

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

www.60millions-mag.com

JANVIER 2022 / N° 576 / 4,80 €

Essai



Mousses, crèmes...
**DES DESSERTS
AVEC SOUVENT
TROP D'ADDITIFS**

Essai

LAVE-VAISSELLE



Les plus
performants
et économes

Enquête

POMPES À CHALEUR

Comment repérer
les escrocs

Etude de satisfaction

Mobile, Internet
Free et Sosh
plébiscités



Auchan, Carrefour, Lidl...

DES PROMOS PAS RÉGLO



Étude

Lots plus chers, réduction
avant inflation, formats atypiques

QUI SOMMES-NOUS ?

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

INC

INSTITUT NATIONAL
DE LA CONSOMMATION

NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

Nos journalistes-enquêteurs travaillent en étroite collaboration avec les ingénieurs, juristes et économistes 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



Contrôle des promos !

Sophie, notre économiste, en plein relevé de prix. Pour notre étude sur les promotions en grandes surfaces, elle en a réalisé trois (avant, pendant et après promotion). Sur Internet et en magasin, afin d'analyser l'évolution des prix des produits en promo sélectionnés dans les catalogues.

466 ingrédients différents ont été recensés pour les 50 desserts frais de notre essai analysés. Soit une moyenne de 9,32 par référence avec une pointe à 17 pour le plus "chargé".



SALIR MINUTIEUSEMENT ET BIEN LAVER

Pour tester les lave-vaisselle, on les charge de vaisselle souillée selon la norme EN 50242. On badigeonne du jaune d'œuf sur les assiettes et les couverts ; on salit des verres avec du lait, des soucoupes avec du thé ou un saladier avec des épinards.



RETROUVEZ-NOUS en podcast dans « Nous Voilà Bien ! » du 4 décembre sur RTL où Patricia Chairopoulos, notre journaliste, était invitée à parler des avantages et inconvénients du vrac alimentaire.



VERRES BRISÉS

Vous avez des objets avec des parties en verre trempé qui ont explosé sans aucune raison ? Vitres de four, parois de douches, table basse... Vous n'êtes pas les seuls, nous avons reçu énormément de témoignages à « 60 » et avons mené l'enquête. Retrouvez notre article sur 60millions-mag.com pour comprendre l'origine du problème et voir quel recours vous pouvez envisager.



J. DULEY

SYLVIE METZELDARD
Rédactrice en chef

Ces promotions dont on abuse

Bons ou coupons, par voie de presse, dans des catalogues papier ou via le digital, cela fait longtemps que l'on en use et abuse. Le but, à l'origine : faire connaître une marque ou un nouveau produit. Le tout premier coupon remonterait à 1887, quand un businessman d'Atlanta eut l'idée d'offrir des verres de Coca gratuits en échange de tickets, rédigés à la main.

Aujourd'hui, les promos sont partout et toute l'année. Pour assurer des lancements, écouler des stocks, appâter les clients afin de les faire venir

dans les magasins. Près d'un Français sur deux dit les rechercher. Et ce n'est pas avec les hausses de prix amorcées que l'on va cesser de les regarder avec les yeux de Chimène. « C'est de bonne guerre », comme disaient nos grands-mères. Seulement voilà, toutes les promos ne sont pas réglo.

Les suivre les yeux fermés peut vouloir dire se retrouver avec des lots se révélant moins avantageux que si l'on avait acheté le produit à l'unité.

Idem avec des articles aux tailles inhabituelles qui nous font croire que plus gros ou plus grand, c'est toujours intéressant. Il y a aussi des prix vraiment baissés mais qui vont largement augmenter, une fois la période de promotion terminée. Résultat, quand vous reviendrez acheter le produit vous le payerez plus cher qu'il ne l'était avant la promo...

L'étude que nous avons menée pour ce numéro révèle plein de chausse-trapes de cet ordre. Des petites ruses qui peuvent flirter avec la tromperie. Notre but ici n'est pas de fustiger une enseigne plus qu'une autre, car toutes empruntent les mêmes voies. Les magasins qui apparaissent dans ce numéro font juste figure d'exemples. À nous d'être maintenant encore plus vigilants pour ne pas laisser rimer promos avec pièges à gogo. ●



Les promos sont partout et toute l'année. Pour assurer des lancements, écouler des stocks, faire venir les clients en magasin...



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



/60millions
deconsommateurs

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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

60
millions
de consommateurs

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

Directeur de la publication :
Philippe Laval

Rédactrice en chef : Sylvie Metzeldard

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

Rédacteurs en chef adjoints :
Hervé Cabibbo (mensuel)
Sophie Coisne (hors-série)
Fabienne Loiseau (Web)

Directrice artistique :
Véronique Touraille-Sfeir

Secrétaire générale de la rédaction : Martine Fédor

Rédaction
CHEFS DE RUBRIQUE :
Patricia Chairopoulos,
Adrian de San Isidoro, Fanny Guilbert,
Lionel Maugain, Amine Meslem,
Adélaïde Robert

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

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

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Derœur

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

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

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

Chef du centre d'essais comparatifs :
Christian de Thuin

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

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

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

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

Photogravure : Key Graphic
Impression : groupe Maury
Imprimé sur papier : Leipa Lux



Origine du papier :
Schwedt/Oder, Allemagne
Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées
Certification : PEFC
Eutrophisation : 0,08 kg/tonne
Distribué par : MLP

Dépôt légal : décembre 2021

Commission paritaire : 0922 K 89330

ISSN : 1267-8066

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



L'innovation au service des consommateurs

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



NOS ÉQUIPES

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

NOS MISSIONS

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

NOS MÉDIAS



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



L'émission TV
de tous les
consommateurs



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

www.inc-conso.fr





SOMMAIRE

N° 576 / JANVIER 2021



Pour accéder directement à votre article **CLIQUEZ** sur son **titre** ci-dessous

page précédente page suivante

Pour revenir au sommaire **CLIQUEZ** sur

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs..... p.38

Essai

Lave-vaisselle : Le mode « éco » trouve sa place..... p.43

Pratique

Litiges : À l'hôtel aussi, vous avez des droits !..... p.48

Zoom

High-tech : Au secours, mon Mac craque !..... p.50

Essai

Téléphonie mobile et box Internet :
De la friture sur la ligne..... p.51

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation..... p.6

Démarchage téléphonique : les importuns mis au pas..... p.6

Les prix vont flamber..... p.7

Frais de rejet : La BNP accable les plus fragiles
à La Réunion..... p.9

À la une

Spécial rétrospective

Les cactus de la conso 2021 : le palmarès du pire..... p.10

Grandes surfaces

Pas régle les promos !..... p.14

Vraies ou fausses promesses : Six magasins en examen..... p.19

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté..... p.22

Zoom

Viande artificielle : Promesses non tenues..... p.25

Zoom

Réglementation : Quoi de neuf pour votre santé en 2022 ?..... p.26

Essai

Desserts frais : Entre additifs et calories, difficile de choisir..... p.29

À la réflexion

Tous à table pour le durable ?..... p.36

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur..... p.60

Pratique

Commission de l'agence immobilière : Qui paie quoi ?..... p.63

Enquête

Pompes à chaleur : Les escroqueries se multiplient..... p.64

Coaching

Notre maison se fissure, comment être indemnisés ?..... p.68



Courriers, courriels,

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

La flèche de Madame 60

Mes priorités en deux-deux..... p.74

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

Retrouvez-nous
chaque samedi
dans "franceinfo: conso"

à 7h24, 9h24 et 11h51

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

Vous voulez vous abonner : **voir page 41**

Vous recherchez un article
ou un ancien numéro :
voir pages 58 et 59
ou **www.60millions-mag.com**

Le programme des émissions
Consomag diffusées sur France 2,
France 3, France 4, France 5
et France Info : **voir page 57**

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR FANNY GUIBERT, LIONEL MAUGAIN, AMINE MESLEM, ADÉLAÏDE ROBERT ET ADRIAN DE SAN ISODORO

Démarchage téléphonique Les importuns mis au pas

L'Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep) peut désormais interdire l'utilisation de certains numéros régionaux utilisés depuis l'étranger (commençant par 01, 06, etc.). Et présentés à l'appelé sous forme d'appels ou de SMS émis par des systèmes automatisés.

Un matraquage téléphonique jugé peu écologique par les auteurs de la loi visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France, promulguée le 15 novembre. Autre bonne nouvelle : l'inscription au service gratuit de la liste rouge Bloctel est automatiquement renouvelée pour trois ans à partir du 1^{er} janvier. Si vous vous êtes inscrit avant cette date, vous devrez répéter l'opération en 2022 une dernière fois pour bénéficier de cette reconduction bienvenue. Pour rappel, Bloctel est une protection contre les démarcheurs dont peuvent bénéficier les lignes fixes et mobiles. Ces deux nouvelles mesures encadrant la prospection téléphonique devraient, on l'espère, réduire le nombre d'appels indésirables. ●



Économie circulaire

Trop de restos ne jouent pas le jeu

Le saviez-vous ? Depuis un an, vous avez la possibilité d'apporter dans tous les restos proposant de la vente à emporter – y compris au McDo ou chez Starbucks – votre contenant réutilisable. Muni de votre gourde ou de votre tasse, vous pouvez même prétendre à une réduction sur le prix de la boisson. C'est ce que prévoit la loi relative à la lutte contre le gaspillage pour une économie circulaire.

Hélas, bien des restaurateurs n'appliquent pas ces dispositions, selon l'association No Plastic In My Sea. 70 % des 102 restaurants qu'elle a visités en septembre et octobre ont refusé de servir le repas au client muni d'un contenant. Motifs invoqués : des questions d'hygiène, un récipient inadéquat, des produits déjà emballés, etc. Pour les boissons, 59 % ont refusé tout contenant et seuls 11 % (soit 5 enseignes) appliquent un tarif plus bas au client qui apporte son propre mug ou sa gourde. Depuis le 3 octobre, les restaurants qui n'appliquent pas de réduction encourent une contravention pouvant aller jusqu'à 450 €. ●



ISTOCK - DR

Crédit immobilier Ni surprise ni exclusion si...

