

# 60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

## Essai

### LES MIELS FRANÇAIS



Nettement supérieurs

## Essai

### Lave-linge

Pas terrible, le nouveau programme éco !

## Enquête



Le nouveau discount  
**Le raz-de-marée**  
Action, Normal...

## Étude



## SMARTPHONES RECONDITIONNÉS

Des clients satisfaits mais trop de pannes

## Compléments alimentaires

# Ne vous laissez pas ENDORMIR !



## SOMMEIL ET ANTI-STRESS

### Essai

- 30 produits à la loupe
- Interactions, fausses allégations...

## QUI SOMMES-NOUS ?

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



## NOS VALEURS

### INDÉPENDANCE

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

### EXPERTISE

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

### PROXIMITÉ

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

## Essais mode d'emploi

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

## Dans les coulisses de 60



## Opération démontabilité !

Dans l'indice de réparabilité des appareils – comme ici un lave-linge de notre essai – sa facilité à être démonté compte. Pour atteindre cinq pièces, nous avons noté le nombre et le type d'outils nécessaires pour y parvenir, le nombre d'étapes et le type de fixations pour chaque élément à défaire.

# 40000

en France chaque année ; c'est aussi le nombre d'années qui nous sépare de sa première trace.

C'est le nombre de tonnes de miel écoulé



### ALORS, CES CULOTTES ABSORBANTES ?

Après avoir préparé une « culotte test » servant d'échelle pour mesurer le taux d'humidité maximum, les culottes menstruelles sont enfilées sur des mannequins munis de capteurs qui vont évaluer les qualités d'absorption.



RETROUVEZ-NOUS en streaming dans l'émission « William à midi » sur C8 du 24 septembre. Nous y évoquons notre hors-série « Boostez vos revenus » et plus particulièrement les astuces pour arrondir ses fins de mois.



### « 60 », PRIX DU MEILLEUR HORS-SÉRIE !

Une bonne nouvelle en ces temps si compliqués pour la presse écrite. Notre hors-série « La crème des cosmétiques » (n° 206, janvier-février 2021) a été couronné « hors-série de l'année » au prix Relay-SEPM. Très complet, il détaille plus de 160 produits et donne également des recettes inédites de cosmétiques à réaliser soi-même. On peut encore l'acheter sur notre site [60millions-mag](http://60millions-mag.com) !

## ÉDITORIAL



J. DUCLEY

SYLVIE METZELARD  
Rééditrice en chef

# À dormir debout

**P**arfois, on rêve tellement de dormir que l'on est prêt à tout pour se caler, une bonne fois pour toutes, dans les bras de Morphée. Sirops, tisanes, gommes, gélules, pilules... Les linéaires des grandes surfaces, parapharmacies, pharmacies ou des magasins bio rivalisent de produits en tout genre. Sans oublier Internet ! Les compléments alimentaires sont désormais omniprésents – plus de la moitié des Français en consomment. Et ces compléments s'avèrent d'autant plus tentants qu'ils sont mis en avant selon les pathologies liées aux saisons. Avec l'automne, refleurissent notamment les remèdes pour mieux dormir ou faire baisser le stress de quelques degrés. Les vacances sont loin, les jours sont rognés pour laisser place à des nuits plus longues

pendant lesquelles un sommeil capricieux s'avère vite insupportable. La dépression saisonnière revient dans les conversations... Nous sommes mûrs pour céder à l'appel des sirènes.

Alors, vrais remèdes ou poudre de perlimpinpin ? Les deux ! Si la plupart des produits de notre essai contiennent des substances actives aux effets reconnus, encore faut-il en faire bon usage et que

leurs dosages soient adéquats. Par ailleurs, nombre d'entre eux présentent une formulation lourde, ce qui multiplie les possibilités d'interactions avec d'autres traitements en cours.

Le côté naturel des composants est souvent mis très en avant, or, il faut bien avoir en tête que "naturel" n'équivaut pas systématiquement à "bon pour la santé". Toute prise de compléments alimentaires doit être discutée avec un professionnel de santé. De même qu'il s'agit de lire toutes les mises en garde et de ne pas dépasser les durées indiquées. Même pour dormir, il ne faut jamais se laisser hypnotiser. •



**Les compléments alimentaires sont désormais omniprésents. Alors, vrais remèdes ou poudre de perlimpinpin ?**



**Directeur de la publication :** Philippe Laval  
**Rédactrice en chef :** Sylvie Metzelard  
**Rédactrice en chef déléguée (hors-série) :** Adeline Trégoüët  
**Rédacteur en chef adjoint (mensuel) :** Benjamin Douriez  
**Directrice artistique :** Véronique Touraille-Sfeir  
**Secrétaire générale de la rédaction :** Martine Féodor  
**Rédaction**  
**CHEFS DE RUBRIQUE :** Patricia Chairopoulos, Adrian de San Isidoro, Fanny Guibert, Fabienne Loiseau, Lionel Maugain, Adélaïde Robert

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

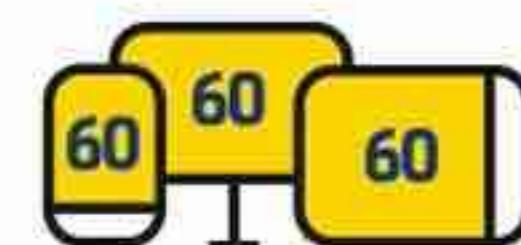
**SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :** Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandellou (premiers secrétaires de rédaction), Mireille Fenwick  
**MAQUETTE :** Valérie Lefebvre (première rééditrice graphiste), Guillaume Steudler  
**RESPONSABLE PHOTO :** Céline Derœux  
**SITE INTERNET :** [www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)  
Fabienne Loiseau (coordinatrice), Matthieu Crocq (éditeur Web), Brigitte Glass (relations avec les internautes) redactionweb@inc60.fr  
**Diffusion :** William Tétrel (responsable), Gilles Tailliandier (adjoint), Valérie Proust (assistante)

**Relations presse :** Anne-Juliette Reissier-Algrain, Tél. : 01 45 66 20 35  
**Chef du centre d'essais comparatifs :** Christian de Thuin  
**Cheffe 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 :** Schwedt/Oder, Allemagne  
**Taux de fibres recyclées :** 100 % recyclées  
**Certification :** PEFC  
**Eutrophisation :** 0,08 kg/tonne  
**Distribué par :** les MLP  
**Dépôt légal :** Octobre 2021  
**Commission paritaire :** 0922 K 89330  
**ISSN :** 1267-8066  
*Ce numéro comporte un encart d'abonnement sur une partie du tirage.*



**RESTONS CONNECTÉS !**



**60millions-mag.com**

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



**/60millions deconsommateurs**

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



**@60millions**

Le fil du consommateur averti.

**@alerte\_rappel60**

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



## L'innovation au service des consommateurs

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



## NOS ÉQUIPES

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

## NOS MISSIONS

- 1 **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)



# SOMMAIRE

N° 574 / NOVEMBRE 2021

## DIRE / RÉAGIR / REVENIR

<b>Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation</b>	p.6
Un quart des influenceurs font de la pub clandestine	p.6
McDonald's fait son beurre avec l'eau	p.6
Gaz, électricité : pourquoi les factures explosent	p.7
PronoClub, pari perdu	p.8
Résilier son abonnement : Weight Watchers, un peu lourd !	p.9

## À la une

### Compléments alimentaires

Ne vous laissez pas endormir !	p.10
Contre l'insomnie, fini les cachets...	p.17

## ALIMENTATION & SANTÉ

<b>Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté</b>	p.18
--	------

<b>Zoom</b> Tests sur les animaux : il faut maintenir l'interdiction	p.22
---	------

<b>Essai</b> Miel de fleurs : prime à la qualité pour le français	p.23
--	------

<b>Essai</b> Culottes menstruelles : ça fuit sur les bords	p.29
---	------

## ÉQUIPEMENT & LOISIRS

<b>Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs</b>	p.34
--	------

<b>Zoom</b> Transport maritime : Corsica ferries navigue à vue	p.37
---	------

<b>Essai</b> Lave-linge : les économies, ça se mérite	p.39
--	------

<b>Enquête</b> Smartphones : pourquoi pas un reconditionné ?	p.44
---	------

<b>À la réflexion</b> Anatomie d'un grille-pain	p.48
--	------

<b>Enquête</b> Recharge électrique : trouver une station est encore une galère	p.50
---	------

## ARGENT & LOGEMENT

<b>Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur</b>	p.56
--	------

<b>Enquête</b> Commerce : la déferlante des nouveaux discounters	p.60
---	------

<b>Pratique</b> Placements : investir solidaire et défiscalisé	p.64
---	------

<b>Enquête</b> Démarchage téléphonique : des formations à marche forcée	p.68
--	------

<b>RÉSEAU 60</b> <b>Courriers, courriels,</b> Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses	p.70
--	------

<b>La flèche de Madame 60</b> Soif de pourboires ?	p.74
---	------

<b>60 secondes pour retenir l'essentiel</b>	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 59

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

Le programme des émissions  
Consomag diffusées sur France 2,  
France 3, France 4, France 5  
et France Info : voir page 21

# DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR HERVÉ CABIBBO, PATRICIA CHAIROPOULOS, FANNY GUIBERT, FABIENNE LOISEAU, LIONEL MAUGAIN

## Flagrant délit Un quart des influenceurs font de la pub clandestine

L'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP) a visionné plus de 30 000 vidéos publiées sur les réseaux sociaux par plus de 7 000 influenceurs. Objectif: traquer le placement de produits non déclarés. Verdict: 73,4 % des publications « présentent au moins un début d'identification, dont 32,2 % sont améliorables en termes de clarté ou d'instantanéité ».

Ce qui veut dire que plus d'un quart des publications « ne dévoilent pas leurs intentions commerciales ». On se rassurera par le fait que la publicité clandestine est davantage le fait d'influenceurs à faible audience: 43 % ont moins de 10 000 abonnés, alors que 13 % des influenceurs qui avancent masqués ont plus d'un million d'abonnés.

Sur la base de ces résultats, l'ARPP veut promouvoir son « certificat de l'influence responsable ». On pourrait, au préalable, demander que ces publicités clandestines auprès d'un public souvent mineur, pour des produits pas toujours recommandables, soient traquées encore plus par la Répression des fraudes. •



## *On l'attendait !* L'Europe impose le chargeur pour tous

Le chargeur universel va-t-il enfin voir le jour? Oui, a répondu la Commission européenne en brandissant, le 23 septembre dernier, sa proposition de révision de la directive sur les équipements radio-électriques. Elle veut en finir avec les chargeurs conçus pour un appareil ou une marque.

Et, ainsi, imposer, à l'horizon 2024, le port USB-C comme seul connecteur de charge pour les smartphones, tablettes, appareils photo numériques, mini-enceintes, casques d'écoute et consoles de jeux portables. « Une interopérabilité totale est requise de part et d'autre du câble : entre l'appareil électronique et l'alimentation électrique externe », précise la Commission, visant ainsi indirectement Apple, qui a privilégié jusque-là son connecteur Lightning. Ce chargeur universel permettra de réduire les déchets électroniques de 1 000 tonnes par an. •

## *La goutte de trop...* McDonald's fait son beurre avec l'eau

Pour pallier la suppression des bouteilles en plastique, certes une bonne décision, McDonald's sert désormais de l'eau filtrée, plate ou pétillante, dans des gobelets de carton recyclable. Problème: l'Eau by McDo est vendue 1,70 € le verre de 25 cl. Une façon de faire du profit au nom de l'environnement qui suscite, à juste titre, un flot continu de critiques. Toutefois, en vertu de l'arrêté n° 25-268 du 8 juin 1967, McDonald's ne peut pas refuser de servir à ses clients un verre d'eau du robinet avec de la nourriture. En effet, ce texte précise qu'un repas au restaurant doit comporter « le pain, l'eau ordinaire, les épices ou ingrédients, la vaisselle, verrerie, serviettes, etc. ». Toujours bon à savoir... •

# Gaz, électricité... Pourquoi les factures explosent



**Les pouvoirs publics jouent les pompiers pour limiter l'impact de l'envolée des prix des énergies. Vous vous demandez comment s'expliquent ces hausses et si elles vont durer ? Nos réponses.**

**L**es tarifs réglementés du gaz ont augmenté de 12,6 % en octobre. Ce taux à deux chiffres fait peur mais, en réalité, cela fait plus d'un an que ces tarifs sont en forte hausse. Entre juillet 2020 et octobre 2021, ils se sont envolés de plus de 50 %.

## LA DEMANDE EST FORTE

Le gaz consommé en France est importé et nous subissons la hausse de son prix sur le marché mondial. La demande est forte, principalement à cause du rebond de l'économie.

La production, elle, est plus réduite que prévu, l'Agence internationale de l'énergie réclamant un effort de la Russie, principal fournisseur avec la Norvège, des marchés européens. Mais la crise paraît conjoncturelle et la Commission de régulation de l'énergie a annoncé une baisse des tarifs à partir du printemps 2022 et un retour à la normale en 2023.

Les prix de l'électricité se sont aussi

envolés en Europe et, sans intervention du gouvernement, une hausse de plus de 10 % était anticipée pour les tarifs réglementés en février. Ce phénomène s'explique en partie par la flambée du gaz car il est utilisé pour produire de l'électricité. En partie aussi en raison du durcissement du dispositif européen des quotas de CO<sub>2</sub>, qui consiste à faire payer les émetteurs de gaz à effet de serre. La production d'électricité est concernée et cette pression-là devrait se maintenir.

## PAYER LES FACTURES

En septembre, le Bureau européen des unions de consommateurs a invité les gouvernements à prendre des mesures de soutien pour le paiement des factures et souligné la nécessité de parvenir à produire de l'électricité moins chère, en réduisant la dépendance aux énergies fossiles et en accélérant la transition vers les énergies renouvelables. • F.G.

## Déconfiture Swoon plonge

En 2018, Swoon, une start-up située à Lille, lance un livret bancaire séduisant sur le papier. Le principe : collecter l'épargne des particuliers puis la prêter à des entreprises locales au taux de 5 %. Swoon s'engage sur une rémunération nette de 3 % garantie, conserve 2 % et assure que l'investissement est sans risque. Fin juillet 2021, patatras : Swoon est contrainte de déposer le bilan, et la liquidation est rapidement prononcée. À y regarder de plus près, nous sommes très loin d'un traditionnel livret. La néobanque prêtait à des entreprises dont le financement a été refusé par les banques traditionnelles. En aucun cas, ce placement n'aurait dû être présenté comme sûr. Certaines victimes (dont le nombre varie entre 300, selon Swoon, à plusieurs milliers, selon le groupement des victimes) ont récupéré une partie de leur mise, d'autres rien du tout. Le fondateur de cette néobanque a promis de restituer toutes les sommes ; reste à savoir quand. L'occasion de redire qu'il faut rester prudent face à un rendement garanti supérieur à celui du livret A. •

## Ça vous est arrivé Frais à gogo

Cet été, ce fut un soulagement pour Catherine. La dernière échéance de son crédit immobilier versé, elle en avait enfin fini avec le remboursement du prêt de sa maison. En réalité pas tout à fait, puisqu'elle a eu la surprise de voir la prime d'assurance de son prêt prélevée le mois suivant. Pas grand-chose certes, un peu plus de 6 €, car la prime était calculée en fonction des intérêts dus. Mais Catherine en a demandé le remboursement par principe. « Eh bien, la banque m'a facturé une attestation de fin de prêt de 15 €, qu'elle a adressée à l'assureur. » Sachant que ce dernier est une filiale de la banque... Ayant remboursé l'intégralité de son prêt, Catherine n'a eu aucun scrupule à quitter cette Banque populaire du Sud aux pratiques douteuses. •





## Attention

### Ça ne se mange pas !

Du savon sous forme de cupcakes, des magnets sous forme de macarons... Certains produits cosmétiques, détergents ou de décoration ressemblent à s'y méprendre à des aliments. Le but: les rendre plus attractifs. Mais, dès lors que la confusion est possible, ils tombent potentiellement sous le coup d'une interdiction (décret du 9 septembre 1992). Au cours de l'année 2020, la Répression des fraudes a contrôlé 244 établissements. Plus des trois quarts des produits prélevés se sont avérés non conformes et plus de la moitié, dangereux. Ce sont en particulier des petits fabricants qui ignorent cette réglementation.●

## Condamné PronoClub, pari perdu

**D**ans ses pubs diffusées sur les chaînes nationales de télévision, PronoClub se présentait comme « la plateforme numéro un mettant en relation parieurs et pronostiqueurs », un site « zéro arnaque » situé à Boulogne-Billancourt (Hauts-de-Seine). L'entreprise a inspiré confiance à plusieurs centaines d'internautes, qui ont investi quelques milliers d'euros. Ils risquent de ne pas les revoir.

PronoClub proposait des abonnements mensuels de 20 à 100 € afin de mettre en jeu une certaine somme, et de confier à un « pronostiqueur » le soin de réaliser à sa place des paris sportifs. Une garantie de rendement de 10 % mensuel était assurée. Cette pratique, nommée « copy-betting », est considérée comme

## Bis repetita

### Cafouillage sur les DPE

Le ministère du Logement a annoncé, fin septembre, avoir détecté des résultats anormaux pour des diagnostics de performance énergétique (DPE). Une nouvelle version du DPE est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet. Mais des anomalies ont été constatées pour des diagnostics



de logements construits avant 1975. Des corrections seront apportées à partir du 1<sup>er</sup> novembre et les propriétaires pourront obtenir sans frais un nouveau DPE pour les logements classés G à D.●



un investissement ultra-spéculatif, illégal en France. Autre pratique limite utilisée par PronoClub pour attirer les « investisseurs » : le marketing de réseau. Par un système de bonus et de cadeaux, les utilisateurs étaient incités à faire entrer de nouveaux membres dans ce PronoClub. Le créateur du site a été mis en examen, et écroué.●

## Kiosque International



### ITALIE Cashback à l'italienne

Des travaux sur l'autoroute vous ont retardé ? Vous êtes remboursé au péage ! Le principe deviendra réalité en Italie à partir du 1<sup>er</sup> janvier, annonce Altroconsumo. Et, depuis le 15 septembre, la phase expérimentale est ouverte via une application à télécharger. En parallèle, Altroconsumo a lancé une *class action* afin de demander le remboursement correspondant aux dix dernières années. SEPTEMBRE 2021



### ROYAUME-UNI Fraude à l'anglaise

Le magazine *Which?* annonce que les escroqueries par virement bancaire au Royaume-Uni ont atteint 355,3 millions de livres sterling pour le seul premier semestre 2021, dépassant ainsi pour la première fois la fraude à la carte bancaire. Or seuls 121,7 millions de livres sterling, soit 42,4 % du total, ont été remboursés aux victimes. Et ce, alors que les banques s'étaient engagées sur un code de bonne conduite autour de cette question. SEPTEMBRE 2021



### ÉTATS-UNIS Résurrection

Une enquête du magazine américain *Consumer Reports* révèle que 378 000 véhicules noyés au cours d'inondations ont été remis en service frauduleusement. Parmi eux, 212 000 pourraient avoir été endommagés cet été lors du passage de l'ouragan Ida. Ces véhicules circulent loin des zones sinistrées, là où il est plus facile pour les marchands d'épaves de profiter des failles du système de traçabilité qui leur est imposé. SEPTEMBRE 2021

# Résilier son abonnement **Weight Watchers,** un peu lourd !

## *Le procédé*

**La résiliation d'un abonnement Weight Watchers ne se fait que par téléphone.**

## *Le constat*

**Les clients doivent patienter de longues minutes au bout du fil, parfois en vain.**

## *La conséquence*

**Certains abonnés risquent de se décourager et de laisser courir les prélèvements.**

**R**ares sont les candidats au régime ignorant la méthode WW (« Weight Watchers réinventée »), l'un des programmes commerciaux d'amincissement les plus populaires au monde. Mais si quelques clics suffisent pour s'abonner, il faut à l'inverse s'armer de patience pour résilier ! « La résiliation doit se faire par téléphone, et j'ai été mise en attente avec un délai de 45 minutes ! », nous écrivait Noémie, il y a quelques semaines. Même son de cloche avec Catherine, qui déplore ce temps passé au bout du fil « avec une alternance de musique et de conseils, ce qui doit décourager beaucoup de personnes. » Et sur divers forums, les consommateurs se plaignent : « J'ai galéré pour résilier »... « On me racroche au nez ! », etc.

## **UN NUMÉRO GRATUIT... ENCORE HEUREUX !**

Pourquoi autant de mécontents ? Tout simplement parce que l'entreprise n'offre pas d'autre choix qu'un simple numéro de téléphone pour se désabonner. C'est énervant mais légal, le professionnel étant libre de déterminer les modalités de résiliation. Le service communication nous précise qu'il s'agit « d'un numéro non surtaxé, n'engendrant donc aucun coût supplémentaire ». Un geste commercial ? Non, c'est juste obligatoire, en vertu de l'article L. 121-16 du code de la consommation : « Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'ap-

pel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. »

## **DES OFFRES FAITES POUR DISSUADER DE PARTIR**

Si l'on parvient à avoir un interlocuteur, il proposera invariablement de prolonger l'offre. Par exemple un mois gratuit... qui annule, de fait, la tentative de résiliation. Imposer un appel téléphonique est un bon moyen pour WW de récupérer des clients mécontents ou hésitants. Sans compter les autres abonnés pour lesquels il est impossible de téléphoner en pleine journée, pour des raisons professionnelles ou techniques, par exemple. Certes, WW propose un lien pour résilier lorsque la ligne téléphonique est saturée, mais d'après les témoignages, il semble rester perpétuellement inactif...

Si vous ne parvenez pas à résilier par téléphone, il est possible de le faire par une autre voie : un courriel ou, le plus sûr, un courrier recommandé avec avis de réception expédié au siège social français. En cas de litige, par exemple si les prélèvements se poursuivent alors que le service clients vous a confirmé la résiliation et que votre recours auprès de WW n'a pas abouti, vous pouvez saisir le médiateur du e-commerce de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad). ●

PATRICIA CHAIROPOULOS



**CE QUE DIT LA LOI**  
Article L. 1103 du code civil :  
« Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »  
Autrement dit, l'entreprise WW peut en effet imposer la seule ligne téléphonique pour tout contact avec ses clients, mais elle est dans l'obligation d'en permettre un accès aisément.

À LA une

# Complément alimentaire

## Ne vous laissez pas faire

Nous avons comparé trente compléments alimentaires pour le sommeil et contre le stress. Vraies ou fausses allégations, vrais ou faux bons ingrédients, dosages conformes ou non : laissez-nous vous guider !

**P**lus d'un Français sur deux consomment des compléments alimentaires. Parfois pour combler des carences – réelles ou supposées – mais aussi pour obtenir un effet physiologique tel qu'un meilleur sommeil, moins de stress ou de meilleures défenses immunitaires. Ces produits, distribués en pharmacie, parapharmacie mais aussi dans les grandes et moyennes surfaces, magasins bio ou sur Internet

ne nécessitent aucune prescription : ce ne sont pas des médicaments. Les vitamines et les minéraux (mais pas les plantes !) peuvent bénéficier d'allégations « nutritionnelles » ou « de santé » mais aucun complément n'a droit à des allégations thérapeutiques. Ils ne traitent aucune maladie.

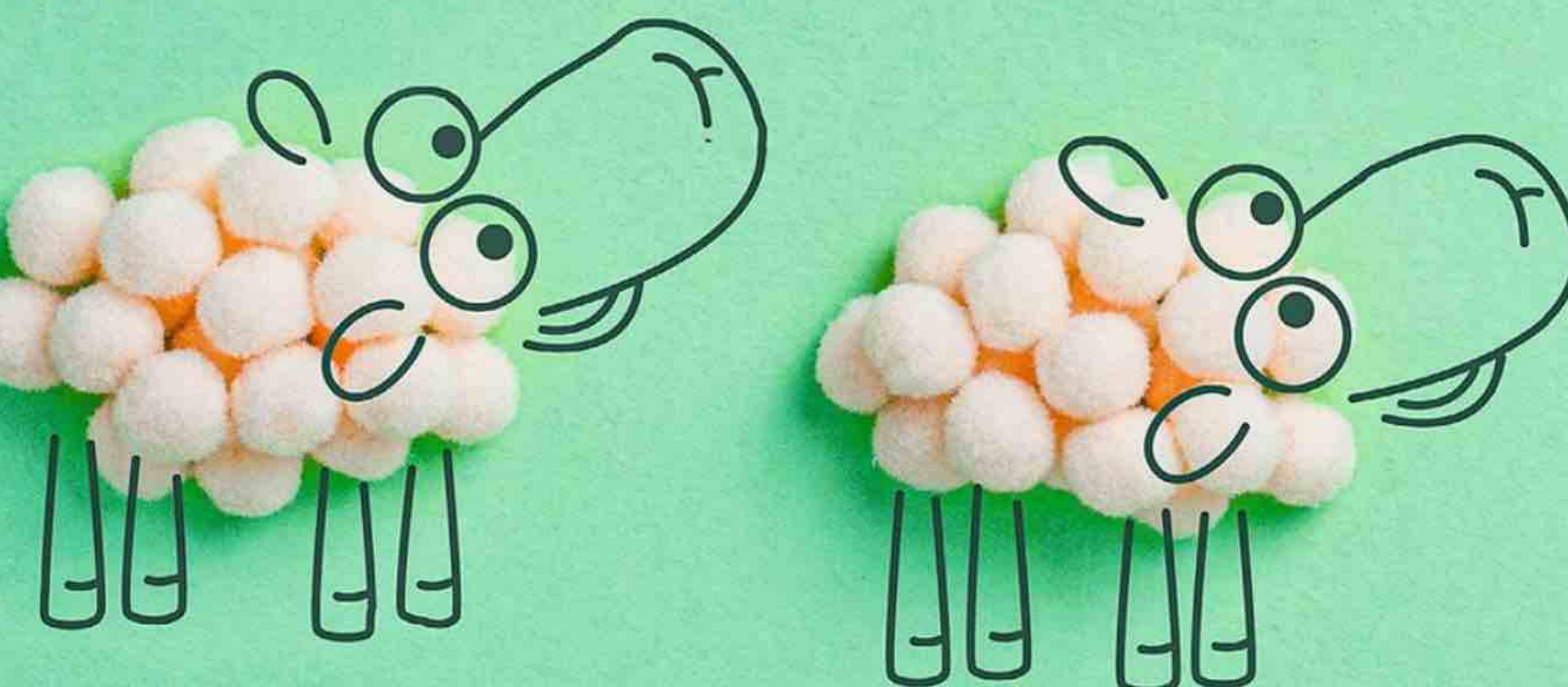
### DES SUBSTANCES ACTIVES ET DES RISQUES À ÉVITER

Les exigences réglementaires, plus légères, sont critiquables à bien des égards. « L'enregistrement d'un complément alimentaire ou d'un ingrédient n'est pas un gage de sécurité », résume le Pr Pierre Champy, pharmacologue à l'université Paris-Saclay. Alors que, d'après leur définition, ils devraient se contenter de "compléter" des insuffisances, la plupart contiennent des substances actives aux effets reconnus et recherchés qui impliquent des risques à éviter.

Après avoir consacré un hors-série en 2019 à ces produits, nous nous sommes penchés sur deux familles qui ont pris de l'importance depuis le covid-19 : les compléments contre le stress et ceux pour le sommeil. Nous avons étudié les étiquettes et la composition de trente compléments alimentaires (voir encadré ci-contre) afin d'identifier d'éventuels points de vigilance. De cette étude nous avons établi deux tableaux comparatifs et sept conseils pour consommateurs avertis !

### 1 MÉFIEZ-VOUS DES LISTES D'INGRÉDIENTS À RALLONGE

Ce n'est pas parce qu'il y a plus d'ingrédients que c'est plus efficace. « Non seulement il n'y a pas forcément un effet additif, mais cela peut induire des interactions », explique Catherine Bennetau, responsable d'un diplôme



# tests alimentaires pas endormir !

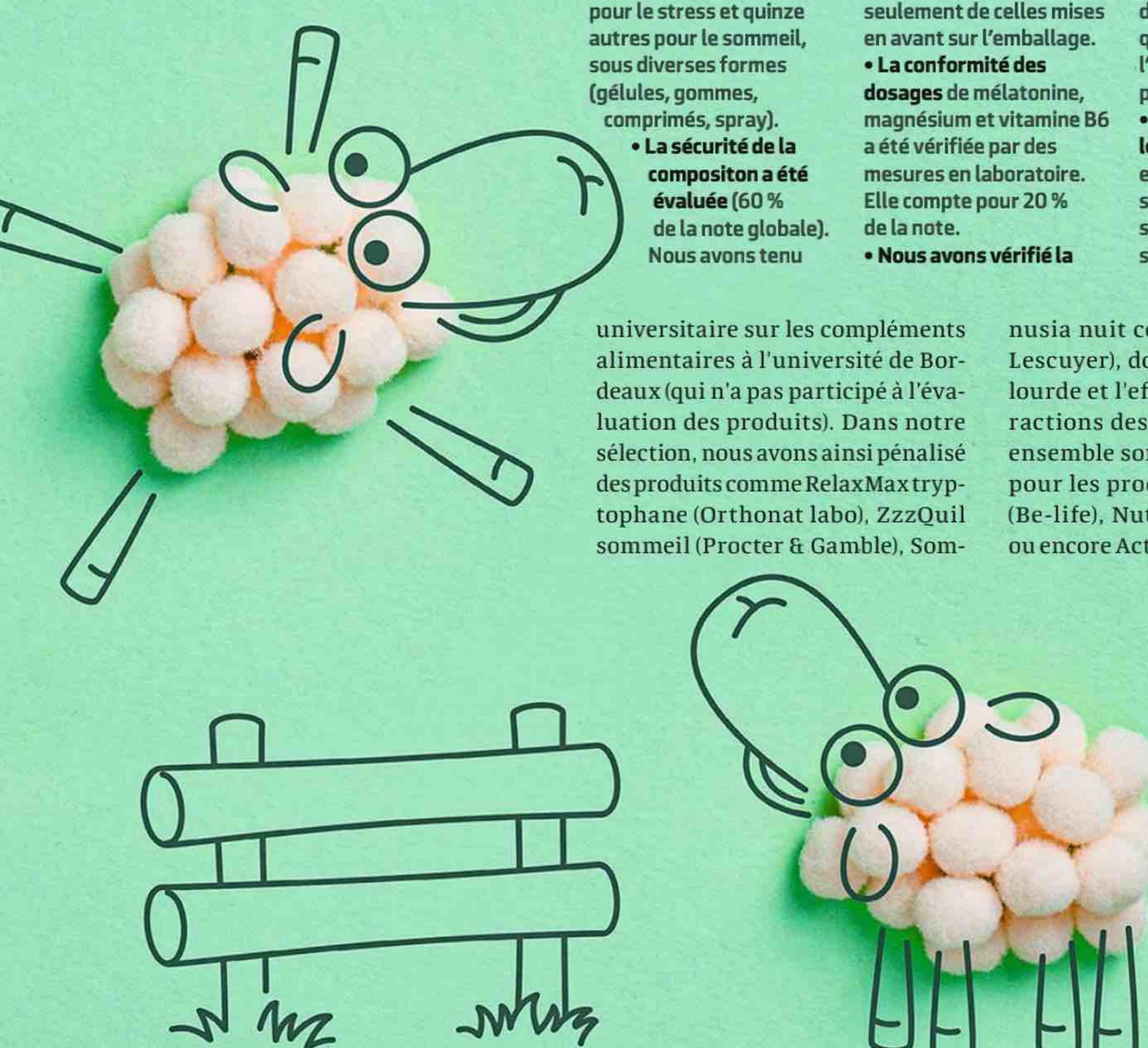
## Comment nous avons procédé

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

- Nous avons comparé quinze compléments alimentaires indiqués pour le stress et quinze autres pour le sommeil, sous diverses formes (gélules, gommes, comprimés, spray).
- La sécurité de la composition a été évaluée (60 % de la note globale). Nous avons tenu compte des substances actives présentes dans la formule, et pas seulement de celles mises en avant sur l'emballage.
- La conformité des dosages de mélatonine, magnésium et vitamine B6 a été vérifiée par des mesures en laboratoire. Elle compte pour 20 % de la note.
- Nous avons vérifié la conformité réglementaire (10% de la note) des dosages affichés et des allégations, sachant qu'elles ne sont, pour l'instant, que tolérées pour les plantes.
- Enfin nous avons évalué les mises en garde (10 %) en fonction des données scientifiques disponibles sur les risques pour la santé et les interactions.

universitaire sur les compléments alimentaires à l'université de Bordeaux (qui n'a pas participé à l'évaluation des produits). Dans notre sélection, nous avons ainsi pénalisé des produits comme RelaxMax tryptophane (Orthonat labo), ZzzQuil sommeil (Procter & Gamble), Som-

nusia nuit complète (Laboratoire Lescuyer), dont la formulation est lourde et l'efficacité et/ou les interactions des substances utilisées ensemble sont mal connues. Idem pour les produits Anti-stress 600 (Be-life), NutriZen (Diet Horizon) ou encore Actif anti-stress (Vitall +),



## Les résultats de notre essai

### Les compléments alimentaires contre le stress

- Durée par boîte
- Prix indicatif
- Ingrédients mis en avant

	NaturAvignon Magnésium B6	Sanofi Stress resist	Aquatechnie Magnésium marin+B6 + rhodiola protection contre le stress	Naturactive Laboratoires Pierre Fabre Seriane Stress	Laboratoire Lescuyer Calmistress	Forté Pharma Forté Stress 24 h
Durée par boîte	30 jours	30 jours	90 jours	15 jours	30 jours	15 jours
Prix indicatif	6,90 €	11 €	23,60 €	7,30 €	27,30 €	8,95 €
Ingrédients mis en avant	Magnésium, vitamine B6	Rhodiola rosea, magnésium marin, vitamine B6, vitamine B9	Magnésium marin, vitamine B6, rhodiola	Lactium, zinc, magnésium marin, vitamine B6, rhodiola	-	Magnésium marin, vitamine B6, L-théanine, schisandra, rhodiola, ashwagandha

#### Évaluation

- Qualité de la composition (60 %)
- Étiquetage (10 %)
- Mises en garde (10 %)
- Concordance entre le dosage annoncé et quantifié<sup>(2)</sup> (20 %)

#### APPRECIATION GLOBALE (100 %)

++	++	++	++	++	+	+
++	++	++	++	++	++	++
++	++	+	+	+	++	+
+	+	+	+	+	+	+
++	++	++	++	+	+	+

(1) Ce produit n'est plus fabriqué, mais reste accessible dans le commerce jusqu'à épuisement des stocks. (2) Analyse réalisée en tenant compte des intervalles d'incertitude.

lequel présente le record de 22 substances actives. « Le mieux est d'aller vers des produits avec des ingrédients et des formulations simples, et des ingrédients dont l'effet est connu, comme la valériane ou le houblon, plutôt que des mélanges qui n'ont jamais été testés en tant que tels », précise la spécialiste. Certaines substances actives, sans être dangereuses aux doses utilisées, présentent plus de facteurs de risques que de bénéfices, malgré une réputation positive. C'est le cas notamment de l'arginine, la taurine et du sélénium, trois ingrédients que l'on retrouve dans des compléments comme D-Stress (Synergia) ou le complexe anti-stress (Dieti Natura). La taurine ne bénéficie plus d'aucune allégation santé autorisée depuis 2012. Le sélénium, quant à lui, peut, par exemple, prétendre contribuer au fonctionnement normal du système immunitaire et de

la thyroïde ou protéger les cellules contre les radicaux libres (antioxydant). Mais aucune de ses allégations ne concerne le stress. Or il interagit avec certains médicaments comme les anticoagulants...

