait de réserver un aller-retour incluant la nuit du vendredi, du samedi ou du dimanche pour profiter de -30 % sur le billet. Avec la nouvelle carte Avantage adulte, des prix réduits sont aussi proposés pour un aller simple le week-end et même un aller simple en semaine



à condition d'être accompagné d'un enfant « *C'est un gain de souplesse important* », se félicite Jean Lenoir, vice-président de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut). ●

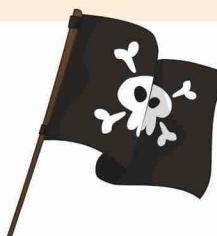
Question de droit ?



La réponse de la juriste  
Virginie Potiron  
Institut national de la consommation (INC)

## Aurais-je droit à une aide si j'achète un poêle à bois ?

Si vous posez vous-même votre poêle à bois, même s'il remplit les conditions d'éligibilité, vous ne pourrez prétendre à aucune aide à la rénovation énergétique. Seuls les travaux réalisés par des professionnels reconnus garant de l'environnement (RGE) sont concernés. Mais, bonne nouvelle, lorsque vous achetez un poêle dans une enseigne de bricolage, celle-ci peut vous proposer des entreprises RGE pour l'installation. Vous pouvez aussi en trouver sur le site faire.gouv.fr/trouvez-un-professionnel. Attention toutefois, n'effectuez aucun achat et ne signez aucun devis avant d'avoir obtenu l'accord préalable des organismes allouant les aides : Agence nationale de l'habitat (Anah), fournisseurs d'énergie, acteurs locaux... Notre conseil : pour éviter tout faux pas, avant de vous lancer, consultez un conseiller d'un espace Faire, au 0 808 800 700 ou sur faire.gouv.fr. ●



## 12,7 millions

C'est le nombre d'internautes ayant consulté en moyenne chaque mois de l'année 2020, un site de biens culturels illicite, selon la Haute autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (Hadopi).

## Le rétrofit électrique, écologique mais pas économique

L'idée est séduisante : le rétrofit consiste à changer le moteur d'un vieux véhicule pour passer à l'électrique. L'Agence pour la transition écologique (Ademe) a publié une étude qui conforte son intérêt environnemental en réduisant significativement les émissions de CO<sub>2</sub>. L'intérêt économique, en revanche, n'est pas net : le rétrofit coûte pour l'instant presque aussi cher, en coût complet par kilomètre, que l'achat d'une voiture électrique neuve. L'avenir de la jeune filière reste donc incertain. ●





## Les imprimantes, championnes de l'obsolescence

Trop fragiles, trop difficiles à réparer... Les imprimantes, et leurs fabricants, sont dans le collimateur des défenseurs de l'environnement.

S'il y a un appareil domestique qui agace les consommateurs, c'est bien l'imprimante. Les témoignages reçus régulièrement à la rédaction de «60» en attestent : les problèmes avec les cartouches d'encre et les pannes impossibles à réparer ne sont pas rares.

### Une plainte déposée contre Epson en 2017 restée lettre morte

Pour l'association Halte à l'obsolescence programmée (Hop), il est urgent d'agir « contre cette ère du tout-jeté dont les imprimantes sont devenues un symbole ». Elle s'est récemment inquiétée d'être sans nouvelles de sa plainte déposée contre Epson en 2017.

L'association reproche aux imprimantes Epson d'indiquer que les cartouches sont vides « alors qu'elles contiennent parfois encore 20 à 40 % d'encre ». Elle a aussi pointé le blocage de l'appareil pour obliger à changer le tampon absorbeur d'encre en fin de vie. L'enquête, toujours en cours, conduira-t-elle à un procès du fabricant d'imprimantes pour tromperie

et obsolescence programmée ? À ce jour, nul ne le sait. Par ailleurs, Hop regrette que les imprimantes ne soient pas soumises à l'affichage de l'indice de réparabilité, lancé sur les smartphones, téléviseurs et lave-linge depuis début 2021.

### La Commission européenne exhortée à agir

Fin mai, *Right to repair* (notre photo), une coalition européenne d'associations défendant le droit à la réparation, a exhorté la Commission européenne à agir. Les fabricants d'imprimantes étaient censés proposer, collectivement, des engagements volontaires ambitieux sur le plan environnemental. « Les discussions n'ont abouti à aucun résultat tangible », selon *Right to repair*. La coalition demande à l'Europe d'imposer des règles aux fabricants d'imprimantes concernant la durabilité et la réparabilité des imprimantes, ainsi que le caractère réutilisable des cartouches. Elle estime que seulement 37 % des imprimantes sont réparées en cas de problème. ■B.D.

## APPLE

### La fonction de refus de pistage plébiscitée

Avec la mise à jour 14.5 de son système d'exploitation iOS, Apple a lancé une fonctionnalité conçue pour lutter contre le pistage publicitaire des applications téléchargées sur mobile. L'option est enclenchée par 88 % des utilisateurs dans le monde, selon le cabinet américain Flurry Analytics. Pour en profiter, allez dans Réglages, puis Confidentialité et Suivi. Désactivez enfin l'option Autoriser les applications à demander le suivi. ■



## Cinq sièges auto non recommandés

Le dernier essai comparatif de sièges auto réalisé par le Touring club suisse a permis de repérer un problème de sécurité. Le siège Chicco Kiroos i-size s'est détaché de sa base Isofix lors du test frontal et a volé en avant à travers l'habitacle. Le fabricant a procédé à un rappel des bases vendues entre juillet 2020 et avril 2021 (renseignements sur [www.chicco.fr](http://www.chicco.fr) ou au 0 800 200 290). Quatre autres références sont non recommandées en raison de substances polluantes (résultats détaillés sur [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch)). ■





## Quand des télés Sony haut de gamme voient vert

Un nuage verdâtre au centre de l'image qui n'épargne ni les super-héros, ni les présentateurs de journaux télévisés. Selon des dizaines d'internautes agacés, un halo vert apparaîtrait sur leur écran Sony haut de gamme Oled après plusieurs mois d'utilisation. Des téléviseurs vendus parfois plus de 3000 € ! Interrogée, la marque a connaissance du problème et recommande de joindre son service assistance au 01 55 69 51 27, précisant que les téléviseurs défectueux sous garantie sont en principe réparés ou remplacés. Vous pouvez aussi faire jouer la garantie légale de conformité, valable deux ans après la livraison, en adressant un courrier recommandé au vendeur de votre télé assorti d'une preuve d'achat. En cas de litige non résolu, alertez Signal Conso.●



## Ampoules : une étiquette énergie plus sévère



Au rayon ampoules et LED, une nouvelle version de l'étiquette énergie fait son apparition en ce mois de septembre. Son échelle de notation est plus exigeante que l'ancienne. Ainsi les modèles les plus sobres, affichant la catégorie A++ jusqu'à présent, se retrouvent en classe C ou en classe D, pour une consommation énergétique inchangée. Il faudra attendre que les fabricants mettent au point des modèles encore plus sobres pour voir réapparaître en rayon des modèles classés A, ou même B, sur cette nouvelle étiquette énergie plus sévère.●

## C'EST NOUVEAU

### Le pass Culture est arrivé !

Vous avez 18 ans dans l'année ? Désormais vous avez accès au pass Culture : une application qui permet de disposer de 300 € pour acheter activités et biens culturels utilisables jusqu'à deux ans après l'activation du compte. La totalité du montant peut être dépensée en livres, concerts ou encore en places de musées. 100 € maximum peuvent être utilisés pour acheter des œuvres numériques. Seuls les biens proposés dans l'appli pass Culture sont achetables. Pour en profiter, téléchargez-la sur votre smartphone ou votre ordinateur. Envoyez ensuite, via l'application, votre pièce d'identité et un justificatif de domicile, assortis d'une attestation d'hébergement si besoin.●



## Bien choisir son masque pour le sport

Le covid n'ayant pas vraiment disparu, les masques peuvent être utiles si vous pratiquez le sport en intérieur. Des modèles spécifiques existent. Privilégiez ceux qui affichent la norme mise au point par l'Afnor en début d'année (Afnor spec S70-001). Elle garantit notamment une meilleure respirabilité : 200 l/m<sup>2</sup>/s si le masque est prévu pour une intensité sportive modérée ; 300 l/m<sup>2</sup>/s pour une intensité élevée, là où un masque barrière classique (non prévu pour le sport) se limite à 96 l/m<sup>2</sup>/s. Des performances obtenues sans rogner sur l'efficacité de filtration. Parmi les marques proposant des modèles Afnor : Decathlon (9 €) et CeramiQ-wear (15 €).●



## Davantage d'accidents en trottinette

Le nombre de personnes tuées ou blessées sur les routes a enregistré une baisse exceptionnelle en 2020, en raison des restrictions sanitaires. Mais les conducteurs de trottinette électrique et autres engins de déplacement personnel motorisés (monoroue, hoverboard...) font exception. Selon le bilan définitif de la Sécurité routière pour 2020, le nombre de tués est resté stable dans cette catégorie mais le nombre de blessés a augmenté de 40 %. Une évolution consécutive à l'augmentation de la pratique de ces engins.●

# Gourdes à eau Écolos, jusqu'où ?

Pratique

En plastique, verre ou inox, à motifs ou sans ornements : des bouteilles réutilisables aux matières et designs très différents sont aujourd'hui commercialisées. Mais certaines sont plus vertueuses que d'autres pour la planète.

**C**haque année, les Français utilisent en moyenne 96 bouteilles jetables en plastique par an et par personne, selon l'association environnementale Zero Waste France. Des milliers de tonnes de déchets, pas toujours recyclés, qui échouent en grande quantité dans nos océans... comme le rappellent de nombreux



**Le verre émet moins de gaz à effet de serre et se recycle plus souvent.**

vendeurs de gourdes. Peu indiquant, en revanche, quelle est leur durée minimale d'utilisation pour compenser les émissions de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) rejetées pendant la fabrication. Un temps pourtant très variable selon les modèles !

## UNE FABRICATION TRÈS COÛTEUSE EN CO<sub>2</sub>

Pour Lucas Scaltriti, journaliste spécialisé sur les questions environnementales et créateur du pod-

cast Ouest France « Y'a le feu au lac », il faudrait utiliser au moins trois ans une gourde en inox d'environ 50 cl, avant de commencer à réduire son bilan carbone. « Une

durée qui double quasiment si la bouteille est isotherme ! », précise-t-il. Leur fabrication, très coûteuse en énergie, rejetterait beaucoup de CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère. A contrario, l'empreinte carbone de la fabrication d'une gourde en verre serait amortie après seulement

### BON À SAVOIR

**Vous voulez acheter une gourde non isotherme, plus écologique ? Attention au diamètre du goulot : s'il est trop petit, vous ne pourrez pas facilement insérer des glaçons, bien utiles pour rafraîchir quelques heures votre bouteille.**

deux mois d'utilisation, contre trois pour une bouteille en plastique réutilisable et de même contenance. Des données issues d'une étude d'éco-conception réalisée par le fabricant français de gourdes Gobi sur ses produits, avec le soutien de l'Agence de la transition énergétique (Ademe). Le verre présente l'avantage, par rapport à ses concurrents, d'émettre moins de gaz à effet de serre, et de se recycler plus souvent.

## UTILISER UNE SEULE GOURDE TRÈS LONGTEMPS

Cela ne signifie pas que les gourdes en inox et en plastique sont à proscrire. Si vous êtes soigneux et partez souvent en randonnée, opter pour une bouteille en métal n'a rien de farfelu. Si vous craignez de casser une gourde en verre, le choix du plastique peut aussi s'imposer. Pour ce type de matériel, de nombreux modèles arborent la mention « Sans bisphénol A » (ou « sans BPA »).

La règle d'or à suivre, pour observer un comportement éco-responsable, est d'utiliser une seule gourde le plus longtemps possible. Évitez donc les modèles très personnalisés, que vous pourriez regretter de sortir au bureau dans quelques mois. En principe, une bouteille sans ornements est également plus écologique, puisqu'elle a subi moins de traitements chimiques. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO

# Dieselgate

## Plusieurs constructeurs mis en examen

### Enquête

Six ans après le début du dieselgate, les procédures progressent enfin en France. Elles touchent, outre Volkswagen, Renault et des filiales de Stellantis.

**I**l aura fallu patienter ! Le dieselgate a éclaté aux États-Unis en septembre 2015. Volkswagen avait alors admis que 11 millions de ses véhicules étaient dotés d'un logiciel capable de détecter les conditions de tests d'homologation pour en fausser les résultats.

#### EN FRANCE, UNE PREMIÈRE CONDAMNATION EN AVRIL

Aux États-Unis, l'affaire a été rapidement bouclée. Volkswagen a acquitté une amende de plusieurs milliards de dollars et indemnisé près de 500 000 propriétaires. En Europe, de nombreuses procédures ont été lancées et... elles sont, pour la plupart, toujours en cours. Une association allemande a obtenu l'an dernier une indemnisation



pour plus de 230 000 propriétaires. En France, la situation a enfin évolué au printemps dernier.

Le 27 avril dernier, la cour d'appel de Pau a condamné Volkswagen à verser 4 000 € au propriétaire d'un Tiguan. Les juges ont considéré que son véhicule était non conforme. L'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), qui a accompagné le plaignant, s'est réjouie de cette première condamnation française. « Elle apporte un message d'espoir pour les procédures similaires déjà engagées par d'autres propriétaires devant des tribunaux civils », indique François Carlier, délégué général de la CLCV. La décision n'est pas définitive car Volkswagen s'est pourvu en cassation.

#### Des "anomalies" sous haute surveillance

Depuis leur mise en examen au début de l'été, Renault, Peugeot, Citroën et Fiat clament qu'ils n'ont commis aucune infraction et que leurs véhicules n'étaient pas équipés de logiciel de fraude. Mais les contrôles sur une centaine de voitures à la suite du dieselgate ont mis en évidence des dépassements de seuil. Les systèmes de dépollution ne fonctionnaient pas de façon optimale. Nous attendons de savoir si ces "anomalies" constituent ou non des tromperies !

Mais la voie s'est aussi sensiblement dégagée du côté pénal. En juin, les constructeurs Volkswagen, mais également Renault et plusieurs filiales du groupe Stellantis (Peugeot, Citroën...) ont été mis en examen pour tromperie. Les instructions avaient démarré en 2016 et 2017.

La Cour de justice européenne a donné son feu vert.

Les magistrats avaient saisi la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) pour connaître sa position sur le logiciel utilisé par Volkswagen. La CJUE avait répondu le 17 décembre 2020 qu'il s'agissait bien d'un dispositif d'invalidation interdit par le droit européen.

#### DEUX OPTIONS POUR LES VICTIMES

Le procès de Volkswagen devrait donc bien avoir lieu en France. Les propriétaires concernés peuvent envisager de rejoindre cette procédure pénale mais il faut savoir qu'elle implique, de préférence, le recours à un avocat.

L'autre option est de rejoindre l'action de groupe lancée par la CLCV. Elle vise à faire reconnaître le préjudice de l'ensemble des propriétaires français concernés par la fraude. L'avantage de la formule est qu'elle est gratuite et que les particuliers pourront l'intégrer après le rendu de la décision de justice. •

FANNY GUIBERT

# Hybrides intégrales Deux citadines très sobres

LE MATCH  
**Clio/Yaris**





**Vous recherchez une petite voiture agréable à conduire et qui consomme peu ? Notre match entre les hybrides intégrales Renault Clio E-Tech et Toyota Yaris devrait vous intéresser.**

**L**a Toyota Yaris hybride a enfin une concurrente ! En effet, Renault propose depuis un an maintenant sa nouvelle Clio en version hybride intégrale. Ces voitures n'ont pas besoin d'être branchées, elles se rechargent toutes seules. Elles sont dotées d'un moteur à essence et d'un petit moteur électrique.