Le Crédit mutuel a supprimé le questionnaire de santé pour les emprunteurs... Mais il y a des conditions. Le dispositif est réservé aux emprunteurs de moins de 62 ans à la souscription et clients de la banque depuis au moins sept ans, pour l'achat de la résidence principale et un montant assuré maximal de 500 000 €. Soit 91 000 clients concernés en novembre. Mais c'est vrai, c'est déjà ça ! ●





Accablant Les prix vont flamber !

Gare au porte-monnaie : les produits de première nécessité vont voir leurs prix augmenter considérablement dès le début de l'année.

Après les factures d'énergie, celles des carburants, les consommateurs vont devoir faire face à une hausse des prix de produits alimentaires et de grande consommation, mais aussi à celle de certains services. Les prix agricoles à la production (fruits, légumes, céréales) ont bondi de 14,5 % d'octobre 2020 à octobre 2021. Du jamais vu depuis neuf ans. Les œufs sont plus chers à produire de 58 %, les poires de 51 %, les céréales de 38 %, les pommes de 8 %, les produits laitiers de près de 6 %. On peut ajouter le poulet, le café, etc. Autant de produits qui vont voir leurs étiquettes valser...

LES PÂTES S'ENVOLENT

De combien ? Difficile à l'évaluer précisément mais la société Nielsen, spécialiste des marchés de la grande consommation, a fait ses calculs sur un panier de produits de base⁽¹⁾. Dans l'hypothèse d'une répercussion intégrale des hausses des prix agricoles, le panier de marques nationales augmenterait de 3,2 %, celui constitué de marques de distributeurs de 7,2 % et

celui de premiers prix de 11 % ! Le prix des pâtes s'est déjà envolé de manière folle depuis septembre à cause du blé : +67 % le paquet de coquillettes de 1 kg d'Intermarché, +42 % la même référence chez Super U ou Leclerc, +30 % chez Carrefour et Auchan.

UNE RUBRIQUE DÉDIÉE

Les services sont aussi à la hausse, signale l'Insee. Sur un an, les prix des travaux d'entretien et d'amélioration des bâtiments avaient déjà augmenté de 4,5 % au troisième trimestre 2021, avec une flambée dans la menuiserie et la couverture (+8 %). On attend des hausses dans les transports de l'ordre de 4 % en moyenne.

Nous publierons désormais chaque mois une rubrique dédiée au coût de la vie. Et nous relançons notre observatoire de l'inflation masquée pour détecter toutes les astuces utilisées par les opérateurs pour camoufler les hausses. N'hésitez pas à nous en faire part en nous écrivant. ● L. M.

* Panier constitué de 500 g de spaghettis, 1 l d'huile d'olive, un paquet de 500 g de céréales, un paquet de 500 g de café moulu, 1 kg de sucre blanc, 6 x 1,5 l d'eau plate, 12 rouleaux de papier hygiénique, un bidon de 2 l de lessive, un pack de 6 x 1 l de lait bio demi-écrémé, 250 g de beurre doux et 6 œufs bio.

Bœuf, poulet, porc...

Des pubs démythifiées

Greenpeace a fait étudier les publicités sur la viande de six pays européens. L'association y révèle sept mythes sur lesquels l'industrie de la viande se repose pour booster notre consommation, jugée pourtant trop élevée en Europe. ●

Ça vous est arrivé Une obsolescence sans freins

« Ma belle-mère âgée de 90 ans utilise un déambulateur de type rollator depuis trois ans. Ça lui convient bien : quatre roues, léger, assise confortable, pour moins de 100 €, raconte Chantal. Seul bémol : elle en est déjà à son quatrième. En cause, le système de freinage par câble, qui lâche au bout de sept à huit mois. Après un premier remplacement à titre gracieux, la pharmacie lui a fait racheter chaque fois un modèle neuf. Mobiclinic,



Confortalis, Euromedis... : les modèles se suivent mais ne durent pas. Un mésusage invaliderait-il la garantie de deux ans ? La famille n'y croit pas : dans le foyer-logement où vit la vieille dame, elle n'utilise le frein que pour s'asseoir. Et comme il s'agit de dispositifs médicaux dont les pièces détachées doivent être traçables, le frein n'est pas toujours proposé séparément à la vente. Plus écolo, cela éviterait aussi à la Sécu de payer chaque fois 53,81 € et à la cliente de compléter. ●



Banques Halte à la discrimination Iban

Impossible de mettre en place un prélèvement car votre banque a son siège en Lituanie ou en Allemagne, pourtant bien en Europe... C'est ce qui arrive très souvent selon la Répression des fraudes (DGCCRF) et le Comité national des paiements scripturaux (CNPS). Ces discriminations à l'Iban, l'identité bancaire de chacun, vont désormais être sanctionnées. Elles sont le fait de certains opérateurs Internet ou de téléphonie mobile, des fournisseurs d'électricité ou de gaz, des assureurs, et même d'opérateurs publics. La DGCCRF et le CNPS pourront infliger des amendes, jusqu'à 375 000 €.

Plus de clarté Nouveau « made in France »

Drapeau tricolore, carte de France, cocarde... Chaque fabricant a son astuce pour signaler l'origine nationale d'un produit. Pour mettre fin à cette disparité et aider les consommateurs à mieux repérer les articles concernés, l'organisation professionnelle France Industrie, réunissant l'ensemble des branches du secteur, lance un nouveau logo en forme de bonnet phrygien aux trois couleurs accompagné de la mention « Fabriqué en

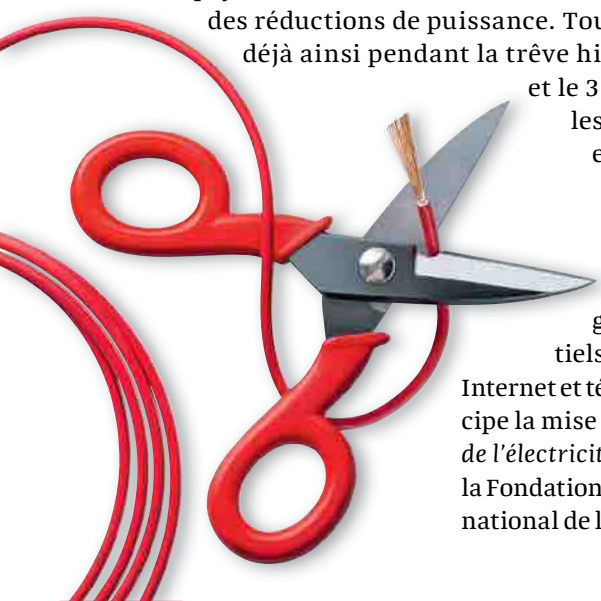


France ». Cette dernière signifie qu'une part considérable de la fabrication d'un produit a été réalisée en France ou qu'il y a subi une dernière transformation substantielle.

Le courant pour tous EDF renonce aux coupures

Le groupe EDF ne coupera plus l'électricité à ses clients en situation d'impayés. Il a annoncé, début novembre, qu'il ne procédera plus qu'à des réductions de puissance. Tous les fournisseurs pratiquent déjà ainsi pendant la trêve hivernale entre le 1^{er} novembre et le 31 mars. Mais après cette date, les coupures peuvent reprendre et de 200 000 à 300 000 foyers se retrouvent ainsi privés de toute alimentation.

Le groupe maintiendra donc une alimentation de 1 kVA garantissant des usages essentiels : éclairage du logement, accès Internet et téléphone, réfrigérateur... Il anticipe la mise en place d'un « service minimum de l'électricité », réclamée cet automne par la Fondation Abbé-Pierre et par le Médiateur national de l'énergie.



Kiosque International



BELGIQUE Des capotes au top

« Jamais les préservatifs n'avaient offert

un tel niveau de protection. » C'est ce qu'affirme Test Achats, qui a évalué 12 protections. Résistance, composition et étiquettes ont été passées au crible. Tous raflent la meilleure note, sauf Smile Classic, qui obtient tout de même de bons résultats. Durex squatte le podium. Des trois premiers, c'est la référence Originals Classic naturel qui offre le meilleur rapport qualité-prix. DÉCEMBRE 2021



ITALIE Très chères télés

Le prix des téléviseurs a bondi de près de 14 %

entre 2020 et 2021. Une envolée tarifaire observée par le journal transalpin *Altroconsumo*, qui a analysé les prix pratiqués par 26 sites de commerce en ligne. Dans la catégorie écrans, la palme de la plus forte hausse revient aux télé LCD, devenues 25 % plus cher dans la même période. Le prix des tablettes a grimpé de 14 %. Des augmentations imputables à la pénurie de matières premières et de puces électroniques. NOVEMBRE 2021



ÉTATS-UNIS Zéro pointé pour Tesla

Avant-dernier ! C'est le rang obtenu par

le constructeur de voitures électriques Tesla, au test de fiabilité mené par nos confrères du magazine américain *Consumer Reports*. La faute, notamment, à certains composants électroniques fragiles, qui augmentent les risques de panne et autres tracas. Sur les 28 marques évaluées, ce sont les asiatiques Lexus, Mazda et Toyota qui occupent les premières places du classement. NOVEMBRE 2021

**Carton
rouge**

Frais de rejet

La BNP accable les plus fragiles à La Réunion

Le procédé

En raison de « *spécificités locales* », BNP Paribas ne respectait pas la loi.

Le constat

Elle a facturé à ses clients des frais d'incident au-delà des plafonds légaux.

La conséquence

L'autorité du secteur bancaire a infligé à la banque une sanction de 3 millions d'euros.