## 2 NE CÉDEZ PAS AUX SIRÈNES DU MARKETING

Certains compléments mettent en avant le magnésium marin ou la mélatonine végétale. « Cela permet de présenter le produit comme plus naturel ou de satisfaire aux régimes végétariens », analyse Catherine Benneau. Pourtant "naturel" n'est pas synonyme de "bon pour la santé". La mélatonine végétale a les mêmes propriétés que la mélatonine de synthèse. Quant au magnésium marin, « récolté dans les marais salants quand le magnésium non marin est extrait de mines via un processus plus complexe de purification », explique la spécialiste,

il se présente le plus souvent sous la forme d'oxyde de magnésium. Or cette forme est moins bien assimilée que les sels de bisglycinate ou de glycérophosphate, par exemple, et peut présenter un effet laxatif. Effet recherché avec les eaux de Contrex ou d'Hépar justement pour leur teneur en ce type de magnésium. Nous n'avons cependant pas tenu compte du type de sels dans l'évaluation, faute de données claires sur l'efficacité et la sécurité des différentes formes de magnésium, seules ou associées. Mais nous soulignons

**BON À SAVOIR**  
Si vous êtes victime d'un effet indésirable avec un complément alimentaire, alertez un professionnel de santé afin qu'il remplisse la déclaration sur nutrivigilance-anSES.fr. Cela permettra d'améliorer la qualité et la sécurité de ces produits.

							
<b>Les Miraculeux Stress</b>	<b>Synergia D-Stress</b>	<b>GR Healthcare<sup>(1)</sup> Anti stress</b>	<b>Be-Life Anti-stress 600</b>	<b>Diet Horizon NutriZen</b>	<b>Vitall+ Actif Anti-stress</b>	<b>Dieti Natura Complexe anti-stress</b>	<b>Boiron Magnésium 300+</b>
21 jours	13 jours	10 à 15 jours	20 à 60 jours	30 jours	30 jours	15 jours	40 jours
21,90 €	15 €	12,20 €	15,95 €	24,95 €	26,95 €	6,90 €	11 €
Plantes, GABA et vitamine B6	Magnésium, taurine, arginine, des vitamines B	L-arginine, méso-inositol, magnésium, vitamine B6, sélénium	-	Magnésium	Basilic sacré	-	Magnésium 300 mg, vitamines B6, B1, B2, B5, B8, B9, B12, PP, sélénium, vitamine E

que l'avantage du magnésium marin n'est pas étayé.

Quant aux allégations « sans », il ne faut pas toujours y voir la marque d'une réelle différence avec les autres produits. Somdor + mélatonine de chez Granions, s'affiche par exemple « sans dioxyde de titane ». Mais si le dioxyde de titane est (encore) autorisé dans les médicaments, il est interdit dans les compléments alimentaires depuis 2020 (interdiction annuelle reconduite en 2021).

C'est donc un atout qui n'est que l'application de la réglementation... Idem pour des produits étiquetés sans gluten (Anti-stress et Nutrizen) mais qui n'ont pas à en contenir. Quant à Anti-stress 600, il cumule à la fois les « sans » (sans gluten, dioxyde de titane, nanoparticules, sel, saccharose) et les substances actives (20 !).



### 3 PRENEZ GARDE AUX GOMMES (GUMMIES)

Leur aspect peut favoriser un mésusage ou un surdosage.

« Un complément alimentaire est, pour moi, à considérer comme un auxiliaire sérieux de santé : ça ne doit pas ressembler à un bonbon », estime Catherine Bennetau. Pour cette spécialiste, les gommes ont trois défauts.

Leur aspect peut attirer les enfants et favoriser les mésusages et surdosages, les principes actifs y sont peu stables à long terme et elles sont souvent trop riches en sucres et additifs.

Ainsi, les gommes sommeil des Miraculeux contiennent du sirop de blé (à savoir des sucres – pas de gluten !), du sucre de canne, des fructo-oligosaccharides (encore des sucres) puis des arômes, des gélifiants et des acidifiants, et enfin les substances actives. Les pâtes suisses Lehning pour

## Les résultats de notre essai

### Les compléments alimentaires pour le sommeil

- Durée par boîte
- Prix indicatif
- Ingrédients mis en avant

	Lehning Pâte suisse Bonne Nuit	Superdiet Mélatonine	PiLeJe Chronobiane LP 1 mg	EUPHYTOSE Nuit	Bayer Euphytose nuit	Pierre Fabre Revita sleep	Boiron Mag'Nuit	New Nordic Mélissa rêve gummies
Durée par boîte	40 jours	120 jours	60 jours	30 jours	15 jours	15 jours	15 jours	20 jours
Prix indicatif	7 €	13,80 €	18,30 €	11,75 €	13,50 €	7,80 €	22,90 €	
Ingrédients mis en avant	Mélatonine, arôme fleur d'oranger, romarin	Mélatonine	Mélatonine, magnésium, vitamine D3, vitamine E	Mélatonine, passiflore	Mélatonine, magnésium, mélisse, Lactium	Vitamine B6, polyphénols de pépins de raisin, magnésium	Mélisse, matricaire, L-théanine, vitamine B	

#### Évaluation

- Qualité de la composition (60 %)
- Etiquetage (10 %)
- Mises en garde (10 %)
- Concordance entre le dosage annoncé et quantifié\* (20 %)

#### APPRECIATION GLOBALE (100 %)

++	++	+	+	+	+	+	+	+
++	++	++	++	++	++	++	++	++
++	++	++	++	+	+	+	+	+
++	-	++	++	++	++	++	++	++
++	++	++	+	+	+	+	+	+

\*Analyse réalisée en tenant compte des intervalles d'incertitude. (1) Eschscholtzia et pavot de Californie sont deux appellations correspondant à une même plante.

le sommeil sont, elles, sans sucres mais avec édulcorant (la stevia) et ne contiennent qu'une seule substance active (la mélatonine), là où les autres gommes en cumulent plusieurs. Elles sont donc mieux classées. Mais si vous prenez des gommes, tenez-les à l'écart des enfants et ne vous laissez pas leurrer par leur aspect récréatif : respectez les doses conseillées.

#### 4 CONSIDÉREZ-LES COMME DES MÉDICAMENTS

La frontière entre médicament et complément alimentaire est parfois floue. Ainsi Euphytose nuit de Bayer, à base de mélatonine et de passiflore, est un complément alimentaire (qui figure parmi les produits évalués ici).

Mais son "cousin", Euphytose, à base

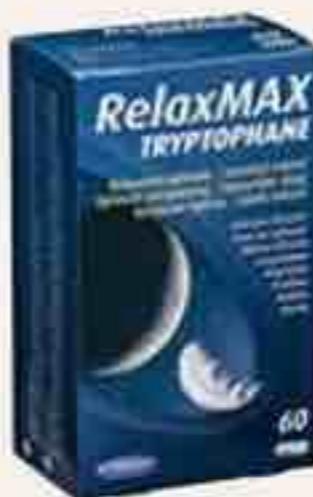
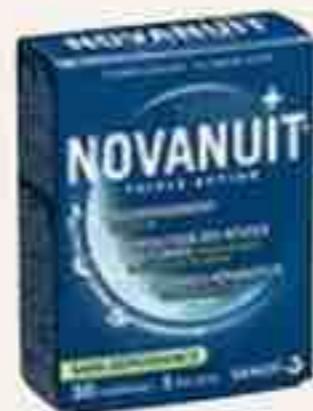
d'aubépine, de ballote, de passiflore et de valériane, est un phyto-médicament. « Certains fabricants passent des phyto-médicaments sous le statut de compléments alimentaires pour réduire les contraintes réglementaires »,

**Les plantes ont une fausse image d'innocuité.**

explique Catherine Bennetau. Cela n'enlève rien à leur efficacité mais leur donne une fausse image d'innocuité. Les plantes peuvent sembler sans danger alors que certaines nécessitent des précautions d'emploi. Par exemple, le houblon est à éviter chez les femmes à risque de cancer du sein.

Autre exemple : la mélatonine en dessous de 2 mg peut être un complément alimentaire. Au-delà, il s'agit d'un médicament. Ce n'est pas un hasard si Forté nuit 8 h de Forté Pharma est dosé à 1,9 mg (voir encadré ci-contre). « Prendre de la mélatonine, même à 1 mg, n'est pas innocent », insiste le Pr Hervé Vespiagnani, neurologue, directeur médical des centres de sommeil Bioserenity de Nancy. Considérez-les comme des médicaments, tout en ayant conscience qu'en tant que compléments alimentaires, ils sont bien



								
<b>Biovancia</b> Noctuzen	<b>Elite Pharma</b> Mélatonine spray sommeil	<b>Laboratoire Lescuyer</b> Sommusia nuit complète	<b>Procter &amp; Gamble</b> ZzzQuil sommeil	<b>Orthonat nutrition</b> RelaxMax tryptophane	<b>Sanofi</b> Novanuit triple action	<b>Les miraculeux</b> Sommeil	<b>Forté Pharma</b> Forté nuit 8 h	<b>Granions</b> Somdor + mélatonine
30 jours	90 jours	30 à 60 jours	60 jours	30 jours	30 jours	21 jours	30 jours	15 jours
39 €	9 €	22,30 €	14,50 €	28,30 €	9 €	19,90 €	9,60 €	8,70 €
Valériane, mélisse <i>eschscholtzia</i> <sup>(1)</sup> , mélatonine végétale	Plantes, mélatonine et vitamines.	Mélatonine 1 mg, actifs ciblés	Mélatonine, vitamine B6, valériane, camomille, lavande	Tryptophane	Mélatonine, extraits de pavot, de Californie <sup>(1)</sup> , mélisse et passiflore	Mélatonine, rose pâle	Mélatonine 1,9 mg, valériane, pavot de Californie <sup>(1)</sup> , GABA, passiflore	Mélatonine, valériane, houblon, passiflore, aubépine
-	-	-	-	-	-	-	-	-
++	++	++	++	++	++	++	++	-
++	-	+	++	-	+	-	+	++
++	+	-	-	++	++	++	-	++
-	-	-	-	-	-	-	-	-

moins contrôlés et n'ont pas à faire la preuve de leur efficacité. Bonne nouvelle cependant : d'après nos analyses, les dosages indiqués sont globalement respectés. Si dans les compléments contenant de la mélatonine, la dose de cette substance peut sensiblement différer de l'étiquetage,

elle ne varie jamais au point de poser un problème de sécurité.

De plus, certains écarts restent réglementaires, et voulus. Ainsi, l'un des fabricants nous a expliqué appliquer un surdosage de 20 % lors de la fabrication afin de garantir une dose de 1 mg pour tous les lots, tout au long

de la durée de vie du produit, compte tenu des variations des taux de mélatonine. Chacune de leurs gélules contient ainsi 0,6 mg de mélatonine et non 0,5 mg comme revendiqué sur l'étiquette.

## 5 ATTENTION AUX MISES EN GARDE INCOMPLÈTES

Il faut toujours lire les conseils d'utilisation (une loupe est nécessaire). Mais alors que les effets, contre-indications et interactions d'un produit peuvent être les mêmes, indépendamment de son statut (médicament ou complément alimentaire), ces informations sont moins détaillées pour les compléments alimentaires. Par exemple, dans notre panel, à l'exception de Somdor + mélatonine (Granions), aucun ne précise que la mélatonine est déconseillée chez les personnes épileptiques, asthmatiques,

## Mélatonine : beau bazar réglementaire

• En France, la mélatonine peut être proposée sous forme de compléments alimentaires ou de médicaments (Slenyto et Circadin). Mais seuls les médicaments peuvent avoir des dosages supérieurs à 2 mg. Ce seuil pourrait bien être arbitraire à en juger par l'absence de consensus international.

• La mélatonine est ainsi interdite dans les compléments alimentaires au Danemark, en République tchèque, au Royaume-Uni, en Slovénie et en Suisse alors qu'elle n'existe que sous forme de compléments alimentaires aux Etats-Unis. Entre les deux, des pays ont adopté



differents seuils séparant compléments et médicaments : 0,28 mg et 0,3 mg pour l'Allemagne et la Belgique ; 1 mg pour Chypre, la Croatie, l'Espagne, la Grèce, l'Italie, la Pologne et 2 mg pour la France et la Lettonie...

## Achats sur Internet : toujours déconseillés

**• Les compléments alimentaires peuvent coûter cher et ne sont pas remboursés.** La tentation peut être grande de s'en procurer à moindre coût sur Internet. D'après le Syndicat national des compléments alimentaires, les achats en ligne sont en hausse depuis le covid-19. Mais les plateformes de e-commerce ont tendance à mettre en avant des offres promotionnelles sur de gros contenants, des packs découverte associant plusieurs types



de compléments. Cela incite à acheter (et à consommer) plus, sous prétexte d'économies à l'unité... avec les risques liés aux prises prolongées et aux interactions. De plus, si vous vous écartez des marques identifiées, vous n'êtes pas à l'abri de tomber sur des compléments frauduleux. Europol a fermé 17 sites au printemps dernier qui commercialisaient des compléments, soi-disant à base de substances naturelles, contenant, en réalité, des médicaments (sildénafil et tadalafil).

souffrant de troubles de l'humeur, du comportement ou de la personnalité, de maladies auto-immunes, et inflammatoires.

Pourtant ce sont les conclusions d'un avis de l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) émis en 2018. En revanche tous respectent l'obligation de conditionner à un avis médical l'emploi de compléments alimentaires par les femmes enceintes, allaitantes et les enfants.

### 6 PRENEZ CONSEIL AUPRÈS D'UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ

« Avant de prendre un complément alimentaire, il faudrait que chacun prenne conseil auprès d'un professionnel de santé », insiste Catherine Bennetau, autant pour en maîtriser les risques que pour en tirer le meilleur parti. Par exemple, la mélatonine ne doit pas être prise n'importe quand. « Cette hormone n'est efficace sur l'endormissement que si vous la prenez 1 h 30 avant d'allier vous coucher, sinon vous avancez ou reculez vos phases de sommeil », explique le Pr Vespignani. Or les indications sur l'emballage

sont imprécises : elles vont de « avant le coucher » à « une demi-heure à une heure avant » pour des compléments de même dosage mais à bi-libération, ou libération prolongée ou non. Sans plus d'explications. « Il faut une prise en charge annexe, avec, notamment, un agenda du sommeil, pour tirer profit de la mélatonine. Mais la prise en charge des troubles du sommeil n'est pas du tout organisée en France » regrette le spécialiste, qui constate à quel point les patients sont livrés à eux-mêmes. Par ailleurs ni Somdor + mélatonine ni les pâtes suisses Bonne nuit ne distinguent les horaires et la posologie pour décalage horaire et pour endormissement qui, pourtant, diffèrent.

### 7 N'EN CONSOMMEZ NI EN CONTINU, NI ASSOCIÉS

Beaucoup des produits rappellent que la prise doit être limitée dans le temps – de un à trois mois. Pour autant, les formats d'emballage ne cadrent pas toujours. Ainsi, la boîte de Superdiet contient 120 gélules alors que l'étiquetage indique une prise consécutive maximum de quatre semaines, soit 28 gélules. Certes, il n'y a pas de limite pour une

prise non consécutive. Mais un tel conditionnement incite à la consommation et facilite le mésusage... Ceux de Novanuit (Sanofi) ou Mag'Nuit (Boiron), qui indiquent clairement un usage ponctuel de quinze jours ou trente jours, paraissent préférables. Une consommation régulière et continue de mélatonine pourrait en effet mettre au repos la sécrétion naturelle de cette hormone et pourrait entraîner la survenue de nouvelles difficultés d'endormissement naturel à l'arrêt...

Enfin, n'associez jamais un complément alimentaire avec un médicament ou un autre complément sans avis médical. Vous risquez de dépasser les doses limites journalières ou pâtir d'interactions délétères. Sachez, par exemple, qu'il ne faut pas associer le sélénium et la vitamine E chez l'homme – bien que ce soit le cas dans Magnésium 300+ de Boiron – car, ensemble, ils augmentent le risque de cancer de la prostate. On est donc dubitatif sur la sécurité des promos telles que celles de Forté Pharma : « 5 produits achetés = 1 produit offert » qui incitent à acheter plusieurs compléments et à les associer. •

ADÉLAÏDE ROBERT

Ingénierie : CAMILLE SCHIRLIN

Retrouvez ce dossier  
le mercredi 2 novembre dans

### BIENFAIT POUR VOUS



Présenté par MÉLANIE GOMEZ  
et JULIA VIGNALI  
du lundi au vendredi de 11 h à 12 h 30

Europe 1

# Contre l'insomnie

## Fini les cachets...



Pratique

Les compléments alimentaires peuvent servir à retarder ou éviter la prise de médicaments. Mais ce ne sont pas les seules approches possibles !

**E**n France, une consultation médicale se finit très souvent par une prescription de médicament ou de complément alimentaire. Mais dans d'autres pays, où ces produits sont coûteux et les remboursements plus rares, les approches comportementales et sans substances sont favorisées. Et elles fonctionnent.

### DES TECHNIQUES PEU DÉVELOPPÉES

L'hygiène de sommeil et les mesures comportementales (pas d'écran avant de dormir, pas de café, pas de sieste tardive) sont la base du traitement du sommeil. Mais il est plus difficile de changer ses habitudes que de prendre des cachets ! Et les traitements non médicamenteux ne sont pas toujours accessibles ni même connus. « Il y a une médecine à deux vitesses pour les troubles du sommeil non liés à des troubles respiratoires car leur prise en charge n'est pas organisée et l'éducation sanitaire inexiste. Se soignent donc ceux qui ont accès à l'information sur les traitements non médicamenteux et les moyens de les payer », déplore le Pr Hervé Vespignani, neurologue,

directeur médical des centres de sommeil Bioserenity de Nancy. Les techniques non médicamenteuses sont reconnues par la Haute Autorité de santé dans l'insomnie. Mais peu développées et donc peu accessibles. Les plus recommandées sont les thérapies comportementales et cognitives (TCC). Elles visent à prendre de la distance par rapport à de fausses croyances en sa capacité à bien dormir et à désapprendre ce qui empêche dans son comportement d'adopter une bonne hygiène du sommeil.

### LE CALME ET LE SOMMEIL DANS L'ASSIETTE...

La relaxation, la sophrologie, la méditation de pleine conscience ou l'auto-hypnose sont autant d'approches à l'étude pour aider à retrouver un bon sommeil et apaiser l'anxiété. Sans oublier l'alimentation. La principale critique sur les compléments alimentaires est d'ailleurs qu'ils sont plus chers et plus à risque qu'une simple adaptation de son alimentation. Mais on manque, en

Sophrologie, hypnose... des approches pour retrouver le sommeil.

France, d'éducation au sommeil... comme d'éducation à l'alimentation ! Peut-être savez-vous que la banane, le chocolat noir, la sardine ou certaines eaux minérales sont riches en magnésium et son absorption nécessite de la vitamine B6. Mais savez-vous qu'un déficit en magnésium est favorisé par un excès de café, d'alcool, un régime riche en phosphore (produits laitiers) et pauvre en fruits et légumes ? Et sauriez-vous chercher le calme et le sommeil dans l'assiette ? C'est un apprentissage, mais qui a le mérite de s'adapter à tous. • A.R.

### À retenir

- Les compléments alimentaires présentent souvent trop d'ingrédients actifs. Du fait des risques d'interactions entre eux, peu c'est mieux.
- Les analyses n'ont pas relevé d'anomalies de dosages hors des tolérances réglementaires ou entraînant des risques pour la santé.
- L'étiquetage et les mises en garde semblent insuffisants pour assurer la sécurité des consommateurs. Des allégations illégitimes perdurent, ainsi que des présentations qui peuvent induire un mésusage.

# ALIMENTATION & SANTÉ

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



## Tests génétiques : des contrats mal ficelés

«60» le disait dans son numéro 558 (avril 2020), les contrats signés avec les entreprises qui commercialisent des tests génétiques en ligne ne sont pas assez protecteurs. C'est aussi l'avis du Conseil des consommateurs en Norvège, qui poursuit la société MyHeritage pour violation de la protection de la vie privée. L'entreprise risque 20 millions d'euros d'amende. La Norvège envisage de faire interdire ces tests chez l'enfant. En France, ils le sont déjà, même chez l'adulte.●

# 64 €

c'est le prix moyen d'une séance chez un psychologue en France, selon l'étude de l'Observatoire de la psychologie 2021. Les écarts sont conséquents : de 46 € à Nantes à 80 € à Paris.

## Les Français en quête d'ingrédients tricolores

Tisanes, miel, biscuits, plats préparés... Sur les produits alimentaires, l'origine « France » fait partie des principaux critères d'achat. Encore faut-il trouver la bonne mention tricolore...

Selon un sondage Harris Interactive réalisé en 2020, 38 % des consommateurs déclarent faire attention à l'origine des produits alimentaires. Succès garanti pour les emballages arborant le drapeau tricolore... qui se limitent souvent à du marketing. Ainsi, le « made in France » ou « produit en France » certifie seulement le dernier pays, ici la France, où l'aliment a subi une transformation substantielle.

### Une certification indépendante

Plus stricte, la certification « Origine France garantie » s'appuie sur un cahier des charges propre à chaque catégorie de produits. Outre que l'ensemble de la transformation est effectué dans l'Hexagone, tout ingrédient présent dans la dénomination commerciale (les fraises d'une barquette aux

fraises, par exemple) ainsi que ceux représentant plus de 8 % du poids de la recette doivent provenir de France. « Pour assurer toute transparence (...) chaque dossier est évalué par un organisme certificateur indépendant », explique Gilles Attaf, président de l'organisme.

Dommage que la liste des aliments bénéficiant de cette certification ne compte pas, à ce jour, de produits laitiers. Cela permettrait d'acheter en confiance yaourts et autres fromages étiquetés 100 % français. Pour rappel, jusqu'en mars dernier, n'importe quel produit laitier vendu en France avait l'obligation d'indiquer l'origine du lait. Le Conseil d'État - suite à la requête du groupe Lactalis - a annulé cette obligation ; les consommateurs doivent donc miser sur des mentions facultatives et, pour certaines, peu fiables.● P.C.





## Gare aux morilles... et autres champignons

On compte chaque année un millier d'intoxications dues à des champignons. Les précautions commencent dès la cueillette par le choix du contenant - jamais de sac en plastique car il accélère

le pourrissement - et du lieu, loin des sites pollués (bords de route, aires industrielles, décharges...) car les champignons absorbent les polluants. On ne ramasse que les espèces parfaitement connues, en bon état et en totalité (pied et chapeau) afin d'en permettre l'identification ; au moindre doute, mieux vaut faire contrôler sa récolte par un pharmacien. La cueillette terminée, et après un lavage soigneux des mains, il faut placer les champignons au réfrigérateur et les séparer des aliments. À consommer dans les deux jours, en les ayant préalablement cuits (poêle ou eau bouillante) pour détruire parasites et bactéries.●

## Rectificatif

### Le juste prix des produits ménagers

Dans notre dossier sur les produits d'entretien de la maison (n° 572, septembre 2021), les prix des produits indiqués dans les tableaux étaient erronés. Ces erreurs, dues à un décalage lors de la réalisation du tableau, n'ont malheureusement pas été détectées lors de nos différentes relectures.

Retrouvez les tableaux corrigés avec les bons prix sur [www.60m.fr/572prix](http://www.60m.fr/572prix). Nos excuses à nos lecteurs et aux marques concernées par cette erreur.●

## PERTE D'AUTONOMIE

### Un site pour les personnes âgées

Une campagne sur les aides pour faire face à la perte d'autonomie lancée par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) a rappelé l'existence d'un site trop peu connu : [pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://pour-les-personnes-agees.gouv.fr). Ce dernier centralise bien des informations utiles, comme les aides pour l'autonomie, qu'il s'agisse d'aides financières pour la vie à domicile ou en Ehpad, mais aussi les annuaires de services d'aide à la personne, d'établissements médicalisés ou encore des plateformes d'accompagnement et de répit pour les aidants, auxquels ce site s'adresse tout autant.●



Question santé ?



La réponse de l'expert  
Pr François Carré  
Cardiologue  
et médecin du sport  
au CHU de Rennes

## Faut-il faire 10 000 pas par jour pour être en forme ?

**NON**, il s'agit d'un message marketing, issu du nom d'un podomètre lancé lors des Jeux olympiques de Tokyo de 1964. Aujourd'hui, l'Organisation mondiale de la santé préconise au moins 150 minutes par semaine ou 30 minutes par jour d'activité d'intensité modérée. Cela peut être de la marche, mais pas du piétinement comme c'est le cas avec le shopping ou les métiers s'exerçant debout ; on doit se sentir un peu essoufflé tout en pouvant parler. Dans ce cas, 30 minutes de marche quotidienne correspondent à environ 7 000 pas, selon la longueur et la vitesse de ses pas. Il est possible de fractionner l'exercice sur la journée mais il est préférable de le faire en une seule fois. Même un exercice quotidien de 10-15 minutes a déjà un effet réducteur sur la mortalité globale et cardio-vasculaire. Et plus je bouge, plus c'est bénéfique !●

focus sur

## L'alcool benzylique

L'alcool benzylique (benzyl alcohol selon la dénomination internationale) est un ingrédient cosmétique souvent utilisé comme conservateur. C'est aussi un solvant, un agent de contrôle de la viscosité et un agent parfumant, naturelle-

ment présent dans de nombreuses huiles essentielles.

**Un alcool sans alcool.** L'alcool benzylique des produits cosmétiques est sans alcool car il ne s'agit pas d'éthanol. Le terme alcool définit une famille bien plus large de molécules, comme les alcools

aromatiques - dont fait partie l'alcool benzylique - et les alcools gras.

**Compatible bio.** D'origine synthétique ou végétale, il peut être utilisé en cosmétique bio. Il ne présente pas de risque pour la santé si ce n'est qu'il s'agit de l'un des allergènes

à étiquetage obligatoire. Sa concentration maximale est limitée à 1% dans le produit fini. Cet ingrédient se rencontre aussi dans les produits ménagers, dans l'alimentation sous forme d'additif alimentaire (E1519), et dans les médicaments comme excipient.●



## C'EST NOUVEAU

### Le colis antigaspi de Casino

Les grandes enseignes multiplient auprès des consommateurs les signes vertueux en faveur du recyclage et du non-gaspillage. Casino joue la surenchère en proposant dans ses super et hypermarchés des paniers de fruits et légumes déclassés qui commencent à s'abîmer.

Progressivement mis en place début août, ce dispositif concerne désormais la totalité des magasins de l'enseigne.



#### 3 € l'unité de 3 kg...

Chaque matin, les équipes constituent les paniers sur place ; il s'agit des produits encore consommables à très court terme. De fait, les quantités de paniers à la vente ainsi que leur composition varient chaque jour. En les vendant à 3 € l'unité de 3 kg, Casino vise un prix inférieur à celui des autres enseignes sur ce type de démarche. Une façon habile pour l'enseigne de faire la promotion de sa volonté « *antigaspi* ».

#### À découvrir, pas à choisir

C'est le jeu de ces paniers : vous les achetez sans savoir vraiment ce qu'il y a dedans. Certes, des fenêtres découpées dans l'emballage permettent de découvrir approximativement le contenu des boîtes. Mais aucune information n'est donnée sur leur provenance (France, Europe ou hors Europe) ni sur leur qualité, conventionnelle ou bio. Dommage.●

## La contraception, remboursée jusqu'à l'âge de 25 ans

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'Assurance maladie étendra la prise en charge de la contraception à 100 % - déjà en place pour les mineures - jusqu'à l'âge de 25 ans. Seront couverts les coûts de certains moyens contraceptifs (stérilet, implant, pilules de 1<sup>re</sup> et 2<sup>re</sup> générations, diaphragme, contraception d'urgence) et des actes qui leur sont liés (consultation annuelle, examens biologiques essentiels).●

## L'épilation à la lumière pulsée recadrée

Brûlures, cloques, lésions oculaires... : l'épilation à la lumière pulsée (*Intense Pulsed Light, IPL*) n'est pas sans danger. Elle peut même retarder un diagnostic de cancer de la peau, alerte l'Agence de sécurité sanitaire (Anses). Un problème déjà soulevé par «60» (n° 559, mai 2020, p. 23) suite à différents témoignages. L'IPL est à proscrire dans de nombreuses situations : peaux noires ou tatouées,

manque de contraste entre la couleur du poil et de la peau, traitement ou application de produits photosensibilisants, exposition au soleil, séances trop rapprochées... L'Anses recommande donc que le marché des appareils IPL - dont il existe des modèles grand public - ainsi que leur utilisation, soient désormais mieux encadrés.●



## À quand le Nutri-Score dans toute l'Europe ?

Encore contesté par un certain nombre d'industriels, le Nutri-Score vient de recevoir un appui de taille : celui du Centre international de recherche sur le cancer (Circ), attaché à l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Dans un récent rapport, les scientifiques plaident pour l'extension et l'obligation de ce logo nutritionnel au sein de l'Union européenne et au-delà. Ils jugent en effet que les données actuellement disponibles démontrent son intérêt et sa supériorité par rapport aux autres labels existants en Europe, tels que le Nutriform en Italie.●



## Pas de zéro pesticide en vue

La vente des pesticides en France a augmenté de 23 % en 2020, comparée à l'année précédente, comme annoncé fin juillet par le ministère de l'Agriculture. Ainsi, 44036 tonnes de produits phytosanitaires ont été vendus, avec une hausse significative pour le glyphosate (+ 42 % par rapport à 2019), un herbicide classé cancérogène probable par le Centre international de recherche sur le cancer. L'objectif de diminuer de moitié l'utilisation du glyphosate d'ici 2022 en France semble difficile à atteindre...●



# LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

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

• **3**  
Lundi au vendredi  
à **10h45**  
Samedi à **11h15**

• **4**  
Lundi, mardi et jeudi  
à **13h30**  
Samedi et dimanche  
à **13h30**

• **5**  
Mardi, mercredi,  
et vendredi à **8h55**  
Mercredi à **22h20**  
Samedi à **9h55**

## franceinfo:

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



Près de 500  
émissions Consomag  
à revoir sur le site

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



### OUTREMER: LE BOUCLIER QUALITÉ/PRIX

Avec l'INC  
Première diffusion le lundi 8 novembre

### LES AVOIRS, SUITE À LA CRISE COVID

Avec l'Afoc  
Première diffusion le lundi 15 novembre

### COMMENT AGIR EN CAS DE PROBLÈME DE LIVRAISON

Avec l'Association de défense,  
d'éducation et d'information  
du consommateur (Adeic)  
Première diffusion le mardi 16 novembre

### LE BOIS DE CHAUFFAGE

Avec l'INC  
Première diffusion  
le mercredi 17 novembre

### LES MICROPLASTIQUES, VIA LE TEXTILE ET L'ALIMENTATION

Avec l'INC  
Première diffusion  
le jeudi 18 novembre

### COMMENT CHOISIR LES PNEUS HIVER

Avec l'INC  
Première diffusion  
le vendredi 19 novembre

### SPÉCIAL ÉNERGIE

Avec le Médiateur national  
de l'énergie (MNE)

### À QUOI SERT LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ?

Première diffusion le mardi 23 novembre

### LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ NATUREL

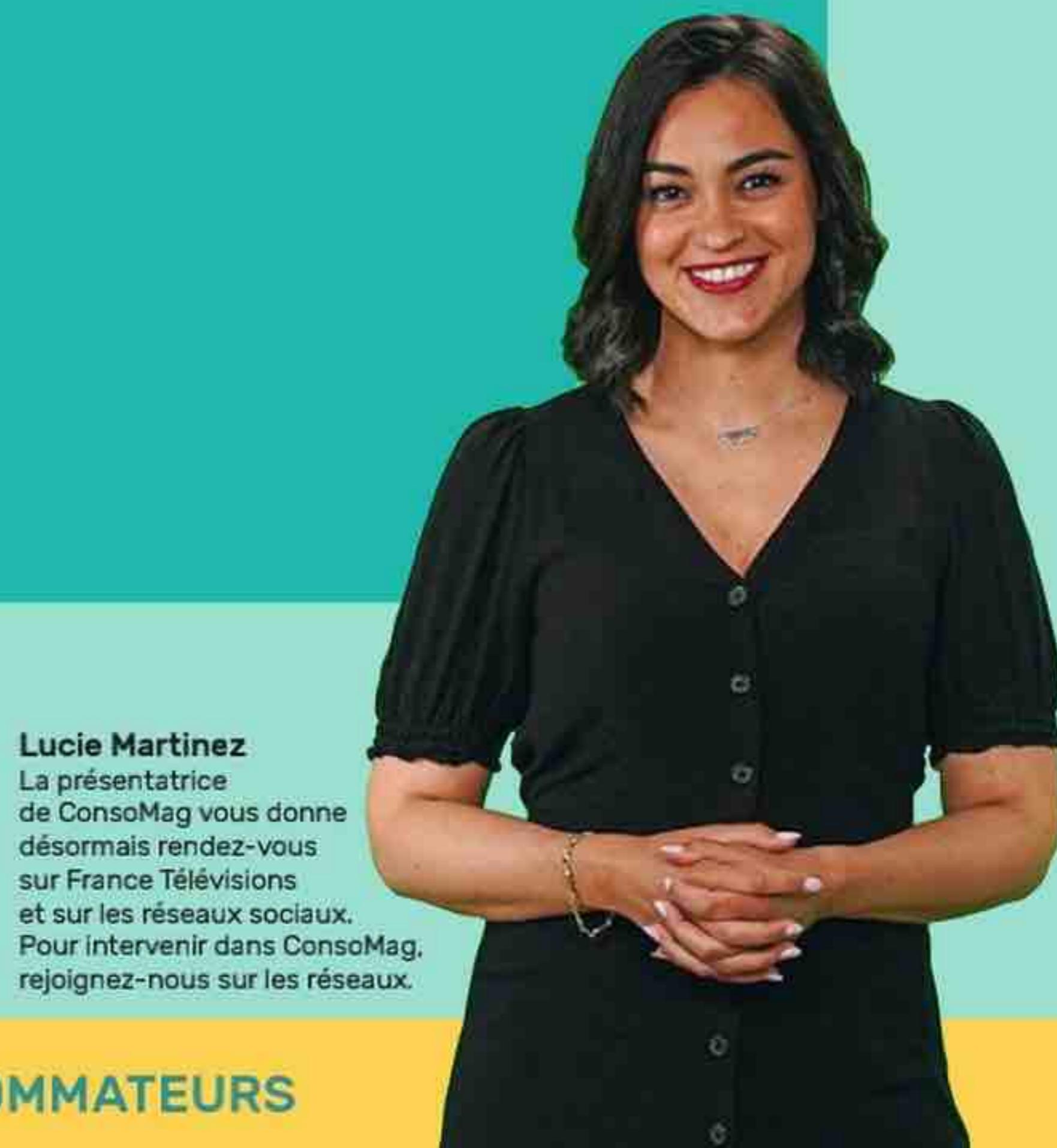
Première diffusion  
le mercredi 24 novembre

### LE COMPARATEUR DU MÉDIATEUR DE L'ÉNERGIE

Première diffusion le jeudi 25 novembre

### LES ASTUCES ET CONSEILS POUR FAIRE BAISSE SA FACTURE D'ÉNERGIE

Première diffusion  
le vendredi 26 novembre



**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.



# Tests sur les animaux Il faut maintenir l'interdiction !

## Zoom

Depuis 2013, aucun cosmétique commercialisé dans l'Union européenne ne doit être testé sur des animaux. La réalité est plus complexe.