### IDÉALES POUR LA VILLE

Ce dernier permet de rouler en tout électrique, principalement en ville, et de venir en appui du moteur thermique lors des accélérations, ce qui a pour conséquence de réduire la consommation de carburant.

Toyota a bénéficié d'un boulevard pendant près d'une décennie avec sa Yaris hybride, fabriquée près de Valenciennes (59) depuis 2012. Nous lui avons consacré un essai en 2018 en comparant la version essence et la version hybride. Une nouvelle génération, la quatrième, est arrivée mi-2020. La nouvelle Clio hybride fait-elle aussi bien, voire mieux que la nouvelle Yaris ?

► **Côté carburant**, les deux voitures tiennent leur promesse d'une consommation réduite grâce à la technologie hybride. Elles sont au coude-à-coude et se sont contentées d'environ 3,5 l/100 km sur notre par-

### La promesse d'une consommation réduite est tenue.

cours mixte. Le site Green Cap qui présente les consommations d'autres citadines non hybrides testées dans des conditions proches des nôtres, permet quelques comparaisons. Exemples : la Dacia Sandero SCe 75 affiche 4,8 l/100 km en consommation mixte, la VW Polo 1.0 TSI atteint 5,1 l et la Peugeot 208 1.2 PureTech 100 grimpe à 6 l.

► **En ville**, nos deux voitures se révèlent particulièrement sobres.

Elles tombent sous la barre des 3 l. La ville est le terrain de prédilection des hybrides intégrales où elles peuvent rouler

à basse vitesse en mode purement électrique et où elles profitent des freinages : la batterie qui alimente le moteur électrique est rechargeée par le moteur thermique ou par récupération de l'énergie de freinage. La Clio est la plus frugale, avec seulement 2,2 l/100 km. L'écart entre les deux voitures s'explique principalement par des systèmes différents de gestion de la batterie.



### MOINS DE 5 L/100 KM SUR AUTOROUTE

► **L'autonomie** en tout électrique indiquée est un maximum. Nous avons recharge la batterie à bloc en simulant un parcours sur une longue descente, puis enclenché le mode tout électrique (bouton EV) et accéléré tout en douceur. Lorsque nous avions testé la Yaris en 2018, nous avions annoncé 1,8 km d'autonomie électrique. La version de 2020 parvient à 3,8 km et la Clio hybride à 3,4 km.

► **Sur route et autoroute**, leur consommation grimpe mais reste raisonnable. Elle demeure notamment sous la barre des 5 l/100 km sur autoroute, ce qui constitue un excellent résultat. Sur route, les nouvelles technologies hybrides dont sont équipées la Clio et la Yaris permettent une conduite entièrement électrique lorsque le niveau

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

- **Nous avons comparé** une Toyota Yaris 1.5 i hybride, finition équivalente Design et une Renault Clio E-Tech 140 hybride, finition équivalente Intens. Les deux voitures étaient équipées de jantes 195/55R16.

- **Les consommations ont été évaluées à l'aide d'un instrument portatif** de mesure des émissions lors d'une conduite en conditions réelles sur

- un circuit qui répond aux exigences de la norme 2017/1151/CE. Les conditions ont été un peu endurcies avec l'enclenchement de la radio, de la climatisation et des phares en position automatique.

- **Chaque voiture a été pesée** et ses dimensions extérieures et intérieures ont été vérifiées, ainsi que le rayon de braquage et la visibilité depuis l'habitacle.

- Le niveau sonore a été mesuré à l'intérieur de l'habitacle à 60, 80, 100 et 120 km/h.

- **Sur circuit fermé, nous avons procédé** à dix freinages d'urgence, une accélération de 0 à 100 km/h et à dix reprises avec le rapport de vitesse idéal engagé.
- **Les pilotes ont enfin évalué** subjectivement le véhicule (comportement routier, confort...).

## ☒ Les résultats de notre match



**Toyota**  
Yaris hybride 1,5 l

À partir de 21 950 €



**Renault**  
Clio E-Tech hybride 140

À partir de 23 450 €

### Prix catalogue

### Caractéristiques<sup>(1)</sup>

• Cylindre/disposition	3/Ligne	4/Ligne
• Puissance	85 kW/116 ch	103 kW/140 ch
• Puissance fiscale (CV)	5	5
• Boîte de vitesses	Automatique E-CVT	Automatique, 6 rapports
• Poids à vide mesuré	1 293 kg	1 453 kg
• Places assises	5	5
• Norme réglementaire	Euro 6	Euro 6
• Capacité du coffre minimum/maximum	286 l/947 l	301 l/979 l
• Nombre de bagages acceptés <sup>(2)</sup>	2	2

### Performances mesurées

• Accélération de 0 à 100 km/h	10,8 s	9,5 s
• Freinage de 100 à 0 km/h	35,5 m	36,9 m
• Bruit intérieur à 120 km/h	66 dB(A)	67 dB(A)
• Visibilité créneau avant <sup>(3)</sup>	3,10 m	2,30 m
• Visibilité créneau arrière <sup>(3)</sup>	7,90 m	6,70 m

### Consommation : données constructeur

• Consommation mixte <sup>(4)</sup>	4,1 l/100 km	4,4 l/100 km
• Émissions CO <sub>2</sub> <sup>(5)</sup>	92 g/km	100 g/km

### Consommation : nos mesures sur parcours mixte (l/100 km)

• Moyenne	3,4 l	3,6 l
• Émissions CO <sub>2</sub> mesurées	78 g/km	82 g/km
• Zone urbaine	2,7 l	2,2 l
• Route	3,3 l	4,2 l
• Autoroute	4,6 l	4,9 l
• Autonomie en électrique	3,8 km	3,4 km

### Avis de nos experts

• Carrosserie	51/100	52/100
• Habitacle	59/100	70/100
• Confort	75/100	61/100
• Comportement routier	63/100	65/100
• Moteur et transmission	59/100	60/100
• Consommation	90/100	90/100
• Sécurité	74/100	67/100

### NOTE GLOBALE

**69/100**

**67/100**

(1) Nos essais ont été réalisés avec un modèle Toyota Yaris 1.5 hybride finition équivalente Design (Jante de 195/55R16) et Renault Clio E-Tech 140 hybride finition équivalente Intens (Jante de 195/55R16). (2) Pour bagages de 58,5 x 38,5 x 19 cm. (3) Distance à partir de laquelle le conducteur voit un objet de 50 cm posé au sol. (4) Valeur indiquée dans le certificat de conformité du véhicule testé, mesurée selon 2017/1151/CE. (5) Données fabriquant selon la norme WLTP.

de charge de la batterie est suffisamment élevé et que l'on roule à une vitesse constante.

► **Nos consommations sont inférieures** à celles indiquées par les constructeurs car la partie "conduite en ville" de notre parcours est beaucoup plus longue que celle simulée sur banc d'essai. Cela lisse l'impact du démarrage à froid et donc la surconsommation d'essence inhérente aux premiers kilomètres.

## UN COMPORTEMENT STABLE ET SÉCURISANT

► **Au volant, les deux voitures se révèlent agréables à conduire.** Le centre de gravité abaissé et la répartition des masses optimisées par rapport à la précédente version donnent à la nouvelle Yaris un comportement stable et sécurisant. Le sentiment est le même avec la Clio qui procure un peu plus de sensations. Elle obtient notamment de meilleurs chronos dans l'accélération de 0 à 100 km/h et dans les reprises.

► **Le diamètre nécessaire au braquage** de la Clio est plus faible et elle s'impose donc comme la plus maniable des deux. La visibilité pour faire un créneau à l'avant et

surtout à l'arrière est aussi meilleure avec la Clio. En marche arrière, un cône de signalisation posé au sol sera visible à partir de 6,70 m avec la Clio et seulement

à partir de 7,90 m avec la Yaris. Ajoutons, enfin, que la charge tractable de la Yaris est faible : 450 kg, alors que celle de la Clio est deux fois plus importante.

► **Les dimensions intérieures sont satisfaisantes** à l'avant mais restreintes à l'arrière pour les deux voitures. L'exiguité est plus marquée avec la Clio avec un espace pour les jambes plus limité et une sensation d'étroitesse due à la forme des fenêtres latérales et au toit

en pente qui réduit la hauteur sous plafond. Les poignées des portes arrière de la Clio sont intégrées au cadre de la vitre, ce qui est original mais les rend difficilement atteignables pour des enfants.

## UN HABITACLE DANS LA MOYENNE

➤ **Le coffre accueille le même nombre** de bagages standard. Les deux voitures sont dans la moyenne basse par rapport à d'autres citadines. Le chargement est pénalisé par une hauteur élevée du seuil du coffre sur la Clio. Sa taille est sensiblement réduite par rapport au coffre d'une non hybride (301 l contre 391 l selon les données constructeur). La batterie de la Clio est située sous le coffre, celle de la Yaris sous les places arrière.

➤ **Le confort est satisfaisant dans les deux voitures.** La Clio prend l'avantage pour le design intérieur mais c'est la Yaris qui l'emporte avec de nombreux équipements de série. Elle intègre notamment un accoudoir central à l'avant, confortable lors de longs trajets sur autoroute mais aussi une climatisation automatique, des sièges réglables en hauteur... Avec ce véhicule, le passage de la propulsion électrique à la propulsion conventionnelle se fait sans à-coups, ce qui confère une conduite douce et agréable. Avec la Clio, l'innovante boîte de vitesses multimodes à cratots se révèle convaincante malgré quelques à-coups à basse vitesse.

**La Yaris propose de nombreux équipements de série.**

## Parlons finances !

- **Si l'on prend des niveaux de définitions et des motorisations équivalents, on aboutit à un même écart de 2500 € pour la Clio et la Yaris entre leur version hybride et essence conventionnelle\*.**

- **Selon les données des deux constructeurs, l'hybride permet d'économiser 1 litre tous les 100 km.** À raison de 1,47 € le litre (prix au premier semestre 2021 du SP95-E10), et de 10 000 km parcourus

dans l'année, l'économie sera de 147 € par an avec l'hybride intégrale. Les économies sur le plein effaceront donc le surcoût à l'achat au bout de... 17 ans !

- **L'économie sera sans doute plus importante avec une utilisation plus urbaine.** Mais il faut aussi et surtout tenir compte de l'agrément de conduite supérieur, notamment en ville ou dans des bouchons, de la version

hybride avec une boîte de vitesses automatique non proposée sur les versions conventionnelles. La moindre pollution peut aussi être une source de satisfaction, les hybrides consommant moins et émettant donc moins de CO<sub>2</sub>.

\* En finition Intens, Clio E-Tech hybrid 140 à partir de 25 800 € versus Clio TCe 140 à partir de 23 300 € ; En finition Dynamic, Yaris hybride 116 à partir de 21 950 € versus Yaris 120 VVT-i, à partir de 19 450 €.

➤ **Le niveau sonore faible** en tout électrique fait partie de l'agrément de conduite. Lorsque le moteur essence s'enclenche, il reste dans la moyenne.

## UNE SÉCURITÉ CINQ ÉTOILES

➤ **Côté sécurité, enfin**, les deux voitures ont obtenu cinq étoiles lors des tests EuroNCap. La Yaris se distingue avec, à nouveau, davantage d'équipements de série proposés dès le premier niveau de finition.

C'est notamment le cas du régulateur de vitesse adaptatif. Les distances de freinage, enfin, sont dans la moyenne et considérées comme bonnes pour les deux véhicules.

➤ **Le match se révèle donc très serré.** La Yaris a su se renouveler et conserve beaucoup d'attraits. Ce n'est d'ailleurs pas fini, puisque

Toyota a décidé de la décliner dans une version Cross, plus haute, qui trouvera sans aucun doute son public. Mais elle a désormais une sérieuse rivale avec la Clio hybride qui ne manque pas d'atouts.●

FANNY GUIBERT.

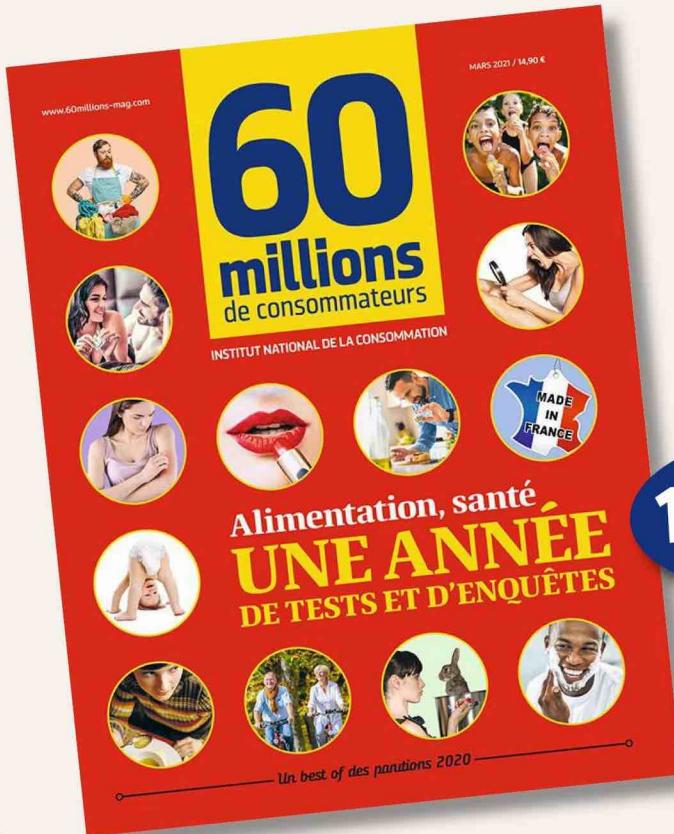
Ingénieur : CHARLES BABIN

## À retenir

- **Les deux voitures obtiennent de très bons résultats en consommation d'essence.** Particulièrement en ville.
- **La Clio E-Tech hybride offre un équipement correct avec un design intérieur et extérieur un peu plus moderne et une conduite un peu plus dynamique que la Yaris.**
- **La Yaris représente un choix pragmatique avec un prix un peu moins élevé et beaucoup d'équipements de série en matière de confort et de sécurité.**



# 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 - Libre réponse 55166 - 60647 Chantilly cedex

572

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 30/10/2021. 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 : dpol@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 ☐

# Streaming audio Des qualités d'écoute très variables

**Enquête**

Tarifs, qualités audio, périodes d'essai : «60» a étudié les offres de streaming musical de sept sites majeurs. Et aussi analysé les données collectées par les applications de streaming... qui semblent bien curieuses selon nous.

**Q**uel est le point commun entre Bach, Angèle et Chet Baker ? Leurs œuvres sont distribuées sur la plupart des sites de streaming audio, comme Spotify et Deezer. Aujourd'hui, des millions de morceaux disponibles sur ces vastes catalogues numériques sont écoutables sur appareils nomades, barres de son et systèmes haute-fidélité (Hi-Fi).

Les plateformes dédiées à la musique séduisent de nombreux Français : en 2020, ils étaient 12 millions à utiliser un abonnement payant de streaming audio, selon le Syndicat national de l'édition phonographique (SneP). Des formules qui échappent au matraquage publicitaire des versions gratuites et donnent accès à des morceaux en haute qualité.