Mieux vaut ne pas être en difficulté financière lorsqu'on est client à la BNP de La Réunion. Cet établissement a réservé un traitement de choc à 3 000 clients dans le rouge durant des années. À tel point que la banque a écopé d'une sanction de trois millions d'euros, dans une décision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), le gendarme du secteur bancaire, publiée en novembre.

UNE SURFACTURATION GÉNÉRALISÉE

Un chèque sans provision et c'était la double peine pour le client : une commission d'intervention de 8 € pour rémunérer le temps passé par le conseiller à étudier le compte, puis des frais de 50 € si le chèque était effectivement rejeté (30 € pour un montant inférieur à 50 €).

C'est beaucoup trop selon l'article D.131-25 du code monétaire et financier, qui limite à 50 € les frais de rejet d'un chèque de plus de 50 €, tous frais inclus, y compris la commission d'intervention de 8 €. La banque aurait dû déduire ce montant et ne prendre que 42 €.

C'est cette double facturation qui a été pointée par l'ACPR et qu'elle a constatée dans de nombreux cas en 2019. L'établissement bancaire voue une véritable passion à la commission d'intervention, cette prestation qui consiste pour le conseiller à taper sur une touche de l'ordinateur lorsqu'il accepte

ou pas d'honorer le paiement d'un client au-delà de son découvert autorisé. Car pour les rejets de prélèvement, *bis repetita*.

Là encore, l'ACPR a rappelé que la loi incluait le montant de la commission dans les frais de rejet maximaux. « En 2019, dans 72 dossiers de l'échantillon, un tel manquement a été constaté 691 fois », détaille l'ACPR. Autant dire que la surfacturation des incidents de paiement était généralisée. La BNP s'octroyait en plus un petit bonus de 1,70 € lorsque le prélèvement était émis par un autre établissement bancaire.

DES MANQUEMENTS GRAVES

Par ailleurs, lorsque le solde du compte, arrêté en fin de journée, présentait un défaut de provision, la banque appliquait des commissions d'intervention à l'ensemble des opérations débitrices de la journée. « Les manquements [...] sont d'une particulière gravité », commente l'ACPR, qui rappelle que cette banque,

avec un bénéfice de 2,4 millions en 2020 et 50 millions d'euros de fonds propres, n'est pas dans le besoin de liquidités.

La BNP de La Réunion a reconnu les pratiques et fait valoir « des spécificités » propres à l'île. « Elles n'autorisaient aucune interprétation spécifique de la loi, et ne permettaient pas à l'établissement de priver ses clients de la protection dont sa société mère savait devoir faire bénéficier les siens », a rétorqué l'ACPR. ● **LIONEL MAUGAIN**



CE QUE DIT LA LOI
Article D.133-6 du code monétaire et financier : « Pour les incidents de paiement autres que le rejet d'un chèque, les frais perçus par le prestataire de services de paiement du payeur au titre d'un incident ne peuvent excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 €. Les frais perçus (...) comprennent l'ensemble des sommes facturées (...) ».

Cactus de la conso 2021

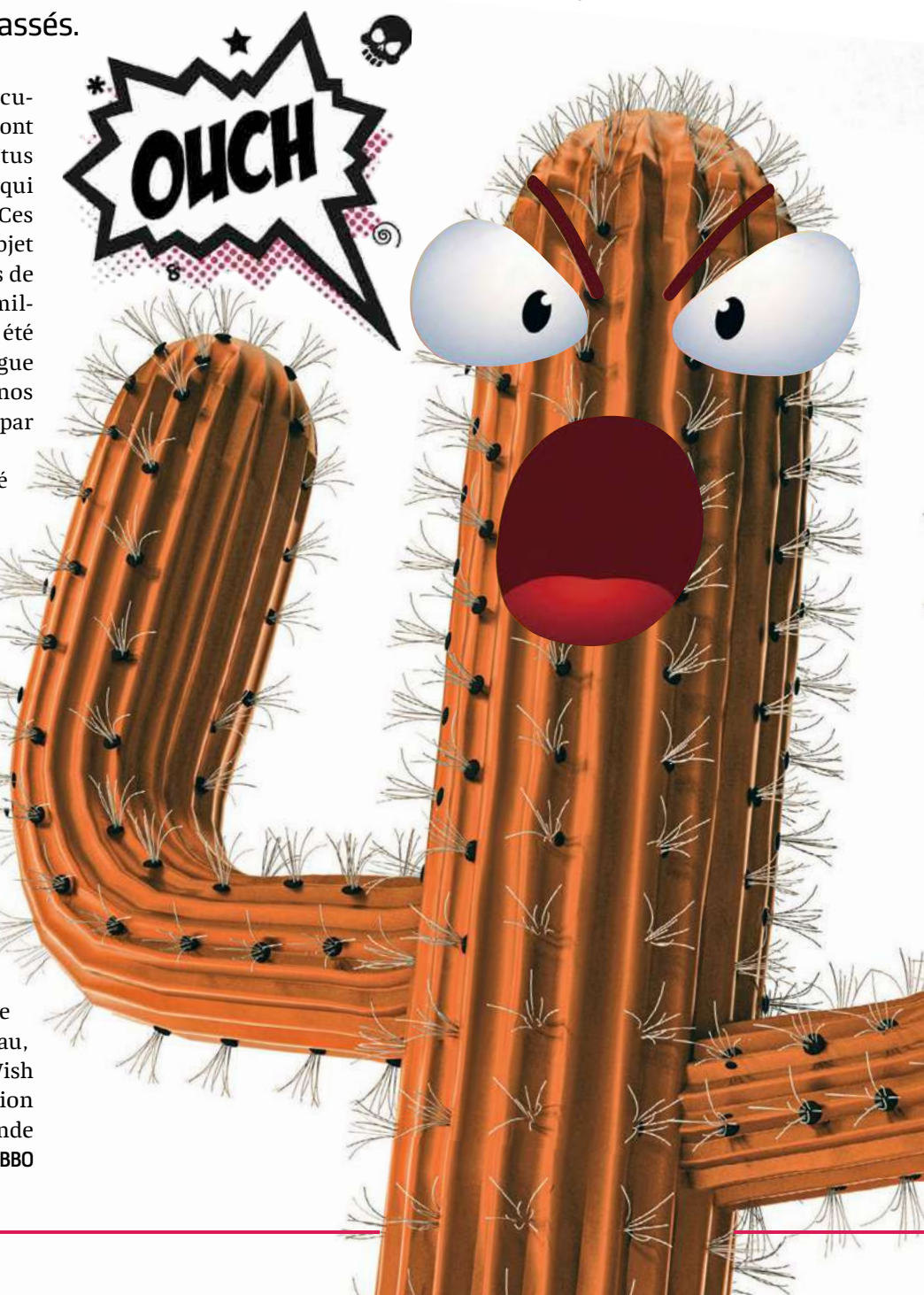
Le palmarès du pire

En 2021, la pandémie n'y a rien changé, les mauvaises pratiques commerciales dont vous avez été les témoins directs, et bien souvent les victimes, ont perduré. «60», toujours en embuscade a épinglé ceux qui se sont surpassés.

Pour la cinquième année consécutive, les journalistes de «60» se sont réunis pour décerner leurs Cactus aux entreprises commerciales qui ont poussé le bouchon un peu trop loin. Ces récompenses, qui ne font pas (encore !) l'objet de trophées, ont été décernées, une fois de plus, à des enseignes que vous êtes des millions à faire vivre au quotidien. Elles ont été attribuées à l'unanimité, après une longue réflexion alimentée par nos enquêtes, nos études et, surtout, vos témoignages reçus par milliers tout au long de l'année.

Notre Cactus d'or, c'est une première, a été décerné, non pas à une société, mais à plusieurs par l'intermédiaire de leur fédération professionnelle : celle des industriels de la charcuterie, qui attaque Yuka, l'application que vous êtes nombreux à utiliser. Peut-être ne voient-ils pas d'un bon œil que vous regardiez à la loupe la qualité des ingrédients des produits qui tombent dans votre panier... Pression mais aussi mesquinerie, cupidité ou défaillances en tout genre, «60» met les pendules à l'heure. Avec quelques regrets tout de même car certains anciens lauréats auraient mérité une nouvelle consécration : les professionnels du voyage, qui n'ont toujours pas réglé les problèmes de remboursement de séjours ou de vols ; l'oxyde d'éthylène, que l'on a retrouvé à nouveau, dans des glaces (notamment), en 2021 ou Wish désormais dans les filets de la Répression des fraudes. Il y avait, hélas, trop de monde pour si peu de sièges... ●

HERVÉ CABIBBO



LE CACTUS D'OR

LA PRESSION DES INDUSTRIELS DE LA CHARCUTERIE

En 2021, pas moins de trois procédures auprès de tribunaux de commerce ont été lancées par la Fédération française des industriels charcutiers traiteurs (FICT) et certains de ses membres, contre Yuka. Cette application pour smartphone délivre, pour chaque produit alimentaire, via son code-barres, une note et un code couleur – du vert au rouge – en fonction de sa composition : quantité de sel, de sucres ou de graisses, calories, présence d'additifs, etc. Or le système de notation pénalise fortement les charcuteries compte tenu de la présence de sels nitrés ajoutés pour leur tenue, leur conservation et la couleur du jambon. Les industriels du secteur, contrariés, crient au dénigrement. « Le lobby de la charcuterie industrielle tente de bâillonner Yuka », répond Julie Chapon, la fondatrice de l'application, utilisée par 15 millions de consommateurs en France.

L'argumentation est pourtant étayée

À «60», nous pensons que les attaques contre Yuka et son système d'information sont autant d'attaques contre les droits des consommateurs à la transparence. Car, oui, les produits de charcuteries induisent des risques accrus de cancers, notamment de cancers colorectaux et de l'estomac. L'argumentation scientifique sur la question est de plus en plus étayée.