**D**'après un sondage OpinionWay réalisé au printemps dernier pour la Fédération des entreprises de la beauté, 73 % des Français pensent que certains cosmétiques sont testés sur des animaux. Or, trois vagues d'interdiction (2004, 2009 et 2013) ont stoppé tout test sur l'animal, pour les produits finis comme pour les ingrédients cosmétiques.

### DES LOGOS SÈMENT LA CONFUSION

Des logos et allégations garantissant l'absence de tests sur des animaux existent pourtant, et participent à cette confusion. Ce sont, par exemple,

---

#### L'Agence européenne des produits chimiques crée la polémique.

---

les logos de lapins de la Coalition for consumer information on cosmetics (CCIC) ou ceux d'organisations comme One Voice ou Choose cruelty-free.

Pourquoi ces logos pour des produits qui, de toute façon, ne sont pas testés sur les animaux ? Pour distinguer ceux qui vont encore plus loin, qui s'engagent sur cette règle partout, en Europe comme ailleurs, et sans exceptions. Partout : en s'abstenant de tout export dans des pays réalisant ces tests avant commercialisation (cette exigence se raréfie cependant, notamment en Chine). Et sans

exceptions : c'est-à-dire sans jamais ni effectuer ni même commander, payer ou autoriser des tests sur les animaux à aucune phase de développement.

### DES RÉGLEMENTATIONS CONTRADICTOIRES

L'industrie cosmétique n'a en effet pas le droit de réaliser elle-même des tests sur l'animal, mais peut exploiter les résultats de tests réalisés par une autre industrie. Pire, elle est parfois contrainte de réaliser ces tests pour se conformer à des réglementations, tout aussi européennes, mais contradictoires, pour la sécurité des ouvriers, de la santé humaine ou de l'environnement.

Cet été, des associations de protection animale et des industriels (The Body Shop et Dove) ont ainsi dénoncé les exigences de l'Agence européenne des produits chimiques (Echa) qui imposerait des tests, y compris sur des ingrédients utilisés exclusivement en cosmétique... •

ADÉLAÏDE ROBERT

### Une pétition pour protéger l'interdiction

Afin de protéger l'interdiction des tests chez l'animal pour les cosmétiques, une initiative citoyenne européenne « Stop à la cruauté dans les cosmétiques - Pour une Europe sans expérimentation animale », a mis en ligne une pétition sur <https://eci.ec.europa.eu>.

eu/019/public. Elle dépassait 120 000 signatures mi-septembre et atteignait 30 % de l'objectif pour la France. Elle doit recueillir un million de signatures à l'échelle européenne avant le 31 août 2022 pour que la Commission européenne soit contrainte de prendre des mesures.

>>>

# Miel de fleurs Prime à la qualité pour le français

CENTRE D'ESSAIS  
**24** produits  
testés



Réputé naturel, le miel a la cote auprès des Français. Mais avec un prix en hausse et faute d'une production locale suffisante, il est la cible de nombreuses fraudes. Qu'en est-il ? Pour le savoir, nous avons analysé 24 miels de fleurs liquides ou crémeux.

**P**as de doute. Avec plus de 40 000 tonnes de miel dégustées chaque année, soit 600 grammes par personne, les Français affectionnent ce produit 100 % naturel. Crèmeux ou liquide, bio ou conventionnel, Label rouge, de France ou d'ailleurs...

## 2021, UNE ANNÉE NOIRE POUR LA PRODUCTION

Pas toujours facile de faire son choix, d'autant plus pour les amateurs de miel tricolore : la production nationale couvre à peine la moitié de notre consommation, et encore. En 2021, les conditions météorologiques ont fortement réduit certaines floraisons comme celle de l'acacia. Moins

### ✓ Les résultats de notre essai

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

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

- Signe de qualité ou d'origine
- Type de miel
- Origine(s) déclarée(s)

- Conditionnement

- Prix indicatif

- Prix au kilo

#### Qualité (60 %)

- Composition

- Fraîcheur

- Fermentation

#### Authenticité (30 %)

- Adultération

- Nature florale

- Origine

#### Contaminants (10 %)

- Pesticides

- Antibiotiques

#### NOTE GLOBALE (100 %)



**La Grande épicerie**  
Le miel de fleurs printanières



**Les Ruchers du Luberon**  
Le miel de fleurs de Provence



**Les Ruchers de Noé**  
Miel polyfloral



**C'est qui le patron?**  
Miel de fleurs

	La Grande épicerie	Les Ruchers du Luberon	Les Ruchers de Noé	C'est qui le patron?
Signe de qualité ou d'origine	-	-	-	-
Type de miel	Crèmeux	Crèmeux <sup>(1)</sup>	Crèmeux	Liquide
Origine(s) déclarée(s)	France	France	France	France
Conditionnement	350 g	340 g	500 g	250 g
Prix indicatif	9,90 €	10,30 €	10 €	7,85 €
Prix au kilo	28,30 €	30,30 €	20 €	31,40 €
Qualité (60 %)	++	++	++	++
Composition	++	++	++	++
Fraîcheur	++	+	++ <sup>(3)</sup>	+
Fermentation	++	++	++	++
Authenticité (30 %)	++	++	++	++
Adultération	++	++	++	++
Nature florale	++	++	++	+
Origine	+++	+++	+++	+++
Contaminants (10 %)	+++	+++	+++	+++
Pesticides	+++	+++	+++	+++
Antibiotiques	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	15,5/20	15/20	14,5/20	14,5/20

(1) Miel acheté sur le site du fabricant, présenté comme liquide mais livré crèmeux. (2) Livré partiellement cristallisé. (3) Conforme en HMF par rapport

### Comment nous avons procédé

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

**Liquides et crèmeux, 24 miels toutes fleurs** ont été analysés.

**Analyses physico-chimiques :** taux d'humidité ; taux d'hydroxyméthylfurfural (HMF) pour évaluer le chauffage du miel ; conductivité électrique pour évaluer le type de miel ; activité diastasique pour mesurer la quantité d'enzymes ; mesures de

l'acidité ; quantité de proline, un indicateur d'adultération ; quantité de glycérol et levures pour évaluer l'état de la fermentation du miel.

**Composition du miel :** ratio glucose/eau ; ratio fructose/glucose dépendant de l'origine.

**Analyses isotopiques** effectuées par résonance magnétique nucléaire :

mesures du pourcentage de sucres en C4 pour déceler une éventuelle présence de sirop de glucose-fructose.

#### Recherche de contaminants :

antibiotiques et pesticides.

#### Analyses polliniques :

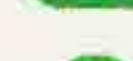
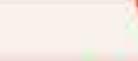
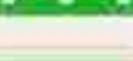
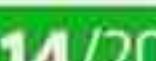
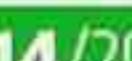
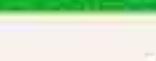
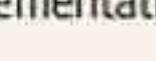
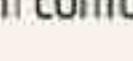
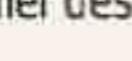
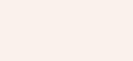
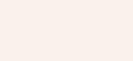
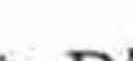
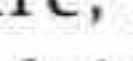
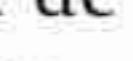
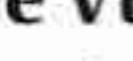
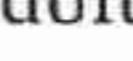
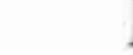
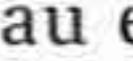
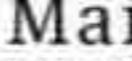
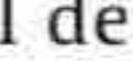
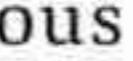
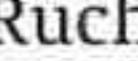
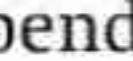
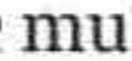
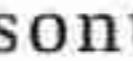
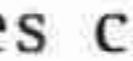
analyses des grains de pollen, mais aussi recherche des amyloplastes, etc.

de fleurs, moins de miel et en conséquence, une présence accrue de miel importé dans les rayons.

## PAS DE VRAI PROBLÈME DE COMPOSITION

Ces miels sont-ils de moindre qualité que leurs homologues français ? Et que valent les produits avec labels ? Pour y répondre, nous avons choisi le miel de fleurs, le plus consommé.

**Issu du nectar des fleurs**, butinées dans un cercle de trois kilomètres autour de la ruche, le miel récolté est centrifugé, filtré, mis pour maturation dans des cuves durant

								
Miel l'Apiculteur	Crèmeux de France	Monoprix	Bleu blanc ruche	Merci !	Les Ruchers d'Antonin	Miel in France	Maribel	Lune de miel
Crèmeux	Liquide	Crèmeux	Crèmeux	Crèmeux	Crèmeux	Liquide <sup>(2)</sup>	Liquide	Liquide
France	Mexique, Uruguay et Argentine	France	France	France	Bulgarie	France	Argentine, Cuba et Bulgarie	Argentine, Uruguay, Mexique, Ukraine, Espagne et France
500 g	500 g	250 g	500 g	1 kg	250 g	500 g	500 g	500 g
9 €	5,80 €	5,80 €	5,90 €	12,90 €	6,30 €	2,85 €	4,20 €	
18 €	11,60 €	23,20 €	11,80 €	12,90 €	25,20 €	5,70 €	8,40 €	
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
					<img alt="Score 1" data-bbox="675			

à la réglementation générale mais non conforme par rapport au cahier des charges. L'abréviation

plusieurs jours ou semaines, avant d'être conditionné en pot.

► **À première vue, il s'agit donc d'un produit simple**, proche d'un mélange d'eau et de sucre. Mais sa qualité dépend en fait d'une multitude de facteurs, reflétant son authenticité, sa qualité nutritionnelle et sa fraîcheur. En témoignent nos analyses menées sur 24 miels de fleurs, achetés en grandes surfaces, dans des magasins spécialisés et sur Internet.

➤ **Juger de la qualité d'un miel passe d'abord par sa composition** en sucres, fructose et glucose

surtout. D'un point de vue réglementaire, la somme de ces deux sucres doit représenter au moins 60 grammes pour 100 grammes de miel de fleurs : tous nos produits sont dans les clous, du moins sucré (64,6 % de fructose + glucose pour le Terre de miel) au plus sucré (80 % pour le miel Cora). Mais ça pourrait être mieux...

# UNE CRYSTALLISATION EN CONFORMITÉ

➤ **Le ratio glucose/eau détermine, quant à lui, le degré de cristallisation** : au-delà de deux, avec une

## **La qualité du miel passe par la composition en sucres.**

ont un taux moins élevé que prévu. Hypothèse : les fabricants ont dû "forcer" la cristallisation en ajoutant au miel liquide quelques cristaux issus d'un miel solide, une technique autorisée

➤ **Autre critère, le taux d'humidité** qui doit idéalement être le plus bas possible, afin d'éviter toute fermentation.

## Les résultats de notre essai (suite)

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

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

	<b>Paquito</b> (Intermarché) Miel de fleurs	<b>Auchan</b> Miel de fleurs	<b>Provenance nature</b> (Naturalia) Miel de fleurs	<b>La Ruche aux délices</b> Miel bio de fleurs	<b>Famille Mary</b> Miel de fleurs de Cuba	<b>Terre de Miel</b> Miel bio de fleurs	<b>Cora</b> Miel de fleurs
• Signe de qualité ou d'origine	-	-	Bio	Bio	Bio	Bio	-
• Type de miel	Crèmeux	Liquide	Liquide	Liquide	Crèmeux	Liquide	Crèmeux
• Origine(s) déclarée(s)	Hongrie et Moldavie	Mexique, Uruguay et Argentine	Italie	Mexique, Brésil, Cuba et Roumanie	Cuba	France	Ukraine et Roumanie
• Conditionnement	500 g	500 g	500 g	500 g	230 g	250 g	500 g
• Prix indicatif	3,55 €	3,80 €	9,50 €	5,40 €	6,50 €	8 €	3,60 €
• Prix au kilo	7,10 €	7,60 €	19 €	10,80 €	28,30 €	32 €	7,20 €
<b>Qualité (60 %)</b>	++	+	+	+	+	+	- (1)
• Composition	++	+	++	++	+	-	++
• Fraîcheur	+	++	++	+	+	+	-
• Fermentation	++	+	-	-	-	+	+++
<b>Authenticité (30 %)</b>	++	++	++	++	++	++	++
• Adulteration	+	++	++	++	++	+++	+
• Nature florale	++	+	-	+	++	-	++
• Origine	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
<b>Contaminants (10 %)</b>	+	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Pesticides	-	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Antibiotiques	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
<b>NOTE GLOBALE (100 %)</b>	<b>13/20</b>	<b>13/20</b>	<b>12,5/20</b>	<b>12,5/20</b>	<b>12,5/20</b>	<b>12/20</b>	<b>11,5/20</b>

(1) Un miel qui possède un critère de fraîcheur non satisfaisant (HMF ou activité diastasique) ne peut qu'être au mieux "Insuffisant" en qualité. (2) Un miel qui possède deux critères de fraîcheur non satisfaisants ne peut être que

tation. Tous nos miels affichent une humidité inférieure à 20 %, conformément à la réglementation, avec un bon point pour les deux références Label rouge, en accord avec leur cahier des charges spécifique.

### LA FRAÎCHEUR EST PARFOIS TRÈS LIMITE

➤ **Avec le temps, le miel se dégrade.** Et plus encore s'il est exposé à la chaleur – ruches au soleil, conservation au chaud, voire pasteurisation, une pratique autorisée. Afin de connaître le degré d'altération, nous avons mesuré leur taux de HMF (ou hydroxymethylfurfural), indicateur clé, lié à la dégradation du fructose.

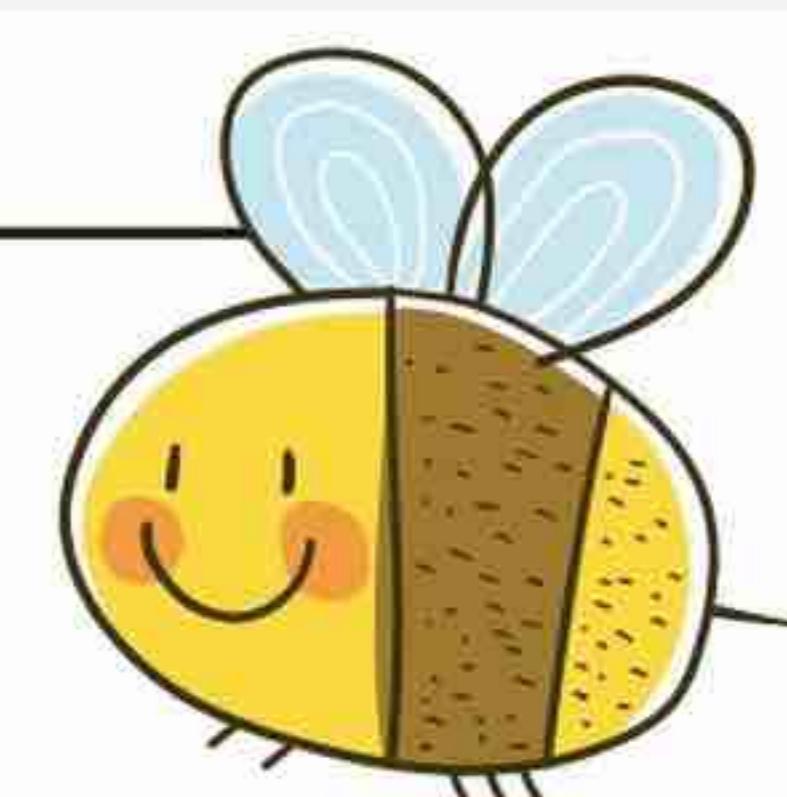
### Bien choisir et conserver son miel

Amateurs de miel de fleurs, sachez qu'il s'agit généralement d'un mélange de miels.

• **Cette seule mention est autorisée** (mais pas « miel toutes fleurs » ou « miel mille fleurs »). Toutefois, autant choisir les pots dont l'étiquette précise - de façon facultative - leur nature, comme « miel de lavande » et « miel d'eucalyptus ». On peut aussi trouver d'autres précisions telles que « miel en rayons », « miel filtré »...

• **Depuis cette année, en France, l'étiquette doit mentionner tous les pays d'origine de la récolte, par ordre pondéral décroissant ; la simple indication « mélange de miels UE et non UE », par exemple, n'est plus acceptée pour le miel.**

• **Le miel se dégradant avec le temps, il faut privilégier, à l'achat, un produit avec une date de péremption la plus éloignée possible.** Chez soi, on le conserve



dans un pot hermétique, à l'abri de la chaleur et de l'humidité.

• **Entre un miel crèmeux et un miel liquide, il n'existe aucune différence de qualité intrinsèque.** Pour qui n'apprécie pas le miel cristallisé, il est possible de le chauffer à faible température (jusqu'à 40 °C) pour le faire revenir à son état liquide.



 U Miel de fleurs	 Carrefour bio Miel de fleurs	 Bio village (E. Leclerc) Miel de fleurs	 Le Manoir des abeilles Miel de fleurs	 Famille Vacher Miel de fleurs
-	Bio	Bio	-	-
Liquide	Liquide	Liquide	Crémeux	Liquide
Ukraine, Mexique, Espagne et France	Mexique, Bulgarie et Roumanie	Bulgarie, Espagne et Hongrie	UE	Ukraine et Cuba
500 g	500 g	500 g	1 kg	1 kg
3,40 €	5,30 €	4,60 €	9,30 €	11,40 €
6,80 €	10,60 €	9,20 €	9,30 €	11,40 €
<span style="color:red;">-</span> <sup>(1)</sup>	<span style="color:red;">-</span> <sup>(1)</sup>	<span style="color:red;">-</span> <sup>(1)</sup>	<span style="color:red;">-</span> <sup>(2)</sup>	<span style="color:red;">-</span> <sup>(2)</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>	<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>	<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: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: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: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: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:green;">++</span>	<span style="color:red;">-</span>	<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: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: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: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:green;">++</span>
<b>11,5/20</b>	<b>11/20</b>	<b>11/20</b>	<b>9,5/20</b>	<b>9,5/20</b>

"Très insuffisant" en qualité.

► **Les références Carrefour bio, Famille Vacher et Le Manoir des abeilles** dépassent légèrement le seuil maximal autorisé de 40 mg de HMF/kg pour les miels classiques. Sont-elles hors des clous ? Difficile à dire, notamment pour le produit Carrefour bio, constitué en grande partie de miel importé du Mexique : en effet, pour les miels de pays au climat chaud, la réglementation autorise un taux maximal de 80 mg/kg. Pour les deux autres, le doute est permis sans que nous puissions trancher.

► **On peut aussi estimer la fraîcheur d'un miel** via les quantités résiduelles d'enzymes issus du jabot de l'abeille : moins il y en a, plus le

Au total, six références analysées manquent de fraîcheur.

miel est ancien ou a subi un chauffage. Sur ce critère, les miels font le grand écart : certains comme les miels Famille Vacher, Le Manoir des abeilles, Cora, U et Bio village sont en deçà de la

quantité d'enzymes minimale, donc très limites en termes de fraîcheur. À l'inverse, la marque Les Ruchers de Noé offre un miel irréprochable.

► **Sous l'effet d'enzymes sécrétées par des levures naturellement présentes dans le miel**, les sucres peuvent peu à peu se transformer en alcool et gaz carbonique. Cette fermentation – non désirée – appa-

raît notamment dans des pots ouverts depuis longtemps ; c'est d'ailleurs la principale raison de la date de durabilité minimale (DDM), obligatoirement indiquée sur les pots. On la repère par un "pschitt" à l'ouverture du pot et par un miel au goût fruité, voire alcoolisé. Sans atteindre ce stade, quatre miels (Lune de miel, Provenance nature, La Ruche aux délices, Famille Mary), dont trois références bio, sont jugés "Insuffisant" au regard de différents indicateurs. Par exemple, le taux de glycérol, un dérivé de la dégradation du glucose, révèle pour plusieurs miels un début de fermentation ; il va de pair avec des défauts gustatifs que des amateurs pourraient déceler dans le miel Famille Mary. D'autres miels, en particulier Lune de miel, affichent un nombre anormalement élevé de levures.

## PAS DE FRAUDE ÉVIDENTE

► **En raison de son prix élevé**, le miel est l'un des produits alimentaires les plus exposés aux fraudes. Les plus fréquentes sont l'ajout d'eau pour le diluer ou, plus sophistiqué, la substitution d'une partie ou d'une totalité du miel par du sirop de glucose-fructose ou autre solution sucrée.

► **On peut détecter cette fraude d'après plusieurs indices** tels que la présence de grains d'amidon (amyloplastes). Nous les avons recherchés au microscope... et repérés dans trois miels de marques de distributeurs : Paquito, Carrefour bio et Bio village. Comme le nectar de fleurs ne contient pas d'amidon, contrairement aux sirops de sucre, la question d'une adultération pouvait se poser.

► **Mais un autre indice basé sur les sucres dits en "C4"**, majoritairement issus du maïs ou de la canne à sucre, nous a conduit à écarter cette hypothèse : la majorité de nos

miels, dont les trois "suspects", ne contiennent pas assez de sucres en C4 pour évoquer un ajout volontaire de sucre. Il est probable que les apiculteurs ont nourri les ruches au sirop de sucre avant la récolte, un procédé légal.

➤ **Reste toutefois un doute sur les miels Famille Vacher et Cora :** outre la présence de quelques sucres en C4, leurs teneurs en turanose sont, en revanche, trop faibles comparés aux autres miels comme Les Ruchers de Noé, Terre de miel, Famille Mary, etc. Ce sucre a la particularité d'être typique du miel : des taux très bas, voire son absence, suggèrent une adultération. Mais là encore, il nous est impossible d'affirmer la présence d'une fraude.

### DES FLEURS, DES FLEURS, MAIS PAS QUE...

➤ **On attend d'un miel de fleurs qu'il soit exclusivement issu du nectar de fleurs.** Mais il arrive qu'il soit mélangé, en proportions variables, avec du miellat ; cette substance visqueuse, butinée aussi par les abeilles, est excrétée par des insectes se nourrissant de sève. C'est notamment le cas des références Pro-

venance nature, Maribel, La Ruche aux délices, Bleu blanc ruche, Terre de miel... Pour celles-ci et d'autres, les quantités de minéraux mesurées sont trop élevées pour signer une origine florale exclusive. Satisfait, en revanche, pour les deux miels Label rouge, Famille Mary et La Grande épicerie, dont l'authenticité florale ne fait aucun doute. Même si une faible présence de miel de miellat n'est pas exclue.

### ➤ En France, l'obligation d'indiquer sur les étiquettes tous les pays d'origine

**Ces miels sont bien plus "propres" que ceux de notre dernier essai.**

est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier. Nous avons vérifié ces informations grâce à l'analyse des grains de pollen. À partir des espèces identifiées,

il est possible de déduire les régions d'origine du miel ; par exemple, des espèces comme le châtaignier ou le colza sont parfaitement compatibles avec une origine française. Inversement, des pollens de mimosa ou d'eucalyptus sont plus typiques des régions chaudes.



### ➤ Tous nos miels sont conformes

aux origines annoncées, c'est une bonne nouvelle...

Même si l'on ignore en quelles proportions les différents miels sont présents dans le pot.

### CONTAMINATION : UN CONSTAT RASSURANT

➤ **Nos analyses précédentes (octobre 2011) avaient détecté des substances indésirables** dans la quasi-totalité des échantillons. Cette fois, le constat est rassurant : aucune trace d'antibiotiques et, concernant les pesticides, seules deux références (Paquito et Merci !, deux marques Intermarché) contiennent des traces d'amitraz, un antiparasitaire parfois utilisé dans les ruches pour lutter contre le varroa. •

PATRICIA CHAIROPOULOS

Ingénieur : ANTOINE HAENTJENS



**15,5/20**  
**La Grande épicerie**  
**Le miel de fleurs printanières - 28,30 €/kg**  
Pour un prix certes un peu élevé, ce miel français coche toutes les cases d'un produit de haute qualité.



**14,5/20**  
**Les Ruchers de Noé**  
**Miel polyfloral, Label rouge, IGP Provence - 20 €/kg**  
Un excellent rapport qualité/prix pour ce miel de bonne qualité gustative dont l'authenticité florale ne fait aucun doute.

### À retenir

- La palme de la qualité revient sans conteste aux miels français par rapport aux miels importés, surtout ceux avec le Label rouge. En revanche, le label bio ne garantit ni une qualité ni une "propreté" supérieures.
- Près d'un quart des miels ne sont pas assez frais, ce qui peut altérer le goût.
- Malgré quelques doutes, aucun miel du panel n'a été jugé adultéré ; et la majorité d'entre eux proviennent bien de nectar de fleurs, conformément à leur appellation « miel de fleurs ».
- Quasiment aucune contamination en antibiotiques ou pesticides n'a été relevée.

>>>

# Culottes menstruelles Ça fuit sur les bords !

CENTRE D'ESSAIS  
**8 produits  
testés**



ISTOCK

Les culottes menstruelles représentent une solution pleine de promesses, comparée aux autres protections jetables. Mais pour l'instant, la performance anti-fuites laisse à désirer...

**L**es culottes menstruelles suscitent un véritable engouement. Un questionnaire mis en ligne avant cet essai a recueilli plus de 300 réponses en quelques jours ! Qui séduisent-elles ? Des femmes de tout âge qui souhaitent protéger l'environnement et se protéger des substances nocives contenues dans les protections jetables – souvenez-vous, «60» y avait décelé des résidus de pesticides, des dérivés halogénés, des dioxines... Les témoignages regorgent souvent d'enthousiasme. Mais font moins souvent état de leur efficacité.

## UNE CAPACITÉ D'ABSORPTION LIMITÉE

Pour connaître la performance réelle de ces produits, nous avons comparé huit modèles pour flux moyen à des serviettes jetables (voir encadré : Comment nous avons procédé). Le constat déçoit : les capacités d'absorption mesurées sont bien inférieures aux promesses.

Les culottes Dim et Plim ont, après le premier lavage, une capacité d'absorption à peine équivalente ou inférieure à une serviette hygiénique normale.

C'est pire avec les culottes Blooming, Intimy Care, Fempo et Moodz dont les capacités d'absorption

**Seule Nana fait mieux qu'une serviette normale.**

## Les résultats de notre essai

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

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

- Tailles proposées<sup>[1]</sup>
- Prix indicatif<sup>[2]</sup>
- Durée d'utilisation préconisée
- Capacité d'absorption annoncée
- Performances garanties jusqu'à
- Lieu de fabrication



**Nana**  
Intimewear Bikini



**Plim**  
Les culottées  
La Vaillante



**Réjeanne**  
Elaura

### Composition indiquée

• Extérieur de la culotte	80 % polyamide, 20 % élasthanne	100 % coton bio certifié GOTS	80 % polyamide, 20 % élasthanne
• Doublure drainante	100 % polyester	100 % coton bio certifié GOTS	90 % coton bio, 10 % élasthanne
• Coussin absorbant	87 % polyester, 13 % polyamide. Molécules anti-microbiennes <sup>[3]</sup>	85 % coton bio, 15 % polyester certifié GOTS	80 % viscose bamboo, 20 % polyester
• Tissu imperméable	100 % polyuréthane	-	100 % polyester membrane PUL
• Certification	Oeko-Tex standard 100	Oeko-Tex standard 100	Oeko-Tex standard 100
<b>Efficacité d'absorption (50 %)</b>			
• Absorption après 1 lavage	++	+	-
• Absorption après 20 lavages	+	-	-
• Absorption après 100 lavages	+	+	-
<b>Protection contre l'humidité (20 %)</b>			
• Efficacité anti-odeurs (10 %)	-	-	++
<b>Résistance au vieillissement (20 %)</b>			
• NOTE GLOBALE (100 %)	<b>14/20</b>	<b>10,5/20</b>	<b>10/20</b>

(1) Nous indiquons toutes les tailles existantes. Pour nos tests, tous les modèles ont été achetés en taille 38. (2) Hors frais de livraison pour une

sont globalement inférieures à celles d'un protège-slip. La culotte Réjeanne se situe entre les deux. Seule Nana fait mieux qu'une serviette normale : l'équivalence promise (1 serviette Nana Ultra ou 1 à 2 tampons standards) paraît atteinte. L'épaisseur de son coussin n'y est sans doute pas étrangère. C'est la plus conséquente du panel : 5,1 mm contre 3 mm en moyenne pour les autres !

Au fil des lavages, toutes les culottes perdent en capacité d'absorption. Mais Nana résiste mieux, là aussi. Sa capacité baisse de 40 % après vingt lavages mais se maintient jusqu'à cent lavages et reste deux à trois fois supérieure à celle des autres culottes. La Blooming est celle dont l'absorption baisse le plus, mais c'est l'une des seules dont la durée de vie n'est pas précisée : pas de fausse promesse, donc !

<b>Dim</b> Dim Protect	<b>Intimy Care</b> Culotte de règles	<b>Moodz</b> Culotte basique	<b>Fempo</b> Basics de l'espace	<b>Blooming</b> Laura
32/34 à 48/50	36/38 au 44	32 au 50	34 au 52	32 au 52
25 €	25 €	32 €	32 €	26 €
Jusqu'à 12 heures	-	6 à 12 heures	Jusqu'à 12 heures	Jusqu'à 12 heures
2 tampons normaux	15 ml (soit 2 serviettes ou tampons réguliers)	2 serviettes normales ou tampons réguliers	3 serviettes ou tampons classiques <sup>(4)</sup>	-
-	50 lavages	3 à 5 ans	5 à 7 ans	-
-	-	Portugal	Portugal/Maroc/Tunisie	Maroc
93 % coton bio, 7 % élasthanne	95 % coton bio, 5 % élasthanne	100 % coton	Polyamide et élasthanne	94 % coton, 6 % élasthanne
100 % coton	95 % coton bio, 5 % élasthanne	100 % coton	100 % coton	67 % lyocell, 33 % coton
-	95 % coton bio, 5 % élasthanne	85 % lyocell, 15 % polyester	Bambou	75 % lyocell, 25 % polyester
-	Polyester enduit de polyuréthane	100 % polyester	Polyester et PUL	100 % polyester, barrière polyuréthane
Non	Non	Oeko-Tex standard 100	Oeko-Tex standard 100	Oeko-Tex standard 100
-	-	-	-	-
+	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
++	+	+	++	+
-	++	++	++	-
+	++	++	+	+
<b>10/20</b>	<b>9,5/20</b>	<b>9/20</b>	<b>9/20</b>	<b>8,5/20</b>

commande en ligne. (3) Ions de cuivre, d'argent et de zéolithe. (4) Également équivalent à 1,5 cup de taille A.

### Comment nous avons procédé

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

- Nous avons choisi huit culottes menstruelles pour flux moyen, taille 38 (36/38 pour Dim, Intimy Care et S pour Nana) se présentant comme anti-fuites et anti-odeurs. De deux à dix exemplaires de chaque ont été testés.
- Trois protections jetables ont servi de comparatif : un protège-slip, une serviette normale et une serviette normale avec ailettes.
- La résistance au lavage en machine à 30 °C a été évaluée pour 1, 20 et 100 lavages (ce qui est supérieur à la durée de vie indiquée par certains fabricants).
- La capacité d'absorption a été mesurée en injectant 2 ml/min de plasma (sang) synthétique jusqu'à détection de la fuite sur des mannequins en position assise et debout, après 1, 20 et 100 lavages.
- La protection contre l'humidité a été évaluée par mesures optiques avec des volumes de plasma variables suivant la capacité d'absorption après 1 et 100 lavages.
- L'odeur a été évaluée par 20 panélistes, dix minutes après injection d'un plasma synthétique vieilli après 1 et 100 lavages.

### DES FUITES LATÉRALES CONFIRMÉES

Toujours à l'exception de Nana, les culottes présentent une mauvaise diffusion en surface du plasma synthétique. Il s'étend sur la largeur plutôt que la longueur, ce qui impacte la capacité d'absorption et occasionne des fuites prématuées sur les côtés, au niveau de l'entrejambe. Les fuites constatées sur le mannequin de laboratoire se confirment

dans la vie réelle. Les fuites dont témoignent les utilisatrices surviennent la plupart du temps sur le côté. Le sang passe la couture ou la soudure latérale et se répand en dessous puis au contact des tissus, surtout en position assise.

### LE MAINTIEN AU SEC EST CORRECT

➤ La protection contre l'humidité est plutôt satisfaisante mais

reste inférieure à celle des protections jetables. Elle s'étale de 70 % pour la culotte Plim à 94 % pour la Fempo, contre plus de 96 % pour les serviettes jetables. Pour Nana, elle atteint 80 % mais cette culotte étant plus absorbante, davantage de plasma synthétique a été utilisé pour le test (10 ml contre 3 ml).