## DES FORMATS QUI DÉTERMINENT LE PRIX

Entre offres standard, premium, Haute définition (HD) et Ultra HD, il n'est pas évident de s'y retrouver. Pour vous aider, nous avons passé à la loupe sept sites de streaming audio. Décryptons d'abord les appellations marketing. Les abonnements pre-



## Les résultats de notre enquête



Tarifs mensuels	Amazon Music	Apple Music	Deezer	Qobuz	Spotify	Tidal	YouTube Music
• Présence d'une offre gratuite	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
• Abonnement standard	10 €	-	10 €	-	10 € <sup>(4)</sup>	10 €	10 € <sup>(4)</sup>
• Abonnement haute qualité	15 €	10 € <sup>(3)</sup>	15 €	20 € <sup>(3)</sup>	-	20 €	-
• Offre famille	15 € (jusqu'à 6 personnes)	15 € (jusqu'à 6 personnes)	15 € (jusqu'à 6 personnes)	29,16 € (jusqu'à 6 personnes)	16 € (jusqu'à 6 personnes)	15 € (jusqu'à 6 personnes)	15 € (jusqu'à 6 personnes)
Période d'essai gratuite <sup>(1)</sup>	3 mois	-	3 mois	-	3 mois	1 mois	1 mois
• Pour l'abonnement standard	3 mois ou 4 mois <sup>(2)</sup>	3 mois	1 mois	1 mois	-	1 mois	-
Qualité audio annoncée	MP3	-	MP3	Qualité CD. Très haute résolution.	MP3	MP3	MP3
• Pour l'abonnement standard	Qualité CD. Très haute résolution.	-	Qualité CD	Qualité CD. Très haute résolution.	-	Qualité CD. Très haute résolution.	-
• Nombre de titres revendiqués	75 millions	75 millions	73 millions	70 millions	+de 60 millions	70 millions	NC <sup>(5)</sup>

Conditions au 16/06/2021 (1) Période d'essai gratuite réservée en principe aux nouveaux abonnés. (2) 4 mois d'essai gratuit pour les nouveaux abonnés à Amazon Music déjà inscrits au service Amazon Prime. (3) Les abonnements de cette plateforme annoncent tous une qualité audio élevée. (4) Les abonnements de cette plateforme annoncent tous une qualité audio basse. (5) Non communiqué.

mium, aussi appelés standard, mettent à disposition des morceaux écoutables en MP3, pour une dizaine d'euros par mois. « Pour rappel, le MP3 est un format de compression audio, conçu pour réduire au maximum le poids en données des morceaux de musique et faciliter leur stockage », explique Marc Welter, associé du magasin Audioophile, spécialisé notamment dans la vente de matériel Hi-Fi. Son « écrasé », manque d'harmoniques : à l'arrivée, les titres MP3 ne restituent pas fidèlement les musiques.

ISTOCK

(haute résolution). Évidemment, ces abonnements sont souvent vendus plus cher : jusqu'à 20 euros par mois chez l'américain Tidal et le français Qobuz qui revendent 70 millions de morceaux en qualité CD, ainsi qu'un grand nombre de titres en haute résolution. Qobuz assume d'ailleurs son positionnement haut de gamme en n'incluant aucune formule standard dans ses offres.

### DES CONDITIONS POUR UNE QUALITÉ ÉLEVÉE

Sur les sept sites étudiés, tous compatibles avec les systèmes d'exploitation Android et iOS, seul le service Apple Music donne accès à un catalogue de morceaux en qualité audio élevée, sans appliquer de surcoût. Actuellement, un tiers des 75 millions des titres du catalogue sont disponibles en version CD ou supérieure. Une formule qui d'un point de vue qualité-prix est plutôt

convaincante sur le papier. Mais pour écouter sa musique en qualité élevée, il ne suffit pas de souscrire une offre streaming HD !

### DES DEMANDES D'ACCÈS INTRUSIVES

« Il faut aussi posséder le matériel adéquat », prévient Frédéric Amadou, directeur technique d'Ircam Amplify, filiale de l'Institut de recherche et coordination acoustique/musique. « Si on n'a qu'une barre de son ou de mauvaises enceintes, un titre diffusé en haute qualité ne sera pas restitué correctement. »

Marc Welter, spécialiste en matériel audio, précise : « Comptez environ 1 000 € pour obtenir un son de qualité dans votre salon. » Une estimation qui comptaillise l'achat d'une paire d'enceintes, d'un amplificateur et d'un lecteur réseau, utile pour lire les différents fichiers numériques. Il ajoute : « En dessous de 400 €, il sera

difficile de trouver un casque capable de reproduire fidèlement des morceaux en qualité CD ou supérieure. »

Au moment d'acheter, si la formule streaming HD vous intéresse, soyez attentif aux compatibilités : certains équipements ne supportent pas tous la haute résolution. En général, un autocollant Hi-Res est collé sur les emballages des références compatibles avec ce format. A contrario, si vous n'avez que faire d'un abonnement sonore haute qualité, pas besoin de vous creuser la tête. Un téléphone portable et une simple paire d'écouteurs suffiront pour écouter des titres en format MP3. Côté collecte de données, les applications de streaming audio nous semblent un peu trop zélées.

Avant d'être téléchargées, elles demandent souvent l'accès à de nombreuses informations stockées dans vos appareils nomades, comme la posi-

tion de l'appareil, les photos ou les fichiers vidéo. Et tout refus entraîne l'annulation du téléchargement ! Des demandes d'accès intrusives imposées aux utilisateurs, qui ne paraissent pas nécessaires au bon fonctionnement des plateformes et qu'on aimerait voir disparaître.

## CONTRECARREZ LE PISTAGE PUBLICITAIRE

Les services d'écoute en ligne manquent par ailleurs de transparence sur la nature des données envoyées aux entreprises partenaires ; essentiellement des annonceurs diffusant des publicités personnalisées sur le Web.

Si vous utilisez la version 14.5 ou supérieure d'iOS, contrecarrez le pistage publicitaire en désactivant l'option Autoriser les applications à demander le suivi, dans les réglages du téléphone. Pour sa version 12 d'Android, *a priori* disponible

### BON À SAVOIR

Si vous êtes un mélomane exigeant, préférez le casque 100 % filaire à un équipement Bluetooth. La technologie sans fil est un coût supplémentaire pour le fabricant, payé au détriment de la qualité sonore. Logiquement, à tarifs égaux entre ces deux types de casques, un filaire offrira une meilleure expérience musicale.

en fin d'année, Google a annoncé lancer une fonctionnalité utile contre le pistage publicitaire. Gageons que la firme américaine tiendra ses engagements...

Si les plateformes de streaming sont gourmandes en données, elles rémunèrent assez peu les auteurs. Sollicitée, la Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (Sacem) nous a affirmé qu'en moyenne, les créateurs touchent entre 0,001 et 0,002 centime par écoute. Il faudrait donc, toujours en moyenne, entre 500 et 1 000 écoutes d'un morceau pour reverser un euro au créateur ! Selon un label indépendant adhérent au Syndicat national de l'édition phonographique (Snek), la vente d'un seul vinyle d'une vingtaine d'euros, elle, rapporterait 1,20 € à l'auteur. Le double s'il en est aussi l'interprète.

## ET LA RÉMUNÉRATION DES ARTISTES ?

Comme le rappelle Alexandre Lasch, directeur du Snek : « La rémunération des artistes dépend du contrat signé entre le producteur et l'artiste, mais aussi de l'accord conclu entre les plateformes de streaming et les sociétés chargées de reverser des droits d'auteur à leurs adhérents, comme la Sacem ». En 2020, l'association européenne Aepo-Artis a révélé, via une étude statistique, que 90 % des artistes diffusés sur les plateformes d'écoute musicale gagnaient moins de 1 000 € par an grâce au streaming. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO  
AVEC SAMIA M'HAMDI, JURISTE



## Trouvez le catalogue musical adapté à vos goûts

Chaque site de streaming audio possède sa propre ligne éditoriale. Conséquence : on ne trouve pas forcément son bonheur sur toutes les plateformes. Pour être sûr d'accéder à tous les morceaux qui les intéressent, certains mélomanes

n'hésitent pas à cumuler les abonnements à plusieurs services. • Si Qobuz est notamment reconnu pour son vaste répertoire de musique classique, Tidal, racheté par l'artiste américain Jay-Z, est plutôt réputé pour son catalogue rap et hip-hop.

• Spotify et Deezer, plus généralistes, séduisent par la publication régulière de compilations alliant nouveautés, standards et pépites oubliées. Le plus sûr, avant de sortir la carte bleue, est d'explorer le catalogue grâce à la période d'essai proposée.

# Prenez votre consommation en main

**ABONNEZ-VOUS  
POUR 1 AN**  
et réalisez jusqu'à  
**23 % D'ÉCONOMIE**



## LE MENSUEL

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

## + LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

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

## + LE HORS-SÉRIE SPÉCIAL IMPÔTS

## + L'ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES DE «60»

(Ordinateur, tablette et smartphone)

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

## + LE SERVICE « 60 RÉPOND »

Service téléphonique d'information juridique.

Nos experts répondent en direct à toutes vos questions.



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



## BULLETIN D'ABONNEMENT

572

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

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

**ABONNEMENT ÉCLAIRÉ 49 €** au lieu de ~~59,70 €~~

soit **18 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts  
+ Accès aux services numériques de «60»

**ABONNEMENT EXPERT 83 €** au lieu de ~~108 €~~

soit **23 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts  
+ 7 hors-séries thématiques + Service « 60 RÉPOND » + Accès aux services numériques de «60»

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/12/2021. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du bulletin d'abonnement et de la facture de vos deux premiers numéros. La prestation de gestion de votre abonnement est assurée par Groupes GL 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 droits post-mortem (l'autorisation de dépositaire). Il n'est toutefois pas possible d'interdire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) pour toute autre utilisation de vos données pour nous adresser une plainte ou pour nous contacter à l'adresse suivante : [abonnement@60millions-mag.com](mailto:abonnement@60millions-mag.com). 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

## 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

# Voyages annulés Il est temps de solder les comptes !

## Enquête

L'échéance de remboursement des "avoirs covid" approche. Les agences de voyages vont devoir rendre l'argent aux consommateurs dont le voyage avait été annulé au début de la pandémie. Seront-elles plus respectueuses de la loi que les compagnies aériennes ?

**I**l a fallu discuter, encore et encore. Pendant des mois, madame B. a relancé l'agence de voyages lui ayant vendu ce qui devait être un voyage d'exception : 10 jours à l'Île Maurice à Pâques 2020, pour elle, son conjoint et leurs trois grands enfants. Voyage annulé, covid oblige. L'agence avait alors émis un avoir de la somme conséquente investie par la famille francilienne – 12 300 €. À force d'insistance, elle a donc fini par être remboursée, en juin 2021, plus d'un an après l'annulation.

### LES SOMMES EN JEU SONT COLOSSALES

Pour un client satisfait, combien attendent toujours ? Par dérogation à la réglementation, les agences de voyages (en ligne ou pas), mais aussi les hébergements touristiques, ont été autorisés à ne pas rembourser immédiatement les séjours ou nuités supprimés aux clients, et à émettre des avoirs, remboursables au bout de 18 mois (ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020).

Aujourd'hui, l'heure des comptes approche. La mesure concernait les

Il resterait près de 800 millions d'avoirs à rembourser.

prestations annulées entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020. « Les remboursements vont s'étaler entre le 25 septembre 2021 et le printemps 2022 », calcule Jean-Pierre Mas, président des

Entreprises du voyage (EDV). Les sommes en jeu sont colossales. Les Entreprises du voyage estiment qu'il pourrait rester 700 à 800 millions d'euros d'avoirs à rembourser

à partir de fin septembre. Une évaluation qui ne prend pas en compte les avoirs imposés de façon illégale par les compagnies aériennes – ils ne relèvent pas du même cadre juridique.

Tous les professionnels auront-ils les moyens de rembourser ? L'échéance pourrait être fatale à certains. Notamment des agences de voyages de petite taille et/ou spécialisées sur des destinations lointaines, encore difficiles d'accès pour les touristes

### Se faire rembourser son avoir

- **En principe, pas de démarches spécifiques à effectuer :** les agences de voyages doivent rembourser les avoirs à la fin des 18 mois de validité. Toutefois, il peut être utile de se rappeler au bon souvenir du professionnel à l'approche de l'échéance. Retrouvez la lettre-type établie par nos juristes ([www.60m.fr/remboursement-avoir](http://www.60m.fr/remboursement-avoir)).
- **Le délai de 18 mois** démarre non pas à compter

de l'annulation du voyage, mais de la proposition d'un voyage de remplacement que le professionnel était censé vous envoyer dans la foulée (il avait trois mois pour le faire). L'essentiel des avoirs devrait donc expirer en toute fin d'année ou en tout début d'année prochaine. Si rien ne vous a été proposé à l'époque, demandez le remboursement 18 mois après la réception de l'avoir.



- **Si le professionnel refuse de vous rembourser, ou ne répond pas sous deux mois, vous pourrez saisir en ligne le médiateur du tourisme et du voyage : c'est gratuit (rendez-vous sur le site [mtv.travel](http://mtv.travel)). Indépendant, il examinera le litige pour proposer une solution amiable.**

## BON À SAVOIR

Les compagnies aériennes, contrairement aux agences de voyages, ne sont pas couvertes par une garantie financière en cas de faillite. Les avoirs correspondant à des billets d'avion achetés seuls (vols secs) seront donc définitivement perdus si la compagnie met la clé sous la porte. Les défenseurs des consommateurs réclament depuis des années une meilleure protection des consommateurs dans ce cas de figure.

français cet été : faute d'avoir pu vendre de nouveaux séjours, elles risquent d'être précipitées dans l'insolvabilité.

## DEUX SCÉNARIOS EN CAS DE FAILLITE

La casse sera limitée, estiment toutefois les professionnels que nous avons interrogés. « Je suis beaucoup moins inquiet que je ne l'étais au mois d'avril, nous confiait Jean-Pierre Mas, début juillet. La reprise d'activité est là. Les gros acteurs ont tous la capacité de rembourser. » Par ailleurs, « les professionnels immatriculés sont couverts par une garantie financière », rappelle Khalid El Wardi, secrétaire général de la Médiation tourisme et voyage (MTV). En cas de cessation d'activité, le garant – le plus souvent, l'Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST) – doit prendre le relais pour rembourser les voyageurs.

Mais ça, c'est pour la théorie. En pratique, si faillites il y a, les procédures de liquidation sont longues, et les consommateurs devront redoubler de patience. Ainsi, celle du géant du voyage Thomas Cook, antérieure à la pandémie (septembre 2019), est seulement en passe d'être réglée. Et aujourd'hui, l'APST ne sera pas forcément à même de faire face à une cascade de cessations de paiement sans un soutien de l'État.

Même si le nombre de faillites est limité, « le volume des dossiers à traiter par les professionnels pourrait engen-



drer des temps de traitement importants », estime Khalid El Wardi. Les consommateurs, qui ont déjà patienté 18 mois, auront du mal à l'accepter.

Pour éviter de rembourser, certains professionnels pourraient aussi proposer une nouvelle prolongation des avoirs. Rien n'oblige le client à l'accepter. « Il s'agit d'une négociation commerciale. Tout est possible si le consommateur y trouve son compte », commente Khalid El Wardi. Ainsi, le professionnel peut augmenter la valeur de l'avoir pour vous convaincre d'accepter...

## LES COMPAGNIES AÉRIENNES HORS LA LOI

Reste le cas des compagnies aériennes. N'étant pas concernées par l'ordonnance du 25 mars 2020, elles n'avaient pas le droit d'impo-

ser un avoir, à la place du remboursement, aux passagers des vols annulés. Elles ne s'en sont pourtant pas privées, en toute impunité (n° 565, janvier 2021). Les très nom-

breuses plaintes reçues à la rédaction de « 60 » montrent que beaucoup de voyageurs bataillent toujours pour obtenir le remboursement.