Depuis 2015 surtout, date à laquelle le Centre international de recherche sur le cancer

PENSEZ À TOUS CES EMPLOIS DE CANCÉROLOGUES QUE NOUS SAUVEGARDONS TOUS LES ANS!



(Circ), agence de l'Organisation mondiale de la santé, a classé les charcuteries « cancérogènes probables ». La classe politique semble d'ailleurs prête à sonner le tocsin. En décembre 2020, une proposition de loi relative à l'interdiction progressive des additifs nitrés dans les produits de charcuterie a été déposée. Elle rappelle que la consommation de charcuteries et salaisons contribue en France à plus de 4 380 cancers. Et en 2021, un rapport parlementaire recommandait le bannissement progressif des nitrites. À «60» aussi, nous pensons que l'intérêt sanitaire doit passer avant l'intérêt économique. ●

CACTUS DE LA MESQUINERIE BNP facture ses conseillers

Payer pour un conseiller attitré ? Les banques en rêvaient, la BNP l'a fait ! L'été dernier, la première banque française a expérimenté le conseiller de proximité, généralisé depuis, à travers son service Affinité, facturé 12 € par mois. Le package com-

prend aussi quelques avantages tarifaires notamment sur les placements, mais il instaure – et c'est là une première – le principe du conseiller payant. Si les clients refusent le service, et ce sera le cas de 85 à 90 % d'entre eux selon la banque, ils auront

droit à un conseiller de permanence. Voilà qui rime avec déclassement ! Avoir un conseiller attitré devient ainsi un privilège dans la banque. Pour info, le groupe BNP a fait en 2020, année de la pandémie Covid, un bénéfice de 7 milliards d'euros. ●

ISTOCK - ILLUSTRATEUR : JIHO



CACTUS DE LA PIRE PRATIQUE

Red augmente ses clients en douce

« On vend mal nos produits et on ne s'occupe pas assez de nos clients », lâchait Patrick Drahi, patron de SFR, en 2017. À «60», nous faisons alors le même constat et décernions à SFR le Cactus d'or. Depuis, les clients n'ont pas noté d'amélioration (lire notre enquête p. 51). Au contraire.

Difficile de pouvoir renoncer

Fin 2020, l'opérateur, et plus précisément sa filiale low cost Red by SFR, appliquait à nouveau cette pratique détestable, mais légale, qui consiste à imposer une hausse de tarif de 3 € sur les petits forfaits. Soit, pour certains clients, une augmentation de leur forfait de 60 % !

En contrepartie, sont offertes quelques dizaines de gigas, inutiles pour la plupart des clients. Pour certains, pas moyen de refuser cette hausse. Pour d'autres, un peu plus tard dans l'année, la renonciation a été possible via un mail à retrouver au milieu de tous les autres. Laborieux. ●



CACTUS DE LA DÉFAILLANCE

E.LECLERC ÉNERGIES ÉJECTE SES ABONNÉS

Si un consommateur n'est pas content des prestations d'un fournisseur, il peut en changer. Chez E.Leclerc Énergies, c'est l'inverse : on vire carrément les clients ! Le 15 juillet dernier, les dizaines de milliers d'abonnés ont été avertis que leurs contrats seraient caducs à l'issue de 90 jours de préavis. Avec deux options possibles pour les malheureux résiliés. Soit aller voir ailleurs. Soit, pour ceux qui disposent d'un compteur Linky, passer à un nouvel abonnement E.Leclerc à « prix dynamique », c'est-à-dire à un prix du kilowattheure qui évolue heure par heure. À fuir par les temps qui courent ! Et puis,

patatras, fin septembre, l'enseigne fait volte-face car « la période n'est pas favorable ». Plus question de proposer cette offre dynamique pour le moment : tout le monde dehors !

La prestation en pointillé !

Ce qui confirme que même l'opérateur ne croit pas au principe de l'abonnement à prix dynamique. Bref, on évince les clients et on décide qu'il n'y en aura plus jusqu'à nouvel ordre ! E.Leclerc Énergies invente la prestation en pointillé qui fonctionne quand ça l'arrange. Pas si simple de « protéger le pouvoir d'achat », comme dirait E.Leclerc dans ses pubs ! ●

CACTUS DES BASSES MÉTHODES

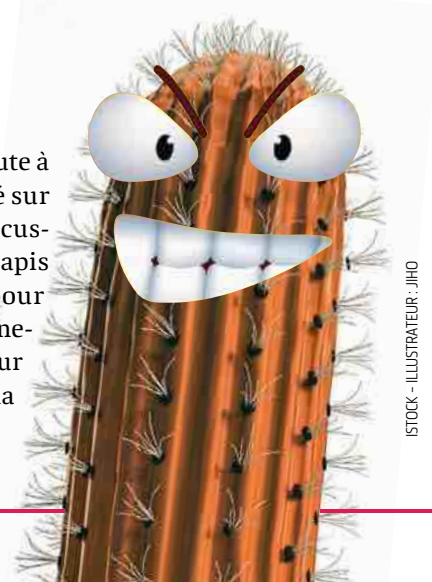
Un Centre européen de formation prêt à tout

Insister jusqu'à ce que l'interlocuteur finisse par céder... c'est là une méthode institutionnalisée au sein du Centre européen de formation. Les consignes données aux télévendeurs par cette société, sœur de Comme j'aime (Cactus de l'esbroufe 2018),

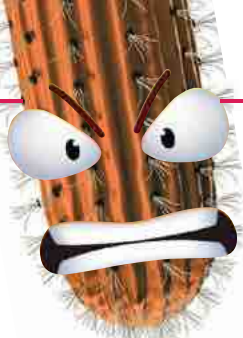
spécialisée dans la formation sont sans équivoque : « Insister là où ça fait mal », « Exploiter les failles émotionnelles », « Forcer la main »...

Des télévendeurs qui frôlent le harcèlement des clients au téléphone « jusqu'à cinq fois par jour », comme le raconte

une lectrice. Si l'on rajoute à cela le manque de clarté sur les certifications, les discussions de marchand de tapis avec les télévendeurs pour se rétracter et le détournement de logos officiels pour asseoir une crédibilité, la coupe est pleine ! ●



ISTOCK - ILLUSTRATEUR: JHO



CACTUS DU BUG À TOUS LES ÉTAGES

Au coin, Le Bon Coin !

40 millions de petites annonces et 30 millions de visiteurs uniques pour Le Bon Coin, voilà qui devrait inspirer de la confiance côté utilisateurs, et le sens des responsabilités côté dirigeants. Hélas, comme le révélait notre enquête de mars dernier, à partir de nombreux témoignages que vous nous aviez apportés, ça ne tourne pas toujours rond sur Le Bon Coin.

Premier reproche, la galère des colis pour les destinataires. Paquets perdus, volés, abîmés ou égarés, colis avec erreurs d'étiquetage et donc envoyés à d'autres acheteurs, absence de traçage dans leur suivi... En cause, Mondial

Relay, principal livreur de l'enseigne, qui, selon nos informations de fin 2020, a réexpédié un million de colis !

Allô, le service clientèle ?

C'est d'autant plus gênant qu'un acheteur ne dispose que de quatre jours pour déclarer un problème de livraison auprès des équipes du Bon Coin, c'est-à-dire entre le 10^e et le 14^e jour après règlement. Ni avant ni après !

Autre point de frustration, un service clientèle impossible à joindre au téléphone, non pas à cause du temps d'attente, mais tout simplement parce que

ce n'est pas prévu ! Et pour s'en défendre, Le Bon Coin reste droit dans ses bottes : « Compte tenu de la typologie des demandes reçues, le canal écrit est le plus adapté à l'analyse et au suivi des dossiers. » Enfin, cerise sur le gâteau, Le Bon Coin est toujours une plateforme très prisée par les arnaqueurs en tout genre. Mais tout va bien pour le site. Dans une interview donnée en novembre à nos confrères du Journal du Net, Antoine Jouteau, directeur général, se réjouissait de la croissance de l'audience par rapport à 2020, « même à deux chiffres par rapport à 2019 ». De quoi régler les bugs ? ●



CACTUS DE LA CUPIDITÉ

AVEC INTERFLORA, C'EST LE BOUQUET !

« Splendide bouquet présenté sur Internet, bouquet plus que minable défraîchi livré au destinataire ». Ce commentaire, laissé en novembre dernier sur notre forum, illustre à lui seul le principal grief fait à Interflora, numéro un de la vente de fleurs par correspondance, par nos lecteurs.

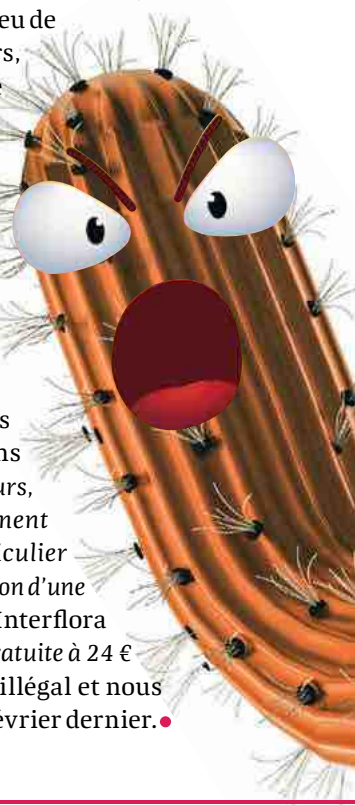
La date de livraison n'est pas garantie

En mai, notre enquête avait révélé que cette pratique largement répandue allait même jusqu'à mettre dans l'embarras



les fleuristes partenaires chargés de livrer les bouquets. Certains nous ont raconté avoir pris l'habitude de rajouter une fleur ou du feuillage pour donner un peu de volume... Des fleuristes pas rancuniers, compte tenu de la part du gâteau que s'octroie Interflora dans le cadre de ces partenariats. C'est même la part du lion, deuxième enseignement de notre enquête, puisqu'elle peut aller jusqu'à la moitié ou presque du prix d'un bouquet.