➤ L'efficacité anti-odeurs est jugée bonne pour les modèles Réjeanne, Intimy Care, Moodz et Fempo, mais

elle apparaît insuffisante pour les quatre autres références de notre sélection. La marque Nana nous a répondu que notre test était inadapté pour sa culotte. Celle-ci contient des composés antibactériens (ions d'argent, de cuivre, de zéolithe) destinés à empêcher le processus de vieillissement que nous avons justement fait subir au plasma avant d'en imbiber la culotte et d'en évaluer l'odeur. Mais, test adapté ou non, les quelques utilisatrices auxquelles nous avons donné une culotte Nana pour la tester en vie réelle ont jugé qu'elle dégageait, à l'usage, une odeur désagréable – un mélange d'odeurs de plastique ou de maillot de bain et de sang.

## LE PRIX DU NATUREL PLUS ÉLEVÉ

Malgré le manque d'efficacité des culottes menstruelles, la plupart des utilisatrices qui ont témoigné les préfèrent aux protections jetables. Sans doute font-elles partie des plus militantes, des écologistes engagées, qu'un tel investissement ne freine pas.

**> Ces culottes coûtent cher.** Celles de notre essai vont de 25 € à 42 € pour la culotte Plim 100 % coton fabriquée à la main en France. Or certaines sont garanties pour cinquante lavages. Si l'on prend un prix moyen de 30 €, le coût de revient est donc de 0,60 € par port, contre 0,22 € pour une protection jetable. Le prix chute si l'on

### BON À SAVOIR

*La crainte du syndrome du choc toxique est une autre raison qui amène les consommatrices aux culottes menstruelles. Il est lié au port prolongé du tampon, qui favorise la croissance de bactéries intravaginales. La culotte ne présente pas ce risque mais ne doit pas être portée plus de douze heures pour autant. Son efficacité dépasse difficilement les huit heures.*

dès le premier lavage – en particulier les modèles Blooming, Réjeanne, Fempo et Intimy Care. Les lavages ont été réalisés en cycle délicat à 30 °C (seules Nana et Plim autorisent un lavage jusqu'à 40 °C), avec un essorage à 600 tours/min et un séchage à l'air libre et à plat, tel que recommandé par les fabricants. Ce qui veut

**Plus saine et écologique, la culotte est moins performante.**

dire qu'il faut non seulement en tenir compte à l'achat, mais aussi veiller au respect scrupuleux des consignes d'entretien.

Au-delà de ces préconisations, il faut donc accepter que la culotte menstruelle soit plus saine et écologique mais également moins performante. Car si la culotte Nana surpasse les autres, il faut tout de même souligner que c'est la seule à afficher l'incorporation d'ions d'argent, de cuivre et de zéolithe dans son coussin absorbant.

**> Rien ne dit que ces composés entrent en contact avec les muqueuses.** La culotte affiche le label Oeko-Tex, qui certifie l'absence de substances nocives dans le tissu en contact avec la peau. Mais rien ne dit qu'au fil des lavages ces composés ne migrent pas du coussin vers la surface.

## DES PROGRÈS NÉCESSAIRES

Il y a ainsi fort à parier que la présence de ces composés dans le coussin absorbant constitue plus un défaut qu'un atout pour des consommatrices en attente de protections sans produits chimiques. D'ailleurs, toutes les autres marques insistent sur l'aspect naturel de leur produit. Réjeanne précise que sa culotte est « sans nanoparticules d'argent », Plim qu'elle est sans élasthanne pour être recyclable, etc.

Pour inciter les femmes moins militantes à passer aux culottes menstruelles, les marques ont donc encore quelques progrès à faire pour proposer des modèles à la fois plus performants et plus durables ou résistants. Faute de quoi, avec la mode du fait-maison, une partie des femmes se confectionneront toutes seules leurs culottes, ou s'orienteront vers des protections jetables présentées comme plus écolos ou plus saines. •

ADÉLAÏDE ROBERT

Ingénierie : AXELLE LEROY

# Choix et usage Éviter les déceptions

## Pratique

Les culottes menstruelles protègent moins qu'elles ne le disent mais elles ne sont pas pour autant à dédaigner. Voici quelques conseils pour en tirer le meilleur parti.

**L**ire les conseils des marques est une première étape indispensable. Ils concernent la taille à prendre, les coupes (shorty, culotte taille basse ou haute), parfois la longueur du coussin. Ces éléments jouent un rôle dans le confort et l'efficacité.

Dans notre sélection, Plim, par exemple, taille grand. Les culottes Dim et Blooming taillent petit, ce qui est susceptible de créer des irritations à l'entrejambe – irritations liées aussi à l'épaisseur des coutures pour la Blooming. Regardez aussi les avis des clientes. Ils ne vont pas toujours dans le même sens (dans notre essai, certaines utilisatrices ont apprécié l'élasticité des culottes Réjeanne et Nana, quand d'autres ont été gênées par leur aspect maillot de bain) mais restent utiles. Quant au choix du flux, prenez un modèle supérieur au flux habituel.

### SUIVEZ LES CONSEILS D'ENTRETIEN

Se conformer aux consignes de lavage vous évitera de voir la culotte rétrécir et vous permettra d'en améliorer les performances. Il faut toujours laver préalablement la culotte une fois – parfois deux – avant de la porter afin d'éliminer l'apprêt car il altère l'absorption. Ensuite, il faut rincer la culotte à froid, laver à 30 °C (ou 40 °C au maximum pour les marques



qui le permettent), ne jamais mettre d'adoucissant ni d'eau de Javel et laisser sécher à l'air libre.

### COMBINEZ AVEC UNE AUTRE PROTECTION

Si malgré tout, la protection vous déçoit, l'achat n'est pas perdu. Combinez la culotte avec une autre protection : serviette lavable ou tampon, coupe menstruelle (cup) ou réservez-la aux débuts et fins de cycles ou ports nocturnes. Certains fabricants recommandent aussi d'économiser la culotte en recourant à la méthode du flux instinctif libre (Fil). Elle consiste à écouter son corps pour identifier le moment où les pertes sanguines arrivent, les retenir en contractant son périnée et se rendre aux toilettes

pour les libérer. À l'évidence, rester assise sur la cuvette des W.-C. le plus possible ou réussir la gestion du flux instinctif libre est un bon moyen d'épargner sa culotte, à défaut d'oublier sa condition féminine. •A.R.

### À retenir

- La protection assurée par les culottes menstruelles est plus proche de celle d'un protège-slip que d'une serviette normale pour flux moyen.
- Le coût est élevé : les culottes de notre panel coûtent, en moyenne, 30 €.
- Nos conseils : choisissez une protection pour un flux plus abondant que le vôtre, suivez les recommandations de premiers lavages, et pour le premier essai, portez la culotte en fin de cycle.

# ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR FANNY GUIBERT, ADRIAN DE SAN ISIDORO, AVEC BENJAMIN DOURIEZ

## Hausse de prix générale chez Netflix

Netflix a, de nouveau, augmenté les tarifs mensuels d'abonnement pour ses six millions d'abonnés français. Des hausses avaient déjà été appliquées en 2017 et 2019. La formule de base, restée à 7,99 € depuis le lancement de la plateforme américaine en 2014, coûte désormais un euro de plus. Les deux autres formules (à 11,99 € et 15,99 €), qui permettent respectivement de regarder Netflix à deux et quatre



écrans en simultané, passent à 13,49 € et 17,99 €. En début d'année, Disney+ a aussi augmenté ses tarifs. Des trois géants, c'est pour l'instant Amazon Prime Video qui propose l'offre la moins chère, à 5,99 € par mois.●

Question de droit ?



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

## Dois-je exiger un devis avant de faire réparer ma chasse d'eau ?

**OUI**, même en cas d'intervention d'urgence, le dépanneur doit vous remettre un devis détaillé mentionnant ses coordonnées, la nature exacte des réparations à effectuer, le taux de TVA et la somme TTC à régler. Cela dès le premier euro. Attention ! Si vous signez le devis, vous devrez le régler, le délai de rétractation ne s'applique pas. Si aucun devis ne vous est remis, fuyez ! Les escrocs pratiquent ainsi pour, au final, vous extorquer des milliers d'euros. Idéalement, au moment de contacter le professionnel, informez-vous de ses tarifs, du caractère gratuit ou payant de son déplacement et de son devis. Bon à savoir : si le professionnel vous propose des prestations complémentaires à celles à réaliser en urgence pour lesquelles vous l'avez appelé, vous bénéficiez d'un délai de réflexion de 14 jours et, pendant 7 jours, aucune somme d'argent ne peut vous être réclamée.●



## 850 millions

C'est le nombre de téléchargements de l'application chinoise TikTok en 2020, selon le cabinet d'étude App Annie. L'application, qui propose des vidéos très courtes, a été la plus téléchargée cette année, très loin devant WhatsApp, Facebook et Instagram.

## JARDINAGE

### Gare aux végétaux toxiques

Mieux vaut être prévenu. Certains arbres et plantes que l'on plante dans son jardin présentent des risques pour la santé. Les autorités ont dressé une liste de 58 espèces pour lesquelles les vendeurs doivent, depuis le 1<sup>er</sup> juillet, prévenir les clients avant achat. Ainsi, si vous comptez planter un laurier-rose ou un if commun, une pancarte ou un étiquetage doit mentionner un risque (potentiellement mortel !) en cas d'ingestion. L'angélique des bois ou la rue des jardins peuvent engendrer une réaction au soleil après avoir été en contact avec la peau. Un site officiel a aussi été lancé : [plantes-risque.info](http://plantes-risque.info).●



# Qui pourra migrer vers Windows 11 ?

Microsoft propose la nouvelle version de son système d'exploitation. Gratuite pour les possesseurs de versions antérieures de Windows, la mise à jour vers Windows 11 est conditionnée par la validation de certains critères.

En octobre, Microsoft a lancé son nouveau système d'exploitation Windows 11, présenté par ses concepteurs comme plus rapide et plus intuitif que son aîné. Bonne nouvelle : la mise à jour est gratuite pour les possesseurs de Windows 10, 8 et 7. Mais tout le monde ne pourra pas en profiter, la faute à des prérequis techniques et logiciels pas toujours évidents à réunir.

## ➤ 4 Go de mémoire vive minimum requis

Pour migrer vers Windows 11, il faut d'abord posséder une configuration relativement récente. Votre ordinateur doit embarquer à minima 4 gigaoctets (Go) de mémoire vive ainsi que 64 Go de capacité de stockage.

Des prérequis logiciels, comme l'activation d'un « démarrage sécurisé », sont aussi exigés. Pour savoir si votre équipement peut passer à Windows 11, téléchargez le logiciel gratuit PC Health Check - contrôle d'intégrité du PC, en bon français - conçu par Microsoft. Une fois le programme installé, lancez le diagnostic en cliquant sur « Vérifiez maintenant ». Si l'ordinateur n'est pas éligible, le logiciel liste les prérequis manquants à réunir.

## ➤ Sauvegardez vos données avant de lancer la migration

Au moment où nous écrivons ces lignes, les explications détaillant la marche à suivre pour initier la mise à jour sont loin d'être claires.

Si vous souhaitez migrer vers Windows 11, nous vous conseillons fortement d'être accompagné par quelqu'un d'averti et de sauvegarder vos données avant l'opération. En effet, de mauvaises manipulations peuvent endommager le disque dur, voire compromettre l'intégrité du PC.

Le plus sage, à notre avis, est de patienter encore quelques mois, le temps que Microsoft facilite la migration vers Windows 11. Rien ne presse : selon Microsoft, Windows 10 sera mis à jour jusqu'en 2025. ● A.S.I.



## Adieu vieille voiture, bonjour vélo électrique

La mise au rebut d'une vieille voiture ouvre droit à une prime à la conversion pour l'achat d'un vélo à assistance électrique. Elle est accordée pour les vélos neufs ou d'occasion achetés ou loués depuis le 26 juillet. Elle représente 40 % du coût d'acquisition avec un plafond de 1 500 €. L'aide peut être majorée dans les zones à faibles émissions. La voiture mise à la casse doit être un diesel d'avant 2011 ou une essence d'avant 2006. Plus d'infos sur [www.primealaconversion.gouv.fr](http://www.primealaconversion.gouv.fr) ●

## Les appareils intelligents sont des passoires

Regroupement d'associations de consommateurs de cinq pays, Euroconsumers a testé la sécurité de 16 appareils connectés. Dix présentent des vulnérabilités critiques, comme ce routeur Wi-Fi vendu avec un mot de passe par défaut trop facile à craquer ou, pire, une serrure connectée piratable en quelques minutes et ce babyphone qu'un pirate peut contrôler simplement en connaissant l'adresse mail de l'utilisateur.

L'organisation demande que la réglementation impose des exigences de sécurité minimales. ●



## Nespresso, l'aluminium et "what else" ?

Nespresso fait valoir que l'aluminium de ses capsules est « 100 % recyclable ». C'est bien mais... c'est une banalité. L'aluminium est effectivement, comme l'acier ou le verre, 100 % recyclable.

*Quid du recyclage réel des capsules ? Nespresso dit « agir ». Il a certes développé la collecte. Il a aussi contribué à la mise en place d'une filière pour capter mécaniquement les petits emballages en métal dans les centres de tri et pour les recycler ensuite par pyrolyse. Mais sur 43 000 tonnes de petits emballages en alu, seules 1 500 tonnes ont été recyclées en 2019, soit 3,5 %. On comprend que Nespresso préfère communiquer sur l'aluminium en général, pour donner une « touche de vert » à ses capsules qui, depuis leur lancement, il y a plus de 30 ans, n'ont cessé de faire l'objet de critiques environnementales.●*

## Cookies : Le Figaro sanctionné

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a sanctionné *Le Figaro* d'une amende de 50 000 €. La cause ? Le quotidien a utilisé sur son site des cookies publicitaires, ces fichiers qui mémorisent certaines habitudes des internautes, sans recueillir leur consentement préalable. Une action contrevenant au Règlement général sur la protection des données (RGPD), qui oblige les sites Internet à proposer le choix de refuser ou d'accepter ces fameux cookies aux internautes.●



## PLACE AUX PIÉTONS

### Des villes où il fait bon marcher

Dijon, Annecy, Metz, Strasbourg, Rennes et Nantes : voilà les villes qui arrivent en tête du nouveau baromètre des villes « marchables », dans les catégories de plus de 100 000 et plus de 200 000 habitants. Dévoilée début septembre, cette enquête a été réalisée à partir de l'exploitation de 43 000 questionnaires. L'initiative est portée par un collectif d'associations et soutenue par l'Agence de la transition écologique (Ademe). Elle vise à faire entendre la voix des marcheurs, qu'ils soient piétons du quotidien, promeneurs ou randonneurs.

Cette première édition a permis de classer 200 villes, de G (très défavorable) à A+ (excellent) - le classement est consultable sur [www.ffrandonnee.fr](http://www.ffrandonnee.fr), rubrique "La Fédération" puis "Marche en ville" - et de recueillir 70 000 commentaires qui vont être transmis aux acteurs locaux. Un « plan national marche » devrait aussi être élaboré pour réclamer, notamment, des trottoirs plus larges et moins encombrés.●

## Des contrôles routiers bientôt invisibles

Les systèmes d'aide à la conduite ne vont plus répercuter tous les signalements de contrôles routiers. Ceux d'alcoolémie et de stupéfiants et ceux en lien avec le terrorisme ou un enlèvement pourront être bloqués. Concrètement, les usagers continueront à signaler la présence des forces de l'ordre sans risque de sanction. Mais les opérateurs, informés, auront l'obligation de bloquer la transmission de l'information à la communauté d'utilisateurs. L'interdiction est limitée dans l'espace et dans le temps, deux heures par exemple pour les contrôles alcool et stupéfiants. Elle est censée entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre, mais des difficultés de mise en œuvre pratiques, début septembre, laissent envisager un peu de retard.●



## Orange met fin à ses boîtiers Femtocell

En branchant un boîtier sur sa Livebox, il était possible de créer un petit réseau 3G chez soi. Ce service, appelé Femtocell, a été arrêté par Orange fin août. 160 000 abonnés à l'opérateur l'utilisaient encore. En zone blanche ou mal couverte, cette fonctionnalité permettait de recevoir et passer des appels depuis son portable à l'intérieur de son logement malgré la mauvaise couverture. Mais la Femtocell est jugée « obsolète » par Orange. Elle conseille de se rabattre sur les appels en Wi-Fi (encore faut-il avoir un mobile compatible avec la fonction), ou le réseau 4G, accessible par 99 % des Français métropolitains, selon l'opérateur. Dans les faits, pas sûr que ces solutions conviennent à tout le monde, surtout dans les zones les moins couvertes.●

# Transport maritime Corsica Ferries navigue à vue



## Zoom

Retards, annulations et dysfonctionnements en cascade... les griefs se sont accumulés cet été contre l'entreprise de transport maritime spécialisée dans les liaisons entre la Corse et le continent.

**D**epuis plusieurs années, Corsica Ferries modifie ses horaires de traversée quelques heures avant le départ », s'agace Emmanuel Federeci, client régulier de la compagnie de transport maritime qui assure les liaisons avec la Corse. Conséquence, des rendez-vous importants manqués qui entraînent à chaque fois des frais supplémentaires. « La mauvaise organisation de Corsica Ferries a atteint des sommets cet été ! », ajoute le quadragénaire.

### LE CONTRÔLE SANITAIRE N'EXPLIQUE PAS TOUT

Il n'est pas le seul, un groupe Facebook baptisé "Clients Corsica Ferries en colère" s'est créé en juin. « Trois mois plus tard, on totalise déjà 7 000 membres ! » annonce François, le créateur de la page qui juge que la qualité du service s'est considérablement dégradée.

Questionné par « 60 » sur les retards, le dirigeant de la compagnie, Pierre Mattei, évoque une situation maritime délicate. « Cet été, la circulation à flux tendu des navettes, en raison

des mesures de contrôle sanitaire, a engorgé les ports et entraîné des dysfonctionnements », explique-t-il, en précisant qu'un réacheminement sans frais est prévu en cas de retard. Problème : le mail signalant le report, envoyé avant le départ, n'est pas toujours lu à temps par les clients. Certains découvrent le changement d'horaires à l'arrivée au port. D'autres habitués dénoncent des « conditions de voyage déplorables » : eau chaude aléatoire, personnel non francophone et peu agréable... « Il y avait de la poussière partout, pas de savon dans la salle de bains et de la moisissure sur les joints de douche »,

**En trois mois, 7 000 clients expriment leur colère sur Facebook.**

témoigne Pierre-Charles, parti cet été. De son côté, Pierre Mattei affirme tout mettre en œuvre pour proposer les meilleures conditions de voyage. « Si un passager subit des désagréments, le remboursement partiel ou intégral est possible », indique-t-il.

### VOS RECOURS EN CAS DE LITIGES...

En cas d'annulation ou de retard de plus de 90 minutes du fait de la compagnie, le règlement européen n° 1177/2010 prévoit que le client a le choix entre un remboursement et un réacheminement sans frais. Chez Corsica Ferries, dans le premier cas, il faut effectuer soi-même la demande. Annulez d'abord votre billet dans votre espace personnel et exigez le remboursement sur corsica-ferries.fr/contact.html. En cas de désagrément pendant la traversée, réclamez une indemnisation au service clients (tél. : 04 95 32 95 95). En cas de refus ou d'absence de réponse après deux mois, saisissez le médiateur tourisme et voyage sur le site mtv.travel. •

**ADRIAN DE SAN ISIDORO**  
Juriste : SAMIA M'HAMDI

**BON À SAVOIR**  
Sur son site Internet, Corsica Ferries annonce la liaison Nice-Ajaccio. Mais aucune date n'est proposée à l'heure où nous écrivons ces lignes. « Cette desserte n'est pas assez rentable pour la maintenir toute l'année », concède Pierre Mattei. Pour se rendre à Ajaccio, les Niçois doivent pour l'instant embarquer à Toulon...

# DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

**15**

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

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

## Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Familles de France**

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

**Familles Rurales**

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

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

**Indecosa-CGT** (Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT)  
263, rue de Paris, 93516 Montreuil Cedex. TÉL.: 01 55 82 84 05  
E-MAIL: [indecosa@cgt.fr](mailto:indecosa@cgt.fr)  
INTERNET: [indecosa.fr](http://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: [u.r.o.c@wanadoo.fr](mailto:u.r.o.c@wanadoo.fr)

### BOURGOGNE-FRANCHE-COMté

**Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté**  
2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7,  
21000 Dijon.  
Dijon: TÉL.: 03 80 74 42 02  
E-MAIL: [contact@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: [ctrccentre@wanadoo.fr](mailto:ctrccentre@wanadoo.fr)

### GRAND EST

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

### HAUTS-DE-FRANCE

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

### ÎLE-DE-FRANCE

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

TÉL.: 01 42 80 96 99

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

### NORMANDIE

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

### NOUVELLE AQUITAINE

**Union des CTRC/ALPC en Nouvelle Aquitaine**  
Antenne Limousin et siège social  
1, rue Paul Gauguin,  
87100 Limoges.  
TÉL.: 05 55 77 42 70  
E-MAIL: [ctrcc.alpc@outlook.com](mailto:ctrcc.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: [ctrcc.poitoucharentes@wanadoo.fr](mailto:ctrcc.poitoucharentes@wanadoo.fr)

### Antenne Aquitaine

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

### Antenne Dax

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

### OCCITANIE

**CTRC Occitanie**  
31, allée Léon Foucault  
Résidence Galilée  
34000 Montpellier  
TÉL.: 04 67 65 04 59  
E-MAIL: [secretariat@ctrcc-occitanie.fr](mailto:secretariat@ctrcc-occitanie.fr)  
INTERNET: [www.ctrcc-occitanie.fr](http://www.ctrcc-occitanie.fr)

### PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

**CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur**  
23, rue du Coq, 13001 Marseille.  
TÉL.: 04 91 50 27 94  
E-MAIL: [contact@ctrcc-paca.org](mailto:contact@ctrcc-paca.org)  
INTERNET: [www.ctrcc-paca.org](http://www.ctrcc-paca.org)

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

>>>

# Lave-Linge

## Les économies, ça se mérite !

CENTRE D'ESSAIS  
**12** produits  
testés



GETTYIMAGES

Les lave-linge estampillés 2021 ont désormais des obligations dictées par la loi avec pour ambition de s'afficher plus écologiques et plus durables. Nous avons testé douze de ces modèles nouvelle génération.

**I**l se passe quelque chose au rayon des lave-linge. Une valse des étiquettes déjà, non pas de prix, mais « énergétiques ». Pour cinq groupes d'appareils, dont les lave-linge précisément, l'ancienne étiquette énergétique graduée de A à D (avec pas moins de quatre déclinaisons de A à A+++ ) a été en effet supprimée au profit d'une nouvelle à la notation beaucoup plus sévère, et plus explicite, allant de A à G. Résultat, les douze appareils du banc d'essai que nous vous présentons ici (huit à chargement frontal, quatre à chargement par le dessus, ou "top") ont des mentions qui s'échelonnent entre A et F, alors que tous auraient décroché un A+++ ●●●

#### Comment nous avons procédé

- Cet essai a été réalisé en partenariat avec l'Agence de la transition écologique (Ademe). Les appareils ont été chargés à 65 % de leur capacité, coton et polyester (jeans, chemise, drap, torchon) souillés (cacao, sang, thé, rouge à lèvres, fond de teint).
- Nous avons évalué les qualités de lavage, d'essorage et de rinçage avec les programmes courts, coton 40 °C et éco 40-60 °C. Des relevés ont été réalisés à l'aide d'un photomètre, d'une centrifugeuse et via une analyse de l'eau.
- Nous avons mesuré les consommations en eau et électricité, y compris à l'arrêt ou en départ différé ainsi que le bruit, à l'aide d'un sonomètre, au lavage et à l'essorage.
- Nous avons établi un critère de "démontabilité" en calculant le nombre d'étapes et d'outils nécessaires, si besoin.

#### ✓ Les résultats de notre essai

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

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



#### LAVE-LINGE À CHARGEMENT FRONTAL

	Bosch WAV28K00FR	Siemens WM12N108FF	Miele WWG 660
• Prix indicatif	1100 €	580 €	1300 €
• Encombrement mesuré (L x H x P en cm)	59,7 x 85 x 65,2	59,7 x 84,8 x 59,9	59,8 x 84,5 x 64,2
<b>Classe énergétique "nouvelle"</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>A</b>
• Vitesse d'essorage maximum	1400 tours/min	1200 tours/min	1400 tours/min
• Capacité de lavage (Coton/synthétique/laine)	9/4/2 kg	8/4/2 kg	9/4/2 kg
• Fonction de départ différé maximum	24 heures	24 heures	24 heures
<b>Performances lavage (60 %)</b>	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>
Programme éco 40-60 °C	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>
• Durée du cycle	2 h 53	3 h 26	2 h 36
• Lavage	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>
• Rinçage	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
• Essorage	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>+++</b>
Programme coton 40 °C	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>++</b>
• Durée du cycle	2 h 55	3 h 22	2 h 40
• Lavage	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>++</b>
• Rinçage	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>++</b>
• Essorage	<b>+++</b>	<b>++</b>	<b>+++</b>
Programme court	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
• Durée du cycle	30 min	36 min	22 min
• Lavage	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>-</b>
• Rinçage	<b>+</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
• Essorage	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>+</b>
<b>Consommation en eau et électricité (15 %)</b>	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>++</b>
Programme éco 40-60 °C	<b>+++</b>	<b>+</b>	<b>+++</b>
Programme coton 40 °C	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>++</b>
Programme court	<b>++</b>	<b>++</b>	<b>+++</b>
• Coût annuel (eau et électricité) <sup>(1)</sup>	69 €	91 €	72 €
<b>Essais techniques (5 %)</b>			
• Consommation électrique en mode off	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>-</b>
• Consommation électrique départ différé	<b>+++</b>	<b>+++</b>	<b>-</b>
• Niveau sonore	<b>+++</b>	<b>++</b>	<b>++</b>
<b>Commodité d'emploi (15 %)</b>	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>++</b>
<b>Démontabilité (5 %)</b>	<b>++</b>	<b>+++</b>	<b>++</b>
<b>NOTE GLOBALE (100 %)</b>	<b>14/20</b>	<b>13,5/20</b>	<b>13,5/20</b>

(1) Simulation effectuée sur la base de 220 lavages par an, avec 50 % de programmes éco 40-60 °C, 30 % de coton 40 °C et 20 % de pro-

LAVE-LINGE À CHARGEMENT PAR LE DESSUS (TOP)									
Hisense HWGE8141V	Samsung WW80T552 DAW/S3	Whirlpool FFDD9448 BSVFR	Beko WTV8712 BS1W	LG F82SV50WHS	Indesit BTWL6230FR/N	Vedette VT602B2	AEG L6TBR622K	Whirlpool TDLRB6242 BSFR/N	
400 €	630 €	600 €	460 €	650 €	400 €	400 €	600 €	600 €	
59,8 x 84 x 58,3	60 x 84,5 x 64	59,7 x 84,5 x 64	60 x 84 x 57,5	59,7 x 84,7 x 53,3	40,1 x 89,5 x 66,5	40,2 x 89,5 x 64,3	39,8 x 90,7 x 65,3	40 x 90 x 65,5	
B	B	C	C	C	D	D	F	C	
1400 tours/min	1200 tours/min	1400 tours/min	1400 tours/min	1200 tours/min	1200 tours/min	1200 tours/min	1200 tours/min	1200 tours/min	
8/3,5/2 kg	8/4/2 kg	9/4,5/2 kg	8/3/1,5 kg	8,5/4/2 kg	6/3/1 kg	6/3/1,5 kg	6/3/1 kg	6/3/1 kg	
24 heures	24 heures	24 heures	19 heures	19 heures	12 heures	12 heures	20 heures	24 heures	
+ +	+ +	+ +	+ +	-	+ +	+ +	+ +	-	
+ + +	+ + +	+ +	+ +	- (2)	+ +	+ + (2)	+ +	+ +	
2 h 34	2 h 33	3 h 23	2 h 58	2 h 40	3 h 09 min	3 h 16	2 h 49	2 h 15	
+ + +	+ + +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	
+ +	+ +	+ +	+ +	-	+ +	-	+ +	-	
+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	
+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	-	
2 h 53	1 h 25	3 h 59	3 h 11	1 h 26	1 h 52	1 h 45	2 h 23	1 h 14	
+ +	+ +	+ +	+ +	-	+ +	+ +	+ +	-	
-	-	+ + +	+ +	-	-	-	-	-	
+ +	+ + +	+ + +	+ +	+ +	+ + +	+ +	+ +	+ + +	
-	-	-	-	-	-	+ +	-	-	
22 min	14 min	31 min	31 min	14 min	45 min	36 min	20 min	31 min	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	
+ +	+ + +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ + +	
+ + +	+ + +	+ +	+ +	+ +	-	+ +	+ +	+ + +	
+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ + +	
+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	
+ +	+ +	+ + +	+ + +	+ +	+ +	+ +	+ + +	+ + +	
61 €	51 €	82 €	80 €	54 €	70 €	61 €	70 €	46 €	
-	-	+ +	-	-	+ +	-	-	+ +	
+ +	+ +	+ +	-	+ +	-	+ +	-	-	
+ +	+ +	+ +	+ +	+ + +	+ +	+ + +	+ +	+ + +	
+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	
+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +	
13/20	12,5/20	12,5/20	11,5/20	10,5/20	12,5/20	12/20	12/20	11,5/20	

PHOTOS PRODUITS: STÉPHANE AUDRAS/RÉA/«60 Millions de Consommateurs»

gramme court. (2) Produit pénalisé d'un point pour une température excessive lors du programme éco 40-60 °C.

••• selon l'ancienne notation. Aujourd'hui, en effet, la consommation électrique moyenne d'un lave-linge est de 92 kWh/an, soit 45 % de moins qu'en 2008 ! Il était temps de faire évoluer la grille. Sur cette nouvelle étiquette, pourvue d'un QR code permettant d'accéder à une information complète sur le modèle, le niveau sonore de l'essorage, entre autres, est précisé, tout comme la durée du nouveau programme éco 40-60 °C.

## PROGRAMME ÉCOLOGIQUE IMPOSÉ

► **Tous les fabricants ont l'obligation depuis mars** de présenter un programme écologique. Et ce programme éco 40-60 °C est conçu pour mélanger du linge lavable à 40 °C avec celui que l'on réserve pour celui à 60 °C ! Pour dissiper toute confusion, la température du cycle dans ce cas est de 40 °C. En contrepartie, afin d'offrir le même résultat qu'après

## La réparabilité en marche

La loi AGEC du 10 février 2020 favorise la réparation des appareils et un niveau d'information inédit.

• **L'affichage d'un indice de réparabilité, depuis le début de l'année, est obligatoire. Il est calculé selon plusieurs critères : disponibilité de la doc, prix et disponibilité des pièces détachées, facilité de démontage, outils**

nécessaires pour réparer.

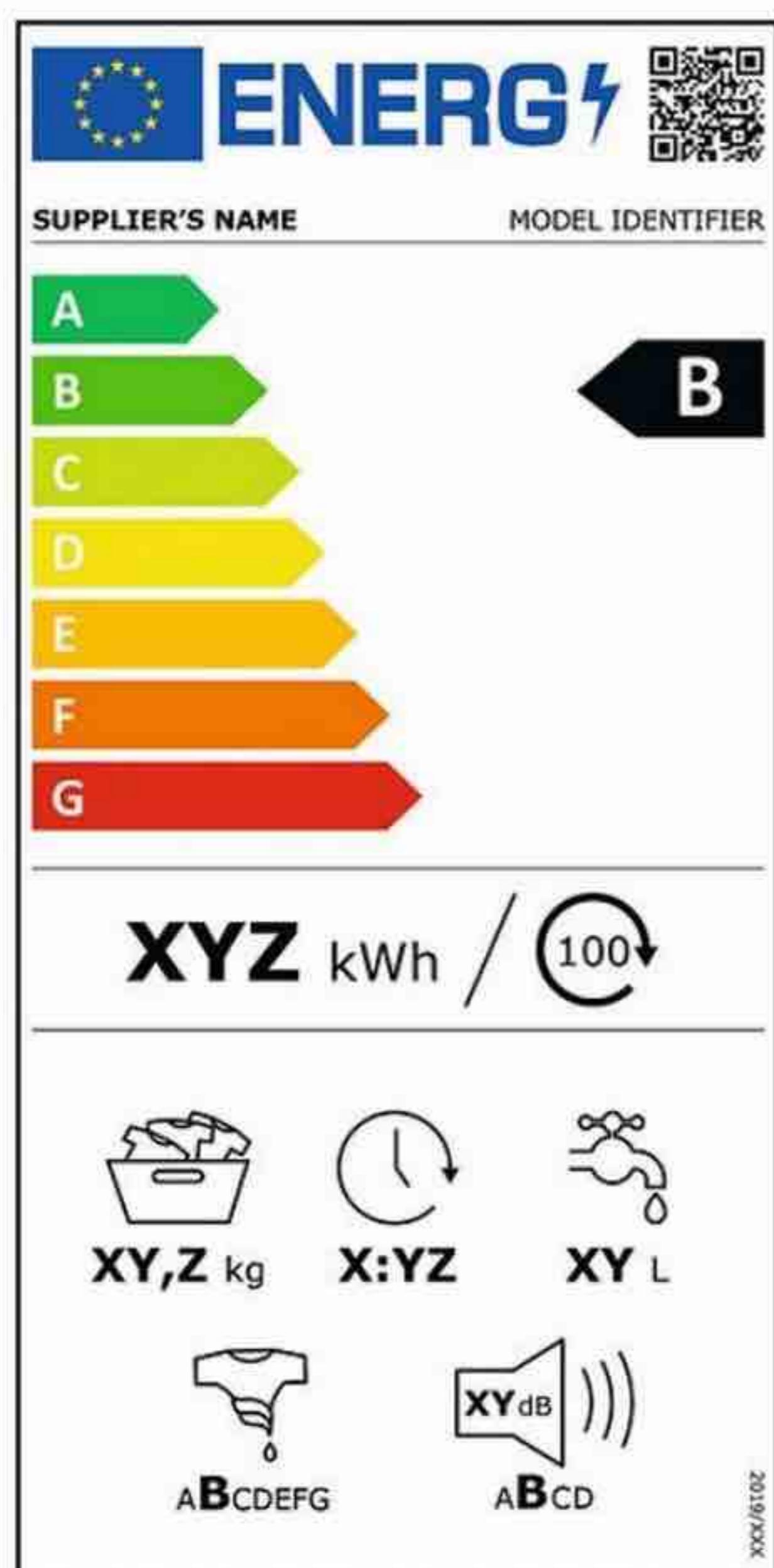
Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, cet indice se transformera en indice de durabilité, qui incluera la robustesse et la fiabilité des appareils.