Le cas échéant, ils peuvent saisir la Médiation tourisme et voyage si la compagnie en est adhérente – ce n'est hélas pas le cas de nombreuses compagnies étrangères. Un récent rapport de la Cour des comptes européenne déplore que les aides d'État versées aux compagnies n'aient pas été subordonnées au remboursement des passagers... •

BENJAMIN DOURIEZ  
AVEC SAMIA M'HAMDI, JURISTE

PASSEPORT

# Droits humains Le devoir de vigilance bafoué

**Enquête**

Filières d'approvisionnement, fabrication... Depuis quatre ans, les grandes entreprises doivent identifier les atteintes à l'environnement et aux droits humains et les combattre. Le font-elles ? Le bilan est plus que contrasté.

C'est une loi unique au monde, susceptible d'être étendue à toute l'Europe quand elle sera sous présidence française, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Entrée en vigueur en 2017, la loi sur le devoir de vigilance a pour but de prévenir les violations des droits humains et les dommages environnementaux. Et ce, partout dans le monde, en mettant les entreprises donneuses d'ordres et les sociétés mères face à leurs responsabilités.

## LE DRAME DU RANA PLAZA A ÉTÉ LE DÉCLENCHEUR

À l'origine de cette prise de conscience : l'effondrement en 2013 de l'immeuble Rana Plaza au Bangladesh, abritant six usines de confection et à la suite duquel 1 127 travailleurs ont trouvé la mort. Ils travaillaient, notamment, pour les marques Camaïeu, Benetton, H&M, In Extenso (Auchan), Mango, Tex (Carrefour), Primark, ...

La loi contraint désormais les entreprises françaises de plus de 5 000 salariés et les entreprises étrangères ayant plus de 10 000 salariés dans l'Hexagone à publier

un plan de vigilance chaque année. Dans ce document, elles doivent avoir identifié, prévenu et agi contre toutes les atteintes graves aux droits humains et à l'environnement dans leur chaîne d'approvisionnement et de production. Cela concerne leurs propres activités, mais également celles des sociétés qu'elles contrôlent, de leurs sous-traitants et de leurs fournisseurs réguliers, en France et dans le monde. Après avoir établi une cartographie des risques, elles doivent mener des

actions d'atténuation de ces risques, mettre en place un mécanisme de recueil des signalements et un suivi des mesures mises en œuvre.

## UNE LOI PIONNIÈRE DEPUIS QUATRE ANS

En cas de manquement, les associations, les syndicats, les communautés locales et les victimes peuvent poursuivre le donneur d'ordres en France, celui-ci pouvant être condamné à réparer le dommage et à indemniser les victimes.

## Le travail des enfants explose

- **Un enfant sur dix dans le monde travaille**, soit 160 millions au début 2020, (+8,4 millions de plus par rapport à 2017) selon l'Unicef et l'Organisation internationale du travail (OIT). La moitié a entre 11 et 15 ans. On estime que 9 millions d'enfants supplémentaires risquent de se retrouver dans cette obligation en 2022 en raison de la pandémie.
- **70 % des enfants travaillent dans le secteur**

de l'agriculture, pointe l'association Ressources humaines sans frontières (RHSF). « Les inspections du travail atteignent rarement les plantations, explique l'ONG. Le fait que la rémunération soit à la tâche ou au seuil pousse les familles à travailler avec leurs enfants pour maximiser leur productivité. La pénurie de main-d'œuvre locale favorise de plus le recrutement de travailleurs vulnérables



prêts à tout pour avoir le droit de travailler ». • L'Unicef et l'OIT prévoient que 46 millions d'enfants supplémentaires pourraient être touchés si on ne leur donne pas les moyens de se rendre à l'école et que l'on n'aide pas leurs parents.



Le gouvernement chinois recourt au travail forcé dans la province du Xinjiang.

Quatre ans après son adoption, quel est le bilan de cette loi pionnière ? D'abord, les entreprises concernées ne sont toujours pas officiellement répertoriées. Ce sont donc des organisations non gouvernementales (ONG) comme Sherpa ou CCFD-Terre Solidaire qui tentent de dresser cette liste. Elles établissent chaque année un « radar du devoir de vigilance » qui permet de savoir quelle société est concernée, si elle publie son rapport annuel et si celui-ci est conforme à la loi.

## LE POUVOIR EXÉCUTIF ET LÉGISLATIF EN CAUSE

En 2021, au moins 263 entreprises sont soumises à ces obligations. Aujourd'hui, 44 n'ont toujours pas publié de plan de vigilance, malgré les interpellations des associations. Parmi elles, Adrexo, Altrad, Bigard, Euro Disney, Generali, Lactalis, Leroy Merlin, McDonald's... Ces sociétés ne respectent donc pas la loi, mais elles ne devraient pas être

## Multinationales et entreprises publiques non sanctionnées...

beaucoup inquiétées. « Voilà quatre ans que les manquements à la publication d'un plan de vigilance restent impunis », déplore Swann Bommier, chargé de plaidoyer au CCFD-Terre Solidaire, qui met en cause le pouvoir exécutif et législatif.

Plus surprenant encore, le non-respect de la loi par les entreprises publiques ne semble pas plus choquer Bercy ou le Parlement. EDF a, par exemple, été mis en cause dans des violations des droits humains au Mexique, sans que les pouvoirs publics ne réagissent. France Télévisions ou la SNCF n'ont jamais publié de plan, alors qu'elles y sont soumises. « Certaines entreprises ne prennent pas au sérieux leur devoir de vigilance, qu'elles voient comme une simple formalité administrative qu'elles peuvent appliquer à leur guise », déplore Lucie Chatelain, juriste à Sherpa. Interrogées par les associations, les sociétés qui bafouent cette loi avancent divers prétextes. Savencia, qui exploite de nombreuses marques

alimentaires (Elle & Vire, Caprice des Dieux, De Neuville, Saint-Môret, Le Rustique, RichesMonts, Coraya...) explique avoir établi son plan, mais refuse de le rendre public. La SNCF se prévaut, elle, d'une dérogation qui lui serait accordée par le gouvernement. D'autres déclinent toute responsabilité et renvoient à leurs sous-traitants (Dassault ou S.I.T.I., société-mère de Pierre & Vacances-Center Parcs).

## DES ASSOCIATIONS ASSIGNENT DES GROUPES

Heureusement, de grands noms finissent par se conformer. Cette année, Amazon France, Brico Dépôt, Castorama ou Nestlé France ont rendu public leur premier plan. Ayant publié ou pas leur rapport annuel, plusieurs grandes sociétés ont été assignées par des associations ou des syndicats, au nom de la loi sur le devoir de vigilance. Total est poursuivi en France pour un méga projet pétrolier en Ouganda qui menace la biodiversité et les ressources en eau ; EDF pour la construction d'un parc éolien

au Mexique imposé aux populations locales ; Suez pour une contamination de l'eau potable au Chili.

## EN VOL VERT S'INTÉRESSE AU GROUPE CASINO

Attardons-nous sur le cas de Casino, enseigne très familière des consommateurs. Le distributeur français est leader du secteur au Brésil à travers sa filiale Grupo Pão de Açúcar, qui réalise près de la moitié du chiffre d'affaires mondial du groupe.

En juin 2020, l'association Envol Vert a publié une enquête établissant un lien entre la vente de viande dans plusieurs supermarchés au Brésil et une grave atteinte à la forêt amazonienne. « Plusieurs exploitations approvisionnant directement les magasins sont impliquées dans la déforestation illégale », affirme Boris Patentreger, fondateur de l'association. À elles seules, ces fermes représentent 4 497 hectares de déforestation. » Le groupe Casino a également été contraint de reconnaître que sa chaîne d'approvisionnement en viande bovine au Brésil est exposée à des risques extrêmement graves.

### Des exploitations impliquées dans la déforestation illégale.

En effet, un de ses fournisseurs n'est autre que JBS, le plus grand producteur de viande au monde. « C'est l'une des pires entreprises en ce qui concerne la déforestation », explique Etelle Higonet, directrice de campagne à Mighty Earth. JBS est également impliqué dans le scandale de corruption « Lava Jato » (ou lavage express) mais aussi dans l'esclavage moderne, les incendies en Amazonie, et l'accaparement des terres autochtones. » Dans son

plan de vigilance, Casino déclare pourtant que 100 % de ses fournisseurs ont adhéré à sa politique sur la déforestation.

S'appuyant sur la loi française, l'enseigne a donc été poursuivie. « Une action qui permettra au juge français de prescrire les mesures qui s'imposent pour enrayer la destruction de l'Amazonie par des compagnies françaises et réparer les préjudices subis », assure Me Sébastien Mabile, avocat des associations.

Retour au Rana Plaza... Malgré le drame, la chaîne de production de l'habillement reste toujours mise en cause pour les conditions de travail imposées lors des récoltes de coton et au moment de la confection.



La production de viande bovine au Brésil porte atteinte à la forêt amazonienne.

Au point que certaines multinationales sont désormais poursuivies pour... recel de crimes contre l'humanité, pas moins !

Ainsi, plusieurs enquêtes de journalistes et de chercheurs ont révélé un système de travail forcé généralisé imposé par le gouvernement chinois dans la région autonome ouïghoure du Xinjiang où près de 20 % du coton mondial est cultivé. Sherpa, le Collectif Ethique sur l'étiquette, l'Institut ouïghour d'Europe et une victime ouïghoure ont décidé de porter plainte en avril dernier « afin de mettre en lumière le rôle joué par les entreprises multinationales dans les crimes commis à l'encontre du peuple ouïghour et de permettre ainsi aux juridictions françaises de se prononcer sur leur éventuelle responsabilité pénale. »

## LE SCANDALE DU TRAVAIL FORCÉ DES OUÏGHOURS

D'après les informations des ONG, Inditex (qui détient Zara, Bershka, Massimo Dutti, Pull and Bear...), Uniqlo, SMCP (Claudie Pierlot, De Fursac, Maje, Sandro et Sketchers) ainsi que de nombreuses autres sociétés transnationales continueraient de sous-traiter une partie de leur production ou de commercialiser des biens utilisant du coton produit dans la région. La plainte a été jugée suffisamment étayée pour que la justice française annonce, début juillet, avoir ouvert une enquête pour recel de crimes contre l'humanité.

Les autres marques mises en cause ont décidé d'agir. Début 2020, Nike s'est engagée à ne plus acheter de coton de la province chinoise incriminée. Lacoste assure avoir cessé toute activité avec des fournisseurs et sous-traitants chinois impliqués dans l'exploitation des Ouïghours. Adidas, qui avait d'abord dit n'avoir aucun lien direct avec les entreprises mises en cause, a fini par écrire au député européen Raphaël Glucksman, très engagé dans cette affaire,

pour annoncer « cesser toute activité avec des fournisseurs et sous-traitants impliqués dans l'exploitation des travailleurs forcés ouïghours ».

Le député européen a précisé que Calvin Klein et Tommy Hilfiger s'étaient engagés à cesser toute relation. Certaines marques peinent à remonter à l'origine de leurs produits. Gap essaie de « mieux comprendre comment sa chaîne d'approvisionnement peut être indirectement impactée ». H&M a reconnu devant une commission du parlement britannique des difficultés pour retracer sa chaîne d'approvisionnement.

## UN PROJET EUROPÉEN SOUS INFLUENCE...

Alors que la loi française commence à porter ses fruits, elle a inspiré un projet de directive européenne qui pourrait imposer un devoir de vigilance similaire au niveau continental. Ce projet donne lieu à une féroce hostilité de grandes entreprises qui ont déployé leurs réseaux d'influence pour en limiter la portée, comme l'a rapporté une enquête des Amis de la Terre, intitulée « Tirées d'affaire ». On y apprend que Business Europe, principal lobby des entreprises à Bruxelles, a déjà manœuvré pour que la future directive exclut toute possibilité de poursuite des entreprises, et qu'elle institue une obligation de moyens et non de résultats.

## LES CONSOMMATEURS ONT LE DROIT DE SAVOIR

Limiter la responsabilité et choisir de privilégier les incitations par rapport aux sanctions restent les arguments des entreprises qui préfèrent ne pas se conformer à la loi française.

Les consommateurs entendent pourtant savoir si les produits qu'on leur vend ont, à un moment donné de leur fabrication, provoqué des souffrances humaines ou une atteinte grave à l'environnement.●

LIONEL MAUGAIN



## Le nez dans le guidon

**Comment Decathlon, Go Sport et Intersport appréhendent-ils le risque de travail forcé et de travail des enfants que comporte, par exemple, la production de certains composants d'un vélo électrique ?**

Pour répondre à cette question, «60» s'est rapproché de l'ONG spécialisée Ressources humaines sans frontières (RHSF). Un questionnaire a été envoyé à Decathlon, Go Sport et Intersport pour mesurer leur compréhension des enjeux et leur action de prévention des risques. Les trois enseignes ont apporté des réponses ou transmis des documents, mais le degré de transparence est inégal. Le fait que les plans d'action reposent sur les fournisseurs de premier rang semble indiquer que ce ne sont pas les impacts sur les personnes vulnérables en bout de chaîne qui sont pris en considération, mais les conséquences sur l'entreprise, en termes de réputation et de droit.

### EXTRACTION DES MATIÈRES PREMIÈRES

#### Les limites des audits

«60» a ainsi questionné sur l'extraction de certaines matières premières impliquant des risques élevés de travail forcé et de travail des enfants. Les distributeurs affirment que les audits sur place n'ont pas fait remonter de problèmes et concluent à l'absence de risques. Ces affirmations montrent les limites de la sous-traitance des audits de conformité. Les entreprises auraient dû exposer la complexité du sujet, analyser les risques au regard de leur cartographie et se

demander pourquoi le risque est absent dans leur sourcing de matières premières.

### TRAVAIL DES ENFANTS

#### L'âge n'explique pas tout

Sur le travail des enfants, les politiques d'entreprises se limitent trop souvent à la question de l'âge minimum d'emploi, sans faire de l'intérêt supérieur de l'enfant une « considération primordiale », comme l'édicte la Convention des droits de l'enfant, analyse RHSF. Certaines vont jusqu'à refuser tout emploi à un jeune de moins de 18 ans. Or, dans quelques contextes, le travail dans des conditions légales, décentes, protectrices et porteuses d'avenir peut être essentiel dès 15 ans. De telles politiques ne cadrent pas avec la loi sur le devoir de vigilance qui appelle à s'intéresser à l'impact sur les populations vulnérables. Seul Decathlon fait écho à l'intérêt supérieur de l'enfant en intégrant l'éducation des jeunes travailleurs à ses ambitions. Selon RHSF, les enseignes doivent reconnaître la complexité des risques liés au travail forcé et à celui des enfants dans leur chaîne de valeurs, et présenter les actions menées avec les parties prenantes locales.●

LIONEL MAUGAIN AVEC SOPHIE RÉMOND, ÉCONOMISTE ET ANTOINE CHAMPION, INGÉNIEUR

 www.rhsansfrontieres.org

**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° 571 (Juillet-août 2021)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

- Produits solaires
- Les téléviseurs 4K
- Les bières artisanales



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

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



N° 564 (Déc. 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

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



N° 563 (Nov. 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

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



N° 562 (Octobre 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

- Couches pour bébé
- Aides culinaires (bouillonnés, fonds, fumets...)
- Séche-linge
- Albums photo



N° 560 (Juil.-Août 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

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

+ SIMPLE  
+ PRATIQUE  
+ RAPIDE



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



Available on the  
App Store



# collection

## Découvrez nos hors-séries

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



**HS 135S**  
(Avril 2021)  
6,90 €



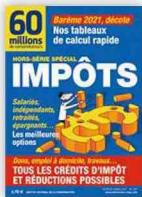
**HS 209**  
(Juin 2021)  
6,90 €



**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 €

Et aussi...