Sachez, enfin, qu'Interflora ne vous livrera peut-être pas votre bouquet de Saint-Valentin ou de la Fête des mères le jour convenu, ce qui est assumé (mais écrit en tout petit dans ses conditions générales de vente) : « Pour certains jours, il n'est pas possible de garantir le moment de livraison du produit floral, en particulier lorsque la commande est passée à l'occasion d'une grande fête ». Pour couronner le tout, Interflora continue de précocher la « livraison gratuite à 24 € par an », et donc l'abonnement. C'est illégal et nous l'avons déjà épinglé sur ce point en février dernier. ●



Grandes surfaces

À LA UNE Pas réglé les promos !

Les réductions promises par la grande distribution sont-elles bien appliquées ? Trouve-t-on toujours les articles remisés ? Pour le savoir, nous avons relevé les prix de 63 produits dans six grandes surfaces avant, pendant et après la période de promotion.

Ca y est, les prix dans les grandes surfaces ont commencé à grimper. Comme le budget des ménages ne suit pas la même courbe, la plupart des clients cherchent davantage encore les ristournes et les bonnes affaires. En 2020, 47 % des Français disaient déjà être à la recherche active de promotions, selon une étude du cabinet de marketing Sogec, contre 39 % en 2017.

Selon cette même étude, on apprend que 56 % d'entre nous se rendent dans un magasin en fonction des promotions qui y sont proposées, et que sept personnes sur dix choisissent leurs produits en fonction de la promesse de réduction de prix.

EN NETTE HAUSSE DEPUIS LE CONFINEMENT

Si bien que plus de 20 % du chiffre d'affaires d'un hypermarché est désormais réalisé avec des articles en promotion, des chiffres en nette hausse depuis la fin du confinement. « L'objectif d'une promotion est d'améliorer la présence de la référence en

magasin pour que le distributeur passe régulièrement commande ensuite », explique Daniel Ducrocq, vice-président du service distribution chez NielsenIQ, et directeur général d'A3 Distrib, qui, depuis 1994, épluche tous les prospectus diffusés par les enseignes en France.

ELLES SE SUCCÈDENT À UN RYTHME EFFRÉNÉ

En début d'année, fournisseurs et acheteurs des centrales d'achats se rencontrent pour des négociations qui doivent être bouclées avant le 1^{er} mars. Parmi les points à l'ordre du jour figurent la liste des produits qui seront référencés et leur présence dans le planning des opérations promotionnelles durant l'année à venir. C'est donc à ce moment-là que se dessinent les mises en avant dans les campagnes nationales. Excepté au mois d'août, les promotions dans les grandes surfaces se succèdent à un rythme effréné

Le lancement d'un nouveau produit ne se fait pas sans promos.

toute l'année. Selon les chiffres d'A3 Distrib, à la mi-novembre, 2 412 opérations nationales avec prospectus avaient déjà été menées dans les chaînes d'hypers et de supermarchés depuis le début de l'année.

Soit, selon nos calculs, plus de 400 000 produits en promotion ! « Les opérations sont incessantes et nos stocks doivent être le plus possible clairs pour que nous assurions une meilleure gestion des rayons et des réserves, explique un chef de rayon. Une "OP" ratée peut générer du surstockage en réserve et du gaspillage alimentaire. »

DES MISES EN AVANT QUI COÛTENT CHER

S'il veut s'installer durablement dans les points de vente, un nouveau produit doit d'abord faire l'objet de grandes opérations de promotion. En 2021, ce fut le cas des pastilles pour lave-vaisselle Fairy, une nouvelle marque qui veut devenir leader du marché. On les a vues partout : pas moins de 90 participations à des opérations promotionnelles, des remises immédiates de 46 % en



Comment nous avons procédé

AVANT, PENDANT ET APRÈS LES PROMOS...

- Lors de cette enquête, notre objectif était d'abord de vérifier que le produit à prix barré du catalogue était bien en rayon avant le début de la période, au prix de référence indiqué.
- Nous voulions ensuite contrôler la disponibilité des articles en promotion, nous assurer que la baisse de prix promise correspondait bien au pourcentage de réduction

affiché et que les promotions étaient correctement appliquées en caisse.

- Nous étions également curieux de connaître l'évolution du prix des articles remisés à chacune de nos trois visites : avant, pendant et après la période de promotion.
- Dès la parution des prospectus, nous avons choisi une quinzaine

d'articles bénéficiant d'une réduction immédiate sur le produit unitaire ou sur le deuxième produit identique.

- Nous avons enfin identifié un magasin participant à l'opération et nous y avons acheté les mêmes produits avant le début de la période promotionnelle, au premier jour de cette période et juste après cette période.

moyenne, pour un prix moyen de 4,40 €. Voilà qui coûte cher à Procter & Gamble, le fournisseur, qui finance l'essentiel de ces mises en avant.

LA REMISE IMMÉDIATE, PRÉFÉRÉE DES CLIENTS

Dans les grandes surfaces notamment, il existe trois principaux types d'opérations commerciales.

➤ **La remise immédiate.** En 2020, 22 % des promotions se sont faites sous forme de remise immédiate, c'est-à-dire un prix barré et une réduction appliquée automatiquement en caisse. Ce type d'opéra-

tion, en hausse inexorable (11 % en 2010), devrait s'imposer tant il est simple et efficace. Plus de huit clients sur dix sont séduits par la réduction immédiate. C'est cette mécanique que nous avons voulu vérifier en magasin.

➤ **Le produit en plus, l'achat en lot.** C'est la méthode de promotion la plus fréquente, elle représente 23 % des remises. Les principales promesses sont : le deuxième produit à -50 % ou plus ; un troisième gratuit pour deux achetés ; ou encore x % de produit gratuit ou offert. Les trois quarts des consommateurs les regardent avec intérêt.

➤ **La remise différée, le cagnottage et les bons d'achat.** Ce mode de promotion régresse, il a diminué de moitié en dix ans, et ne concerne plus que 8 % des articles en promotion. La remise différée peut être liée au fait de détenir la carte du magasin, sur laquelle le consommateur accumule des à-valoir qu'il utilisera lors de prochaines courses. Elle peut prendre la forme d'un bon de réduction, à télécharger ou à détacher en rayon, sur un produit en particulier. En magasin, de plus en plus de dis-

GRAND PAQUET, PETIT PIÈGE



Elephant infusion

Le produit de 50 sachets : 2,27 €
Les 2 produits : 2,99 €
soit l'unité 1,50 €
Au choix : relaxation-anti-stress, nuit tranquille ou digestion légère
n°5614658

-68% SUR LE 2^{ÈME}

1^{ER} PRODUIT 2.27
0.72
LE 2^{ÈME} PRODUIT AU CHOIX

Infusion Elephant LIDL

Avant la promo, nous avons trouvé la tisane au format standard, à savoir en paquet de 25 sachets, à 1,10 €, soit 4 centimes le sachet. Surprise, c'est un paquet de 50 qui est mis en promo. Par quelle aberration le prix d'un paquet de 50 sachets en promo (2,27 €) est-il plus élevé que le prix de deux paquets de 25 sachets hors promo (2,20 €), soit une majoration de 3,18 % ? Après l'opération, le paquet de 50 était toujours vendu 2,27 €, ce qui fait le sachet à 5 centimes et une hausse de 25 % par sachet quand même !

tributeurs choisissent de concentrer leurs opérations commerciales dans des rayons dédiés, à l'entrée ou au milieu des allées pénétrantes. Elles sont aussi présentes en tête de gondole.

Il faut dire que, si les ventes d'un produit présenté dans un prospectus grimpent de 25 %, elles font un bond de 48 % quand le produit est à la fois

dans le catalogue et mis en avant dans le magasin, selon les constats de la société IRI, le spécialiste des prix dans la grande distribution. Un prospectus contient en moyenne 170 articles en promotion : six sur dix sont ceux de grandes marques, et moins de deux sur dix ceux d'une marque de distributeur, selon IRI.

TROP BELLE REMISE

Tartinettes chocolat noisette Jardin bio étic • AUCHAN

La veille de l'opération, ce paquet a été acheté à 3,44 €, alors que le prix sur catalogue l'indiquait à 2,80 €. Durant la période, le prix remis de 1,96 € est bien appliqué. Ce qui fait une baisse de 43 %, intéressante pour le client, mais pas en phase avec la limite réglementaire des promotions sur les produits alimentaires.



Tartinettes Chocolat Noisette Bio Jardin Bio

-0,84 €

1,96 €
2,80 € - 30 %

Quantité 1 Prix total 1,96 € Ajouter à ma liste

Description	Validité	Mentions légales
138 g 2,80€ - 0,84€ de remise immédiate 14,20€		Existe d'autres variétés

(*) Pour les autres parfums, variétés ou formats voir produits, promotions, prix et prix au litre ou au kg en magasin. POUR VOTRE SANTÉ, ÉVITEZ DE MANGER TROP SÛRS, TROP SUCRÉS, TROP SALE !

DES ANOMALIES SUR LE PRIX DE RÉFÉRENCE

Notre étude a porté sur 63 produits présentés sur prospectus avec remise immédiate ou réduction sur le 2^e produit identique. S'ils ont été payés en caisse avec la ristourne prévue et au prix indiqué, nous avons cependant constaté de nombreuses anomalies. La première concerne le prix de référence, barré dans le catalogue et sur l'affiche en magasin. Selon nos observations, la quasi-totalité des prix barrés dans les prospectus Auchan et Super U étaient différents de ceux relevés en magasin avant la promotion. Ce qui est une pratique trompeuse présumée « portant sur le caractère promotionnel du prix », au sens de l'article L. 121-2 du code de la consommation.