• **À partir de 2022, les fabricants ou importateurs doivent informer les vendeurs de la disponibilité des pièces détachées. Si cette durée est indiquée, le fabricant s'engage à fournir**

la pièce dans un délai de quinze jours au réparateur qui en fait la demande.

Sinon, cela signifie que les pièces sont indisponibles.

• **En cas de réparation dans le cadre de la garantie de conformité, celle-ci est prolongée de six mois, et de deux ans en cas d'échange à neuf. Le client se verra proposer des pièces issues de l'économie circulaire.**



**Le mode éco 40-60 peut être privilégié, à condition de ne pas être pressé.**

Il est donc nécessaire de consulter les notices pour connaître les températures prévues pour ce mode éco 40-60 °C... qui diffèrent d'une marque à l'autre. Par ailleurs, rien ne dit ce

que change le rajout de linge après le départ du cycle (possible désormais sur les modèles à hublot, sauf Whirlpool).

► **Pour tester l'efficacité d'un cycle complet en mode éco 40-60 °C, nous avons limité les charges aux deux tiers des capacités maximales des machines. Pour une machine pleine, ce cycle durera en moyenne 3 h 30 ! Quoi qu'il en soit, le résultat se révèle assez positif pour la plupart des modèles, même si des traces de rouge à lèvres subsistent. Miele et Hisense se distinguent sur le lavage.**

Sur le programme coton 40 °C, les résultats sont aussi satisfaisants à l'exception des modèles top, et c'est Siemens qui domine tous les autres. En conclusion, le mode éco 40-60 °C peut être privilégié... à condition de ne pas être trop pressé.

## COURT, C'EST JUSTEMENT UN PEU COURT...

► **Carton rouge, en revanche, pour la totalité des modèles pour le lavage en programme court.** Pas moins de huit sur les douze décrochent une mention « Très insuffisant » ! Et deux tirent leur épingle du jeu (les modèles Bosch et Siemens), sans briller pour autant.

► **Un naufrage collectif ou presque puisque à ces piétres performances de lavage, il faut rajouter, toujours pour ce programme court, des rinçages pour le moins approximatifs, à l'exception notable du Vedette et du Samsung. Pour couronner le tout, les essorages sont tout aussi médiocres pour cinq modèles (tous ceux à hublot).**

► **Il n'y a guère que deux machines top qui se distinguent sur ce programme :** Indesit et Vedette. Globalement, les résultats confirment qu'un cycle effectué en quinze ou trente minutes, puisque tel est le cas pour la plupart des modèles, est très largement insuffisant. Les



fabricants seraient bien inspirés de réviser leur copie. En attendant, mieux vaut réserver ce programme pour un linge qui n'est pas trop sale...

## LA CONSOMMATION DANS LE FLOU

► Si au fil du temps, les consommations en eau et électricité

se réduisent, comme nous l'avons vu avec les étiquettes énergétiques, des améliorations restent à réaliser. Nous avons calculé le coût à l'année pour chaque modèle et pour chacun des trois programmes. Nous en avons retenu deux enseignements.

► D'abord, le plus économique est le programme éco 40-60 °C mais

pas beaucoup plus que le coton 40 °C. C'est la consommation d'eau qui fait la différence, celle-ci étant plus importante avec le programme coton 40 °C. Ensuite, les résultats par machine sont très variables en fonction des programmes.

Le modèle Indesit, par exemple, affiche selon nos mesures un coût annuel de 23 € par kg de linge (220 cycles par an) en mode éco 40-60 °C, et environ deux fois moins en mode coton 40 °C.

Le modèle Bosch, champion en mode éco 40-60 °C (9,90 € par kg), revient trois fois plus cher en mode court. Impossible, donc, d'en tirer des conclusions par modèle si l'on utilise indistinctement les trois programmes. Et *a fortiori* tous les autres programmes existants.

► Si l'on rajoute à cela des consommations électriques en mode off et sur le mode de départ différé qui, elles aussi, varient sensiblement d'un modèle à l'autre, difficile d'y voir clair. L'ensemble progresse tout de même dans le bon sens. Et c'est sans compter avec les nouvelles règles en matière de pièces détachées et de réparabilité (voir encadré) qui offrent enfin un début de réponse aux questions des consommateurs. ●

HERVÉ CABIBBO

Ingénieur : EMMANUEL CHEVALLIER

**LAVE-LINGE À HUBLOT**

**14/20**  
Bosch - WAV28K00FR  
1100 €

Convaincant pour chaque programme, économique en eau et en électricité, notamment en mode départ différé, ce lave-linge, le plus silencieux, a été apprécié pour sa facilité d'utilisation.

**Le choix de 60**

**12,5/20**  
Indesit - BTWL6230FR  
400 €

Cet appareil au prix serré affiche les meilleures performances de la catégorie "top", et il se distingue particulièrement sur le programme éco 40-60 °C.

## À retenir

- La nouvelle étiquette classe énergétique instaure une notation plus sévère des appareils.
- Un programme éco 40-60 °C, désormais commun à tous les nouveaux lave-linge, est un mode économique en eau et en électricité. En contrepartie, la durée du cycle est rallongée.
- Les lave-linge à hublot restent plus performants que les "top" tout en disposant d'une plus grande capacité de charge, mais leur encombrement est à considérer.

# Smartphones Pourquoi pas un reconditionné ?

**Enquête**

Bien plus abordables que les modèles neufs, les smartphones remis en état séduisent. Notre étude révèle que les utilisateurs sont satisfaits de leur achat... mais que ces produits tombent plus souvent en panne.

**V**endus parfois 75 % moins cher qu'au prix du neuf et réputés plus fiables que les appareils d'occasion, les smartphones reconditionnés, c'est-à-dire remis en état par des professionnels, séduisent de nombreux consommateurs. Mais après plusieurs mois d'utilisation régulière, ces téléphones, beaucoup plus écologiques que des modèles flambant neufs, satisfont-ils les acheteurs ? Oui, selon les 209 possesseurs de smartphone remis en état sondés par «60» (voir encadré ci-dessous). Ils leur attribuent une note de satisfaction moyenne de 8,1/10.

## LE RECONDITIONNÉ MANQUE DE DÉFINITION

Si ce résultat est très positif, pour autant l'acheteur n'est pas totalement à l'abri des déconvenues. Batterie vite essoufflée, système de grades pas toujours lisible, garanties truffées d'exclusions... figurent parmi les problèmes potentiels. L'absence de définition juridique du reconditionné – la parution du décret sur le sujet est sans cesse repoussée par les pouvoirs publics – laisse les coudées

franches aux professionnels, plus ou moins rigoureux. «60» vous aide à y voir plus clair.

Parlons d'abord des grades attribués aux téléphones reconditionnés, allant, par exemple, de « Correct » à « Comme neuf » ; la terminologie variant d'un commerçant à l'autre. Selon le grade, les tarifs augmentent : environ 30 à 50 € séparent l'échelon le plus bas du niveau le plus élevé. Mais que signifie concrètement cette classification ? Pour les vendeurs Rebuy,

“Correct”  
ou “Comme  
neuf”, tout  
dépend du  
vendeur.

Recommerce, Smaaart et Certideal que nous avons contactés, les grades donnent une indication sur l'état esthétique de l'appareil.

## UNE ÉVALUATION DISCUTABLE

Plus un téléphone affiche rayures et chocs disgracieux, plus son rang est faible. En clair, pour ces professionnels, le grade ne tiendrait compte que de l'aspect de l'appareil et en aucun cas de son état technique, à peu près identique pour tous les modèles.

Une définition qui n'est pas partagée par tout le monde. C'est le cas

ISTOCK

## Les résultats de notre étude

### L'AVIS DES UTILISATEURS

Nous avons interrogé les utilisateurs de produits reconditionnés, notamment de smartphones. Quel était leur budget ? Quels modèles choisissent-ils ? Sont-ils satisfaits de l'appareil remis en état ? Voici la synthèse de leurs réponses, avec un zoom sur l'avis des possesseurs d'iPhone et de Samsung, les deux marques les plus présentes.

### LES POINTS CLÉS

• Prix moyen d'achat	265,40 €
• Téléphone le plus acheté	iPhone 6
• Grade préféré	Parfait état
• Point le plus critiqué	Autonomie insuffisante de la batterie

### SATISFACTION GLOBALE

8,1/10

Étude réalisée par 60 Millions de consommateurs du 11 juin au 29 juillet 2021 : 278 possesseurs de produits reconditionnés interrogés, tous types d'appareils confondus, dont 209 possesseurs de smartphones reconditionnés.



de Back Market, le numéro un du marché français. Cette société, qui met en relation les particuliers avec ses 1 500 marchands partenaires, considère bien l'état technique de ses téléphones, en plus de leur apparence, pour déterminer leur grade. Vianney Vaute, cofondateur de Back Market, explique : « Toutes ventes confondues, le taux de panne moyen est de 5 % sur notre plateforme. Si l'un de nos vendeurs est en dessous de cette moyenne, sur un même type d'appareil, des Samsung S7 par exemple, il obtient

**Back Market ne contrôle pas la qualité technique des smartphones.**

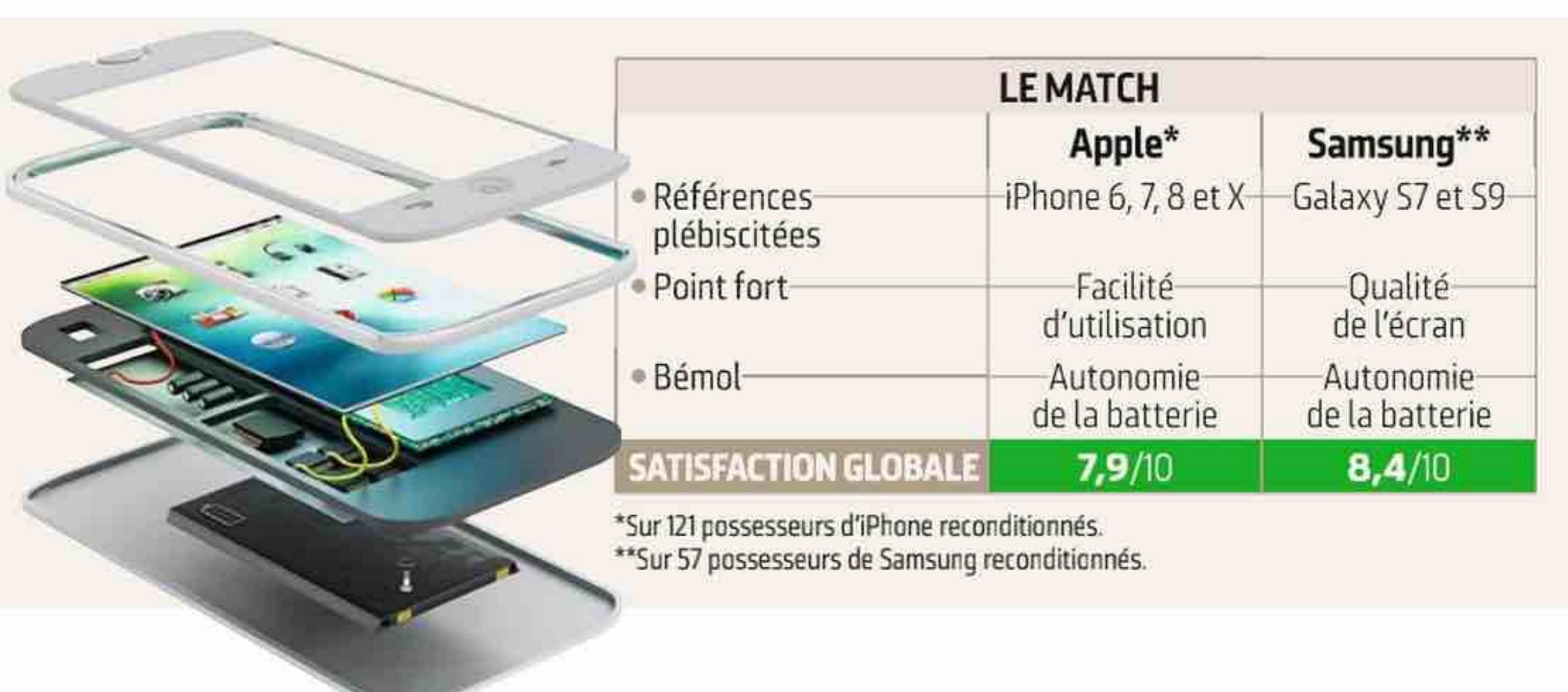
le rang technique le plus élevé pour cette gamme de téléphones. »

Chez Back Market, la statistique globale des pannes détermine donc le niveau de fiabilité des appareils commercialisés sur sa plateforme. Un procédé d'évaluation discutable, puisque c'est la qualité générale des appareils reconditionnés qui est jugée et pas les smartphones au cas par cas.

À l'arrivée, rien ne garantit qu'un téléphone estampillé « Parfait » soit exempt de défauts techniques, puisqu'il n'a pas été contrôlé physiquement par la plateforme. « Quoi qu'il arrive, même nos smartphones en "état technique correct" – le rang le plus bas – sont parfaitement fonctionnels », assure le cofondateur de Back Market. Sans vouloir préciser les différences concrètes de performances pouvant exister entre un smartphone « Parfait » et « Correct ».

**19 % DES RÉPONDANTS VICTIMES D'UNE PANNE**

Une chose est sûre : les téléphones portables reconditionnés tombent davantage en carafe que les smartphones fraîchement sortis d'usine. Parmi les répondants à notre étude, 19 % ont déjà rencontré une panne avec leur appareil. Un taux élevé, et même presque le double de celui rencontré avec les smartphones neufs, enregistré lors de notre enquête de satisfaction il y a trois ans (n° 543, décembre 2018) ! C'est le paradoxe



mis en lumière par cette nouvelle enquête : malgré cette fréquence des pannes, les répondants restent largement satisfaits de leur achat. Peut-être parce que le sentiment d'avoir fait une bonne affaire, en achetant un produit beaucoup moins cher qu'un modèle de première main, prédomine.

## LA BATTERIE, MAILLON FAIBLE

Parmi tous les signalements de panne, les problèmes de batterie sont les plus cités. Il arrive en effet que ce composant, cause connue de défaillances récurrentes, tombe à plat seulement deux heures après avoir été pleinement chargé.

Et parfois il ne fonctionne plus du jour au lendemain ! Rien d'étonnant : la plupart des batteries embarquées dans les téléphones reconditionnés sont d'origine et ont déjà accompli des dizaines, voire des centaines de cycles de charge. Des opérations qui grignotent petit à petit leur autonomie. « Chez nous, 30 % des smartphones ont une nouvelle batterie lors du reconditionnement », affirme Benoît Angermann, directeur de Rebuy France. Un chiffre également annoncé par Back Market.



- Un prix bas n'est pas le seul critère à prendre en compte au moment

de l'achat. Attention aux téléphones trop anciens (iPhone 6 ou Galaxy S6, par exemple), ils sont certes moins chers, mais pourraient ne plus être mis à jour dans un futur proche. L'absence de suivi logiciel rend les

**Pour les contrôles,  
il faut croire les  
vendeurs sur parole.**

Jean-Lionel Laccourreye, président du Sirrmiet, le syndicat interprofessionnel du reconditionnement.

Tous les professionnels prétendent contrôler, par ailleurs, jusqu'à plusieurs dizaines de points sur les appareils au moment du reconditionnement : l'écran, les caméras et micros, le bluetooth, etc. Là encore, il faut les croire sur parole.

## GARANTIE COMMERCIALE: PARFOIS UTILE

Abordons maintenant un élément crucial : la garantie. Outre les garanties légales, les sites offrent parfois une garantie commerciale, qui peut s'avérer très utile si votre téléphone reconditionné dysfonctionne prématurément. Nous avons étudié ces couvertures. La durée varie en fonction des vendeurs. Trois ans chez Rebuy, deux ans chez Certideal selon son cofondateur Yoann Valensi, un à deux ans selon les cas chez Smaaart

Selon les reconditionneurs, lorsqu'elles sont conservées, toutes les batteries d'origine ont au moins 80 % de leur capacité de recharge intacte. Certains professionnels affirment être plus exigeants – des engagements malheureusement invérifiables. « L'information de l'état de la batterie est pour l'instant à la discrétion du vendeur », confirme

## Zoom

# Les ordinateurs portables ont aussi

Il n'y a pas que les smartphones !

Plusieurs professionnels du secteur, comme Back Market, LDLC ou même Emmaüs vendent aujourd'hui des ordinateurs portables remis en état. C'est que le marché promet. Selon notre enquête, l'ordinateur portable serait le deuxième type de biens reconditionnés achetés par les personnes interrogées.

## APPLE caracole en tête

La marque Apple, très plébiscitée côté smartphones remis en état, l'est aussi sur ce créneau. Elle est la plus prisée par les 54 possesseurs d'un ordinateur portable reconditionné ayant répondu à notre étude. Elle est suivie par HP et Lenovo, *ex aequo*. En moyenne, le coût d'achat moyen d'un modèle est de 479,30 €. Soit 120 € de moins que pour un produit de la même famille acheté neuf, selon notre enquête portant sur les produits high-tech (décembre 2018).

et Back Market. Recommerce, lui, se limite à un an... sans détailler les conditions de sa garantie ni dans ses conditions générales de vente (CGV), ni ailleurs sur son site ! Cette absence d'information est à la fois illégale et dommageable pour les consommateurs, tant les conditions fluctuent d'un commerçant à l'autre.

Rebuy, par exemple, ne garantit pas les batteries de ses téléphones reconditionnés... alors que ce composant est l'une des sources principales de panne. Constat quasiment identique pour Certideal, qui affirme, de manière assez maladroite, dans ses CGV : « Au-delà de 85 % de capacité, la batterie n'est pas remplacée. » Or les batteries d'appareils reconditionnés dépassent peu cette capacité en

## Bien choisir son smartphone

- smartphones plus vulnérables aux intrusions malveillantes.
- Elle empêche également d'utiliser des applications nécessitant un système d'exploitation récent.
- Intéressez-vous aussi au marchand : si son service après-vente est installé hors d'Europe, les différents échanges par mail et autres envois postaux risquent de s'éterniser, voire de ne jamais aboutir. En principe, un SAV français est censé limiter ces désagréments.
- Si le professionnel le propose, il est conseillé de prendre une batterie neuve, facturée une vingtaine d'euros, pour éviter des défaillances importantes.

# teurs portables droit à une seconde vie



Sans surprise, les ordinateurs portables reconditionnés sont avant tout choisis pour une raison financière. Il n'est pas rare qu'un appareil neuf vendu 1200 € à sa date de lancement soit disponible en reconditionné pour seulement 400 €. Une économie non négligeable.

sortie d'atelier. La plupart ne seront donc logiquement pas couvertes en cas de pépin.

## À DÉFAUT, LA GARANTIE DE CONFORMITÉ

Toutes ces exclusions, évidemment, diminuent l'intérêt des garanties. Parmi les cinq commerçants étudiés, la garantie de Smaaart sort du lot, avec des conditions d'application un peu moins restrictives. Back Market, de son côté, soutient que les quelque 1 500 professionnels officiant sur sa plateforme appliquent les mêmes conditions : au moins un an de garantie et le remplacement de la batterie pendant cette durée, si besoin. Dans les faits, difficile de savoir si tous respectent bien cette politique.

### ATTENTION au type de clavier

Avant de jeter votre dévolu sur un modèle, vérifiez s'il intègre ou non un disque SSD. Ce dispositif de stockage à la vitesse de transfert plus élevée qu'un HDD, le bon vieux disque dur, est un atout indéniable pour accroître les performances de votre machine. Détail d'importance également : assurez-vous, dans la fiche technique de l'appareil, que votre appareil dispose d'un clavier en Azerty, le clavier français. De nombreux ordinateurs portables reconditionnés embarquent en effet un clavier anglais (qwerty) ou allemand, (qwertz) dont la disposition des touches, différente de la nôtre, peut être perturbante à l'usage. Enfin, soyez attentif aux garanties qui vous sont proposées. Leurs durées et leurs conditions, tout comme pour les smartphones reconditionnés, varient d'un vendeur à l'autre.●

Si vous ne disposez d'aucune garantie commerciale, pas toujours proposée par le vendeur, il est possible d'invoquer les garanties légales, notamment la garantie de conformité. Elle s'applique pendant deux ans après l'achat. Mais attention, après les six premiers mois pour un produit reconditionné, c'est à l'acheteur d'apporter la preuve qu'il n'est pas à l'origine du défaut de conformité. Bonne nouvelle : au 1<sup>er</sup> janvier prochain, cette durée de six mois sera portée à un an. Le plus simple, si vous le pouvez, est d'invoquer la garantie commerciale, censée faciliter la procédure d'échange ou de réparation.

N'oubliez pas non plus que, pour tout achat à distance, vous bénéficiez d'un droit de rétractation d'une durée légale de 14 jours après réception du produit. Certains vendeurs accordent même des délais plus généreux : 21 jours pour Certideal et Rebuy et jusqu'à 30 jours pour Smaaart et Back Market. Avant chaque renvoi, il est conseillé de prendre contact avec le service après-vente (SAV) pour connaître la marche à suivre. La plupart des reconditionneurs demandent, par exemple, que le téléphone portable soit réinitialisé, pour accéder à tous ses paramètres. D'autres ne reprennent pas de smartphones ayant subi un dommage, même léger. C'est le cas de Rebuy.

## DES SERVICES APRÈS-VENTE PERFECTIBLES

En tout cas, les services après-vente (SAV) des vendeurs d'appareils reconditionnés ont encore une belle marge de progression. Un constat conforté par les témoignages reçus à la rédaction. « J'ai passé des mois à renvoyer un téléphone et à en changer », raconte Jean-Jacques Attia, un client déçu de Certideal. N'ayant jamais réussi à obtenir un smartphone satisfaisant, il ajoute, amer : « J'ai compris que la garantie de deux ans garantissait surtout des échanges sans fin avec le service après-vente, et pas la réception d'un téléphone fonctionnel... » Vianney Vaute, cofondateur de Back Market, dont le SAV est aussi parfois critiqué, se justifie : « La culture du SAV n'est pas centrale chez tous nos marchands, qui sont avant tout des industriels. Nous essayons de faire au mieux pour les accompagner et proposons même de sous-traiter leur service après-vente ». Selon lui, 40 % des commandes passées sur la plateforme seraient suivies par son équipe SAV.●

ADRIAN DE SAN ISIDORO

Ingénieur : ANTOINE CHAMPION

Juriste : FRANÇOISE HÉBERT-WIMART

Gil Bartholeyns et Manuel Charpy, historiens, viennent de publier *L'étrange et folle aventure du grille-pain, de la machine à coudre et des gens qui s'en servent.*

## À la réflexion

Ils y explorent notre rapport aux innombrables appareils qui peuplent notre quotidien et son évolution au fil des décennies. Nous en publions des extraits.

# Anatomie d'un grille-pain

**D**énombrer ses appareils domestiques est un exercice déroutant. Si vous vivez en appartement, vous devriez en posséder près de 70, plus de 120 si vous habitez dans une maison avec jardin. En moyenne, 450 kg, nous apprend une enquête menée en 2016. Du lave-linge à la machine à coudre, de la tondeuse à la perceuse, de la hotte aux jouets motorisés, des téléphones aux ordinateurs, de l'appareil photographique aux montres, du lave-vaisselle à l'imprimante, du chauffe-biberon à l'appareil à raclette, de l'aspirateur au robot mixeur, du ventilateur au four à micro-ondes... ils sont partout. Ces appareils familiers sont pourtant souvent énigmatiques. Le grille-pain est l'une des machines les plus répandues de nos paysages domestiques. Les toasts s'éjectent, grillés à point. Expérience quotidienne et néanmoins magique, tant la mécanique et l'électronique sont dissimulées. (...)

### QUAND LE TOAST DEVIENT À LA MODE...

Au tout début du XX<sup>e</sup> siècle, les premiers modèles de grille-pain sont constitués de simples résistances montées sur une plaque de mica – ce sera ensuite de l'amiante – et de grilles qui retiennent les morceaux de pain. Il faut encore surveiller son pain. Dans les années 1930, alors que le toast devient à la mode, la machine se complexifie : en ouvrant les battants, la tartine bascule par un retournement automatique pour être grillée sur l'autre face, système ingénieux [qui] évite de se brûler les doigts.

Dans le même temps, l'objet s'habille de panneaux d'aluminium ajourés dans le style Art déco ou d'une coque chromée avec embossages et gravures. Ils sont d'autant plus soignés qu'ils sont conçus pour être placés au centre de la table et non rejetés dans les offices ou les cuisines. Ainsi la machinerie a-t-elle été lentement escamotée, enfouie au cœur de l'appareil. (...)

### UN DESSAISISSEMENT PROGRESSIF

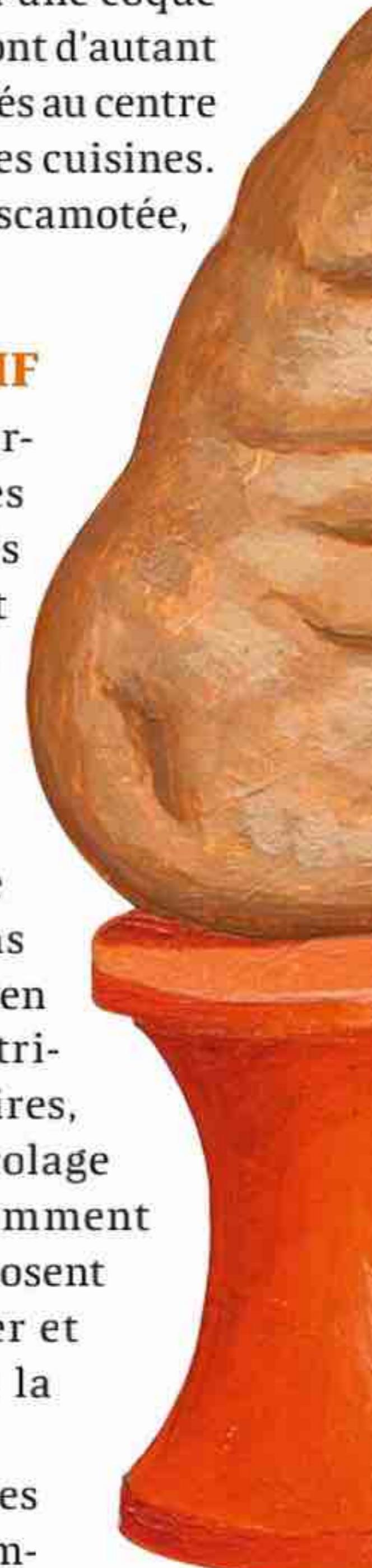
Pour Gilbert Simondon, philosophe et observateur attentif des techniques des années 1950, ce n'est pas la technique en soi, mais la « méconnaissance de la machine » qui est « la plus forte cause d'aliénation dans le monde contemporain ».

Ce dessaisissement relève de l'expérience quotidienne. Dans les années 1920, un grille-pain se bricole et se répare encore. Dans la bourgeoisie, les fabricants s'en chargent ou, à défaut, des électriques. Dans les milieux populaires, une myriade de revues de bricolage

indiquent comment les réparer, voire comment en fabriquer, quitte à utiliser, comme le proposent *Les Travaux de l'amateur*, un fer à repasser et à intercaler une feuille d'amiante entre la semelle et la tranche de pain...

Au fil des décennies, garanties puis "services après-vente" prennent de plus en plus fréquem-

◀  
Ultime  
paradoxe :  
remplacer  
plutôt que  
réparer.  
▶



ment en charge les réparations nécessitant le remplacement de pièces standards – avant que, mutation finale de la logique (et délocalisation de la production vers des pays à très bas coûts), il ne soit plus possible de réparer les appareils rivetés, collés ou uniquement accessibles au moyen de clés spéciales. Ultime paradoxe de la mécanique reposant sur la pièce standard : à partir des années 1990, pour le petit électroménager, un remplacement coûte moins cher qu'une réparation. (...)

### PRIVÉS D'UNE COMPÉTENCE : RÉPARER

Dans le temps long du XX<sup>e</sup> siècle, la technique est devenue versatile et inaccessible. Les objets techniques ont achevé de se refermer par souci d'ergonomie et d'esthétique, une évolution qui conduit à habiller de coques aérodynamiques aussi bien les locomotives que les taille-crayons ou les grille-pain. Le phénomène s'est accéléré avec l'élec-

tronisation des mécanismes (fondée sur le transistor) puis avec le passage de l'analogique au numérique. Un Européen sur deux estime aujourd'hui être privé d'une compétence que sept sur dix considèrent comme essentielle : réparer et remettre les choses en état de marche.

### RÉAPPROPRIATION DU FAIT TECHNIQUE

L'« aliénation » pointée par Gilbert Simondon repose non seulement dans la « méconnaissance de la machine », mais aussi dans l'impossibilité de réparer, de reprendre la main sur des machines à l'arrêt.

Au XVIII<sup>e</sup> siècle, les instructions données aux utilisateurs précisent les façons de réparer et d'adapter les objets techniques, de faire tailler ou forger de nouvelles pièces, que ce soit pour une charrue ou une presse typographique. C'est le cas en 1854 pour la machine à coudre de Thimonnier. Sa conception – un minimum de pièces métalliques pour beaucoup de pièces de bois – assure la possibilité de les reproduire localement. Sont détaillés les défaillances possibles et leurs remèdes, mais aussi la manière de fabriquer les aiguilles avec un outillage limité. (...)

Les premières garanties sur des machines domestiques semblent justement être données pour les machines à

coudre, dans les années 1870. Elles proposent des garanties portant à la fois sur les pièces et la main-d'œuvre pour deux ou trois ans. (...). Mais ce faisant, on promeut des machines de plus en plus énigmatiques. La réparation perd son artisanat, l'usager perd le sens du fonctionnement.

Il peut entretenir le mécanisme – huiler, changer les piles... – mais plus intervenir sur lui.

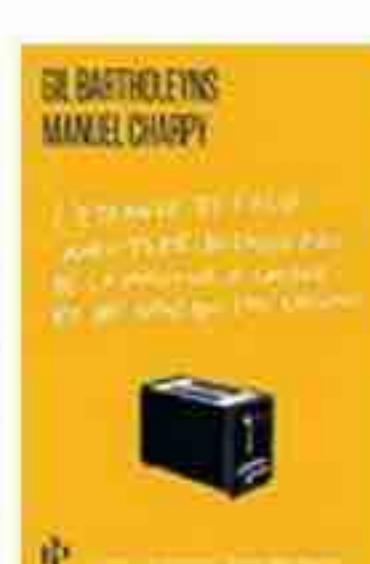
Face à cette évolution, le bricolage, la « débrouille » locale et les filières parallèles apparaissent comme des solutions et des façons de se réapproprier les techniques. (...)

Longtemps, dans les campagnes françaises, réparer, améliorer, transformer sa mobylette a été au cœur des sociabilités juvéniles, populaires et masculines. Plus récemment, la réappropriation du fait technique à travers les mouvements du "Do It Yourself" (DIY) et des Repair Café

est un phénomène marquant, auprès d'un nouveau public urbain relativement aisé. •

GIL BARTHOLEYN  
ET MANUEL CHARPY

*L'étrange et folle aventure du grille-pain, de la machine à coudre et des gens qui s'en servent,*  
Premier Parallèle, 213 pages, 2021,  
9,50 €



# Recharge électrique

## Trouver une station est encore une galère

### Enquête

La voiture électrique, pour s'imposer, doit pouvoir se recharger facilement. Or cette étape est parfois laborieuse en dehors du domicile, affirment les utilisateurs qui ont répondu à notre questionnaire.

**L**es ventes de voitures électriques décollent. De janvier à août 2021, il s'en est vendu 97 000 exemplaires. S'y ajoutent 90 000 hybrides rechargeables. Pour la première fois, l'ensemble a représenté, en août, plus de 16 % du total des ventes de véhicules neufs.

Mais qu'en est-il de la recharge d'électricité ? Au-delà du prix, c'est le sujet qui freine le plus les candidats à l'achat d'une voiture électrique. Nous avons abordé, en début d'année, la question de l'installation d'une borne à domicile, en maison individuelle ou en logement collectif (n° 567, mars 2021). Au printemps dernier, nous avons lancé un appel à témoignage sur la recharge hors domicile. Près d'une centaine de personnes ont répondu à notre questionnaire en ligne.

#### UN RÉSULTAT PLUTÔT MITIGÉ

Environ 46 % des répondants ne sont pas, ou pas du tout, satisfaits des solutions disponibles pour leur véhicule. Et 54 % le sont. Une majorité d'autant plus courte qu'elle prend en compte des personnes qui ne rechargent qu'à

domicile estimant, justement, que « recharger à l'extérieur, c'est la galère » ou que « c'est trop compliqué ».

Faire le plein chez soi avant de partir reste l'idéal. L'autonomie des voitures d'aujourd'hui est suffisante pour couvrir la plupart des trajets du quotidien et rentrer le soir sans recharger. La condition, c'est d'avoir une borne à domicile, ce qui est rare en logement collectif où les déploiements sont encore balbutiants. De

plus, pour que la voiture électrique se substitue totalement au véhicule thermique, elle doit être utilisable tout le temps. Cela implique de pouvoir la recharger partout, quel que soit son parcours.