Le guide  
*Vos droits  
au quotidien*

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

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

**39,90 €**

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



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

## BON DE COMMANDE

572

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

Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS 135 <input type="checkbox"/> HS 209 <input type="checkbox"/> HS 134S <input type="checkbox"/> HS 208 <input type="checkbox"/> HS 207	PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIX TOTAL
	<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	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 571 <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	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

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 30/11/2021. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GU sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, 10 rue Tiphaine, 65732 PARIS CEDEX15, RCS Paris B 321 820 726. À l'issue d'une réception de votre commande, nous vous demandons de nous faire parvenir une copie de la facture et de la base de la relation commerciale vous faisant savoir que nous ne fournissons pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessous (nom, prénom, e-mail, notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande). Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@60m.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (numéro téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs à notre demande.

Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case  Pour l'achat d'anciens numéros, vous n'avez pas d'un droit de rétractation.

# ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR GILLES MANDROUX, AVEC FANNY GUIBERT ET LAURENCE OLLIVIER

## L'interdiction des chaudières au fioul reportée

La ministre de la Transition écologique a annoncé en juin, un report de l'interdiction d'installer de nouvelles chaudières au fioul. La mesure devait s'appliquer le 1<sup>er</sup> juillet pour les constructions neuves et le 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour les logements existants.

L'interdiction est repoussée au 1<sup>er</sup> juillet 2022, pour le neuf comme pour l'ancien. Le chauffage au fioul est polluant et les consommateurs sont incités à adopter d'autres solutions. Mais il n'y a pas d'obligation de remplacer sa chaudière. La mesure ne vise que l'installation de chaudières neuves. Celles déjà installées pourront continuer à fonctionner et à être réparées après 2022. ●

**22 %** des ménages déclaraient au premier trimestre 2021

que leurs revenus avaient diminué par rapport à mars 2020. Et les pertes sont conséquentes : 290 € par mois de moins en moyenne (source Insee mai 2021).



## PLACEMENTS

### Distingo et Zesto, des livrets rémunérateurs

Depuis leur création il y a une dizaine d'années, Distingo et Zesto, les livrets distribués par les banques des constructeurs automobiles français, PSA Banque et RCI Bank (Renault), se maintiennent avec constance sur le podium des mieux rémunérés. Ils rapportent 0,60 % brut quand les taux des autres livrets fiscalisés du marché se situent entre 0,05 % et 0,10 %. Soit pour une même somme placée, un montant d'intérêts versés par Distingo et Zesto de six à douze fois supérieur à celui crédité par ses concurrents. À privilégier quand votre livret A et votre LDDS ont atteint leur plafond. Ces livrets restent, en effet, les plus lucratifs pour vos liquidités, en raison de leur absence de fiscalité. ●

## La hausse des prix de l'immobilier sur la voie de l'accalmie ?

Les prix des logements anciens continuent d'augmenter à un rythme soutenu selon l'indice officiel Insee/Notaires de France. À la fin du premier trimestre 2021, la hausse moyenne sur un an a atteint +5,9 %. Les maisons, de plus en plus convoitées s'envolaient de +6,5 % contre +5,1 % pour les appartements. Sur la base des transactions en cours de formalisation, les notaires anticipent un ralentissement de la hausse au 2<sup>e</sup> trimestre, voire des baisses dans certaines grandes agglomérations. ●

## Trois aides au logement pour les étudiants

Étudiant, français ou étranger, si vous n'avez pas de lien de parenté avec votre bailleur, vous pouvez prétendre à une aide au logement sous conditions de ressources (les vôtres et non celles de vos parents). L'aide personnalisée au logement (APL) est réservée aux personnes occupant un logement conventionné. Orientez-vous vers l'allocation de logement familiale (ALF) si vous louez un logement non conventionné. Enfin, sans droit à l'APL ni à l'ALF, vous pouvez solliciter l'allocation de logement sociale (ALS) même si vous êtes logé en foyer. Faites une simulation sur [caf.fr/allocataires/mes-services-en-ligne/faire-une-simulation](http://caf.fr/allocataires/mes-services-en-ligne/faire-une-simulation). ●



ISTOCK



## Des dons familiaux exonérés

**Il est possible de donner de belles sommes d'argent à ses descendants tous les quinze ans sans aucune taxation !**

La loi autorise à donner de l'argent à ses descendants sans avoir à payer de taxe au fisc. L'article 790 G du code général des impôts prévoit qu'une personne peut remettre jusqu'à 31 865 €, par période de quinze ans, à chacun de ses enfants, petits-enfants et arrières petits-enfants.

### Une somme en liquide, par chèque...

À défaut de descendants directs, le donneur peut gratifier ses neveux et nièces ou petits-neveux et petites-nièces si leurs parents sont décédés. Chaque bénéficiaire peut recevoir cette somme en toute exonération, de chacun de ses parents, grands-parents et arrière-grands-parents. Le donneur doit avoir moins de 80 ans et son descendant être majeur. La somme peut être remise en liquide, par chèque, par virement ou par mandat.

L'abattement de 31 865 € est fractionnable. C'est-à-dire que si vous gratifiez votre enfant de 10 000 € le 1<sup>er</sup> octobre 2021, vous pourrez lui transmettre 21 865 € (31 865 - 10 000), en une ou plusieurs fois, jusqu'au 30 septembre 2036. À cette date (quinze ans après le premier don), l'abattement disponible sera reconstitué à hauteur de 10 000 €.

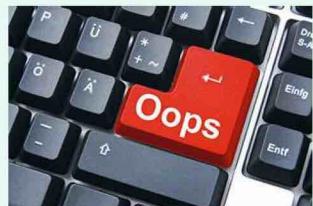
### Inutile de passer chez le notaire

Cet avantage est cumulable avec l'abattement accordé en fonction du lien de parenté avec le donneur, soit par exemple 100 000 € tous les quinze ans entre un parent et son enfant. Enfin, nul besoin de passer chez le notaire, il suffit de déclarer sur le formulaire n° 2735, au centre des finances publiques du domicile du donneur, impérativement dans le mois qui suit. • G.M.

## DÉCLARATION DE REVENUS

### Il n'est pas trop tard pour la rectifier

En principe, les contribuables ont désormais reçu leur avis d'imposition. Malgré cela, il reste possible de rectifier un oubli ou une erreur faite dans la déclaration de revenus réalisée au printemps. Et pas de panique : vous ne serez pas sanctionné, a confirmé Bercy qui a rappelé le principe du droit à l'erreur du contribuable de bonne foi. La déclaration peut encore être modifiée grâce au service de correction en ligne jusqu'à mi-décembre 2021. Passé ce délai, vous devrez adresser une réclamation à votre centre des finances publiques.



Cette démarche est aussi réalisable par courrier ou en ligne depuis la messagerie sécurisée de votre espace Particulier, rubrique Je signale une erreur sur le calcul de mon impôt. •



### LE POUVOIR D'ACHAT DES RETRAITÉS EN BAISSE

**1 503 €** c'est le montant mensuel moyen brut de la pension des retraités en 2019, soit 1 393 € nets des prélèvements sociaux (montant incluant l'éventuelle majoration pour trois enfants ou plus). Les hausses depuis 2014, inférieures certaines années à l'inflation, n'ont pas permis de maintenir son pouvoir d'achat. Celui-ci a baissé de 0,6 % en euros en cinq ans. •

### PENSION BRUTE MOYENNE PAR RETRAITÉ/MOIS<sup>(1)</sup>

	Tous	Femmes	Hommes
• 2014	1 439 €	1 061 €	1 878 €
• 2015	1 449 €	1 075 €	1 885 €
• 2016	1 468 €	1 097 €	1 902 €
• 2017	1 490 €	1 121 €	1 921 €
• 2018	1 499 €	1 135 €	1 922 €
• 2019	1 503 €	1 145 €	1 924 €

(1) Inclut l'éventuelle majoration pour trois enfants ou plus.

# Au secours, je n'arrive plus à rembourser mes crédits

## Que faire en cas de difficultés de remboursement de crédit ?

Réagissez sans attendre. Contactez votre prêteur pour voir si votre contrat vous autorise à suspendre le paiement d'une ou de plusieurs mensualités, à réduire le montant de vos échéances (10 à 30 % suivant les contrats) ou, suivant votre cas, à activer une assurance perte d'emploi ou arrêt de travail. Vous pouvez aussi lui demander un nouvel échéancier.

## Et si le banquier refuse d'accorder un répit ?

C'est son droit. De votre côté, vous disposez de deux options. Soit vos difficultés financières sont déjà trop importantes et vous devrez monter un dossier de surendettement à remettre à la commission spécialisée auprès de la succursale de la Banque de France dont vous dépendez. Soit vous n'avez pas encore d'impayés et vous pensez revenir à meilleure fortune à l'avenir. Vous pouvez alors demander au juge des contentieux de la protection de vous accorder un délai de grâce.

## De quoi s'agit-il ?

Au regard de votre situation (baisse de vos ressources suite à un licenciement, par exemple, mais aussi réel espoir de pouvoir redresser votre budget), le juge peut décider de suspendre vos remboursements au maximum pendant deux ans, sans pénalités de retard ni majoration. L'idée étant de vous permettre d'apurer vos finances. Un conseil : faites-vous accompagner dans cette procédure par un travailleur social, un Point conseil budget (coordonnées sur solidarites-sante.gouv.fr, rubrique Affaires sociales, puis Lutte contre l'exclusion, puis Points conseil budget) et/ou sollicitez l'aide juridictionnelle pour prendre un avocat. •

\* Institut national de la consommation

 Lire le modèle de lettre *Vous demandez des délais de paiement à la banque qui vous a accordé un crédit* sur le site inc-conso.fr.

## ÉNERGIE

### Engie condamné pour tromperie

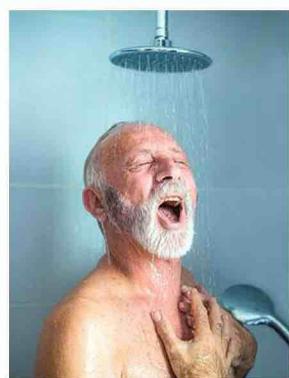
L'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) a obtenu la condamnation du fournisseur d'énergie Engie. Objet du litige : la présentation de l'offre Elec week-end sur le site d'Engie en 2018. Engie annonçait une offre accessible quel que soit le compteur électrique mais précisait plus loin qu'elle ne l'était qu'avec le compteur communicant Linky. Le fournisseur restait aussi trop flou sur les modalités des heures creuses. Enfin et surtout, une restriction concernant la réduction tarifaire n'aurait pas dû être enfouie dans la rubrique Mentions légales. Engie a tenté de faire valoir que d'autres faisaient pareil, argument non retenu par le tribunal. Avis aux autres ! (Tribunal judiciaire de Paris, jugement du 26 janvier 2021). •



par Corinne  
Lamoussiére-  
Pouvreau  
**Juriste à l'INC\***

## Répondre à une enquête de l'Insee est obligatoire

Une amende administrative de 38 €. Voilà la sanction - théorique - qui vous guette si vous refusez de répondre à l'une des enquêtes annuelles de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) auprès des particuliers. Afin d'éviter d'assouvir la curiosité d'aigrefins se présentant comme des enquêteurs de l'Insee, l'Institut vous prévient au préalable par courrier pour vous dire que vous avez été tiré au sort pour répondre à l'un de ses sondages officiels. •



## Action logement a vidé sa cagnotte douches

L'organisme Action logement ne verse plus d'aide pour l'installation d'une salle de bains ou de sanitaires pour les seniors. Cette subvention, distribuée depuis septembre 2019, pouvait aller jusqu'à 5 000 €. L'arrêt a été décidé prématurément. La subvention aura bénéficié à 100 000 personnes. Les témoignages montrent qu'elle a aussi fait le bonheur de certains démarcheurs, trop heureux de vendre 5 000 € l'installation de bacs de douche standardisés ! •



# 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 18h55 Mercredi à 22h20 Samedi à 9h55

**franceinfo:**

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



Près de 500 émissions Consomag à revoir sur le site

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



## LE POINT SUR LE DÉFICIT D'ABSORPTION SPÉCIFIQUE (DAS) DES TÉLÉPHONES

Avec l'Agence nationale des fréquences (ANFR)  
Première diffusion le vendredi 10 septembre

## QU'EST-CE QUE LE DROIT À LA PRISE POUR LA RECHARGE DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES EN COPROPRIÉTÉ ?

Avec la Confédération générale du logement (CGL)  
Première diffusion le lundi 13 septembre

## LE FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT

Avec l'Association Force ouvrière consommateurs (Afoc)  
Première diffusion le mardi 14 septembre

## ENSEIGNEMENT PRIVÉ À DISTANCE: CE QU'IL FAUT SAVOIR

Avec l'Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (Adeic)  
Première diffusion le mercredi 15 septembre

## QU'EST-CE QUE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

ET QUI PEUT EN BÉNÉFICIER ?  
Avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf)  
Première diffusion le jeudi 16 septembre

## COMMENT ACHETER UN POISSON ISSU D'UNE PÊCHE RESPONSABLE

Avec l'Union fédérale des consommateurs-  
Que choisir  
Première diffusion le vendredi 17 septembre

## LES DANGERS DES « PREMIX », OU BOISSONS MÉLANGÉES À L'AVANCE

Avec l'Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT (Indecosa-CGT)  
Première diffusion le mardi 21 septembre

## VOS DROITS EN CAS D'ANNULATION D'UN SÉJOUR PAR L'AGENCE DE VOYAGES

Avec la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut)  
Première diffusion le mercredi 22 septembre

## OUI AUX FRUITS ET LÉGUMES SANS EMBALLAGE

Avec Familles rurales  
Première diffusion le jeudi 23 septembre

## MÉFIEZ-VOUS DE L'ARNACHE AU CHÈQUE

Avec Familles de France  
Première diffusion le vendredi 24 septembre



**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.

# Copropriété Et pourquoi pas un néosyndic ?

## Étude

Les néosyndics se sont fait connaître par des campagnes moquant les cabinets de syndics traditionnels, jugés trop peu réactifs ou trop chers. Nous avons comparé l'offre de ces nouveaux venus de l'ère numérique.

**M**erci syndic pour votre musique d'attente, maintenant je connais Vivaldi par cœur. » « Merci syndic pour l'ascenseur en panne, j'ai des cuisses en béton. » Diffusé juste avant le premier confinement, cette campagne d'Illicopro a beaucoup agacé les fédérations professionnelles. Elles ont d'ailleurs porté plainte pour dénigrement et publicité trompeuse.

### NE PLUS DÉPENDRE D'UN GESTIONNAIRE

Car Illicopro, rebaptisé Matera depuis, n'est en effet pas un syndic professionnel. Et suggère d'ailleurs de s'en passer. Son modèle : proposer de créer un syndic coopératif au sein de la résidence (voir encadré page 64) et abonner celle-ci aux services de la plateforme en ligne. « Nous proposons aux copropriétaires de reprendre le contrôle de leur copropriété et de ne plus dépendre d'un gestionnaire pour gagner en efficacité et en transparence », explique Raphaël Di Meglio, le cofondateur.

Le service coûte en moyenne 9 € mensuels par lot, ce qui est bien in-

férieur à ce que facture n'importe quel cabinet traditionnel. Les tâches courantes sont automatisées, et une équipe d'experts est mise à disposition sur les sujets complexes. Les copropriétaires doivent s'occuper de la gestion du compte bancaire, de celle des sinistres, du personnel éventuel. « Nous sommes persuadés que les griefs à l'encontre des syndics traditionnels ne portent pas tant sur

la qualité des cabinets que sur l'inadéquation de ce modèle à une gestion efficace et transparente », ajoute-t-il.