« Les prix de référence sont des prix conseillés par les fournisseurs, pas forcément appliqués dans chaque magasin, notamment les indépendants, qui ont une liberté de tarification », explique Daniel Ducrocq.

Ajoutons que l'article 125 de la loi du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (Asap) interdit des remises supérieures à 34 % du prix de vente... Les erreurs sur le prix de référence entraînent fréquemment une infraction présumée à cette règle. On dépasse bien les 34 % chez U Express et chez Auchan...

PRODUIT REMISÉ ABSENT LE 1^{ER} JOUR DE PROMO

Deuxième constat de notre enquête : les marques en promotion étaient absentes avant et/ou après la campagne de mise en avant. Chez Carre-

UN MMAX DE HAUSSE !



Tablette extra-gourmande MMAX de Milka, variété Caramel & noisettes – 300 g CARREFOUR

La promo sur cette tablette (1,51 € à la place de 2,29 €) passe bien en caisse, même si elle a débuté avant la période indiquée. Mais alors pour celui ou celle qui a aimé et qui veut en racheter, attention ! La tablette passe ensuite à 3,09 €, soit une augmentation de 35 %.

EN AVOIR POUR BONBON



M&M's 550 g • E.LECLERC

Voilà un drôle de paquet de bonbons en promo : 550 g alors que le grand format habituel se limite à 500 g. Pas bon pour les dents ni pour y voir clair sur la remise... Mais la promo est respectée. En revanche, le paquet de 500 g est passé de 3,62 € avant la promo à 3,72 € après, soit 2,76 % de hausse.

four, U express ou E.Leclerc, le phénomène est notable. Plusieurs produits débarquent en magasin juste pour la période de promotion, et disparaissent ensuite. Dommage pour les clients qui auraient aimé en racheter. Autre pratique encore plus préjudiciable pour le client : le produit remisé était absent des rayons le premier jour de la campagne. Rien de plus frustrant que de se rendre dans un magasin pour profiter d'un produit en réduction et de constater qu'il n'est pas disponible.

RUPTURES DE STOCK TROP FRÉQUENTES

Cela nous est arrivé à de trop nombreuses reprises, notamment chez Carrefour, Super U et E.Leclerc. L'indisponibilité des articles peut être considérée comme une pratique commerciale trompeuse, selon l'article L. 121-2 du code de la consommation. « Nous constatons un taux de rupture de stock de deux à trois points supérieur sur les promotions par rapport au taux sur les produits de fond de rayon, confirme Daniel Ducrocq. Il peut y avoir une belle promotion dans un catalogue et le produit n'est pas disponible faute d'avoir été commandé en quantité suffisante. »

Autre constatation : les promotions peuvent débiter avant la date annoncée. Si elle n'est pas dramatique en apparence, cette action accroît le risque de rupture de stock.

RABAIS AU LONG COURS, UNE PRATIQUE ILLICITE

Chez E.Leclerc ou Intermarché, des articles étaient en promotion avant le jour J, d'autres manquaient alors qu'ils auraient dû être présents avec la réduction promise. D'autres encore, en promotion, ne figuraient pas dans le prospectus. Chez Carrefour, toutes les références étaient en place avant le début de la période promotionnelle indiquée en catalogue.

Des remises durent souvent après la période annoncée, pour écouler les stocks. Si bien que les dates indiquées sur le catalogue ne sont qu'indicatives pour certaines et que le prix remisé peut parfois être considéré comme le prix habituel. Or, la « promotion pérenne » est répréhensible au bout d'un certain temps. Faire croire aux consommateurs qu'ils bénéficient d'un prix avantageux sur un temps limité alors que les rabais sont pratiqués sur une longue durée a déjà été sanctionné. En 2020, la chaîne

d'opticiens Optical Center a écopé d'une amende de 250 000 euros pour cette pratique.

Les opérations commerciales favorisent-elles la hausse des prix ? En général non, mais force est de constater que, dans certains magasins, les articles ressortent de la promotion à un niveau de prix plus élevé qu'avant. Nous l'avons constaté sur plusieurs références chez E.Leclerc, c'est également fréquent chez Super U et cela arrive chez Lidl. Au total 11 % des produits en promo étaient plus chers après qu'avant. Donc, oui une promotion peut permettre de masquer une petite inflation sur un produit.

MÉTHODE DISCRÈTE POUR FAIRE GRIMPER LES PRIX

Dans une période où l'on sait que les étiquettes vont valser, l'opération promotionnelle peut constituer une méthode discrète pour faire grimper les tarifs. Le brouillage des prix est d'autant plus fort que certains articles en promo ne sont pas conditionnés comme à l'accoutumée.

Des paquets de céréales de 1 kg, des tubes de ketchup ou de mayonnaise de 400 g, des bouteilles de Coca de 1,75 l... Les promotions portent parfois sur des formats différents du standard habituel, agrémentés d'une mention « offre limitée », « format spé-



OFFERTES OU PRESQUE

Jambon Fleury Michon, Simplement bon sans couenne, 6 tranches + 3 offertes • LIDL

Le paquet de six tranches + trois offertes est annoncé à 2,95 €, ce que nous retrouvons lors de notre passage en caisse. Le même jour, nous trouvons ailleurs le même jambon en format de 6 tranches... à 2,93 €. Donc les trois tranches « offertes » coûtent 2 centimes.

INTROUVABLE AVANT ET APRÈS

Daddy sucre en poudre
750 g • INTERMARCHÉ

Pas cher le paquet de 750 g de sucre Daddy chez Intermarché. Pas cher et éphémère : on ne l'y a trouvé ni avant ni après l'opération. Impossible de savoir à quoi se réfère le prix barré. Intermarché dément cette absence en rayon.



cial », « maxi format », « familial ». « Le choix de proposer un format différent du produit de fond de rayon est un choix des fournisseurs. L'enseigne peut parfois demander des formats particuliers, par exemple, lors de l'opération "gros volumes". Mais cela ne représente que

4 % des produits en promo », explique un porte-parole de Leclerc. Pour Daniel Ducrocq « le format atypique évite une guerre des prix trop violente sur les produits au format standard. »

Étonnant également : ce n'est pas parce qu'un article figure dans une campagne promotionnelle ou en tête de gondole dans le magasin qu'il bénéficie d'un prix remisé. Nous avons repéré plusieurs fois le cas, notamment chez Lidl. « Environ 20 à 30 % des produits présents sur le prospectus n'offrent pas de mécanique promotionnelle, confirme Daniel Ducrocq. Il s'agit d'une simple mise en avant sans ristourne. Il faut bien remplir ces catalogues ! » Rappelons qu'une promotion est une « technique commerciale pour accroître le chiffre d'affaires », selon la définition donnée par le dictionnaire Larousse. Personne ne parle de réduction de prix... • LIONEL MAUGAIN

Économiste : SOPHIE RÉMOND

UNE RISTOURNE GLAÇANTE



Bâtonnets glacés Ferrero U EXPRESS

La promo est bien appliquée, mais le prix constaté avant la campagne (4,05 €) est supérieur de 8 % au prix de référence barré du prospectus (3,75 €). L'opération propose donc deux réductions, de 4,05 € à 3,75 €, puis de 60 % sur le deuxième produit. On paie 5,25 € les deux boîtes au lieu de 8,10 € avant, soit une réduction de 35 %. Voilà qui ne respecte pas la réglementation. De plus, la boîte de bâtonnets ressort de la promo à 4,12 €, soit une hausse de 1,73 % par rapport au prix relevé avant.



Vraies ou fausses promos

Six magasins en examen

Qui respecte les règles des périodes promotionnelles ? Armés d'un appareil photo, d'une calculatrice et des prospectus maison, nous avons arpenté les magasins de six grandes enseignes à Paris et dans des villes limitrophes.

Les articles étaient-ils présents en rayon avant la période de promotion ? Si oui, leurs prix correspondaient-ils aux prix de référence barrés. Étaient-ils en rayon le premier jour de la campagne ? Autant de questions auxquelles notre enquête répond, enseigne par enseigne. Nous

avons demandé à chacune de réagir à nos résultats, seuls Lidl et Auchan n'ont pas répondu. À noter que, parmi les magasins visités, certains appartiennent à un réseau de commerçant indépendants : c'est le cas de U Express, d'Intermarché et de E.Leclerc. Ils ont en principe une liberté tarifaire par rapport à leur réseau.

LIDL

ARTICLES APPARUS SOUDAIN EN RAYON

Plusieurs articles dans le catalogue étaient introuvables en magasin avant la période de ristournes (Fuze Tea, L'Or café en grains sélection Brésil, Tropico, Omo, Elle & Vire...). Difficile de vérifier la réalité du rabais si les références étaient absentes antérieurement. D'autres articles en promotion étaient bien présents en rayon, mais sous un autre conditionnement. Là encore, impossible de mesurer la réalité de la ristourne sauf à se référer au prix au kilo. Plusieurs produits sont restés en vente au prix remisé après l'opération commerciale, même s'ils ont été déplacés pour laisser place aux nouvelles promotions.

LES PLUS

- Les remises immédiates ou sur le deuxième article toutes validées au passage en caisse.
- Cohérence entre les prix affichés en catalogue et les prix pratiqués en magasin.

LES MOINS

- Inflation après la période de promotion (trois références sur douze).
- Produits et/ou formats non présents en rayon avant, pendant et après la période promotionnelle.
- Produits conditionnés en grand format plus chers au kilo.

Catalogue du 22 septembre au 28 septembre 2021.
Magasin visité : Lidl de la ville du Kremlin-Bicêtre (Val-de-Marne).

AUCHAN

PRIX BARRÉS TRÈS FANTASISTES

Dans notre panier de onze articles en promotion dans le prospectus, dix affichent un prix barré moins élevé que celui constaté en magasin avant la promotion. Et l'écart n'est pas faible puisqu'il varie de 14 à 53 % selon les produits. Si bien que la réduction de prix des articles en promotion est vertigineuse.