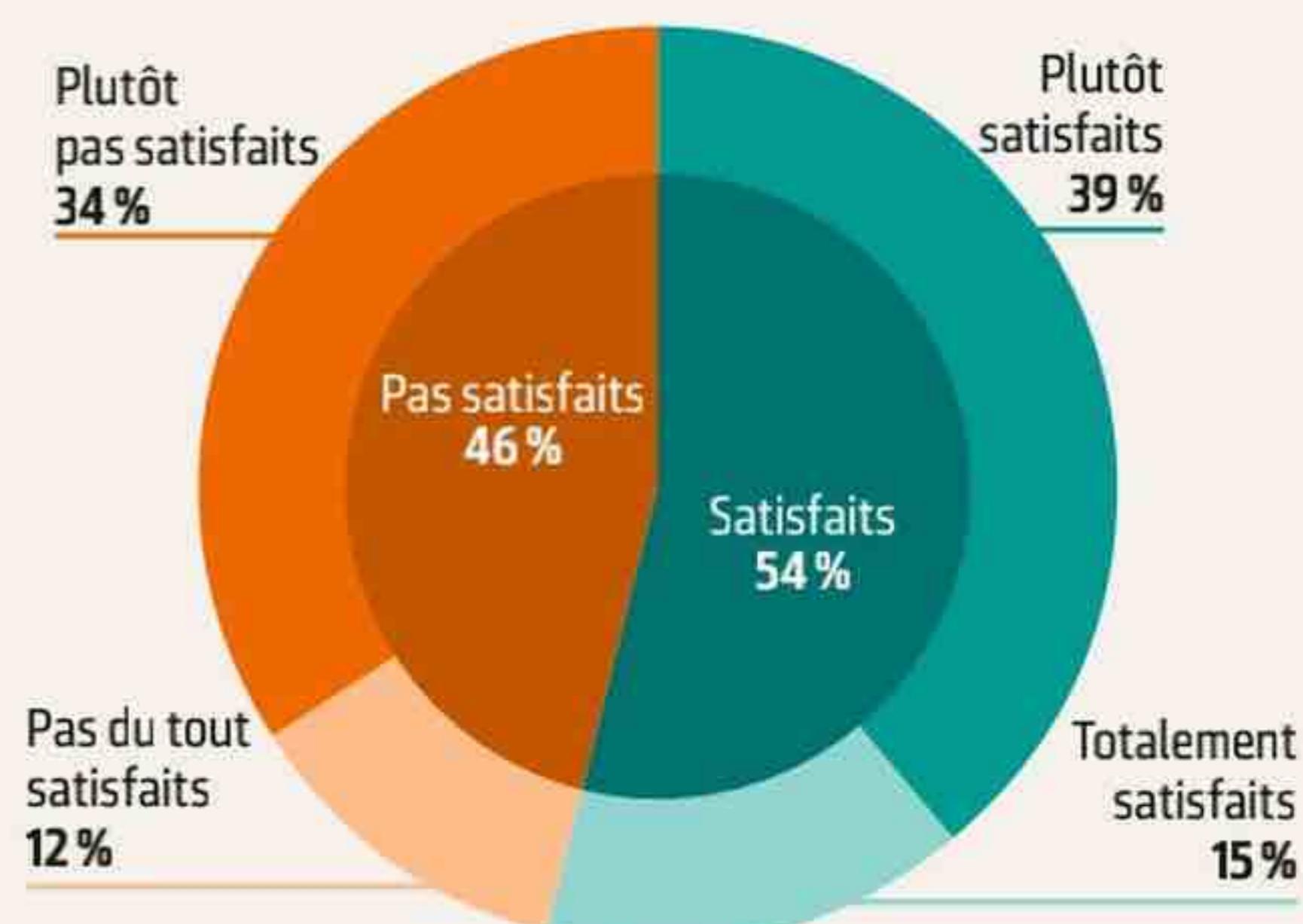
#### FORTE INSATISFACTION SUR AUTOROUTE

Recharger sa voiture électrique sur autoroute n'est pas une sinécure. Les utilisateurs, très insa-

#### Sondage

#### ÊTES-VOUS SATISFAIT DES SOLUTIONS DE RECHARGE DISPONIBLES ?

Les résultats sont très serrés en matière de satisfaction globale des propriétaires : 54 % de satisfaits et 46 % d'insatisfaits. Notre questionnaire en ligne a été rempli par 98 personnes entre le 24 février et le 5 mai 2021.





La solution idéale : recharger sa voiture sur le parking d'une grande surface le temps d'aller faire ses courses !

tisfaits, déplorent tout à la fois le manque de bornes rapides et leur indisponibilité.

En mars 2020, Izivia, filiale d'EDF, a décidé de supprimer la quasi-totalité des 200 bornes rapides de son réseau Corri-Door. Le temps que d'autres opérateurs prennent le relais, il y a eu un passage à vide. Notre enquête serait ainsi tombée au pire moment. Pour Cécile Goubet, déléguée générale de l'association Avere France, la situation s'est rapidement améliorée : « Entre avril et septembre 2021, on est passé de 28 % à 50 % d'aires équipées sur les réseaux concédés avec au moins quatre points de recharge, dont deux d'une puissance supérieure à 150 kW, indique-t-elle. La loi d'orientation des mobilités a imposé 100 % d'aires équipées fin 2022 », ajoute-t-elle.

## LOIN DE L'OBJECTIF ANNONCÉ POUR FIN 2021

Quel que soit le réseau, les utilisateurs déplorent le manque de bornes. Environ 40 000 étaient ouvertes au public en juillet dernier, pour 660 000 voitures électriques ou

hybrides rechargeables en circulation. Le nombre de bornes augmente et Avere France se réjouit d'une progression soutenue en 2021. Néanmoins, l'objectif « 100 000 bornes fin 2021 », du plan de relance post pandémie du gouvernement, ne sera pas atteint. Dans une interview au quotidien *Le Monde*, mi-septembre,

le ministre chargé des Transports, Jean-Baptiste Djebbari, reconnaissait un retard. Dans la foulée, il annonçait

viser 51 000 bornes d'ici 2025 pour arriver à un maillage adéquat du territoire.

## BEAUCOUP DE BORNES DÉFECTUEUSES

La maintenance des bornes de recharge doit être améliorée et les professionnels du secteur le savent. En 2020, leur tout premier observatoire de la qualité montrait que 9 % des bornes avaient été indisponibles sept jours consécutifs au moins et que 85 % des utilisateurs avaient rencontré une borne en panne. Selon Cécile Goubet, moderniser les bornes installées lors de la première



### BON À SAVOIR

Voyager en voiture électrique implique de connaître son autonomie réelle, susceptible de varier selon les parcours ou les conditions climatiques. Le propriétaire d'une Twingo raconte ainsi avoir dû être rapatrié par l'assistance Renault 105 km après avoir pris possession de son véhicule neuf. L'autonomie annoncée est de 180 km mais elle n'a pas tenu sous la neige.

vague, entre 2012 et 2015, s'avère nécessaire. « Adaptées au contexte de l'époque, elles sont désormais obsolètes, ou hors service, n'acceptant pas les badges ou n'ayant pas les bonnes prises. » C'est un vaste chantier, car ces bornes de première génération représentent « une part significative du total. »

## DES EMPLACEMENTS RAREMENT LIBRES

La présence de véhicules non électriques sur les emplacements réservés à la recharge est un autre obstacle signalé par nos répondants. Mais des voitures électriques stationnent aussi sans charger ou au-delà du temps nécessaire. Le problème se pose principalement

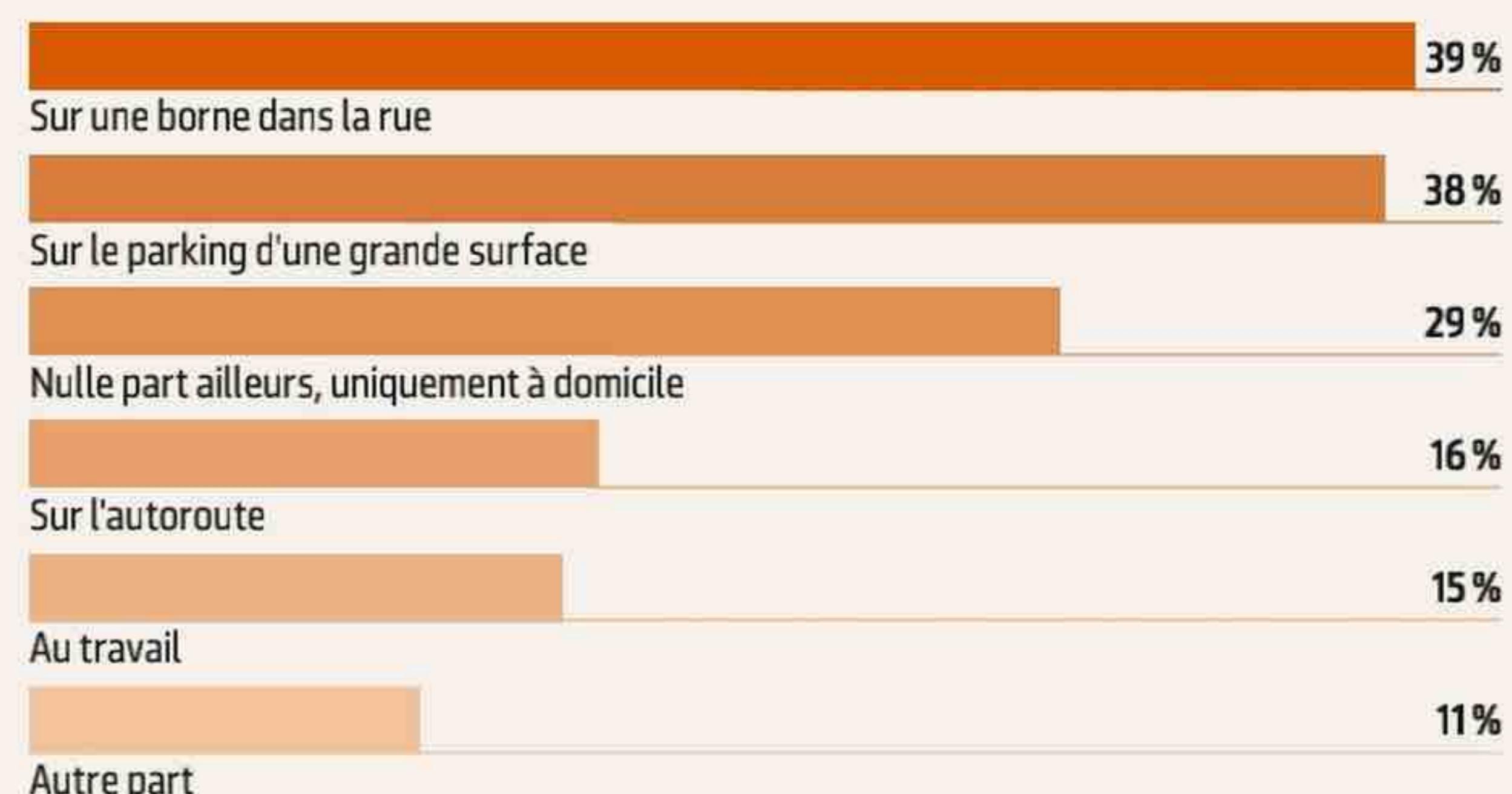
dans les villes, notamment là où les charges sont encore gratuites. Pour Charles-Antoine Gautier, directeur adjoint Énergie de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), des tarifications dissuasives sont en train d'être déployées pour lutter contre ces « voitures ventouses ». Exemple avec le nouveau service BeLib' parisien : au-delà de 14 heures consécutives de connexion, le tarif grimpe à 10 € par heure !

## BADGES MULTIPLES, PEU DE CARTES BANCAIRES

Nos répondants qui utilisent des badges pour payer leur recharge en possèdent entre un et huit, la moyenne étant proche de deux. Les plus utilisés dans notre échantillon sont Chargemap, suivi de KiWhiPass, Izivia, puis Freshmile, New Motion et Plugsurfing. Il fallait au départ avoir la carte du réseau qui avait déployé les bornes pour se connecter et payer. Des cartes multiréseaux permettent aujourd’hui d’avoir accès à la plus grande partie des bornes installées sur le territoire. Mais leur utilisation a un coût.

Peu de bornes acceptent les cartes bancaires. Mais la situation évolue,

## OÙ RECHARGEZ-VOUS VOTRE VÉHICULE HORS DOMICILE ?



notamment sous la pression des instances européennes soucieuses de voir se développer le paiement par carte bancaire, bien adapté aux trajets intracommunautaires.

## MANQUE DE CLARTÉ ET DE VISIBILITÉ DES PRIX

Pauvres utilisateurs ! Ils sont susceptibles de rencontrer des facturations au forfait, à la durée d'utilisation, à la quantité de kilowatts (kW) consommés, ou encore un peu de tout cela à la fois. Si l'on en croit Charles-Antoine Gautier, la règle

**La recharge sur borne ultrarapide coûte cher à l'utilisateur !**

en passe d'être choisie par les pouvoirs publics serait la prise en compte des kW. Mais il s'agirait d'un socle commun, les collectivités conservant la possibilité d'intégrer aussi la durée pour lutter contre les voitures ventouses (voir « Des emplacements rarement libres »).

Quant à la visibilité, elle devrait s'améliorer, avec des textes à paraître imposant aux opérateurs d'afficher leur tarif sur les bornes.

## BEAUCOUP DE BORNES AU COÛT PROHIBITIF

Cette remarque vise surtout les bornes haute puissance installées sur les grands axes routiers. La recharge très rapide se paye cher et notre confrère Auto Plus avait, par exemple, calculé en juin 2020 qu'avec une Peugeot 2008 100 % électrique, le coût aux 100 km sur autoroute était le double avec des recharges sur les bornes Ionity qu'avec un diesel. S'il est nécessaire d'augmenter la puissance des bornes en général, il n'est pas souhaitable d'avoir partout des bornes ultrarapides à prix prohibitifs qui ne conviennent ni à toutes les situations ni à toutes les voitures.

## Quelle est votre capacité de charge ?

Le temps de chargement ne dépend pas que de la puissance de la borne. Il est aussi conditionné par la taille de la batterie et sa capacité de charge. C'est un point primordial

sur lequel devraient insister les constructeurs auprès de leurs clients lors du choix du véhicule.

Ainsi, une Zoé 22 kWh branchée sur une borne courant alternatif de 22 kW fera le plein en 40 minutes environ.

L’adéquation entre la borne et la voiture est parfaite. Mais une Kia e-Niro branchée sur la même borne mettra plusieurs heures. Elle est capable de faire le plein en 40 minutes seulement

avec une borne en courant continu de plus de 50 kW. Sur la même borne que la Zoé, elle sera limitée par la capacité de son chargeur en courant alternatif (7 kW en standard, 11 kW en option). Nous avons utilisé, pour ces exemples, le simulateur de charge disponible sur le site automobile-propre.com, un outil pratique qui permet de se faire une idée précise des bonnes adéquations bornes-voitures.





La recharge en concession est parfois possible gratuitement.

## RECHARGEZ MALIN LES BONS PLANS À CONNAÎTRE

Une petite majorité de conducteurs sont plutôt satisfaits des solutions de recharge. Quelles sont les formules qui permettent de faire le plein dans les meilleures conditions ?

### LES GRANDES SURFACES

Le propriétaire d'une petite Seat Mii fait partie des répondants à notre questionnaire « totalement satisfaits ». Il recharge sur une borne dans sa copropriété et « sur les parkings de commerces gratuits (Norauto, E.Leclerc, Lidl...) ». La plupart des grandes surfaces ont en effet déployé des bornes sur leurs immenses parkings. Elles sont un parfait bon plan. La recharge est à tarif avantageux, voire totalement gratuite. Elle peut, par ailleurs, se faire pendant les courses, autrement dit sur une durée suffisante pour recharger la plupart des voitures en mode standard.

### LES CONCESSIONS

« Avec ma voiture précédente, une Zoé, j'allais chez Renault gratuitement. » La recharge en concession est une

autre option intéressante qui nous a été signalée par ce propriétaire. Elle est cependant loin d'être proposée dans toutes les concessions, sa durée peut être limitée ainsi que les horaires d'accès. Cet autre propriétaire réclame ainsi une recharge « possible pour toutes les marques avec des bornes "rapides ou semi-rapides", accessibles 24 h/24 et 7 jours/7 ». Avis aux constructeurs !

### LES BORNES DES COLLECTIVITÉS

La recharge est encore gratuite sur de nombreuses bornes déployées par des collectivités, sur le bord de la voirie, dans les parkings publics ou sur des aires dédiées. Cette gratuité cède toutefois progressivement le pas à la tarification. « Nous n'avons pas vocation à faire des bénéfices mais il faut pouvoir financer l'installation et la maintenance des bornes et le service est aujourd'hui déficitaire », explique Charles-Antoine Gautier

Trouver une borne rapide et à un tarif avantageux.

### BON À SAVOIR

Vendues à partir de 43 800 €, les Tesla semblent donner satisfaction à leurs propriétaires. Il est vrai que leur autonomie est importante et que le groupe a développé un réseau de super chargeurs. Ce dernier s'est toutefois ouvert aux voitures d'autres marques, faisant courir un risque d'engorgement.

de la FNCCR. Les villes de plus de 150 000 habitants où seront prochainement instaurées des zones à faible émission pourraient maintenir la gratuité pour favoriser la mobilité propre.

### LES APPLIS "COMPAGNON DE ROUTE"

Les applications pour smartphones ne figuraient pas dans notre questionnaire, mais elles font clairement partie des aides indispensables. Elles permettent de savoir où trouver une borne pour recharger. Mais la localisation ne suffit pas, il faut aussi connaître la puissance, le type de prise, les possibilités de paiement et le tarif. Certaines vont plus loin en indiquant le statut de la borne, occupée ou hors service. Certaines, comme Chargemap, proposent des programmations d'itinéraires incluant les temps de recharge et les tarifs en fonction du véhicule et des bornes sur le parcours.

### DES BADGES POUR PROFITER DES AVANTAGES

Géré par l'association Avere France, le site je-roule-en-électrique.fr conseille aux conducteurs d'avoir deux badges : un multiréseaux pour accéder avec une seule carte à la plupart des bornes de l'Hexagone ; et un badge spécifique à un réseau pour profiter de forfaits à prix avantageux si on l'utilise régulièrement (dans une même ville, par exemple). ●

FANNY GUIBERT  
Ingénieur : ANTOINE CHAMPION

**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° 573 (Octobre 2021)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

- Céréales et chocolat du petit déjeuner
- Microplastiques
- Écouteurs sans fil



N° 572 (Septembre 2021)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

- Nettoyants ménagers (Multi-usages, sprays cuisine, sprays salle de bains, gels W.-C.)
- Pains industriels (pains de mie, pains pour burger et bagels)



N° 571 (Juil.-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 fumées
- Barres de son
- Trottinettes électriques



N° 563 (Nov. 2020)  
4,80 €

### NOS ESSAIS

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

+ SIMPLE  
+ PRATIQUE  
+ RAPIDE



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



60 millions de consommateurs

# collection

Et aussi...

**60 millions**  
de consommateurs

Vos **droits**  
au quotidien

GUIDE PRATIQUE

Édition 2020



Le guide  
Vos droits  
au quotidien

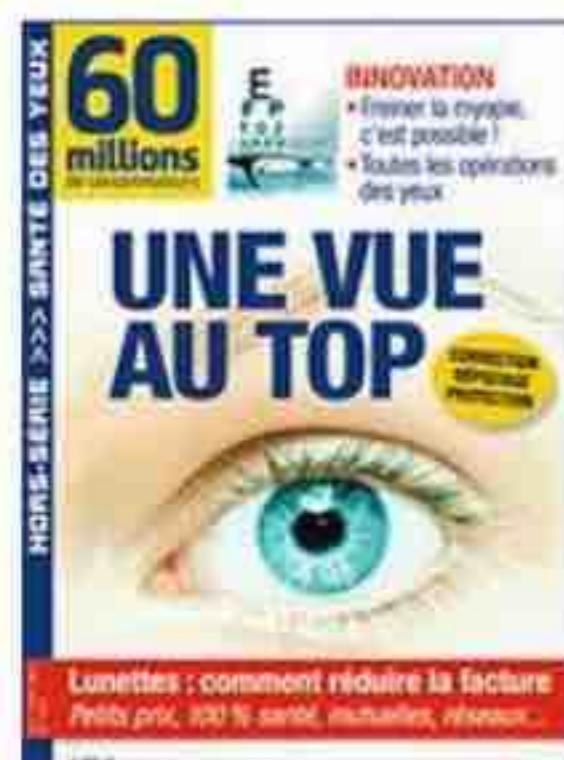
Un ouvrage  
exceptionnel  
de 1 800 pages,  
sans équivalent  
pour les particuliers.

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.

## Découvrez nos hors-séries

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



**HS 136S**  
(Octobre 2021)  
6,90 €



**HS 210**  
(Septembre 2021)  
6,90 €



**HS 135S**  
(Août 2021)  
6,90 €



**HS 209**  
(Juin 2021)  
6,90 €



**HS 134S**  
(Avril 2021)  
6,90 €



**HS 208**  
(Mars 2021)  
6,90 €



**HS 206**  
(Janvier 2021)  
6,90 €



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



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



**HS 203**  
(Avril 2020)  
6,90 €

**60 millions**  
de consommateurs

## BON DE COMMANDE

574

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

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

	PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIX TOTAL
Hors-séries	6,90 €		
<input type="checkbox"/> HS 136S <input type="checkbox"/> HS 210 <input type="checkbox"/> HS 135S <input type="checkbox"/> HS 209 <input type="checkbox"/> HS 134S			
<input type="checkbox"/> HS 208 <input type="checkbox"/> HS 206 <input type="checkbox"/> HS 133S <input type="checkbox"/> HS 132S <input type="checkbox"/> HS 203			
Mensuels	4,80 €		
<input type="checkbox"/> N° 573 <input type="checkbox"/> N° 572 <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			
Frais de port	1 € par produit		
<b>TOTAL</b>			

### MES COORDONNÉES

Mme    M.

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal  Ville .....

Téléphone

Email : .....

### MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

- Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS
- Carte bancaire

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

# ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR GILLES MANDROUX, AVEC FANNY GUIBERT ET LAURENCE OLLIVIER

## 470 milliards d'euros,

c'est l'encours record atteint par le livret A et le Livret de développement durable et solidaire mi-2021. Le livret A détrône le Plan d'épargne logement qui abritait, à cette date, 288 milliards. Une première.



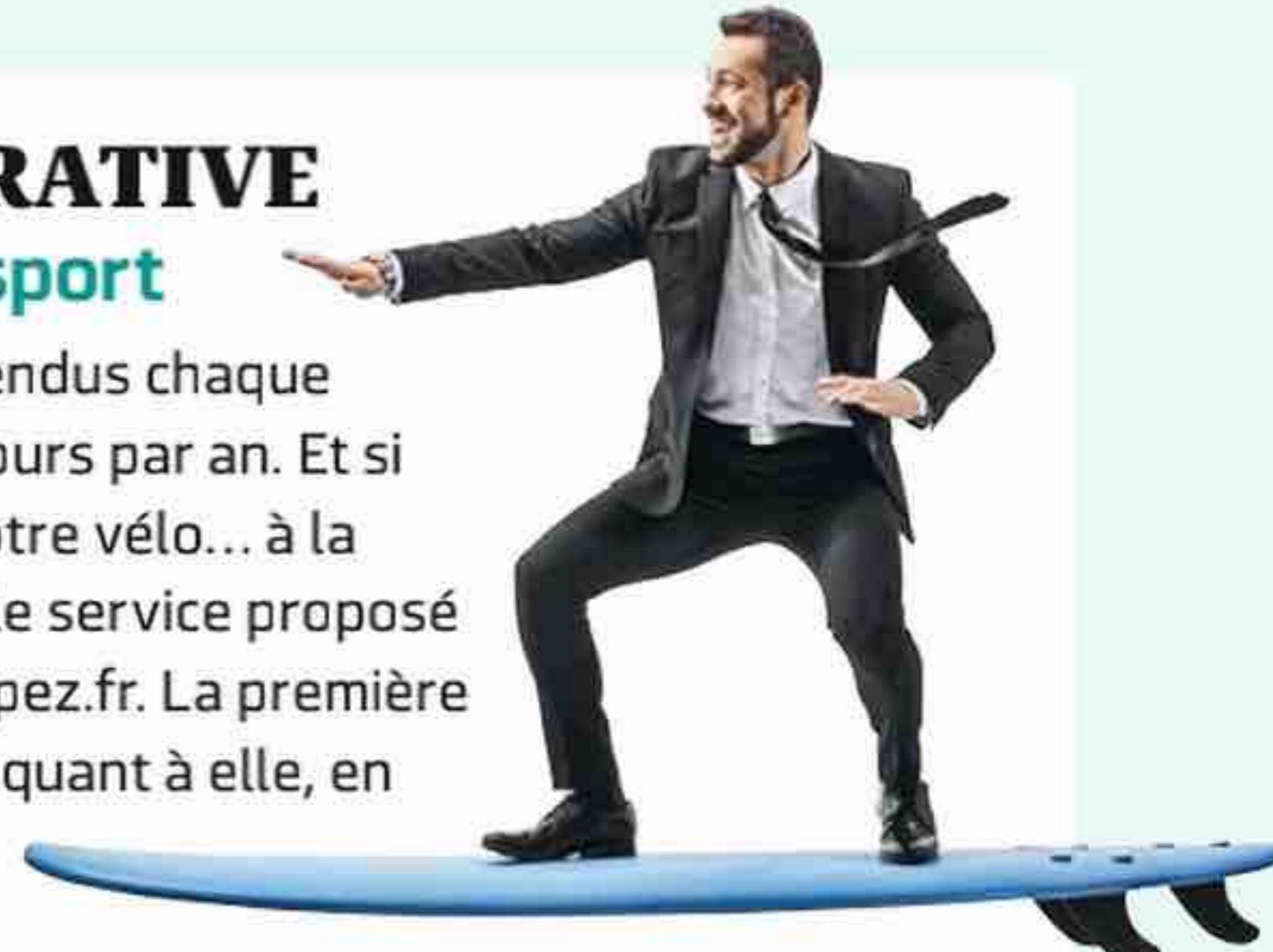
### La déclaration de don digitalisée

À l'exception d'un cadeau remis lors d'une occasion festive ou familiale, tout don doit être déclaré à l'administration fiscale. Une formalité obligatoire, même si le don n'est assujetti à aucun droit à payer en raison des différents abattements familiaux. Depuis le 30 juin, les déclarations de dons s'effectuent en ligne dans votre espace particulier sur [impot.gouv.fr](http://impot.gouv.fr), rubrique "Déclarer" puis onglet "Vous avez reçu un don". Vous devez notamment saisir le numéro fiscal du donneur ou, à défaut, son identité complète et, par ailleurs, la nature (somme d'argent, actions, obligations, objets d'art...), le montant et la date de la donation.●

### PLATEFORME COLLABORATIVE

#### Rentabilisez votre matériel de sport

La plupart des millions d'articles de sport vendus chaque année ne sortent du placard que quelques jours par an. Et si vous proposiez votre paddle, votre tente, votre vélo... à la location quand vous ne l'utilisez pas ? C'est le service proposé par la récente plateforme collaborative [Trippez.fr](https://trippez.fr). La première du genre. Depuis 2019, [Linknsport.com](https://linknsport.com) met, quant à elle, en relation des particuliers pour l'achat-vente d'articles de sport d'occasion.●



### Diagnostic énergétique : votre expérience nous intéresse

Vous avez fait réaliser un Diagnostic de performance énergétique (DPE) depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021 ? Vous avez rencontré une ou plusieurs difficultés (réalisation, résultats, tarif...) ? Merci de nous envoyer une copie de votre DPE et de nous raconter votre expérience pour un prochain dossier à paraître dans notre magazine. Écrire à *60 Millions de consommateurs*, Virginie Potiron, 18 rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15 ou [v.potiron@inc60.fr](mailto:v.potiron@inc60.fr)●

### Un mobil-home peut-il être soumis à la taxe foncière ?

Sont soumises à la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB), les constructions dites « fixées au sol à perpétuelle demeure ». En réponse à une question parlementaire (Assemblée nationale, question n° 37711), le ministère de l'Économie a précisé en septembre que les résidences mobiles de loisirs fixées, ou simplement posées sur des socles en béton et n'ayant pas vocation à être déplacées, sont concernées. Autrement dit, les mobil-homes avec des aménagements ne permettant



pas de les mouvoir facilement. Il s'agit de la position du Conseil d'État, qui a même estimé dans une affaire que le déplacement périodique de certains mobil-homes n'empêchait pas de les tenir pour des locaux fixés à perpétuelle demeure... et donc de les assujettir à la taxe foncière.●



## Achats hors Union européenne : gare à la TVA et aux frais !

**Les colis de moins de 22 € achetés sur des sites non européens ne sont plus exonérés. Et la perception de cette taxe peut générer des frais supplémentaires.**

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, plus aucun produit commandé auprès d'un commerçant situé hors de l'Union européenne n'échappe à la taxe sur la valeur ajoutée.

Le site marchand peut vous facturer la TVA en même temps que le prix de vente et les frais d'expédition, au moment de votre commande en ligne. Les plateformes de e-commerce - marketplace du type Amazon, Cdiscount, Alibaba et autres - sont en effet incitées à procéder ainsi.

### Le paiement de la TVA à la livraison

Seconde hypothèse : il revient au transporteur de prélever la TVA auprès de vous à la livraison. Soit il vous adressera une facture à régler en général avant la date de livraison. Soit, plus rarement, il exigera le paiement au moment de la livraison en main propre. Dans les deux

cas, l'entreprise de livraison est en droit de facturer, en plus de la TVA, des frais spécifiques pour réaliser cette démarche. Soit un surcoût pour le client !

### Sur le modèle des droits de douane

Ce modèle de « *perception des taxes à la livraison* » est le même que celui qui prévaut pour les droits de douane. Là encore, le transporteur tarifie cette formalité. Par exemple, Fedex facture au consommateur le plus élevé des deux montants suivants : 10,75 € ou 2,5 % du montant total des droits de douane et de la TVA à l'importation. Subtilité depuis le 1<sup>er</sup> juillet : même les colis de moins de 151 €, qui sont exonérés de droits de douane, doivent être déclarés... d'où une facturation possible de frais administratifs supplémentaires par commerçant et transporteur ! • G.M.

## AFFAIRE JUGÉE

### Un fauteuil roulant électrique n'est pas un véhicule à moteur

Une personne en fauteuil roulant électrique est mis en cause dans un accident impliquant une voiture. Son indemnisation est réduite à hauteur de 50 % de son préjudice par une décision judiciaire. Les juges estiment, en effet, que la victime a commis une faute en partie à l'origine de l'accident en pilotant son fauteuil.



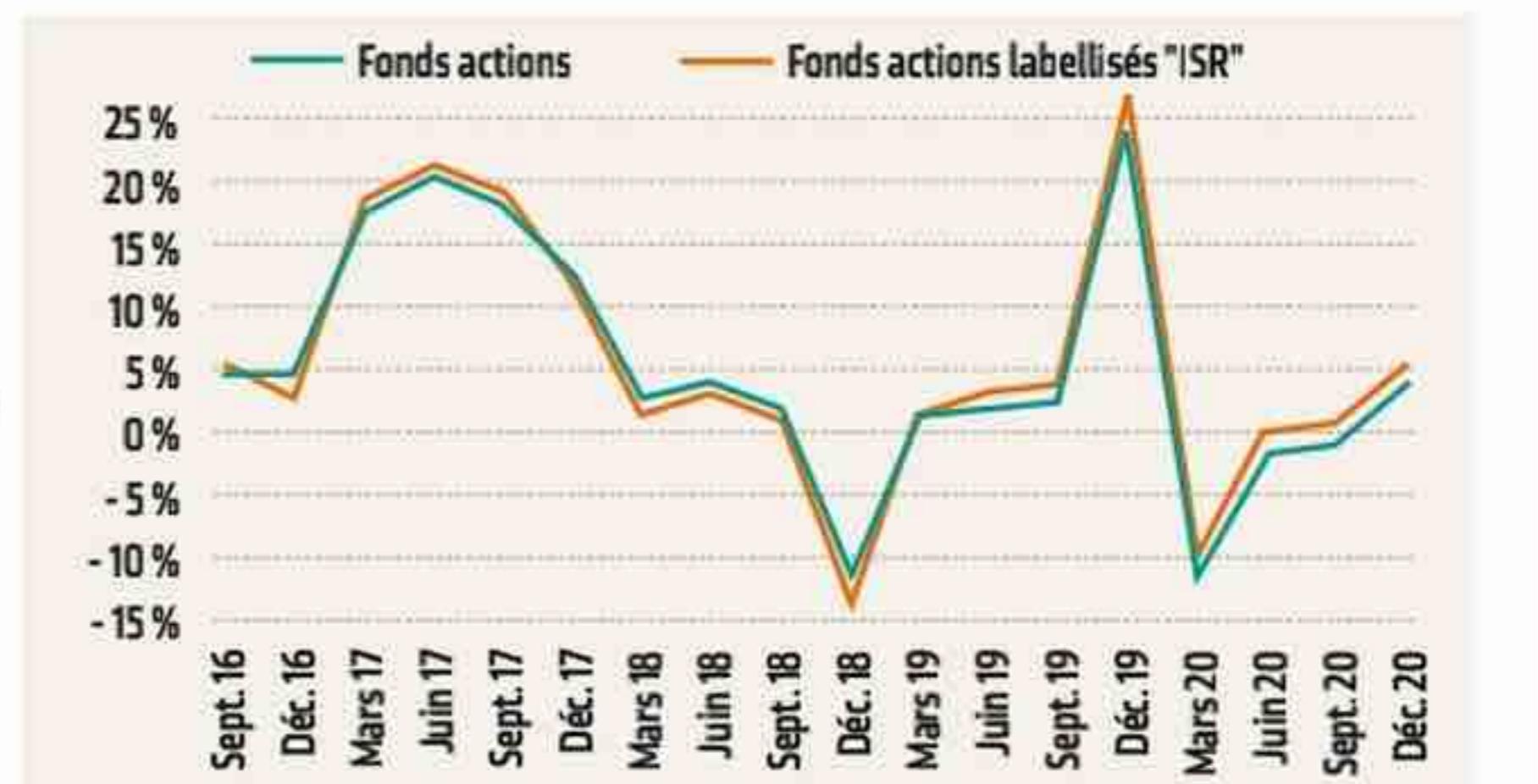
La Cour de cassation leur a donné tort dans son arrêt du 6 mai 2021. La haute juridiction a relevé qu'une personne souffrant d'un handicap en fauteuil roulant est assimilée à un piéton, le fauteuil n'étant pas considéré comme un « *véhicule à moteur* » en cas d'accident de la circulation. Son préjudice doit donc être entièrement réparé, sauf si elle a commis une faute inexcusable ou volontaire à l'origine exclusive de l'accident. •

Tableau de bord

### LA FINANCE RESPONSABLE, SÉDUISANTE ET PERFORMANTE

**25 %** des fonds souscrits par les Français

(dans l'assurance-vie, les PEA ou les comptes-titres) sont labellisés. En grande majorité, il s'agit du label Investissement socialement responsable (ISR) qui distingue des fonds investis sur des entreprises plus respectueuses de l'environnement et de la société. En 2020, l'encours des fonds ISR a bondi de 88 milliards à 230 milliards d'euros ! Plus vertueux, ces placements n'en sont pas moins performants. Ceux misant sur des actions font aussi bien, voire mieux que les fonds traditionnels (voir graphique, ci-contre). •



# Au secours, mon chantier est à l'arrêt

## Que faire en cas d'abandon de chantier ?

>Contactez le professionnel. Si la situation persiste ou si les délais mentionnés au contrat sont dépassés, mettez-le en demeure de revenir sous un délai de 8 à 15 jours. Si rien n'y fait, contactez un huissier de justice pour constater les faits et sollicitez des entreprises pour établir des devis mentionnant le coût et les modalités à prévoir pour achever les travaux.