### UNE IMPLICATION COLLECTIVE SANS FAILLE

Nous avons demandé un devis à Matera – sans nous faire connaître – pour une résidence de quatorze lots en proche banlieue parisienne. Sur son site, il promet une réponse en

### Notre comparatif des néosyndics

	PRESTATIONS COMPLÈTES DE SYNDIC				SYNDIC
	Cabinet Actuel (Référant)	Bellman	Hello syndic	Syndic One	
• Type de contrat	Syndic	Syndic	Syndic	Syndic	Syndic
• Caractéristiques	Missions traditionnelles	Extranet développé. Plateforme complète pour le gestionnaire.	Extranet développé. Très réactif.		100 % en ligne, nécessite l'implication des copropriétaires.
• Tarif	4 000 €	4 000 €	3 000 €	1 663 €	
• Assemblée générale ordinaire	Incluse. Sur place.	Incluse. Sur place ou en visio.	Incluse, sur place ou en visio.		Organisée par les copropriétaires.
• Coût de l'état daté	380 €	180 €	360 €		380 € (y compris les actualisations)



moins de douze heures, avec l'assistance d'un référent juridique, d'un comptable et d'un expert en bâtiment en cas de besoin. Pas de tarification d'état daté, pas de frais de relance, aucun prestataire imposé mais un accès direct à eux... Ce modèle peut séduire à condition d'une implication collective sans faille. « Matera a simplifié ce qui paraissait compliqué dans la gestion d'un immeuble, commente Édouard-Jean Clouet, président du courtier MeilleurCopro, et donc bon observateur du marché. Leur limite, c'est que la plateforme repose sur un conseil syndical qui doit être un moteur. Si le conseil change, le modèle de syndicat

coopératif peut être remis en question. » Étant le plus bruyant et le plus richement doté (35 millions d'euros de fonds "levés" auprès d'investisseurs, plus de 3 000 résidences abonnées), Matera accélère indéniablement la mutation du secteur.

### SUIVRE EN TEMPS RÉEL LA VIE DE L'IMMEUBLE

Ce n'est pas le seul trublion, et pas nécessairement le plus adapté à toutes les copropriétés. Plusieurs acteurs, de vrais syndics ceux-là, ont décidé de dépoussiérer les pratiques. Leur point commun : des outils numériques mis à disposition des co-

propriétaires et de leur gestionnaire pour suivre en temps réel la vie de l'immeuble et automatiser les tâches courantes.

« Aujourd'hui, il y a une vraie défiance vis-à-vis des syndics, estime Antonio Pinto, cofondateur du néo-syndic Bellman. Entre manquements, abus et petits arrangements, les copropriétaires ont perdu confiance et ne savent plus vers qui se tourner. Leur gestionnaire n'est pas correctement outillé pour répondre à leurs besoins. »

**Les outils numériques sont venus dépoussiérer les pratiques.**

Créé en 2019 par deux ingénieurs « frustrés par leur syndic », Bellman a mis en place une plateforme qui permet de suivre en temps réel les tâches courantes et urgentes.

### EXIT LES TÂCHES CHRONOPHAGES...

« Le changement, ce sont les outils, répond le commercial contacté par notre client mystère. Beaucoup de tâches chronophages empêchent de répondre en temps et en heure. Avec nous, les copropriétaires peuvent suivre tout ce que le gestionnaire entreprend. » Pas plus de 40 résidences par gestionnaire, quand la moyenne est à une cinquantaine dans les syndics traditionnels. Tout cela pour un tarif de 15 et 30 € hors taxes par lot et par mois, ce qui n'est pas forcément moins cher

#### NÉCESSITANT UN RÔLE ACTIF DU CONSEIL SYNDICAL

Homeland	Cotoit	SYNDIC COOPÉRATIF
Syndic	Syndic avec options	Prestations de service
Extranet développé. Orienté vers le développement durable et les grandes résidences.	Formule de base, options en sus.	Abonnement à une plateforme de gestion.
4 800 €	1 848 € en forfait de base	160 €
Incluse, sur place ou en visio.	Incluse. En audio ou en visio.	Organisée par les copropriétaires
380 €	380 €	0 €

#### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Nous avons testé incognito les nouveaux acteurs de la copropriété grâce à des clients mystère. Un devis pour une résidence de quatorze lots située en proche banlieue parisienne leur a été demandé.



Notre avis

# Les courtiers

que le coût d'un cabinet traditionnel... « Il faut rendre visible la véritable valeur ajoutée des gestionnaires en étant transparent sur leurs actions, avec un suivi en temps réel du traitement des urgences, explique Antonio Pinto. On se recentre sur les sujets essentiels dans un but ultime de satisfaction. »

## UNE PRÉOCCUPATION ÉCOLOGIQUE INTÉGRÉE

Dans le contrat sont prévues deux visites annuelles, une réunion avec le conseil et la tenue de l'assemblée générale (AG). Pour notre immeuble test, il en coûtera 4 000 €. Pour les travaux, un forfait de 180 € pour la visite est appliqué. Plus transparent, Bellman a convaincu 300 résidences, et donné un sacré coup de vieux aux réseaux traditionnels.

Parmi les acteurs récents, Homeland s'est, lui aussi, doté d'un outil extranet particulièrement développé. Le conseil syndical peut surveiller le travail du gestionnaire et lire les mails échangés avec les prestataires. « Il peut bloquer la facture d'un prestataire qui n'a pas honoré son obligation », ajoute un commercial de Homeland à notre client mystère. Mais sa parti-

cularité est sa préoccupation écologique. « En France, 20 % des émissions de gaz à effet de serre proviennent de l'habitat, rappellent les fondateurs Renaud Lerooy et Frédéric Remeur. Les syndics ont donc un rôle primordial de conseil et d'accompagnement afin de réduire l'empreinte écologique des résidences. Depuis notre création en 2016, Homeland a obtenu plus de 200 000 € d'aides pour des travaux de rénovation énergétique dans les copropriétés. »

Le syndic annonce avoir renégocié

les contrats d'électricité de ses 300 copropriétés avec un fournisseur d'énergie verte. Un quart des immeubles a pu bénéficier de rénovations telles que l'isolation des combles ou du plancher haut des caves,

la rénovation des fenêtres, le calorifugeage des réseaux, l'installation de panneaux solaires ou de robinets thermostatiques sur les radiateurs.

**Se recentrer sur les sujets essentiels pour créer du lien humain.**

## LE MAÎTRE MOT : LA RÉACTIVITÉ

En conséquence, notre étude (voir tableau page 62) montre que ces prestations coûtent assez cher à la résidence. Ces services sont mieux adaptés à une grande copropriété ayant besoin de transition écologique.

Des courtiers peuvent vous aider à réduire les charges, voire à trouver un meilleur cabinet. Bonne nouvelle, les charges ont baissé de 2 % en 2020, selon l'observatoire de l'Association des responsables de copropriété (ARC). Avec un hiver doux et une baisse des tarifs de l'énergie, la facture de chauffage collectif a chuté de 14 %. Mais certains postes continuent d'augmenter fortement : les assurances (+6 % en moyenne), et les honoraires de syndic (+5 %).

### ANALYSER et optimiser les charges

Des évolutions qui ne sont pas fatales, et qui peuvent aussi baisser. Les courtiers en copropriété peuvent intervenir dans ce but. « Nous réalisons une analyse détaillée des dépenses de l'immeuble, identifions les axes d'économie et renégocions les contrats », affirme Econhomes. Sa rémunération est fonction

La réactivité, souvent défaillante dans les cabinets traditionnels, est le point fort affiché par Hello Syndic, avec une promesse de réponse dans l'heure. Selon le contrat, le gestionnaire se déplace une fois par an, et à chaque expertise. La plateforme digitale permet d'adopter toute résolution en ligne. Là encore, le copropriétaire peut suivre en temps réel la situation comptable et les travaux de sa résidence. Les honoraires sont un peu moins élevés que les concurrents. Hello Syndic ne travaille qu'avec des copropriétés en région parisienne et à Lyon (300 à ce jour) « parce que c'est là que sont basées nos équipes ». Crée en 2014 par le groupe Sergic, Syndic One a été le premier cabinet intégralement à distance. Il gère aujourd'hui plus de 1 600 copropriétés. Même en ligne, chaque im-

## Bénévole ou coopératif : être en accord

• « Les fonctions de syndic peuvent être assumées par toute personne physique ou morale », stipule l'article 28 du décret du 17 mars 1967. Un copropriétaire peut donc se faire élire durant l'assemblée générale (AG) comme syndic bénévole (mais peut être indemnisé).

• Autre forme de « bénévolat », le syndic coopératif est le président du conseil syndical. Il est

élu par ses membres. Pour contrôler les comptes, l'AG doit désigner un (ou plusieurs) copropriétaire(s) n'appartenant pas au conseil, ou un expert-comptable ou encore un commissaire aux comptes extérieurs.

• Dans un syndicat coopératif, chaque membre peut avoir une tâche spécifique : travaux, finances, etc. Le syndicat peut adhérer à une union



coopérative pour mutualiser les besoins. Il reste responsable en cas de faute de gestion. Souscrire une assurance en responsabilité civile est donc recommandé.

# ers, chasseurs de dépenses



des économies générées. Quant à MeilleureCopro, il s'engage à trouver, lui aussi, le prestataire le mieux-disant pour l'ascenseur, les espaces verts, l'assurance, le nettoyage ou le syndic....

## CONNAÎTRE tous les prestataires

Mais n'est-ce pas l'une des missions du syndic, précisément ? « Le syndic est chargé de gérer la résidence, mais ne connaît pas tous les métiers du bâtiment »,

explique le fondateur de MeilleureCopro Édouard-Jean Clouet. MeilleureCopro est rémunéré comme apporteur d'affaires par les prestataires choisis, et s'engage à refaire une mise en concurrence gracieusement si les copropriétaires ne sont pas satisfaits du prestataire ou du syndic durant trois ans. Le courtier permet aussi d'échapper, en principe, aux prestataires réguliers des grands syndics, voire à leur filiale. ●

meuble dispose d'un gestionnaire dédié. Les copropriétaires doivent cependant organiser leur assemblée générale, même si c'est Syndic One qui convoque. Ils recherchent eux-mêmes les prestataires et demandent des devis. Le gestionnaire envoie ensuite les ordres de mission.

## FORFAIT DE BASE... ET OPTIONS PAYANTES

« L'objectif est de simplifier la vie des copropriétaires, explique le commercial à notre client mystère. Plus besoin d'attendre une assemblée générale pour agir dans la copropriété. Toutes les demandes et les votes se font via notre application, la gestion des charges et la comptabilité sont accessibles. » Cette solution bon marché peut être intéressante pour les petites résidences dans lesquelles les copropriétaires sont prêts à s'investir et s'entendent

**BON À SAVOIR**  
Ce fut une avancée pour le droit des copropriétaires. Pour améliorer la transparence et la comparabilité des contrats, la loi ALUR et le décret du 26 mars 2015 a instauré un contrat type de syndic. Un décret du 26 mars 2015 a indiqué le modèle à adopter. Il liste les tâches de gestion courante justifiant les honoraires du cabinet, et énumère les prestations particulières pouvant faire l'objet d'une rémunération supplémentaire.

bien. Mais il ne faudra pas en attendre trop du cabinet... Sur un modèle similaire, Cotoit a été lancé par des cadres du Crédit agricole Centre-Loire en 2019 et gère déjà plus de 130 résidences. Cet autre syndic en ligne propose un forfait de base à très bas prix, auquel s'ajoutent des options payantes, comme la tenue de l'assemblée générale physiquement. Il remet en cause

le principe du contrat de syndic tout compris, tel qu'institué par le décret de 2015 (voir Bon à savoir).

Les syndics traditionnels tentent de réagir face à ce bouleversement. Le leader Foncia (plus de 45 000 co-

propriétés gérées) a développé l'application MyFoncia, qui permet notamment de payer ses appels de fonds par prélevement ou virement, de recevoir la

convocation et les procès-verbaux de l'AG sans se déplacer ou d'accéder aux comptes rendus de visite. Pour les membres du conseil syndical, le suivi du budget en temps réel est proposé, ainsi que celui des factures, des travaux, des demandes d'intervention et des sinistres.

## UN DYNAMISME QUI SUSCITE DES CONVOITISES

Foncia a également lancé au début de l'année une filiale dédiée à la maintenance technique des immeubles, Tech-Way. Elle permet à la copropriété de trouver un intervenant rapidement et pour moins cher. Mais ce service nécessite de payer un abonnement en supplément !

Avant de s'engager avec l'un de ces nouveaux acteurs, et de manière générale avec tout cabinet, il convient de vérifier s'il est bien assuré pour son activité et bénéficie d'une garantie financière pour les sommes détenues. Le fait d'avoir des locaux commerciaux peut également être un plus. La jeunesse et le dynamisme des néosyndics les rendent attractifs, et certains pourraient être la proie de groupes immobiliers ou financiers. Enfin, c'est une évidence, mais une bonne connexion de l'immeuble et la maîtrise de l'outil numérique de l'ensemble des copropriétaires est indispensable avant d'envisager ce basculement. ●

LIONEL MAUGAIN

Juriste : VIRGINIE POTIRON

# Prêt étudiant Potassez les règles du jeu avant de foncer

**Pratique**

Baisse des taux d'intérêt d'un côté, hausse des frais d'études et du coût de la vie de l'autre, les étudiants recourent davantage au prêt. Avant de vous lancer, nos conseils et notre comparatif des principales offres.

Frais de scolarité de 170 € à l'université pour la licence, de 2 500 € en moyenne par an pour une formation d'ingénieur et de plus de 10 000 € pour une école de commerce : poursuivre des études revient cher. D'autant qu'à ces frais de début d'année, il faut ajouter le coût de la vie courante estimé l'année dernière à 1 193 € par mois par la Fédération des associations générales étudiantes (Fage). Pour boucler votre budget, en complément des bourses et des petits boulot, le recours au crédit peut être incontournable et offrir une solution. Mais les prêts étudiants présentent certaines spécificités à apprivoiser.

## RÈGLE N°1 Faites d'abord le plein de prêts gratuits

Quelques établissements bancaires se distinguent en proposant, en parallèle de leurs prêts étudiants, des crédits à taux zéro. C'est le cas notamment de LCL avec son mini-crédit « Avance Études » à 0 % d'un montant de 500 à 1 000 €, remboursable sur 2 à 12 mois, complété par son offre « Solution Études 0 % ». Ou-

verte à tous les cursus, son montant oscille entre 1 500 et 5 000 €, sur 12 à 60 mois. À signaler également, une offre tarifaire au ras des pâquerettes avec un TAEG fixe de 0,10 % à La Banque postale pour un prêt de

1 000 à 10 000 €, remboursable sur 12 à 120 mois (différé compris). Notre conseil : si vous remplissez les conditions requises, profitez des prêts gratuits avant de vous tourner vers un prêt payant.



## Notre étude

# Les offres de sept grandes banques

La plupart des banques interrogées pratiquent des taux d'intérêt canon oscillant entre 0,60 % et 1,5 % au maximum, avec une moyenne qui tourne

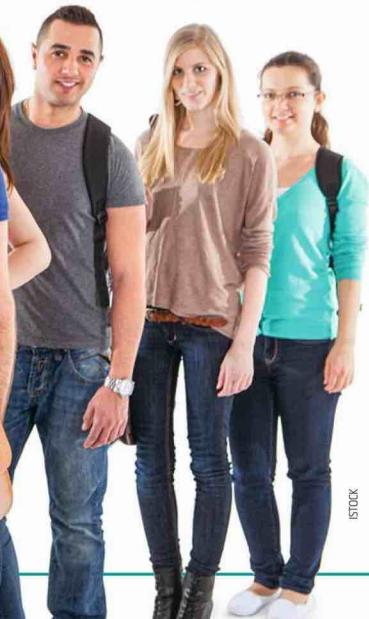
autour de 0,70 % à 0,80 %. Autant dire qu'à ces niveaux-là, les jeunes et leurs parents peuvent se poser très sérieusement la question de l'opportunité

de souscrire un prêt étudiant. Pourquoi pas, à condition de bien comprendre la portée de votre engagement et de vous familiariser avec leurs rouages.