LES PLUS

- Références et/ou formats bien présents en rayon avant, pendant et après la période de promotion.
- Respect des dates, promotions correctement appliquées.
- Pas d'inflation après la période de promotion.

LES MOINS

- Différence entre le prix barré indiqué en catalogue et le prix pratiqué préalablement en magasin.
- Non-respect de la loi sur l'encadrement des promotions sur les denrées alimentaires (sept références sur dix).

Prospectus daté du 13 octobre au 19 octobre 2021. Relevés le 11, le 13 et le 20 octobre. Magasin visité : Auchan du centre commercial Les 4 Temps à La Défense (Hauts-de-Seine).

CARREFOUR DANS LE CATALOGUE MAIS MANQUANTS

Plusieurs articles repérés dans le prospectus n'étaient pas en rayon juste avant la campagne. À l'inverse, certains produits en promotion étaient déjà en rayon avant le jour J, ce qui entraîne un risque de rupture de stock pour la période officielle de promotion. « Les offres promotionnelles sont programmées dans le système informatique un jour avant le début de la promotion et deux jours après sa fin », explique-t-on chez Carrefour.

LES PLUS

- Cohérence entre les prix indiqués en catalogue et ceux constatés en magasin.

- Promotions respectées en caisse.

LES MOINS

- Références absentes des rayons, pendant et après la période.

- Non-respect du calendrier promotionnel.

Catalogue du 5 octobre au lundi 18 octobre 2021.
Magasin visité : Carrefour du centre commercial Le Millénaire à Aubervilliers (Seine-Saint-Denis).

E.LECLERC PAS TAILLÉ POUR L'OPÉRATION

Nous n'avons vu que 21 références en promotion en place le premier jour sur les 55 annoncées en alimentaire (hors boissons alcoolisées). Certes, le magasin visité est un supermarché et non un hyper, mais il participait bien à la campagne. « Un magasin ne peut refléter à lui seul la politique commerciale de l'enseigne puisqu'il a la possibilité de faire ses propres actions », précise le siège. Des références et/ou formats ne sont jamais apparus. Mais les promos même non signalées ont toutes été validées en caisse.

LES PLUS

- Cohérence entre les prix en catalogue et ceux pratiqués en magasin.

- Respect de la loi sur l'encadrement des promotions sur les denrées alimentaires.

- Promotions respectées (à une près).

LES MOINS

- Non-respect du calendrier promotionnel.

- Inflation (six références sur sept).

Catalogue du 28 septembre au 9 octobre 2021.
Magasin visité : centre E.Leclerc du Kremlin-Bicêtre (Val-de-Marne).

INTERMARCHÉ REMISES AVANT ET APRÈS L'HEURE

Quelques marques en promotion dans le prospectus n'étaient pas disponibles dans ce supermarché pendant la période et après. Les promotions annoncées ont bien été appliquées mais elles avaient parfois commencé avant l'opération annoncée dans le catalogue et se sont terminées après. Intermarché confirme que cette période promotionnelle a été prolongée d'une semaine.

LES PLUS

- Promotions respectées.

- Cohérence entre les prix en catalogue et les prix en magasin.

LES MOINS

- Non-respect du calendrier.

- Références et/ou formats absents en rayon.

Catalogue du 5 octobre au dimanche 10 octobre 2021. Magasin visité : Intermarché d'Ivry-sur-Seine (Val-de-Marne).

U EXPRESS UNE HAUSSE DES PRIX À L'ARRIVÉE

Plusieurs articles étaient absents des rayons à chacun de nos trois passages. Certes, le magasin est petit, mais il participait bien aux opérations mentionnées dans le prospectus. Pour six références sur sept, le prix barré indiqué dans le catalogue était différent du prix constaté en magasin. Et pas qu'un peu : l'écart variait de 3 à 66 % selon les produits. « Si le magasin s'est inscrit pour l'opération, il devrait respecter les prix annoncés. À défaut, il engagerait sa seule responsabilité vis-à-vis du consommateur », précise Super U.

Nous avons constaté une inflation après la période de promotion sur toutes les références concernées. La hausse allait de 1,52 à 2,87 %. « À aucun moment, une promotion n'a pour objet d'entraîner une hausse de prix », promet l'enseigne.

LES PLUS

- Promotions respectées.

- Respect du calendrier promotionnel.

LES MOINS

- Produits et/ou formats non présents en rayon avant, pendant et après la période promotionnelle.

- Non-respect de la loi sur l'encadrement des promotions sur les denrées.

- Inflation après la fin de la période.

Catalogue du 5 octobre au 16 octobre 2021.
Magasin visité : U Express à Paris (IX^e arrondissement).

Retrouvez ce dossier
le **jeudi 6 janvier** dans

BIENFAIT POUR VOUS



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

Europe 1

Témoignages

La face cachée des promos

Vous nous faites souvent part de déconvenues quand vous avez voulu profiter de remises. En voici quelques exemples.

1 Plus cher en format familial et en lot

Un produit en lot de deux est quelquefois plus cher au kilo que le même à l'unité. Même aberration pour un produit de marque dont le prix est plus élevé en format familial qu'en format habituel. Explication ? La concurrence ! « Un lot plus cher au kilo, cela arrive, c'est une erreur, explique-t-on dans une grande enseigne. La concurrence entre grandes surfaces d'une même zone sur les produits de grandes marques au format standard est telle que l'enseigne aligne à la baisse son tarif, mais oublie parfois d'ajuster les autres formats, dont les lots. »

2 En rupture de stock immédiatement

Les promos sont si alléchantes parfois que le stock est dévalisé et en rupture dès le premier jour. La situation est irrégulière : l'indisponibilité d'un produit durant la période promotionnelle peut être considérée comme une pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 du code de la consommation). Vous avez le recours de commander l'article au prix réduit.

3 Prix normal et promo dans le même rayon

En tête de gondole et dans le rayon, il règne parfois une belle confusion. Sont regroupées des références sem-



blables, de la même marque, certaines bénéficiant bien de la remise, et d'autres non. Alain a voulu acheter un pack de bière qui affichait une belle ristourne. « À la caisse, le pack est passé au prix normal ; j'avais pris un pack de bouteilles de 33 cl et non le pack de bouteilles de 25 cl qui, lui, était en promotion. »

4 En réduction permanente

Certaines marques semblent vendre leurs produits constamment en promotion dans les enseignes de la grande distribution. C'est le cas des cafés (Carte Noire, L'Or...), des tablettes pour lave-vaisselle (Sun, Finish, Fairy...), des dentifrices (Sensodyne, Signal, Oral B,...). Le « juste prix » de ces produits n'est-il finalement pas le prix avec ristourne, plutôt que le prix hors promo ? « 1 euro

Dans certains cas, le juste prix ne serait-il pas le prix avec remise ?

les Danette, c'était un prix promo il y a deux ans, c'est devenu le prix de fond de rayon », illustre un haut responsable dans la distribution. « Le risque de la promotion quasi permanente, c'est que le client n'achète plus hors promo et considère le prix hors promo comme trop élevé », confirme Daniel Ducrocq, directeur général d'A3 Distrib.

5 En grosses quantités, sinon au prix fort

Pour profiter de la promotion, « il faut prendre un stock de six mois », nous écrit Christophe. Il est vrai que les grandes surfaces organisent de plus en plus de foires aux gros conditionnements. Daniela avait besoin de liquide vaisselle. En tête de gondole, elle tombe sur une offre pour le flacon Maison Verte « 3 + 2 offerts ». « Alléchant, mais il faut en acheter cinq. Il faut de la place pour les stocker ! dit-elle. Finalement, j'ai acheté un seul flacon d'une autre marque. » • LIONEL MAUGAIN

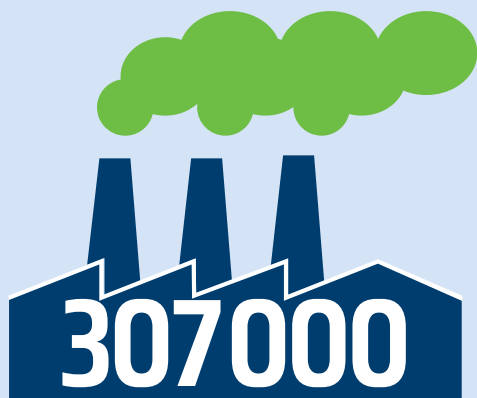
ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT

par PATRICIA CHAIROPOULOS ET ADÉLAÏDE ROBERT AVEC MAGALI REINERT

L'Angleterre lance un blé "OGM"

Première en Europe : l'Angleterre a validé des essais au champ pour un blé génétiquement modifié, via les ciseaux génétiques CRISPR. OGM ou pas ? En 2018, un arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) précisait que les organismes obtenus par ces nouvelles techniques devraient relever de la directive OGM. Mais, depuis le Brexit, le Royaume-Uni souhaite alléger la réglementation et permettre davantage de cultures de ce type. Un nouveau désaccord avec l'UE en vue ? ●



C'est le nombre de décès prématurés liés aux particules fines estimé pour l'Europe en 2019, suivant une modélisation fondée sur les mesures atmosphériques et la mortalité générale. Moins que le nombre en lui-même, c'est la tendance qui importe : elle est en baisse depuis 2005, où ces décès dépassaient 450 000.

Une dénutrition insidieuse

En France, deux millions de personnes environ souffrent de dénutrition. Combattre cette maladie aussi grave que méconnue passe par une prévention efficace mais difficile.