## Comment procéder pour boucler le chantier ?

Le passage devant le juge n'est plus obligatoire pour mettre fin au contrat qui vous lie au professionnel défaillant, mais c'est à vos risques et périls. Vous pouvez adresser une notification en ce sens, en recommandé avec avis de réception. Ainsi, pensez à vous faire aider par la protection juridique de votre assurance habitation ou une association de consommateurs (voir page 38). Cela vous permettra de mandater une nouvelle entreprise pour finir votre chantier au plus vite.

## Ces conseils s'appliquent-ils à tous les chantiers ?

Non. Pour de gros chantiers, si la situation est complexe, si le professionnel vous doit de l'argent ou en cas de malfaçons, vous devrez saisir le tribunal judiciaire. C'est le seul moyen de faire annuler le contrat sans possibilité de contestation de la part du professionnel, mais aussi de demander des dommages et intérêts. À noter : en cas de liquidation judiciaire, vous disposez de deux mois pour vous faire connaître du mandataire ou du liquidateur judiciaire et lui déclarer les sommes à vous rembourser. Transmettez-lui les devis et le constat d'huissier.●

 Article 1226 du code civil

\* Institut national de la consommation



par  
Virginie Potiron  
**Juriste à l'INC\***

## Cdiscount n'est pas fournisseur d'énergie

Le groupe Casino ne favorise pas la transparence. Il possède la société GreenYellow, fournisseur d'énergie qui propose aux particuliers une offre d'électricité verte à son nom. Mais GreenYellow gère aussi les contrats de gaz et d'électricité de la plateforme Cdiscount, autre filiale de Casino. Le nom de GreenYellow apparaît sur les contrats Cdiscount énergie. Mais le service clients porte le nom de Cdiscount énergie. Pas sûr, donc, que tous les clients aient bien conscience que Cdiscount énergie est une simple marque et que leur fournisseur est GreenYellow. Mieux vaut pourtant le savoir : GreenYellow était pointé du doigt dans le dernier rapport du médiateur national de l'énergie, arrivant juste derrière Eni avec un taux élevé de 299 litiges pour 100 000 contrats.●



## Le plafonnement des loyers fait des émules

Le ministère chargé du Logement a validé le dossier des villes de Lyon, Montpellier et Bordeaux pour la mise en place de l'encadrement des loyers en 2022, plusieurs décrets ayant été publiés début septembre. Jusqu'à présent, ce dispositif n'a été adopté que par Paris, Lille et, plus récemment, dans neuf villes de Seine-Saint-Denis. Pour rappel, il fixe des loyers de référence avec des plafonds au mètre carré dans certains quartiers.●



## LOGEMENT

### L'eau se resserre sur les passoires énergétiques

La loi Climat et résilience, définitivement adoptée fin août, resserre l'eau sur les propriétaires bailleurs de logements considérés comme des passoires thermiques.

Dès 2023, les loyers de ces logements classés F ou G ne pourront plus être augmentés. Ceux classés G ne pourront plus être loués à partir de 2025, et il en ira de même en 2028 pour ceux classés F. Les personnes qui envisagent d'acheter pour louer doivent donc être particulièrement attentives aux étiquettes énergie. Celles qui sont déjà propriétaires bailleurs vont devoir envisager sans tarder des travaux de rénovation performants. La loi Climat et résilience a aussi rendu obligatoire la réalisation d'un audit énergétique pour la vente d'une maison ou d'un immeuble en monopropriété classé F ou G dès 2022.●

# Prenez votre consommation en main

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



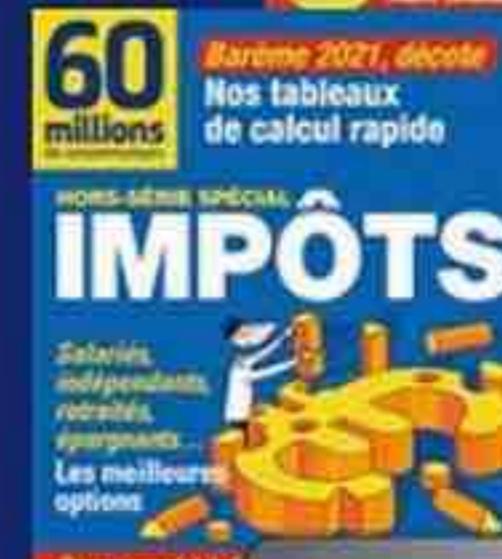
## LE MENSUEL

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

574

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

## 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

# Commerce

## La déferlante des nouveaux discounters

**Enquête**

Les magasins à petits prix poussent comme des champignons et rencontrent un succès spectaculaire. Qui sont-ils, d'où proviennent leurs produits et quelles sont leurs recettes pour tirer les prix vers le bas ?

C'est écrit en chinois, mais je vais goûter. » Souriante, Carole a saisi un paquet Pim's de Lu, chez Action. « Je trouve toujours quelque chose d'utile ici », rajoute cette artiste plasticienne qui s'approvisionne habituellement en petit matériel de bricolage, loisirs créatifs, fournitures de bureau...

Depuis qu'un magasin Normal a ouvert dans sa ville, Aline s'y rend, elle aussi, fréquemment. Pour elle, c'est une véritable caverne d'Ali Baba. « J'apprécie beaucoup cette boutique, qui met à la portée des petits revenus toutes sortes de fantaisies mais aussi des produits utiles à prix souvent imbattables. » Action, Normal, Stokoman... Nombreux sont les clients devenus

accros à ces nouveaux bazars, conquis par le rapport qualité-prix qu'ils jugent imbattable. Selon le cabinet Kantar, ils ont déjà conquis 20 % du marché des produits de grande consommation, en hausse de 5 % en trois ans.

Ces nouvelles enseignes savent jongler à des degrés divers avec les trois circuits du commerce à bas prix : le

PIERRE VASSAL/HAYTHAMRÉA



### Zoom Un engouement pour les petits derniers... qui devient

**Normal**

#### Normal, le branché urbain

Déjà 41 magasins pour l'enseigne venue du Danemark en 2019. Sur un parcours imposé, le client trouve 3 000 à 4 000 produits, dont

une centaine sont ajoutés chaque semaine, beaucoup de marques touchant aux soins de la peau, au maquillage, aux shampoings et aux produits d'entretien. Toutes sont vendues à des prix bas fixes.

**Les plus :** Situées en centre-ville ou dans les centres commerciaux, les boutiques de 300 m<sup>2</sup> sont agréables à parcourir. Le personnel joue la carte de la complicité avec les clients. On y trouve toujours à peu près les mêmes produits aux mêmes prix.

**Les moins :** Les formats, pas toujours standards, rendent la comparaison compliquée. Pas d'offres exceptionnelles.

**KLO**

#### KLO, le déstockage soigné

Créé par d'anciens responsables de Tati, KLO dispose déjà d'une cinquantaine de magasins en France,

situés dans les zones commerciales périphériques. Le concept : une grande surface de produits de marques déstockés, du réfrigérateur à la confiserie, en passant par la lessive et le textile.

**Les plus :** De vrais rayons, bien rangés, bien achalandés.

**Les moins :** On ne sait jamais sur quoi on va tomber. L'assortiment change constamment.



Fini les lieux tristes...  
les nouveaux hard discounters créent l'envie.

discount, qui propose des produits à marque propre ; le déstockage, qui consiste à acheter des lots déclassés ; l'achat en très grande quantité, via une centrale, pour écraser les prix unitaires.

### CRÉER DES ÉVÈNEMENTS AUTOOUR DES PRODUITS

Mais le succès tient aussi dans le lieu de vente, et la façon de l'animer, à mille lieux des hangars tristes et sombres dans lesquels les discounters des années 1980 empliaient les cartons de marchandises bas de gamme à peine ouverts. Sauf exception, les magasins font plus envie que pitié. « Ils proposent ce que les clients attendent et, comme chez Lidl, ils savent créer des événements autour des produits », analyse Olivier Dauvers, consultant pour la grande distribution.

Les arrivages hebdomadaires de 150 à 200 nouveaux produits mobilisent les foules et des files d'attente se forment devant les magasins... Avec presque deux nouvelles adresses inaugurées chaque semaine depuis 2015, Action est l'enseigne qui frappe le plus fort. « Elle attire désormais

nrent grands

**ACTION**

Action,  
faire des affaires

Sur 800 à 1200 m<sup>2</sup>, Action c'est 6 000 références réparties dans 14 rayons, dont 1 500 articles à moins de 1 €. L'enseigne commercialise 400 grandes marques et a développé ses marques propres. Déjà 600 magasins en France, à raison de 80 à 100 nouveaux chaque année.

**Les plus :** Les arrivages, 150 à 200 nouveaux produits chaque semaine, sont placés à l'entrée du magasin. On retrouve toujours les mêmes produits, mais pas toujours de la même marque.

**Les moins :** Le parti pris qui consiste à ne vendre aucun produit frais. Beaucoup sont importés.

**ZEEMAN**

Zeeman,  
pur et dur

Zeeman ne vend que les produits de ses marques, qu'il fait fabriquer à très grande échelle. L'offre est essentiellement textile : environ 70 % des articles portent sur le prêt-à-porter et le linge de maison. L'enseigne implante chaque année 20 à 25 magasins d'environ 300 m<sup>2</sup> dans des villes moyennes, et compte aujourd'hui 300 magasins.

**Les plus :** Un certain souci de la qualité (label Oeko-Tex, coton bio...) à des prix défiant toute concurrence.

**Les moins :** Peu de choix en matière de coloris, de coupes, de modèles. Pas de mise en valeur (disposition, éclairage...)

6,6 millions d'acheteurs rien qu'en hygiène-beauté, soit plus qu'Aldi et Monoprix, annonce le cabinet Kantar qui précise que la majorité des clients ont moins de 50 ans. Ce sont plutôt des familles et des foyers modestes. »

Le discounter néerlandais propose aussi une offre focalisée sur les chaussures, les sous-vêtements et le linge de maison. « Dans la chaussure, c'est devenu le deuxième acteur en volume devant Carrefour et Auchan, analyse Kantar. Il est même en train de détrôner Leclerc. » Fin 2020, l'enseigne a inauguré sa quatrième plateforme logistique : 70 000 m<sup>2</sup> implantés à Verrières-en-Anjou près d'Angers.

## OPTIMISER LE COÛT DE FONCTIONNEMENT

Des dizaines de magasins vont donc pousser dans le quart nord-ouest du pays, selon une logique d'implantation en tache d'huile. Le point de vente standard est toujours le même : 14 rayons, 6 000 articles (contre 20 000 dans un hypermarché) dont 1 500 à moins de 1 €. L'enseigne travaille en outre avec 400 grands noms (Haribo, Bic, Petit Marseillais...) et a développé plus de 70 marques propres (Superfin, Mini Matters, Alvira, Max & More, Lab31...). En revanche, on ne trouve pas chez



Normal, hard discounter danois, limite ses coûts de promotion, de marketing et de publicité.

Action de produits alimentaires frais et très peu de produits périssables. La logistique, spécifique, impliquerait des pertes, ce qui est incompatible avec le modèle économique. Il n'y a pas non plus d'appareils électroménagers qui nécessiteraient de muscler un service clients.

Pour tenir la promesse du prix le plus bas, le coût de fonctionnement est optimisé partout. Aucune musique n'est diffusée, pour ne pas avoir à verser de droits à la Sacem. Les camions de livraison disposent d'un double pont permettant de presque doubler les capacités standards. Et si les inaugu-

### **Pas de produits frais, incompatibles avec le modèle économique.**

rations sont tapageuses, le budget publicité de chaque magasin se limite à la diffusion d'un prospectus en magasin et sur Internet. Cette formule est partagée par tous ces nouveaux acteurs.

## DES STOCKS ACHETTÉS À DES "BROKERS"

« Nous avons de faibles coûts de promotion, de faibles budgets de marketing et de publicité », confirme Caroline Chambonière, porte-parole de Normal.

« Ces enseignes se battent pour dégoter des produits d'hygiène, par exemple un lot de shampooing Elsève de L'Oréal à un "broker" qui a récupéré un stock

PASCAL SITTLER/RÉA

## Zoom **Les historiques s'accrochent et surfent aussi sur l'ap**



### GiFi : le temple du bazar

L'enseigne fête ses 40 ans, et compte 600 grandes surfaces spécialisées dans l'équipement de la maison et de la famille. La moitié des 20 000 produits proviennent d'Asie et l'autre d'Europe. Une centaine de références changent chaque semaine.

**Les plus :** Un choix considérable en équipement de la maison et de la personne.

**Les moins :** « Les idées de génie » n'offrent pas toujours un bon rapport qualité-prix. Beaucoup de plastique.



### Stokomani, la grande braderie

Crée il y a plus de 50 ans, l'enseigne s'est spécialisée dans la vente des fins de série de grandes marques à petits prix. Elle a doublé de taille ces cinq dernières années en atteignant plus de 120 magasins de 1 200 à 1 700 m<sup>2</sup>.

**Les plus :** La grande variété de produits.

**Les moins :** Des bonnes affaires pas toujours faciles à dénicher dans le désordre des bacs.

dans un pays de l'Est », analyse Olivier Dauvers. Dans ce cas, les produits ont un conditionnement différent, les étiquettes principales ne sont pas en français et celles qui sont rajoutées ne sont pas toujours bien traduites. « L'emballage extérieur n'est qu'en anglais. À cause de caractères microscopiques, on déchiffre péniblement les éventuelles mises en garde de la notice », raconte Michel, qui a acheté un produit de blanchiment dentaire chez Action.

## DES NOUVEAUX TEMPLES QUI SÉDUISENT

Les grandes enseignes déjà bien installées jugent sévèrement cette concurrence. « Ces temples de la came-lote ont prospéré en profitant de terrains bon marché en périphérie ainsi que de l'absence de toute éthique sociale et environnementale pour les produits qu'ils importent », affirme un concurrent. Pourtant, pour l'immense majorité des clients que nous avons sollicités, la satisfaction prédomine. « Chargeur de téléphone, chaussures, plantes, vêtements, livres, linge, tuyau d'arrosage... J'ai déjà acheté tous ces articles et j'en suis satisfaite », témoigne Christelle. Les prix sont tels que certains clients avouent tomber dans l'achat compulsif. « Rien n'est cher et c'est souvent ten-

### BON À SAVOIR

Les produits avec la mention « De préférence avant le... » ne présentent pas de risques en cas de dépassement, si ce n'est une saveur altérée. Il s'agit d'une date de durabilité minimale, applicable aux produits stables (secs, fumés, lyophilisés...). En revanche, la mention « À consommer avant le... » concerne les produits frais périssables, susceptibles de développer des bactéries dangereuses après cette date.

tant d'acheter des choses dont nous pouvons nous passer », reconnaît Aline. La fiabilité de certains articles laisse quelquefois à désirer. « J'ai eu deux expériences malheureuses avec Action. La première avec une friteuse qui s'est révélée défectueuse. La seconde avec des lampes solaires en panne au bout de deux mois », témoigne Jean. Action assure pourtant ne pas lésiner sur la qualité. « En 2020, nous avons effectué 452 audits chez nos fournisseurs, assure Laura Carbone, responsable de la communication. Quand un produit ne satisfait pas nos exigences, nous le retirons de la vente. En 2020, nous avons fait treize rappels de produits. » D'où proviennent les produits, justement ? D'Asie, bien sûr, pour la

C'est tentant d'acheter des choses qui ne coûtent pas cher...

moitié d'entre eux environ. Mais les discounters insistent sur des provenances plus proches. « Ils viennent de toute l'Europe, certains sont des marques françaises, d'autres des marques internationales, dit-on chez Normal. Nous achetons là où le prix est le plus bas. »

## UNE SURCONSOMMATION NUISIBLE ?

Une certitude : les grandes marques coûtent 30 à 70 % moins cher que dans l'hypermarché à proximité... « Nous voulons proposer des produits de plus en plus durables et labellisés dans notre assortiment », affirme Normal. Selon nos constats, le label Oeko-Tex est de plus en plus présent dans les rayons habillement de Zeeman, Action ou Stokomani... Ces discounters n'échappent pourtant pas au procès en surconsommation nuisible. « On n'a pas besoin du millième des produits fabriqués et acheminés dans les pires conditions, écrit Agathe sur notre page Facebook... Si je pouvais éviter que ma fille connaisse la fin du monde parce que moi et 2 milliards d'autres ont eu envie d'acheter un bain de pieds gonflable qui va durer deux semaines, ça m'arrangerait. » Fin du mois contre fin du monde : la conciliation n'est pas pour tout de suite... ●

LIONEL MAUGAIN

# pétit pour les petits prix



## Noz, l'as des lots

Créée en 1976 sous le nom « Le soldeur » et devenue Noz en 1992, cette enseigne se présente comme

le leader européen du déstockage. Des entrepôts dans lesquels on trouve des allées de bacs remplis de marchandises diverses provenant de surstocks et d'inventus : alimentaires, culturels, textiles, déco mais aussi d'hygiène et de beauté. Noz compte 12 plateformes, plus de 300 points de vente et en ouvre 15 à 20 par an.

**Les plus :** Des produits à prix bradés.

**Les moins :** Beaucoup d'articles dépréciés. Des points de vente non chauffés et mal éclairés.

## Et aussi...

**B&M/Babou** En difficulté, Babou a été rachetée par le britannique B&M. Elle compte une centaine de points de vente. Le nombre de références a été abaissé aux meilleures ventes en bazar (la moitié des ventes) et en textile (40 %). L'enseigne propose désormais du bricolage, de l'électroménager, des produits d'entretien...

**La Foir'Fouille** Cette solderie spécialisée depuis quarante ans dans l'équipement de la maison à petits prix propose plus de 30 000 articles au sein de 230 magasins.

# Placements Investir solidaire et défiscalisé

## Pratique

Conjuguer placement, allègement d'impôt et lutte contre le mal-logement, fléau qui touche près de 4 millions de personnes, c'est possible.

**U**n grand nombre de Français pratiquent déjà l'investissement solidaire sans le savoir. Une partie de l'épargne collectée sur le livret A – dont les intérêts sont totalement exonérés d'impôt – sert à financer la construction de logements sociaux ! Mais ce n'est ni le seul ni le

plus lucratif des dispositifs. Qu'il s'agisse d'une somme d'argent, modeste ou non, ou d'un logement que vous possédez ou que vous voulez acquérir, des solutions existent. Tour d'horizon des différentes formules à votre disposition pour investir au profit du logement des plus démunis tout en réduisant vos impôts.



## SI VOUS AVEZ DE L'ARGENT À PLACER

Il existe une panoplie complète de produits vous permettant à la fois de faire fructifier votre épargne, de réduire vos impôts et de contribuer à loger les plus démunis.

### SUR DE COURTES PÉRIODES...

Si vous souhaitez que votre argent reste disponible, orientez-vous vers le plus accessible de ces placements : un livret d'épargne dit de partage. « L'idée consiste à céder tout ou partie de vos intérêts (de 25 % à 100 %, le plus souvent) au profit de l'association de votre choix, explique Imad Tabet, directeur du marché des particuliers au Crédit coopératif. Si vous souhaitez soutenir un organisme œuvrant pour le logement des personnes en difficulté, vous des-

tinerez vos dons à ceux proposés par votre banque, par exemple la Fondation Abbé Pierre, Habitat et humanisme ou Solidarités nouvelles pour le logement. » Parmi les plus connus de ces livrets d'épargne, citons le livret Agir du Crédit coopératif, et le livret d'épargne

### Épargne, des dispositifs pour tous les cas de figure.

pour les autres du Crédit mutuel et du CIC. Certains établissements proposent aussi ce type de don via leur Livret de développement durable et solidaire (LDDS), livret A, etc.

➤ **L'avantage fiscal** : vos dons ouvrent droit à une réduction d'impôt égale à 75 % de vos versements dans la limite de 1 000 € en 2021, puis de 66 % au-delà.

➤ **L'inconvénient** : une rémunération plancher avec des taux qui oscillent en moyenne entre 0,25 % et 0,60 % brut.

### ... OU SUR CINQ ANS ET PLUS

Si vous pouvez bloquer votre capital sur cinq ans et plus, intéressez-vous à la souscription en direct au capital d'une société d'investissement solidaire, aussi appelée « foncière » (voir tableau ci-contre).

Comment ça marche ? « La société d'investissement, créée par une association de lutte contre le mal-logement, fait appel à vous pour financer la construction, l'achat de logements et/ou leur réhabilitation, ainsi que ses actions auprès des plus démunis », ●●●



## Marier solidarité et investissement défiscalisé

• **Donation temporaire d'usufruit, prêt d'usage, bail à titre gratuit, dispositifs d'incitation fiscale (Cosse ancien, Denormandie), achat en indivision ou via une société civile immobilière (SCI)...** : il existe de nombreux montages, à utiliser seuls ou couplés, permettant de marier solidarité et investissement défiscalisé. Pour les découvrir, les associations de lutte contre le mal-logement disposent d'interlocuteurs dédiés capables de vous accompagner. Par exemple, la fédération Soliha, acteur solidaire important, a développé un logiciel baptisé "Optimiz PB" (pour propriétaire bailleur) afin de simuler les scénarios d'investissement. « C'est un outil d'aide à la décision précieux, car les particuliers sont perdus dans la jungle des dispositifs », explique Claude Pecclet, directeur de Soliha Jura-Saône-et-Loire.



### Notre avis

## Cinq foncières pour investir solidaire

	 Caritas France Secours Catholique	 habitat et humanisme	 habitat et humanisme	 FONDATION Abbé Pierre	 Solidarités Nouvelles Logement
• Nom de la société d'investissement/foncière	Caritas Habitat (SCA)	La Foncière d'Habitat et humanisme	Entreprendre pour humaniser la dépendance	Solifap	SNL-Prologues
• Montant minimum de souscription	100 €	149 €	20 €	507 €	1 000 € (5 parts)
• Frais de souscription	2 % (plafonné à 350 €)	Néant	Néant	3 % (plafonné à 400 €)	30 € (forfait, pour la 1 <sup>re</sup> souscription)
• Revalorisation moyenne de la part	1 <sup>re</sup> revalorisation prévue en 2022	0,5 % par an	Pas de revalorisation	Objectif entre 0,5 % et 1 % par an	Pas de revalorisation
• Durée de détention pour bénéficier de l'avantage fiscal	7 ans	5 ans	5 ans	7 ans	7 ans
• Droits de mutation <sup>(1)</sup> en cas de revente	Non <sup>(2)</sup>	5 %	5 %	Non	Non
• Date de souscription	Jusqu'au 23 décembre 2021	De janvier à mai, de septembre à décembre	À tout moment	Jusqu'au 30 janvier 2022	Jusqu'au 23 décembre 2021
• Site de souscription	<a href="http://caritashabitat.org">caritashabitat.org</a>	<a href="http://habitat-humanisme.org">habitat-humanisme.org</a>	<a href="http://habitat-humanisme.org">habitat-humanisme.org</a>	<a href="http://investir.solifap.fr">investir.solifap.fr</a>	<a href="http://investirsolidaire.fr">investirsolidaire.fr</a>

(1) Ou autres taxes/frais. (2) En cas de rachat par Caritas Habitat.

••• précise Bertrand Lapostolet, directeur de la coopérative foncière SNL-Prologues, lancée par Solidarités nouvelles pour le logement.

➤ **L'avantage fiscal** : vous bénéficiez d'une réduction d'impôt égale à 25 % de vos versements à hauteur de 50 000 € pour une personne seule et 100 000 € pour un couple.

➤ **Les inconvénients** : une rentabilité quasi nulle et des taxes lors de la vente de vos parts.

Autre voie possible, l'acquisition de fonds communs de placement (FCP) dits solidaires. « Proposés par les banques et les assureurs, ils peuvent être acquis en direct ou via un compte titres, un plan d'épargne en actions (PEA), un contrat d'assurance-vie ou votre épargne salariale (plan d'épargne entreprise ou retraite), indique Jon Sallé, responsable de l'Observatoire de la finance à impact social de Fair (ex-Finansol). Ces fonds détiennent de 5 à 10 % d'actifs d'associations solidaires, certaines œuvrant dans le logement d'insertion. » Pour trouver les FCP labellisés solidaires, consultez le site de Fair : [finance-fair.org](http://finance-fair.org).

➤ **L'avantage fiscal** : identique au PEA, au contrat d'assurance-vie et à l'épargne salariale.

➤ **L'inconvénient** : seule une fraction minime de votre épargne sert la lutte contre le mal-logement.

### **Louer abordable : un avantage fiscal pour le propriétaire**



## SI VOUS AVEZ UN LOGEMENT À LOUER

La France compte un peu plus de 3 millions de logements vacants. Il peut s'agir de biens dégradés impossibles à louer en l'état, de logements dont le propriétaire ne peut s'occuper pour cause de départ à l'étranger ou de problèmes de santé... Dans ces situations, ou si vous êtes simplement motivé par la générosité, vous pouvez avoir intérêt à confier la gestion de votre bien à une association spécialisée. « Vous gagnez ainsi

en tranquillité et en sécurité, observe Gwenaëlle Dufour, de Solidarités nouvelles pour le logement-Union. Vous déléguez la gestion quotidienne, vous ne vous occupez de rien, votre bien est entretenu, voire valorisé via d'importants travaux subventionnés (par l'Agence nationale de l'habitat [Anah] ou l'État, selon les montages). »

### MISEZ SUR LE DISPOSITIF DIT « COSSE ANCIEN »...

Si vous souhaitez confier la gestion de votre bien dans le cadre du dispositif fiscal « Cosse ancien », deux options s'offrent à vous. D'un côté, le mandat de gestion dans lequel vous mandatez une agence immobilière sociale (AIS) afin de louer votre bien à des personnes en difficulté. De l'autre, la location à une association qui sous-louera ensuite votre logement. Dans cette dernière formule, l'opération est 100 % sécurisée puisque c'est l'association qui loue votre bien, règle les loyers et se charge des travaux locatifs ha-



## Investir dans une foncière, quel risque ?

• **Les parts des sociétés créées par les associations de lutte contre le mal-logement** « ne constituent pas un placement garanti. Mais il ne s'agit pas pour autant d'un placement à risque, précise Charles Le Gac de Lansalut, président de Solifap, filiale de la Fondation Abbé Pierre. L'argent collecté sert à acheter et à rénover ou à construire des logements bien situés pour loger les plus pauvres, mais aussi à apporter des concours financiers sous forme de prêts. Chaque action représente une fraction de ce patrimoine immobilier, un actif tangible et sûr. » En revanche, vous n'encaisserez aucun dividende et vous ne verrez pas la valeur de vos parts grimper en flèche. En dehors du bonus fiscal, la principale rentabilité à attendre est d'ordre social.

**Que vous soyez lecteur occasionnel ou abonné,**

bituellement à la charge des locataires. Votre tranquillité a un prix : des loyers plus faibles. « Attention, nos associations recherchent des logements situés en zone urbaine, bien desservis par les transports en commun, pour loger des personnes en précarité, avertit Marie Savereux, responsable du marketing d'Habitat et humanisme. En clair, une maison de campagne isolée a peu de chance de correspondre à nos critères. »

➤ **L'avantage fiscal** : ces deux dispositifs d'intermédiation locative s'accompagnent d'un abattement de 85 % sur les revenus locatifs.

➤ **Les inconvénients** : des niveaux de loyers d'environ 20 % au-dessous des prix du marché et un engagement minimum de location de six ans, porté à neuf ans en cas de travaux subventionnés par l'Anah.

#### **... OU OPTEZ POUR LE "BAIL À RÉHABILITATION"**

Si vous signez ce type de bail avec une association spécialisée, elle prendra à sa charge tous vos travaux, notamment d'économie d'énergie. « Vous bénéficiez ainsi de la mise en conformité de votre logement et de la valorisation de votre patrimoine, sans supporter le coût des travaux de rénovation, décrit Pauline Maisondieu, chargée d'animation du réseau à la Fédération des associations et des acteurs pour la promotion et l'insertion par le logement (fapil.fr). La gestion locative, le règlement des charges de copropriété et le suivi des travaux sont également assurés par l'association. » Ce type de montage reste malgré tout rare et porte prioritairement sur des logements implantés en centre-ville.

➤ **L'avantage fiscal** : vous échappez au paiement de la taxe foncière.

➤ **L'inconvénient** : vous renoncez à percevoir tout loyer sur une période de douze ans au minimum (le propriétaire cède son usufruit), mais bien souvent quinze ans et plus. ●

LAURENCE OLLIVIER



## **VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !**

**Participez au panel des lecteurs**

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

**Chaque mois, vous recevez un questionnaire à remplir en ligne, portant sur le dernier numéro paru.**

**À vous de nous dire ce qui vous a plu, déçu ou manqué.**

Inscrivez-vous sur [www.60m.fr/monavis](http://www.60m.fr/monavis)

Ou complétez le bon ci-dessous et envoyez-le à Ariane Sanpara, 60 Millions de consommateurs, 18, rue Tiphaine, 75732 Cedex 15

NOM \_\_\_\_\_ PRÉNOM \_\_\_\_\_

MAIL (indispensable pour recevoir les questionnaires)

VOUS ÊTES :  abonné(e)  non abonné(e)

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

Adresse \_\_\_\_\_

CODE POSTAL \_\_\_\_\_ COMMUNE \_\_\_\_\_



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

# Démarchage téléphonique Des formations à marche forcée

**Enquête**

Coups de fil à répétition et arguments jouant sur la corde sensible... Les méthodes commerciales de certains conseillers-vendeurs du Centre européen de formation dérangent.

« **A**ujourd'hui, changer de métier, c'est possible, devenez décorateur d'intérieur avec une formation accessible de chez vous », vante l'un des nombreux films publicitaires du Centre européen de formation (CEF), une société commerciale qui vend des formations à distance. « TF1, France 3... nos publicités ont été diffusées sur à peu près toutes les chaînes de la télévision numérique terrestre », affirme Yoan Haran, directeur général délégué du CEF. Une stratégie de communication sur le petit écran largement éprouvée par sa société sœur Comme j'aime, spécialiste de régimes plus ou moins efficaces (voir n° 537, mai 2018).

## DES TÉMOIGNAGES QUI CONCORDENT

Mais derrière le vernis marketing de ses diplômés souriants, certaines méthodes commerciales du CEF interrogent. Relances téléphoniques frôlant le harcèlement, argumentaire agressif pour convaincre les interlocuteurs de signer sans délai les conventions de formation... plusieurs témoignages reçus à la rédaction de «60» pointent du doigt cette

société qui revendique 60 000 nouveaux élèves chaque année.

### UN CONSEILLER L'APPELLE CINQ FOIS DANS LA JOURNÉE

Quelques jours après avoir signé une convention pour suivre une formation CAP petite enfance facturée environ 2 500 €, Clara\*, 31 ans, se retrouve dans une situation financière délicate. Elle décide alors d'utiliser son droit de rétractation pour se désengager.

Dans la foulée, son téléphone ne cesse de sonner. « Le CEF m'appelait jusqu'à cinq fois dans la journée, se

Le centre lui promet un arrangement financier... et elle cède.

souvent la trentenaire qui finit par décrocher. Le conseiller m'a promis qu'il était possible de trouver un arrangement financier et j'ai décidé d'annuler ma rétractation ».

Mais à la fin du mois,

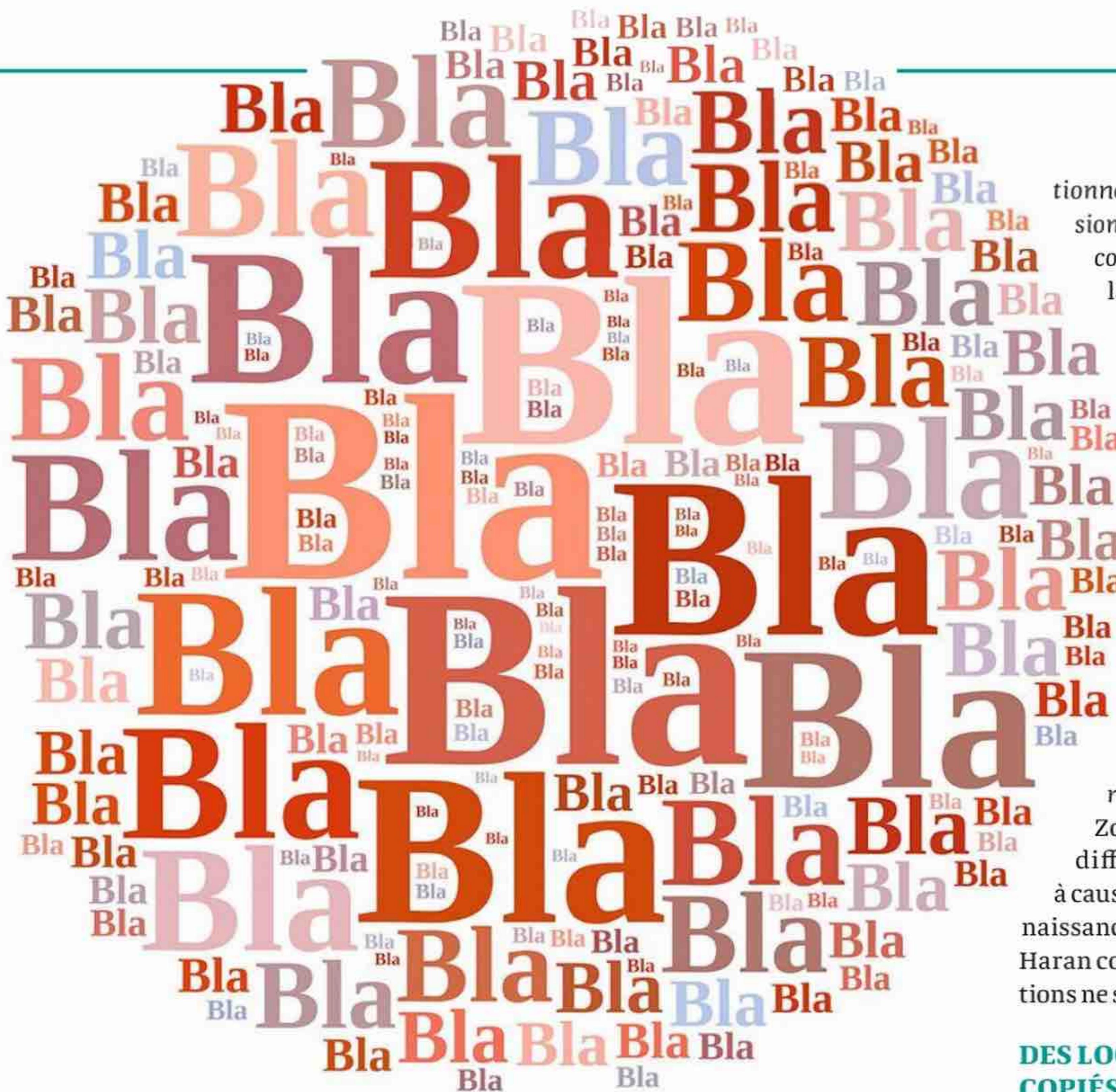
elle doit tout de même assumer les mensualités prévues dans son contrat initial. Furieuse, elle rappelle le CEF et un conseiller exige la preuve écrite de l'accord évoqué par le premier commercial... que celui-ci ne lui a jamais envoyé. Aujourd'hui dans l'impossibilité de

## Comment s'assurer qu'une formation est reconnue par l'État ?

Reconnaissance professionnelle, stages intéressants... Les diplômes certifiés par l'État ouvrent plus de portes que les autres. Mais il n'est pas toujours simple de savoir si telle ou telle formation est reconnue. Pour en avoir le cœur net, rendez-vous sur [francecompetences.fr](http://francecompetences.fr),

le site du répertoire national des certifications professionnelles. Tapez l'intitulé du diplôme souhaité dans la barre de recherche, puis cliquez sur le lien proposé. En bas de page, cliquez sur l'onglet "Liste complète des organismes préparant à la certification" pour télécharger le fichier

qui inventorie les établissements proposant une formation reconnue par l'État pour votre diplôme. Si le message « Le certificateur n'habile aucun organisme préparant à la certification » s'affiche, c'est qu'aucune formation n'est reconnue ou encore contrôlée par l'État.



payer, Clara est menacée de poursuites par le CEF.