	Banque populaire-Bred	Banque postale	BNP Paribas	Crédit agricole île-de-France	Crédit mutuel	LCL	Société générale
• Taux*	0,80 % à 1,36 %	0,80 % (0,70 %**)	0,89 %***	0,75 %	0,90 %	0,60 % à 1,50 %	0,79 %
• Montants minimum/maximum	1500 € à 35 000 € (jusqu'à 150 000 € sous conditions)	1000 à 50 000 €	760 € à 200 000 €	750 € à 50 000 € (80 000 € pour les grandes écoles)	Jusqu'à 40 000 € ou 80 000 € suivant études	1500 à 75 000 €	1000 à 120 000 €
• Durée	1 à 10 ans	1 à 10 ans	4 mois à 12 ans	1 à 10 ans	Jusqu'à 10 ans	1 à 10 ans	1 à 10 ans
• Différé maximum	4 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	7 ans	5 ans

\*Taux en vigueur au mois de mai 2021. \*\* Taux proposé aux élèves des écoles partenaires. \*\*\* Jusqu'à 75 000 € et/ou 96 mois.

Attention ! Dans certains cas, pour bénéficier de ces offres (promos et prêts étudiants), si vous ne détenez pas déjà un compte dans l'établissement, vous devrez en ouvrir un, sur lequel les échéances de votre prêt seront débitées.



## RÈGLE N°2 Prenez le temps de comparer les offres

Toutes les banques n'adoptent pas la même politique vis-à-vis des jeunes. Certaines mettent le paquet pour vous séduire.

La plupart pratiquent un taux de crédit unique quel que soit le niveau d'études poursuivi, mais quelques-unes continuent à saler l'addition pour les formations courtes (CAP, BEP...). « Renseignez-vous auprès de votre école ou de votre BDE [Bureau des étudiants], recommande

Solène Le Her, chef produit crédit à la consommation à la Société générale. Un grand nombre de partenariats nationaux et locaux permettent de décrocher les meilleurs taux. » Emmanuelle Simi, directrice marketing et banque digitale chez LCL, suggère, quant à elle, d'« interroger aussi la banque de vos parents ». « Nous accordons des conditions plus attractives aux enfants de nos clients », précise-t-elle.

## RÈGLE N°3 Débloquez le prêt en plusieurs fois

C'est l'une des particularités des prêts étudiants dont nous vous recommandons d'user et d'abuser. Cela vous permet de fractionner le versement des fonds en fonction de vos besoins, étalés sur les trois, quatre ou cinq années de votre cursus d'études.

Suivant les banques, vous programmerez des déblocages au mois, au trimestre, au semestre ou année par année. Cette fonctionnalité est souvent proposée sans frais – toutefois la Société générale la facture

### BON À SAVOIR

Pour obtenir le déblocage des fonds des prêts étudiants, vous n'avez pas à fournir de factures de vos dépenses, car ils n'entrent pas dans la famille des prêts dits « affectés ». rappelle Emmanuelle Simi, de LCL. En revanche, à chaque déblocage successif, vous devrez justifier de votre qualité d'étudiant en présentant les pièces confirmant la poursuite de votre cursus (carte étudiante, attestation de scolarité...).

16 €. Renseignez-vous en amont : certaines banques vous offrent la possibilité de modifier le calendrier des déblocages prévus en cours de vie du prêt et/ou de décaler ou d'annuler un décaissement, comme chez LCL, mais toutes ne proposent pas cette souplesse.

Pour Guy Poyen, directeur marketing & digital clients au Crédit agricole d'Île-de-France, l'avantage de la formule est d'« éviter de disposer dès la première année de l'intégralité du capital emprunté avec le risque d'utiliser trop rapidement les fonds prévus à l'origine pour financer les besoins durant toute la durée de vos études. Cela vous permet aussi de renoncer au déblocage des dernières tranches de crédit si, au final, vous ne poursuivez pas votre formation ou si vous n'avez pas utilisé la totalité du montant prévu initialement. »

#### RÈGLE N°4 Privilégiez un différé partiel plutôt que total

C'est une autre spécificité du prêt étudiant. Il permet, pendant toute



## L'impact d'un différé total ou partiel

• Le niveau plancher des taux d'intérêt permet de ramener quasi à zéro le coût du différé qu'il soit total ou partiel. En revanche, l'impact sur les mensualités est net puisqu'elles augmentent de 50 % selon l'option retenue : avec ou sans différé. L'idée ici étant de reporter l'effort de remboursement à la fin des études.

SIMULATION POUR UN PRÊT DE 15 000 € SUR 72 MOIS, AU TAUX DE 0,60 %

	Mensualités	Coût total du prêt*
• Sans différé	212,16 € pendant 72 mois	15 275,52 €
• Différé partiel de 24 mois	7,50 € pendant 24 mois puis 316,34 € pendant 48 mois	15 364,32 €
• Différé total de 24 mois	0 € pendant 24 mois puis 320,15 € pendant 48 mois	15 367,20 €
* Hors assurance facultative		

la durée des études, de ne pas avoir à rembourser le prêt. On parle de différé total (ou franchise totale) quand vous ne remboursez absolument rien. Et de différé partiel (ou franchise partielle), quand vous remboursez tous les mois les primes d'assurance et les intérêts, mais toujours pas de capital.

Ce système particulièrement adapté à la vie étudiante permet de faire correspondre les premiers remboursements avec

l'entrée dans la vie active. « Sauf que ne rien débourser pendant plusieurs années peut être déresponsabilisant, commente Solène Le Her. C'est pourquoi nous conseillons plutôt un différé partiel. »

#### RÈGLE N°5 Choisissez la durée de différé la plus importante

C'est une astuce soufflée par Guy Poyen du Crédit agricole d'Île-de-France : « Il vaut mieux demander la durée de différé maximum lors de la souscription du prêt. Parce qu'une fois fixée, en cours de vie du prêt, vous pourrez l'écourter mais pas l'allonger. »

Prenons un exemple : si vous choisissez un différé de trois ans, vous ne pourrez pas obtenir sa prolongation si, une fois votre diplôme en poche, vous rencontrez des difficultés pour décrocher un premier job. Attention toutefois si vous prenez un prêt étudiant Bpifrance, car le coût de la commission augmente avec la durée du crédit (voir encadré ci-contre).

#### RÈGLE N°6 Évitez la caution... si c'est possible

Même si les montants moyens des prêts oscillent entre 14 000 et 21 000 €, la banque peut valider des demandes jusqu'à 75 000 €, voire davantage. Il s'agit de sommes importantes dont les banquiers veulent évidemment s'assurer qu'elles leur seront bien remboursées. C'est

## Profitez du prêt étudiant garanti par l'État

• En l'absence de caution personnelle, impossible d'emprunter ? Le prêt garanti par l'État, avec Bpifrance, est une solution car il est accordé sans caution personnelle ni conditions de ressources. Le nombre d'étudiants pouvant y accéder est passé de 7 500 en 2020 à 55 000 en 2021. Cette augmentation s'inscrit dans le cadre du plan de relance visant à aider les étudiants à faire face à la crise. Une excellente nouvelle, sachant que 60 % des bénéficiaires n'auraient

pas poursuivi d'études sans cette solution. Le point avec Arnaud Caudoux, directeur général adjoint de Bpifrance.

- Combien ? Il est possible d'emprunter, entre 1 000 € et 20 000 € (contre 15 000 € les années précédentes), pour une durée de 24 à 120 mois, différé compris.
- Combien ça coûte ? Il ne s'agit pas d'un prêt gratuit. Il peut être un peu plus onéreux qu'un prêt étudiant classique puisqu'il a taux d'intérêt lui-même s'ajoute la commission Bpifrance, prélevée en une seule fois

lors du décaissement du crédit : 0,90 % à 3,30 % du montant emprunté selon la durée du prêt.

- Où souscrire ? Auprès des banques partenaires historiques du dispositif, Société générale, CIC, Crédit mutuel, Banques populaires et Caisses d'épargne ; et depuis 2021, Banque postale, BFCI et Crédit agricole. À noter : en dehors de la caution, les banques restent libres de fixer les conditions du prêt Bpifrance : taux, assurance, différé, déblocage, durée...

pourquoi dans la quasi-totalité des cas, une caution parentale est exigée. Assez rare pour être noté, le Crédit agricole d'Île-de-France et LCL, précisent que pour les étudiants des grandes écoles (HEC, Polytechnique, Sciences Po...), la garantie n'est pas obligatoire. Idem côté BNP Paribas qui propose son propre prêt sans caution pour les élèves boursiers inscrits dans l'une des écoles de la conférence des grandes écoles (CGE). Comment faire dans le cas où vos parents ne peuvent pas se porter caution ou si vous ne souhaitez pas

les solliciter ? Il existe une alternative : le prêt étudiant garanti par l'État, avec Bpifrance (voir encadré page précédente).

#### RÈGLE N°7 Profitez d'un accompagnement sur-mesure

Alors que la plupart des banques en ligne et des néobanques ne proposent pas de prêts étudiants, les banques avec agences, insistent sur l'importance de l'accompagnement. « C'est le cas notamment à La Banque postale, où lors du rendez-vous, un spécialiste épaulé le conseiller bancaire

Il faut bien comprendre la mécanique du prêt avant de s'engager.

habituel, afin d'exposer toute la mécanique du prêt étudiant au jeune et à ses parents (franchise, différences, déblocage partiel...) », explique Franck Oniga, président du directoire de La Banque postale Consumer Finance.

Profitez de cet entretien pour poser toutes vos questions et bénéficier de conseils personnalisés. Et pas de panique, même si vous signez une offre de prêt, vous disposez de quatorze jours pour changer d'avis ! •

LAURENCE OLLIVIER

#### PUBLICATION JUDICIAIRE

# Condamné

**« Par jugement en date du 29 mars 2021, le Tribunal Correctionnel de Paris a condamné (...) l'ANSM pour les délits d'homicides involontaires et blessures involontaires ainsi que pour les contraventions de blessures involontaires au paiement d'une amende délictuelle de 225 000 euros, cinq amendes conventionnelles de 7 500 euros et 54 amendes conventionnelles de 750 euros en raison du maintien sur le marché du Mediator. »**

# RÉSEAU 60



## À 60 millions, on est plus forts !

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les milliers de messages que nous recevons chaque mois par voie postale, électronique ou via les réseaux sociaux. Notre sélection reflète les problèmes les plus fréquents que vous rencontrez. Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre site [www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com) ou une association de consommateurs (adresses page 26).

### Drôle de numéro

Stéphane F., par courriel

### Chaque erreur se paye !

Je souhaite vous faire part d'une pratique assez désagréable de mon opérateur téléphonique, Bouygues. Certains numéros utiles pour cet opérateur (support technique, accès à la messagerie, etc.) sont à trois chiffres et commencent par 6 (par exemple, le 611 pour le support technique). Cependant, ceux-ci sont bordés de numéros fortement surtaxés (numéros très proches commençant par 6 également). Ainsi, en voulant écouter mes messages, j'ai composé par mégarde le 601 (compagnie de taxi) au lieu du 660 et j'ai immédiatement été facturé de 5 € alors que j'ai coupé l'appel après dix secondes. Le raccourci 601 n'est pas considéré comme un numéro surtaxé par le système automatique et je ne peux pas le bloquer. Du coup, la moindre erreur de touche pour accéder à sa messagerie se paie immédiatement. Je suis loin d'être le seul dans ce cas, certains se sont vu facturer des sommes rondelettes.

### Des débuts variables

Michel G., par courriel

### Il y a garantie et garantie...

J'ai acheté un smartphone DORO 8080 ; il a été réglé par carte bleue et débité le 31 mai 2021. J'ai reçu la facture le 26 mai et le colis a été livré le 7 juin. À quelle date se situe le départ de la garantie du produit que j'ai payé ?



#### LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Tout dépend de quelle garantie on parle. Il en existe plusieurs. Pour la garantie commerciale, celle proposée par le vendeur ou le fabricant, la loi ne fixe aucune date de départ. C'est généralement la date d'achat (celle qui figure sur votre facture) qui est prise en compte, mais vous pourriez toutefois facilement invoquer la date de livraison si vous pouvez en apporter la preuve (par exemple, mail du transporteur ou date figurant dans l'historique de vos commandes du site en ligne). La garantie légale de conformité de deux ans commence, quant à elle, à la date de délivrance du bien (article L. 217-7 du code de la consommation), c'est-à-dire la livraison. Enfin, la garantie des vices cachés prend effet à partir de la découverte du vice, et ce pour une durée de deux ans.

LA GARANTIE À L'ACHAT  
ET LA GARANTIE À LA  
LIVRAISON COURRENT  
TOUJOURS

MAIS ON NE  
DEMARRE PAS EN MÊME  
TEMPS



**DIS DONC,  
GÉNÉRIQUE**

C'EST QUOI  
 CETTE DATE  
 DE PÉREMPION?

C'EST UN  
NOUVEAU  
TATOUAGE

BOOMER!

MÉDICAMENT



**On n'y comprend rien !** Hervé Macarie/13 Marseille

## Pourquoi un générique à la durée plus courte ?

Ma mère prend du calcifédol sous le nom de Dédrogyl. Un générique du laboratoire Gerda vient de sortir. Il est précisé sur l'emballage de celui-ci que la durée de vie du produit est de vingt-huit jours après ouverture. J'ai été surpris car cette mention n'est indiquée nulle part sur le Dédrogyl. Pourtant, la composition des deux produits est identique. Jusqu'à présent, un flacon tous les deux mois suffisait dans le cas de ma mère. Avec cette date de péremption de vingt-huit jours, il lui faudra maintenant un flacon par mois. Le flacon de Dédrogyl coûte 7,24 €, celui du générique 5,79 € chez mon pharmacien. Le traitement de ma mère coûtera donc maintenant 11,78 € tous les deux mois contre 7,24 € avant. Pourquoi cette différence de durée de vie du produit original et de son générique ?



### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Les formules du princeps Dédrogyl et de son générique Calcifédol Gerda sont exactement identiques. Il n'y a donc pas lieu de penser que l'une serait plus stable que l'autre. Pour les deux produits, la péremption avant ouverture est la même, soit trois ans. En revanche, le Dédrogyl ne mentionne pas de date de péremption après ouverture parce que son autorisation de mise sur le marché (AMM) est ancienne (19-09-1978). L'obligation de faire figurer cette information sur les médicaments en multidose est bien plus récente. Le principe Dédrogyl n'a pas effectué les études de stabilité après ouverture, et de facto, il ne précise pas celle-ci dans sa documentation, alors que Calcifédol Gerda a bien réalisé ces études selon les recommandations récentes de la pharmacopée européenne, avec à ce jour une stabilité après ouverture de vingt-huit jours. Des études sont en cours chez Gerda pour prolonger à quatre-vingt-dix jours cette péremption après ouverture.

**Une bonne initiative** Paul Gardès/30 Miallet

## Un message à faire passer

J'ai découvert en bas du ticket de caisse de Cora ce message : « Si vous êtes victime de violences conjugales,appelez le 3919 ». Je trouve cette initiative positive puisqu'une personne victime de violences conjugales peut discrètement avoir accès à l'information. Cette initiative pourrait être soutenue et, pourquoi pas, s'étendre à d'autres enseignes.

**Pas la bonne gamme** Claude J., par courriel

## Des choix réfléchis mais matière à réflexion

Grosse déception en recevant votre numéro avec l'article sur les vélos à assistance électrique (VAE). Toute la gamme de vélos qui m'intéressent, entre 700 et 1 200 €, n'est pas traitée. Je suis étonné que vous laissiez de côté les acheteurs ayant de petits moyens.



### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Merci pour votre message qui nous donne l'occasion d'expliquer nos méthodes. Nous avons écarté les vélos premier prix. Ils sont en vente sur de courtes périodes et risquaient de ne plus l'être au moment de la parution de l'article. Nous avons, par ailleurs, comparé des vélos avec des batteries similaires conférant une bonne autonomie. Des vélos moins chers ont souvent des batteries plus petites. Nous avons enfin privilégié certains critères qualitatifs, par exemple la présence du moteur au centre du vélo. Le prix moyen d'un VAE était de l'ordre de 1 800 € en 2019, et les vélos que nous avons testés tournent autour de cette moyenne, avec des prix compris entre 1 500 et 2 300 €. Mais votre remarque nous incitera sans doute à être plutôt un peu au-dessous qu'au-dessus la prochaine fois.

**Coup de patte** Arielle S., via Facebook

## Des assureurs qui aiment trop les bêtes !

J'ai comparé en ligne des devis d'assurance santé pour chiens. Je voudrais dénoncer leurs pratiques commerciales agressives. J'ai reçu pas moins de cinq mails de la part d'Assur O'Poil, deux SMS et un appel téléphonique dans les cinq heures qui ont suivi ma consultation. Bulle bleue m'a contacté par téléphone alors que je n'avais pas encore eu le temps de lire le devis en ligne ! Et la palme revient à Selfassurance qui m'a envoyé un mail me disant que ma souscription était prise en compte, sous réserve du premier encassement et que je devais confirmer par mail, alors que j'avais décliné leur offre par téléphone quelques jours auparavant !



**Toute une histoire** Patrick/33 Parempuyre

## Le lait, si simple et si complexe

J'ai acheté un lait de vache dans une enseigne bio, mais je m'interroge sur sa consistance : le lait semble plus fluide qu'un lait classique, plus proche de la fluidité de l'eau. Sa couleur blanche est moins marquée également. Je souhaite savoir si des méthodes de contrôle existent pour déterminer si un produit comme le lait peut se retrouver dilué dans sa fabrication. Est-ce que le lait de vache peut avoir une consistance plus ou moins fluide selon les races de vaches ?

### 60 LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

Beaucoup de paramètres peuvent influer sur la consistance du lait : saison, alimentation de la vache, stade physiologique après la naissance du veau, etc. En hiver, la vache est nourrie davantage au fourrage tandis qu'en été, elle pâture, ce qui donne un lait plus riche. De plus, lorsqu'elle vèle, les premiers laits récoltés sont plutôt liquides et deviennent plus riches au fur et à mesure

des premières semaines.

À noter, la couleur du lait est surtout due à la présence de protéines, et plus particulièrement de caséines qui se retrouvent sous forme de micelles (qui empêchent la lumière de traverser le liquide de façon rectiligne, d'où une couleur blanche opaque). Ajoutons que les gros fabricants de lait (Lactalis ou Candia) possèdent de grandes installations de pasteurisation/stérilisation/mise en bouteille, et qu'à



ce titre, le lait contenu dans une bouteille est un mélange de très nombreux laits collectés dans des fermes différentes. Ce qui aura tendance à lisser le profil du lait, c'est-à-dire à le rendre moins sujet à une variation de consistance. Si le producteur est plus petit, la variation de

couleur et de consistance sera plus facilement repérable. Bien sûr, cela n'exclut pas une possible dilution du lait. Cette pratique qu'on appelle le « mouillage du lait » a déjà été épingle par la Répression des fraudes, notamment lors de contrôles en 2018-2019.

**Funèbre** Chantal F./75 Paris

## L'Ehpad oublie son éthique

Un Ehpad public de Paris, non équipé de chambre froide, laisse la famille payer le transport au funérarium et les trois premiers jours, ce qui doit être à la charge de l'Ehpad. Comment puis-je me défendre, et être aidée maintenant ?

### 60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Le décès dans une maison de retraite ou un Ehpad s'apparente exactement à un décès à domicile. Si l'Ehpad n'est pas équipé d'une chambre froide, le corps du défunt peut tout à fait être installé dans sa chambre durant une période maximale de six jours ouvrables (comme pour un décès à domicile) avant les obsèques. Un équipement adapté et des soins de conservation seront alors nécessaires et légitimement facturés à la famille. L'établissement ne peut donc pas vous imposer un transfert vers une chambre mortuaire extérieure, sauf s'il atteste par écrit qu'il n'a pas pu joindre un proche dans les dix heures suivant le décès. S'il décide de ce transfert ou en convainc

la famille, ce sera à lui de l'organiser, et d'en assurer le coût ainsi que celui du séjour. Michel Kawnik, président de l'Association française d'information funéraire (Afif), alerte : « Certains Ehpad incitent les familles à appeler elles-mêmes les Pompes funèbres pour organiser un transfert. Mais une fois le devis signé, il sera trop tard, la famille devra payer. » Dans ce cas, envoyez un courrier avec AR au directeur de l'établissement le mettant en demeure de rembourser les sommes en question, en lui rappelant vos droits. S'il refuse, vous pourrez vous adresser au médiateur de la consommation auquel tout Ehpad est obligé d'adhérer. Ses coordonnées doivent figurer dans le contrat ou sur son site Web. Plus d'informations sur [www.afif.asso.fr](http://www.afif.asso.fr).

**Labellisé** Évelyne et Jean-Marc Lombard/51 Fagnières



## Don en confiance

Nous voudrions faire un don pour la recherche contre le cancer et aimerais savoir à quel organisme s'adresser ?

### 60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Il n'existe pas de site qui liste tous les organismes de recherche contre le cancer. Ils sont nombreux. Les plus connus sont : l'Institut Curie, l'Institut Gustave Roussy, La Ligue nationale contre le cancer ou encore la Fondation ARC pour la recherche sur le cancer. Vous pouvez aussi vous tourner vers des organismes de soutien à la recherche plus généralistes comme la Fondation pour la recherche médicale, la Fondation de France, l'Institut Pasteur... Pour être certains de donner à un organisme sérieux, privilégiez les structures qui bénéficient du label « Don en confiance ».

**Insensé** Aznif, par courriel

## Quel cynisme face au sinistre !

J'avais un abonnement chez Free pour la box et le 13 mars 2020, ma maison a littéralement brûlé. Je les ai prévenus immédiatement mais ils ont continué à me prélever et à prendre des frais pour non-restitution de la box. Ils ne veulent rien entendre ni me rembourser.



### LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Si on peut en effet déplorer le manque de souplesse et d'empathie du service clients de Free, l'opérateur reste cependant dans son droit : la box lui appartient et il vous en a prêté l'usage. Comme vous ne l'avez pas rendue, il peut vous facturer sa non-restitution. À moins que vous puissiez prouver l'origine de l'incendie

afin de démontrer l'absence de faute de votre part. Dans ce cas, vous pourriez saisir le médiateur des communications électroniques pour obtenir gain de cause. Par ailleurs, votre box était peut-être couverte par votre assurance multirisque habitation chargée de l'indemnisation de votre sinistre. Renseignez-vous auprès de votre assureur qui pourrait alors prendre ces frais à sa charge.



Anne-Marie E.,  
via Facebook  
Le post du mois

### Le monde d'après

J'ai acheté un câble de chargeur à la boutique SFR. 29,90 € ! Rentrée chez moi, je le trouve sur Internet à... 0,90 €. Le lendemain, je ramène le câble et demande un remboursement, que l'on me refuse au prétexte qu'on ne peut que me faire un avoir. Dire que j'ai voulu faire fonctionner le commerce local après le confinement !

JE SAIS QUE  
CA PRÈTE  
À CONFUSION...

MAIS JE N'AÏ PAS  
EU MON MOT À DIRE  
DANS LE CHOIX  
DE MON PRÉNOM



**On peut en faire un fromage** Rachel/13 Aix-en-Provence

### Ne pas confondre vegan et végétarien

Burger King a sorti son premier hamburger végétarien. Or j'ai contacté le service consommateurs pour leur demander si le fromage était végétarien et ils m'ont répondu qu'il est d'origine animale. Je ne comprends pas : comment sortir un hamburger végétarien avec du fromage animal ?

### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Le « Veggie King » lancé fin mai par Burger King est en effet présenté comme contenant un « délicieux haché végétal, grillé à la flamme, accompagné de sa sauce Louisiane façon cajun, de sa roquette et de ses tomates ». Il met d'évoquer la présence du cheddar. Pour autant, dire que ce burger est végétarien n'est pas faux. Voici la définition de végétarien, selon le Larousse : « Adepte d'un système d'alimentation (végétarisme) supprimant toute

viande ». À la différence de végétalien qui correspond plutôt à un régime sans aucun aliment d'origine animale (œufs, lait...). C'est surtout le terme anglais « veggie » qui peut prêter à confusion, car il est souvent utilisé par les industriels pour remplacer le mot vegan (c'est-à-dire, excluant tout produit d'origine animale). Or, en anglais, veggy signifie bien végétarien. Burger King précise d'ailleurs que « le haché végétal est cuit dans le même grill que les steaks hachés. Présence d'œufs dans la sauce cajun ».



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

**60**  
millions  
de consommateurs

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

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



## LA FLÈCHE DE MADAME 60

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

### Chronique de l'oreillette

C'est une caissière qui travaille dans un supermarché discount... Elle a pris sa plume après avoir lu ma flèche sur les « bla-bla caisses » installées dans certains magasins pour ralentir la cadence et papoter un peu avec le client qui le souhaite. Je lui laisse mon arc, ce mois-ci, car dans son boulot, la lenteur, c'est l'ennemie.

« Hier, une cliente m'a traitée de tous les noms, parce que ma cadence de passage des articles était trop rapide (...). Mais pourquoi m'insulter, moi ? Pourquoi ne va-t-elle pas plutôt s'en prendre à la direction, aux actionnaires qui exigent toujours plus de cadence en caisse ? C'est leur obsession, les cadences d'encaissement. Dans nos plannings, on voit nos heures de travail, et en face, leur coût pour l'entreprise et le chiffre d'affaires généré. Face à un client âgé ou handicapé, je baisse pourtant le rythme, je l'aide si besoin à ranger ses articles, même si ça braille dans l'oreillette que je ne dois pas le faire... »

Car oui, la direction a créé cette chose géniale : l'oreillette... Elle permet de nous surveiller et de nous recadrer à tout moment sans que le client s'en aperçoive. Dès que je parle à un client, je suis rappelée à l'ordre. « Tu n'es pas là pour discuter ! Active ! » Lorsqu'il paye en espèces ou par chèque, ça prend parfois du temps. Ou alors, c'est le terminal de carte bancaire qui mouline... À chaque fois, l'oreillette me hurle : « Mais dépêche-toi ! Tu es à la ramasse ! »

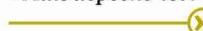
Le client, ça lui fait pourtant du bien d'échanger juste quelques mots. Ben non. Je dois me taire. Je dois juste dire « Présentez-moi vos sacs vides », « Soulevez vos packs de bouteille que je vois que rien ne se trouve en dessous »,

« Vous payez par carte ? Sans contact ? » Ah le paiement sans contact. Je me suis fait prendre par le client mystère car je ne l'avais pas forcé à payer sans contact son panier de moins de 50 €... Et puis je me suis fait choper sur le code du pamplemousse que j'ai pris pour un pomelo. Le client mystère, c'est quelqu'un payé par la direction pour balancer tout ce qu'on fait mal.

Les clients trichent, ils mettent parfois une pomme golden au milieu des poires. Il faut ouvrir leurs sacs et vérifier qu'il n'y a que la même référence, tout en gardant la cadence. Sinon on vous reproche dans l'oreillette votre manque de concentration, votre lenteur, etc.



À chaque fois,  
l'oreillette me hurle :  
« Mais dépêche-toi ! »



Le seul avantage de cet outil tyrannique, c'est lorsqu'un article ne passe pas : on peut alors demander le code à taper...

Mais quand un client renonce à un produit frais, vous demandez dans l'oreillette si quelqu'un peut venir le chercher pour le remettre en rayon... On me braille que ça ira en perte, c'est tout... Un jour, j'ai ramassé un produit congelé que le dernier client venait de poser, j'ai cherché le thermomètre à laser pour mesurer la température. On me répond de laisser tomber, de jeter direct, que l'on n'a pas que ça à faire...

Moi non plus. D'ailleurs je vais partir. Je sais qu'ailleurs ça se passe mieux. Les gens viennent ici pour acheter moins cher... mais se demandent-ils pourquoi et comment on arrive à des prix si bas ? Non, absolument pas. La caissière n'a droit à aucune excuse, aucune compassion, aucune aide. Rien. »

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

CLO

# 60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

## L'alternative

Les néosyndics ont donné un coup de vieux aux syndics traditionnels : ils sont plus agiles, plus rapides. Mais il faut avoir un conseil syndical très engagé. (p. 62)

## Le bon calcul

Mieux que le plastique ? Il faudrait utiliser sa gourde en inox au moins trois ans pour réduire son bilan carbone, contre... deux mois pour une gourde en verre ! (p. 39)



## La mise en garde

Resssemblant à la cigarette électronique, les produits de tabac chauffé sont bien plus nocifs qu'elle et ne doivent surtout pas être considérés comme un outil de sevrage tabagique. (p. 25)



## Le cumul

Trop salés, teneurs en fibres trop faibles, additifs à gogo... s'ils sont pratiques, les pains industriels sont à consommer avec modération pour nombre d'entre eux. (p. 27)



## Le bon don

Il est possible de donner de jolies sommes d'argent à ses descendants. Ce, tous les 15 ans et sans la moindre taxation. (p. 59)



## La mention spéciale

**15/20**

Nettoyant multi-usages Franprix  
De bonnes performances de nettoyage et un très bon Ménag'Score. Ce nettoyant multi-usages à prix contenu est une bonne surprise. (p. 12)



## La déconvenue

Se retrouver avec une voiture électrique alors qu'on a réservé une thermique, ce n'est pas normal et c'est problématique en Corse, avec des bornes de recharge pas toujours accessibles ou vous immobilisant plusieurs heures. (p. 9)

## Le chiffre marquant

**12 millions**

de Français utilisent un abonnement payant de streaming audio, mais les différentes plateformes ne présentent pas toutes les mêmes tarifs et performances. (p. 46)

## L'outsider

La Toyota Yaris hybride n'avait, jusqu'à il y a peu, pas grande concurrence. Désormais, il lui faut faire avec la Clio en version hybride intégrale de Renault, qui tient bien la comparaison. (p. 41)

**Prochain numéro le 30 septembre**

# Ne manquez pas notre hors-série

The image shows the cover of a magazine titled "INTERNET". The cover is blue with yellow and white text. At the top left, it says "HORS-SÉRIE >>> INTERNET". In the top right, there's a yellow box containing the text "60 millions de consommateurs" and "ARGENT Les bonnes applis" followed by a bulleted list: "Pour payer avec son mobile", "Gérer son budget", and "Rembourser ses amis". The main title "INTERNET" is in large yellow letters, with the subtitle "Plus rapide, plus sûr et facile" in smaller blue text below it. To the right of the text is a photo of a smiling man in a yellow shirt and brown pants, jumping and holding a laptop. On the left side of the cover, there's a yellow box containing the heading "NOS COMPARATIFS & CONSEILS" and a bulleted list: "Booster son wifi", "Où stocker ses données", "Changer de fournisseur", "5G ou pas", and "Télécharger sans risque...". At the bottom left, it says "TOUT-SEPT. 2021" and "N°1355". At the bottom right, it says "www.60millions-mag.com".

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