Ces pratiques commerciales insistantes, Françoise\*, ancienne conseillère-vendeuse au CEF, les connaît bien. « J'ai été écœurée par les consignes qu'on nous donnait, raconte celle qui a claqué la porte trois semaines après avoir pris son poste. Il fallait appeler jusqu'à vingt fois les personnes indécises en deux semaines, pour les inciter à accepter de signer la convention de formation ».

### UN LEITMOTIV : INSISTER LA OÙ ÇA FAIT MAL !

Chaque jour, Françoise devait aussi contacter par téléphone les personnes qui s'étaient inscrites sur le site pour une demande de brochure. « Je devais user de tous les arguments pour forcer la main à mes interlocuteurs, poursuit la conseillère-vendeuse. Mes supérieurs hiérarchiques

me demandaient d'exploiter les failles émotionnelles des prospects [NDLR : les clients potentiels]. Pour une mère au foyer par exemple, il fallait expliquer que notre formation était la seule solution pour l'aider à s'émanciper financièrement ! » Des consignes cherchant à déstabiliser l'interlocuteur rédigées noir sur blanc. « Aller chercher l'insatisfaction [...] Insister là où ça fait mal ! », recommande, par exemple, un document interne au CEF que nous nous sommes procurés et qui détaille l'argumentaire auquel doivent se plier les conseillers pour vendre des formations.

« Si ces recommandations sont véridiques, c'est quand même très mal tourné », reconnaît Yoan Haran. Avant d'enchaîner : « En revanche, sur le fond du propos, il faut un élan motiva-

**Ils omettent de dire si la formation est reconnue par l'État...**

tionnel très fort, une forte impulsion pour apprendre de nouvelles compétences. » Quitte à forcer la main aux personnes en recherche d'emploi ? « Non », assure le dirigeant, sans condamner clairement les méthodes commerciales citées plus haut.

Certains conseillers-vendeurs peu scrupuleux oubliaient de mentionner des informations capitales à leurs interlocuteurs. « J'ai été très étonnée d'apprendre que ma formation d'éducation canine, d'un montant de 2 800 €, n'était pas reconnue par l'État ! », peste Zoé\*, qui éprouve de grandes difficultés à trouver un stage à cause de cette absence de reconnaissance. Interrogé sur ce cas, Yoan Haran concède que certaines formations ne sont pas certifiées par l'État.

### DES LOGOS OFFICIELS COPIÉS-COLLÉS

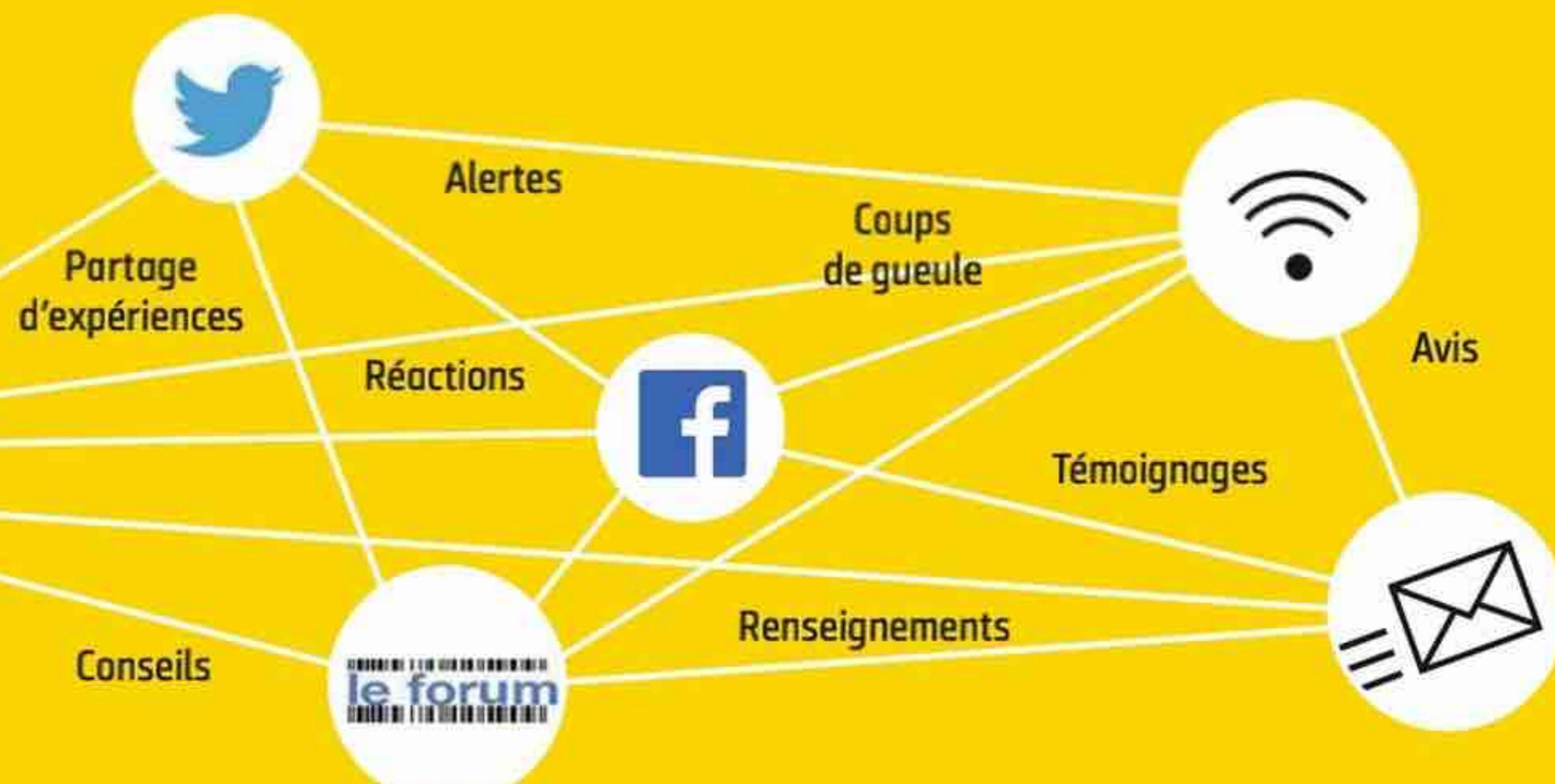
Curiosité notable : pour rassurer les internautes sur la qualité de ses cours, le CEF utilise sur son site un logo représentant une Marianne, a priori réservé aux services de l'État. « Ce type d'action pourrait être considéré comme une usurpation de sceau de l'État et une tromperie à l'égard du consommateur », estime Mikael Charbit, directeur de la certification professionnelle pour France Compétences, le régulateur officiel de la formation professionnelle.

En 2019, le CEF avait déjà utilisé le logo de France Compétences dans l'une de ses publicités télévisées sans l'accord de l'organisme ! Après une mise en demeure, le Centre européen de formation avait été contraint de supprimer le visuel officiel de ses annonces. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO

\*Pour préserver leur anonymat, l'identité des témoins a été modifiée.

# 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 38).

### C'était le bon temps

Eugène Ardisson, par courriel

### Rendez-nous les schémas électriques !

Il est très intéressant que vous, les défenseurs des consommateurs, vous vous battez contre l'obsolescence programmée de nos produits (lave-linge, lave-vaisselle, petits appareils ménagers, etc.) et pour qu'ils durent beaucoup plus longtemps. Il était un temps où, lorsque nous achetions un appareil, un schéma électrique et de fonctionnement était inclus ! Cela m'a personnellement servi plusieurs fois à réparer et dépanner plusieurs appareils dont mon lave-linge, pour ne prendre que lui, et ainsi le garder en état durant 32 ans ! Nous l'avons remplacé non pas pour une panne, mais parce qu'il avait un essorage à 400 tr/min qui n'était plus adapté avec l'utilisation d'un sèche-linge.

### D'un coup de baguette... Hervé R., par courriel

#### Le poids du pain me pèse

J'ai un doute sur le poids de la baguette tradition de mon boulanger. Elle me semble de plus en plus petite. Connaissez-vous le poids que doit faire une telle baguette ?



#### LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Il n'existe pas de réglementation nationale définissant un poids standard pour la baguette, que ce soit en version classique ou tradition. Selon la Confédération nationale de la boulangerie, « les usages varient d'une région à l'autre » : par exemple, en région parisienne, l'appellation « baguette » est plutôt attachée à un poids de 250 g, et l'appellation « flûte » à un poids de 200 g, mais c'est l'inverse en Seine-Maritime !

Il y a toutefois une exception : si la baguette tradition porte le Label rouge, le cahier des charges de ce label impose un poids minimum de 250 g. Quel que soit le poids, il doit être clairement affiché, avec le prix unitaire et le prix au kilo. Un arrêté de 1978 précise la taille minimale des écriveaux : 15 cm de long sur 2,5 cm de haut pour ceux affichant le prix et le poids de chaque pain, et 40 cm de haut sur 30 cm de large pour l'affiche récapitulant le prix de tous les pains (arrêté n° 78-89 P du 9 août 1978).





## Tout dépend de l'intention

David B., par courriel

## Une clé de boîte aux lettres en vente sur Internet

Cdiscount vend toute sorte de clés PTT pour les boîtes aux lettres des particuliers. Cela pourrait favoriser des vols...

### 60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Même si cela peut paraître surprenant, Cdiscount est tout à fait dans son droit. La vente et la possession de ces passes PTT dédiés à l'ouverture des boîtes aux lettres sont autorisées. Ces clés permettent aussi l'accès aux parties communes des immeubles quand ceux-ci ne sont pas équipés de passe Vigik (ces derniers n'étant délivrés qu'à certains professionnels, sur autorisation). Elles servent donc aux services d'urgence (pompiers, Samu, policiers, agents Enedis et GRDF), mais également aux prospecteurs, syndics, agents immobiliers, concierges... Bien sûr, on ne peut pas ouvrir n'importe quelle serrure avec ce type de passe, seulement les bariollets normalisés par La Poste. Il en existe 21 modèles différents, nommés de A10 à U10, en suivant les lettres de l'alphabet. Les versions F10 et T10 sont les plus couramment utilisées. Lockpass, une des sociétés qui commercialise ces clés, souligne que leur possession « est entièrement légale, mais bien évidemment seulement dans un but légitime, car comme n'importe quel autre outil, il ne doit pas être utilisé à des fins malveillantes (dégradation, vol ou détournement de courrier) ». Elle se dégage de toute responsabilité quant à l'utilisation que ses clients en font et rappelle l'article 226-15 du code pénal et le risque de sanctions pénales en cas d'utilisation frauduleuse : « Le fait, commis de mauvaise foi, d'ouvrir, de supprimer, de retarder ou de détourner des correspondances arrivées ou non à destination et adressées à des tiers, ou d'en prendre frauduleusement connaissance, est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende. »

**Plus ou moins longue** Julie, par Facebook

## La garantie de conformité existe partout en Europe

La garantie légale de conformité doit désormais être mentionnée sur les tickets de caisse de certains produits. Est-ce que cette disposition est aussi valable dans les pays de l'Union européenne, en Italie, notamment ?

### 60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Cette nouvelle obligation d'affichage sur les tickets de caisse, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet, n'est pas issue d'une réglementation européenne. Il s'agit d'une mesure française, même s'il se peut que certains autres pays imposent eux aussi cette mention sur les tickets (à notre connaissance, ce n'est pas le cas en Italie). En revanche, la garantie de conformité de deux ans est bien valable pour tous les biens achetés dans l'Union

européenne. Mais certains pays peuvent choisir d'aller plus loin, et imposer une durée allant au-delà de deux ans. En Italie, la durée est bien de deux ans mais, par exemple en Suède, elle est de trois ans, en Norvège et en Islande de cinq ans. Et aux Pays-Bas, elle s'adapte à la nature du produit et à son prix: pour les gros appareils d'électroménager, ce sera deux ans si le produit coûte entre 0 et 199 €, trois ans s'il coûte jusqu'à 299 €, et même huit ans pour les biens de plus de 700 €.

**C'est la barbe !** Jean-Claude S., par courriel

## Le blaireau n'est plus à la mode



Pour me raser, j'utilisais depuis longtemps la crème à raser pour blaireau et peaux sensibles, en tube, de la marque Williams. Je ne la retrouve nulle part en vente et personne ne m'a donné la raison de sa disparition. La connaissez-vous ?

### 60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Unilever, le groupe auquel appartient la marque Williams, nous indique que cette crème n'est plus commercialisée depuis fin 2020. L'évolution des habitudes de rasage a sans doute provoqué une érosion des ventes et, faute d'un nombre d'acheteurs suffisants, la marque a décidé d'arrêter la commercialisation de ce produit, nous a expliqué le service clientèle. Il va donc vous être difficile d'en trouver, en dehors de quelques magasins de déstockage ou sur Amazon qui est un gros client d'Unilever et qui en a donc encore probablement en stock, précise notre interlocutrice. Effectivement, quelques tubes étaient encore accessibles au moment où nous écrivions cet article. Mais à terme, vous allez être contraint de changer de produit...

**Changement de vitesse** Hélène Gonzalez/29 Brest

## ETG, ETM... sacré virage pour les motards !

Mon fils passe son permis moto. L'auto-école lui a dit qu'il fallait qu'il repasse son code car, depuis cette année, il y aurait un code moto. Le code de mon fils est encore valable... Pouvez-vous me dire ce qu'il en est réellement ?

### 60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Une réforme du permis moto est bien entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2020. Il faut désormais passer une épreuve théorique moto (ETM) à la place de l'épreuve théorique générale (ETG, c'est-à-dire le code). La réglementation prévoyait toutefois pour celles et ceux qui étaient en train de passer leur permis et avaient déjà obtenu leur ETG, une prolongation de la validité de ce dernier pendant quelques mois.

Avec l'arrivée du covid, cette validité a même été prolongée jusqu'au 31 décembre 2020. Mais malgré les demandes des professionnels, l'administration n'a pas renouvelé la prolongation au-delà pour les candidats au permis moto. Conséquence : depuis le début de 2021, les élèves qui ont déjà passé le code doivent cette fois passer l'ETM.  
« Beaucoup d'élèves ne comprennent pas qu'on leur impose de passer le nouveau code alors même que leur ETG



était tout à fait valable au moment de leur inscription, déplore la Fédération française de motards en colère (FFMC). Pire, un élève qui a obtenu son plateau (épreuve hors

circulation), mais pas son épreuve en circulation avant fin 2020 doit passer l'ETM pour avoir le droit de passer la circulation... Vous avez dit aberrant? »

**Un soutien qui nous renforce** Denia L., par courriel

## Le prix de notre indépendance

J'en ai qu'une petite retraite inférieure à 700 € ! Mais je vous soutiens à 200 % ! Et je ne peux même pas acheter le numéro sur les produits d'hygiène dont vous avez fait l'étude. Malheureusement, les prix augmentent au lieu de baisser... Votre travail est important mais ne devrait pas être payant. Les produits à étudier, vous ne devriez pas les payer. Les fabricants et les vendeurs des supermarchés devraient se faire un plaisir de vous les donner pour les essais et les analyses. C'est un travail pour le bien commun et la santé publique ! Continuez !

### 60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Notre travail a en effet un coût, entre autres, parce qu'il nous faut acheter tous les produits que nous testons, comme vous le soulignez. Mais c'est aussi le gage de notre indépendance ! Nous achetons

les produits en magasin ou sur Internet comme n'importe quel consommateur, de façon anonyme, pour éviter tout risque qu'une marque ne nous donne un produit différent de celui qu'elle vend au grand public (par exemple plus performant ou ayant bénéficié de contrôles qualité plus poussés que ceux vendus aux clients) ou bien qu'elle tente de nous influencer lors de nos essais. Si une marque cherchait à nous fournir des produits, nous refuserions ! À ce propos, «60» a récemment adopté une charte déontologique sur sa politique en matière de cadeaux, voyages de presse et séminaires. Vous pouvez la découvrir sur 60m.fr/charte. Si nous pouvons continuer à publier nos essais, études et enquêtes, c'est donc grâce à nos abonnés et nos acheteurs. Toutefois, sachez que la plupart des bibliothèques mettent gratuitement à disposition nos magazines. C'est aussi une solution pour celles et ceux qui n'ont pas les moyens de nous acheter.

## Fin d'un couple

Pierre Aussaguel/04 Digne-les-Bains

## Le bus et le train ne font plus bon ménage à la SNCF

Il n'est désormais plus possible d'acheter un billet combiné bus/train auprès de la SNCF, que ce soit au guichet de la gare ou en ligne sur le site oui.sncf. Désormais, il faut acheter séparément le billet de bus et le billet de train. Mais en cas de retard du bus ou du train, les voyageurs sont laissés seuls pour régler le problème : racheter un billet pour le train suivant, trouver et payer un taxi ou une chambre d'hôtel au dernier moment... Auparavant, cela était pris en charge par la SNCF. Il m'est arrivé de rentrer de Paris en TGV et, celui-ci ayant du retard, j'ai raté le dernier bus pour Digne. La SNCF a convoyé ses passagers par minibus à ses frais à Digne. Des personnes n'ayant pas réservé le billet combiné ont dû passer la nuit à la gare car il était impossible de trouver un taxi.

À vos marques ! Ingrid Abraham/76 Dieppe

## Pas de sport sans passe

Je suis adhérente dans un complexe sportif (piscine, salle de sport et détente). J'ai pris l'abonnement à l'année pour avoir accès à tout. Or, je ne suis pas vaccinée et ne souhaite pas l'être. Je n'y vais plus depuis la mise en place du passe sanitaire car il faudrait que je me fasse tester toutes les semaines, cela est trop contraignant. La direction de l'établissement refuse une suspension temporaire de mon abonnement et continue de me débiter. Est-ce légal ?



### LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Dans ce type de situation, il faut se référer au contrat signé. S'il contient une clause de suspension, il en fixe sans doute aussi les modalités d'application. La plupart du temps, la suspension est acceptée en cas de problèmes de santé (comme la grossesse). Et la loi autorise la suspension du contrat en cas de force majeure, c'est-à-dire lorsqu'un événement à la fois imprévisible, insurmontable et qui échappe à votre contrôle vous empêche d'accéder à la salle. Dans le cas présent, la survenue de la pandémie et ses conséquences

(accès aux salles de sport limité) peuvent être considérées comme imprévisibles si vous avez signé le contrat avant mars 2020. Mais l'accès à la salle n'est ni insurmontable ni hors de votre contrôle, puisque plusieurs solutions s'offrent aujourd'hui à vous pour obtenir un passe sanitaire, notamment vous faire vacciner, vous faire tester moins de 72 heures avant... Les critères de la force majeure ne sont donc pas remplis. L'obligation de présentation d'un passe sanitaire n'est, hélas, pas un motif suffisant pour demander la suspension de votre contrat.

« »

Rebecca K., par courriel  
Le post du mois  
**Remboursée grâce à «60» !**  
Suite à la lecture de votre article « Comment se faire rembourser en cas de fraude ? Dois-je payer pour le renouvellement de ma carte ? » (Hors-série Internet, n° 1355, p. 33), j'ai écrit à ma banque (La Banque postale). Elle m'a remboursée en... deux jours ! J'invite d'autres abonnés à suivre vos conseils.



De quoi péter une durite ! Marie, par courriel

## À la casse pour un simple voyant allumé

J'ai une Laguna Renault de 2007, 150 000 km au compteur. Entretien régulier, voiture en bon état. Pourtant, elle est recalée au contrôle technique car le voyant ESP est allumé ! Ça fait huit ans qu'il est dans cet état et notre honnête garagiste nous déconseillait la réparation qui est chère et nous aurait contraints à la refaire tous les quatre matins en raison d'une pièce défaillante chez Renault. Avec les nouvelles normes pour le contrôle technique, aucun voyant de défaut ne doit être allumé. Le problème, c'est qu'on ne trouve pas de pièce de rechange ! Nous avons sollicité plusieurs garages, nous avons cherché sur Internet, dans les casses... Renault n'assure plus la production de ces pièces. C'est la mort assurée pour toutes les Laguna de cette série, qui sont bonnes pour la casse. On nous bassine avec le recyclage, l'écologie, la planète... et là, on nous oblige à "jeter" cette voiture et, du jour au lendemain, à en acheter une nouvelle par manque de suivi de pièces. On se sent trahi et impuissant !

« »

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

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

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

**60**  
millions  
de consommateurs

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

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



## LA FLÈCHE DE MADAME 60

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

# Soif de pourboires ?

Mes enfants adorés, Alex et Léa, font des extras dans la restauration. Léa est serveuse dans un bar, le vendredi et le samedi soir, tandis qu'Alex a renforcé le service d'un restaurant. Jovialité d'un côté, élégance de l'autre... chacun son style. Alors, quand le président Macron a proposé de défiscaliser les pourboires versés par carte bancaire qui seront restitués ensuite aux serveurs, le sujet s'est naturellement invité à notre table. Tout le monde est d'accord : ces métiers sont pénibles, astreignants, mal payés... Pas étonnant qu'après les confinements, de nombreuses personnes en poste ne soient pas revenues. Pour mes chouchous, ce n'est pas tout à fait pareil, ils travaillent ponctuellement en salle, pour se faire un peu d'argent. Mais ils ont pu voir comment ça se passait.

Léa, toujours de service dans son bar le week-end, trouve que les conditions sont pires qu'avant les confinements. « Faut voir comment certains clients sont exigeants, impatients. Ils nous voient comme des machines qui doivent fonctionner correctement en toutes circonstances... Et pour les pourboires, je les trouve en général encore plus radins qu'avant. » Alex comprend, lui, la mesure du Président, même s'il ne la trouve pas totalement géniale non plus. « C'est vrai qu'il y a moins de pourboires, mais les gens ont moins d'argent sur eux, surtout les jeunes. Quand ils sont satisfaits, ils préfèrent laisser un commentaire positif sur Internet, et ça ravit le patron. Le pourboire reste pour un serveur un moyen d'arrondir ses fins de mois. Mais pas de quoi susciter des vocations, n'exagérons rien. » Léa est persuadée que c'est une mauvaise réponse à un vrai problème. D'abord cette mesure est inéquitable : « Certains restos ou bars sont fréquentés par des clients qui n'ont pas l'habitude de laisser

des pourboires. C'est une pratique dans les grandes villes ainsi que des touristes étrangers. En France, le service est compris dans le prix, donc il n'existe pas cette culture des pourboires, notamment chez nous, dans les petites villes ».

Autre aspect injuste selon elle : « Ce sont les personnes au contact des clients, comme moi, qui ramassent la monnaie. Rien ne va au cuistot, au commis, au plongeur ou encore à la femme de ménage... On pourrait imaginer une cagnote commune, mais en ces temps d'individualisme... ». Et puis, concrètement, ni l'un ni l'autre ne savent comment

les patrons vont faire pour restituer aux intéressés les pourboires donnés par carte bancaire... Léa pense surtout que « ce n'est pas aux clients d'augmenter le salaire net des employés car ils paient parfois déjà assez cher. » Elle voit encore une autre iniquité : pourquoi limiter

cette mesure à l'hôtellerie-restauration ? « La plupart des métiers du commerce sont mal payés. La vendeuse qui conseille dans un magasin de prêt-à-porter pourrait, elle aussi, avoir un pourboire par carte ; pareil pour le chauffeur de VTC avenant, ou la caissière si sympa... »

Alex est presque convaincu. En tout cas, il ne veut pas importer le système américain : « On t'amène la facture sur laquelle tu dois indiquer à la main le montant que tu veux donner ; c'est trop bizarre ». « Ouais, ce qu'on demande, ce n'est pas l'Amérique ! », murmure Léa. ●

### Comment restituer les pourboires versés par carte bancaire ?

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

# 60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

## Le passage en force

Appels insistants, usurpation de sceaux officiels et méthodes marketing agressives, le Centre européen de formation ne recule devant rien pour vendre ses formations. (p. 68)

## La déception

Elles sont chères et perdent vite de leur efficacité au fil des lavages... Les culottes menstruelles cumulent les problèmes de fuite, pour la quasi-totalité des modèles. (p. 29)

## La mise en garde

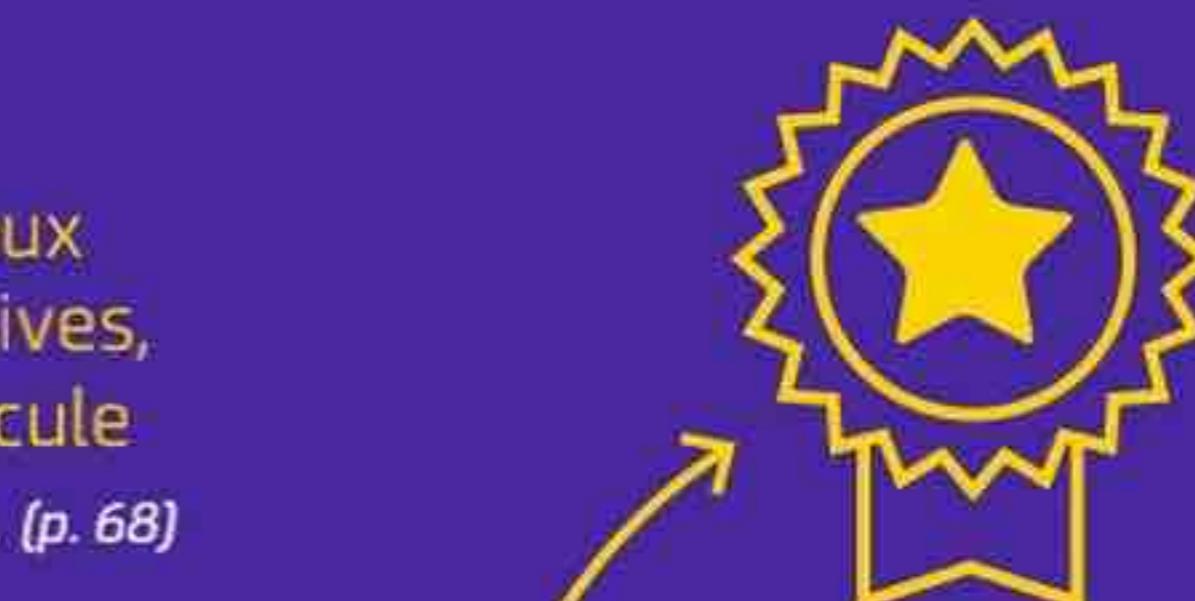
Le smartphone reconditionné peut s'avérer un bon plan, mais attention aux batteries ainsi qu'aux garanties appliquées.

En l'absence de définition juridique du reconditionné, celles-ci peuvent varier. (p. 44)



## La nouvelle règle

Tous les lave-linge doivent proposer depuis mars un programme éco 40-60 °C pour réduire la consommation d'eau et d'électricité... Au prix de cycles à rallonges. (p. 39)



## La mention spéciale

### 15,5/20

Le miel de fleurs printanières de La Grande épicerie sort vainqueur. Un produit 100 % français sans résidus de pesticides ou d'antibiotiques qui réunit toutes les qualités gustatives. (p. 23)



## Le bon conseil

Ne prenez pas de compléments alimentaires à la légère ! Respectez la posologie et relevez les risques d'interactions susceptibles de provoquer des effets indésirables. (p. 10)



## Les trouble-fêtes

Les nouveaux discounters piétinent les plates-bandes des grandes enseignes. Ils ont déjà conquis 20 % du marché des produits de grande consommation. (p. 60)



## Le chiffre marquant

### 470 milliards

C'est, en euros, le montant record cumulé, mi-2021, des sommes déposées par les Français sur le livret A et le LDDS (p. 56)

## La mauvaise idée

Donner un mandat en exclusivité à une agence immobilière vous engage. Si c'est vous qui vendez votre bien, elle est en droit de vous réclamer sa commission ! (p. 59)

Prochain numéro le 25 novembre

# Ne manquez pas notre hors-série

**HORS-SÉRIE >> SANTÉ DES YEUX**

**60 millions**  
de consommateurs

**E F P T O Z shutterstock**

**INNOVATION**

- Freiner la myopie,  
c'est possible !
- Toutes les opérations  
des yeux

**UNE VUE  
AU TOP**

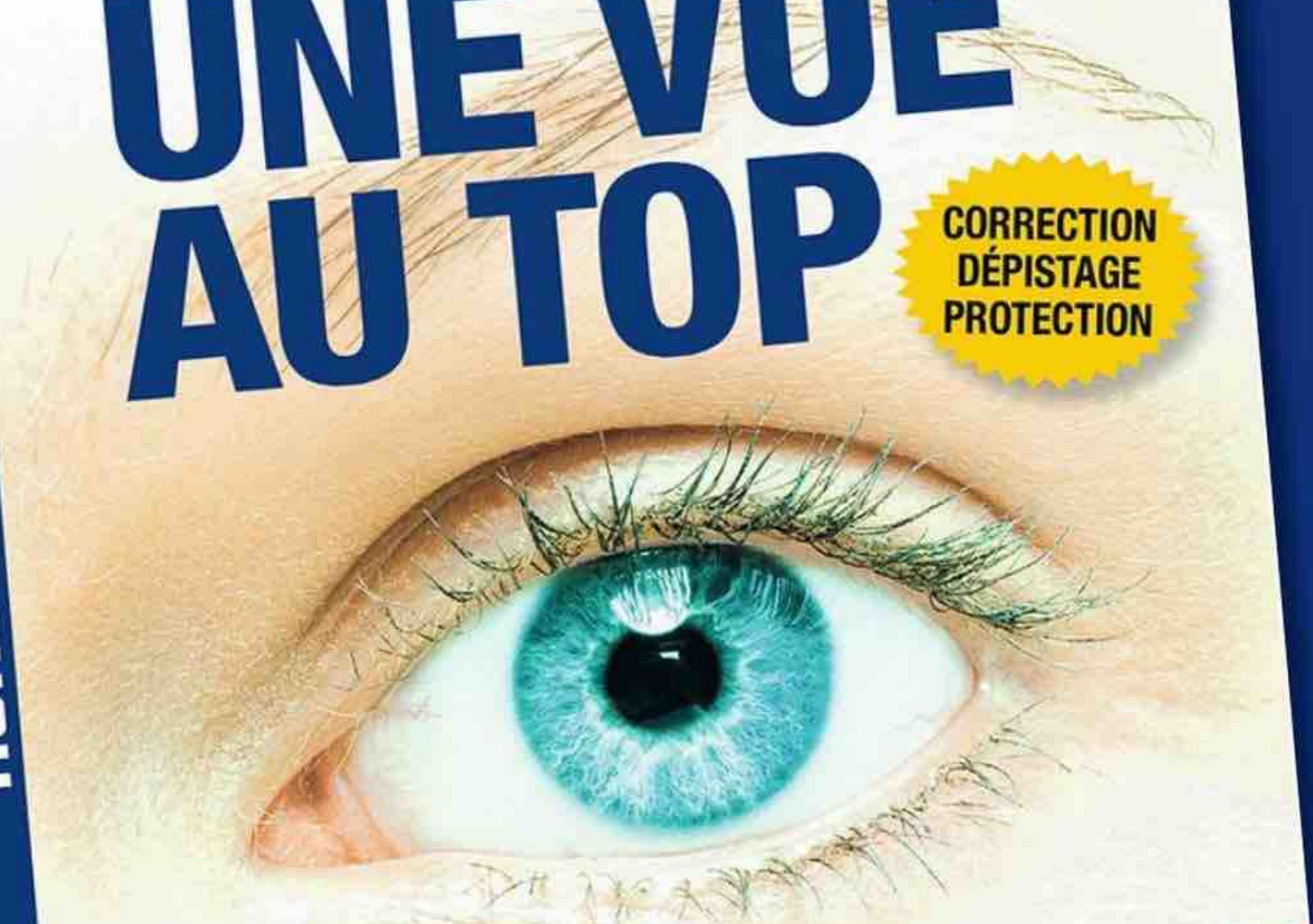
CORRECTION  
DÉPISTAGE  
PROTECTION

OCT.-NOV. 2021  
N°1365

Lunettes : comment réduire la facture  
Petits prix, 100 % santé, mutuelles, réseaux...

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

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



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

L 13980 - 574 - F: 4,80 € - RD