À moins d'être volontaire, une perte de poids associée à une perte d'appétit doit alerter. Elle peut refléter le début d'une dénutrition. « Dans la plupart des cas, la dénutrition est liée à une pathologie qui altère l'appétit ou à des raisons psychologiques ou sociétales, comme des soucis au travail, un décès dans la famille, etc. », explique le Pr Eric Fontaine, fondateur de la Semaine nationale de la dénutrition, dont la deuxième édition s'est tenue du 12 au 20 novembre dernier. Les principales victimes sont les personnes âgées, qui cumulent souvent plusieurs maladies et des problèmes buccodentaires, et souffrent aussi de solitude. Mais les enfants et les jeunes adultes touchés par une pathologie sévère, une dépression ou un isolement social peuvent aussi être concernés.

> La dénutrition entraîne une chute des défenses immunitaires

Qui dit dénutrition dit fonte musculaire : en quelques semaines ou mois, celle-ci entraîne une baisse du système immu-



nitaire et, de fait, la survenue d'infections plus fréquentes et plus graves.

> Il faut prendre en considération le fait de perdre 5 % de son poids

Au début, la fonte musculaire est difficilement détectable, surtout chez les personnes en surpoids. « À force de se culpabiliser de prendre du poids, on ne s'inquiète pas de maigrir sans raison », reprend le spécialiste. Il est donc nécessaire de se peser au moins une fois par mois ; une baisse pondérale de 5 % constitue un signe d'alerte. Plus on agira tôt, plus il sera facile d'inverser la tendance, idéalement avec l'aide de son médecin traitant. ● P.C.



Les titres-restaurants « 2.0 » moins souples

De plus en plus d'employeurs proposent des titres-restaurants dématérialisés, sous forme d'une carte à puce, prépayée et rechargeable,

ou d'une application pour smartphone. Avantage parmi d'autres (fini le gaspillage de papier), on paie son repas au centime près. Le montant reste toutefois plafonné, comme celui du chèque papier, à 19 € par jour et par personne (un seuil relevé temporairement à 38 € jusqu'au 28 février 2022). Mais, alors qu'avec les chèques papier les commerçants peuvent faire preuve d'une certaine tolérance, pas question de dépasser ce seuil avec la carte ou l'appli : au-delà, le paiement est bloqué. Et, même s'il ne les utilise pas pendant plusieurs jours, le titulaire de tickets dématérialisés n'a pas la possibilité de les cumuler sur un seul repas (dépenser, par exemple, 57 € au bout de trois jours sans usage). ●

Erratum Ça marche...

Il s'est glissé une erreur dans la réponse du Dr Carré, médecin du sport au CHU de Rennes, à notre question « Faut-il faire 10 000 pas par jour pour être en forme ? » (n° 574, novembre 2021). Certes, il est suffisant de faire 7 000 pas mais pas en 30 min, comme nous l'avons écrit. Impossible : Il faudrait courir ! « La seule recommandation est de faire chaque jour au moins 30 minutes de marche à allure modérée », rappelle l'expert.



VU/LU Devenez consom'acteurs

Pourquoi changer nos habitudes de consommation et quelles sont les solutions ? Ce sont ces deux questions qui sont abordées à propos d'une centaine de produits (de la brosse à dents aux crèmes dessert...), dans ce *Guide pour une consommation responsable*. Riche, didactique, joliment illustré, il est militant au point d'afficher un non systématique aux produits industriels et de prendre parfois pour acquis qu'un produit naturel et bio est nécessairement sain. Mais vous y trouverez bémols et nuances, à condition de le lire attentivement et avec un peu de recul. ●

Écomarché, de Claire Seiller, éditions Solar, 240 pages., 15,90 €.



Question alimentation ?



La réponse de l'experte
Florence Foucaut
Diététicienne,
membre de l'Association
française des diététiciens
nutritionnistes.

L'eau gazeuse peut-elle remplacer l'eau plate ?

A PRIORI OUI Elles sont aussi hydratantes l'une que l'autre et, de fait, bénéfiques pour le corps. Il n'y a pas de problème à boire de l'eau gazeuse tous les jours, même au cours des repas, excepté pour les personnes souffrant de maladie œsophagienne : en effet, elle peut être irritante. Pour un usage quotidien, il faut la choisir pauvre en sodium et réserver les eaux riches en bicarbonate de sodium pour une aide ponctuelle à la digestion. Elle est intéressante pour les sportifs car, après l'effort, le sodium réhydrate l'organisme et évite les courbatures. Une petite réserve toutefois : une étude suggère que ceux qui prennent de l'eau gazeuse se sentiraient plus vite réhydratés et, de ce fait, boiraient moins d'eau au cours de la journée. Quant à l'émail dentaire, il est surtout agressé par les boissons sucrées gazeuses, sucre et gaz carbonique donnant lieu à une acidification plus importante que l'eau gazeuse. ●



L'oxyde d'éthylène (ETO)

De quoi s'agit-il ?

Utilisé en fumigation dans certains pays, ce gaz sert à désinfecter les produits consommables pour éviter les moisissures et réduire les risques de salmonelles et autres bactéries.

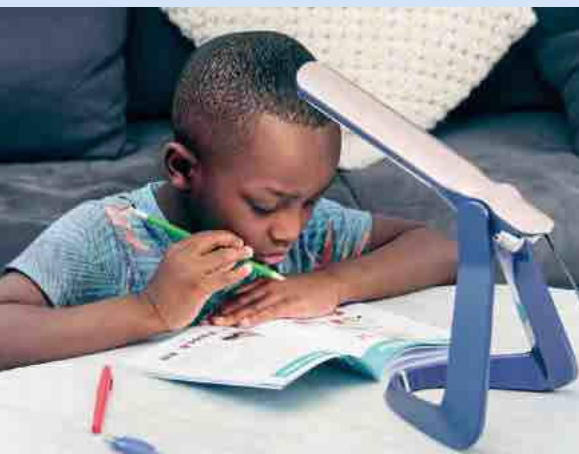
Interdit pour les aliments.

Classé cancérigène et mutagène, il est interdit d'utilisation en Europe depuis 2011 sur les denrées alimentaires. Ce pesticide ne doit pas être détectable lors des contrôles qualité en laboratoire.

Quels sont les produits contaminés ?

En septembre 2020, une première alerte portait sur des lots de sésame contaminés en provenance d'Inde. Depuis, des milliers de références ont été rappelées en France, de la crème glacée

au thé en passant par les biscuits et le gratin de légumes. La contamination du poivre, par exemple, explique le rappel de nombreux plats préparés. L'enquête sur les causes de cette contamination est toujours en cours. ●



C'EST NOUVEAU

Les lampes pour dyslexiques

Les entreprises Lexilife et Lili light for life ont lancé des lampes présentées comme une aide à la lecture pour les personnes dyslexiques. Pour un coût élevé et une efficacité qui reste à prouver.

Quel est leur principe ?

Ces lampes à lumière pulsée ou lampes stroboscopiques à LED émettent des flashes lumineux qui « créent un décalage temporel du traitement de la perception

visuelle des lettres » et pallieraient l'absence d'œil directeur, considérée comme une cause de dyslexie par deux chercheurs rennais, Albert Le Floch et Guy Ropars.

À quel prix sont vendus ces appareils ?

La Lexilight est vendue 549 € ; la lampe Lili, plus nomade car pliable et sur batterie, 349 €. « C'est très cher et ce n'est pas remboursé car l'étude d'efficacité est encore en cours », précise Nathalie Groh, présidente de la Fédération française des dyslexiques. Les résultats positifs dont se prévalent les marques n'ont pas été publiés.

Des appels à la prudence

Le Conseil scientifique de l'Éducation nationale et l'Union nationale pour le développement de la recherche et de l'évaluation en orthophonie ont pointé, en 2021, l'absence de preuves à l'appui de ces lampes, et le fait que la majorité des dyslexies seraient liées à un trouble du langage et non à un trouble visuel. « Tant mieux si une efficacité est un jour reconnue pour certains dyslexiques, commente Nathalie Groh. Simplement, il faut faire les choses dans l'ordre : chercher, publier, commercialiser. »



Une charte pour les gynécos

Gynécologues et obstétriciens se sont dotés d'une charte, qui peut être affichée dans leur cabinet. Elle stipule notamment que l'examen clinique n'est pas systématique et doit pouvoir être interrompu dès que la patiente en manifeste la volonté. « Force

est de constater qu'il existe des attitudes inappropriées de la part de certains praticiens en consultation », écrivait le Syndicat national des gynécologues et obstétriciens français – allusion à peine voilée aux plaintes visant un chef de service parisien. •

L'écolabel EU étendu aux cosmétiques

Vous pourrez bientôt voir le logo Ecolabel UE sur des cosmétiques (rincés ou non) et sur des produits de soin pour animaux (rincés). La Commission européenne a étendu l'écolabel européen à ces produits afin d'offrir aux consommateurs « le bénéfice d'une preuve de confiance pour de véritables marques vertes ». Cet écolabel promet de tenir compte de toute la durée de vie du produit, de l'extraction des matières premières à l'utilisation, et de garantir une faible toxicité pour les organismes aquatiques, des ingrédients biodégradables, l'usage limité de substances à risque, un emballage minimal et facile à recycler, des ingrédients renouvelables d'origine durable et une bonne performance. •



L'ingrédient des crèmes solaires qui fâche

L'oxyde de zinc est un écran solaire utile mais qui, mélangé à des filtres anti-UV, les rend instables après deux heures d'exposition solaire et hausse la toxicité de la crème sur des embryons de poisson-zèbre, indique une étude. Celle-ci souligne l'importance de mener les études sur l'efficacité des formulations complètes en conditions réelles d'utilisation plutôt que sur des ingrédients isolés. •



L'impact des pesticides en région viticole

L'étude PestiRiv, lancée par le gouvernement en octobre, s'achèvera en septembre 2022. Objectif : identifier les principales sources d'exposition aux pesticides dans les régions viticoles. Elle porte sur 3 350 participants (de 3 à 79 ans) vivant à proximité ou éloignés des zones viticoles de six régions et s'appuiera sur des analyses biologiques (urine, cheveux) et de l'environnement intérieur et extérieur (poussières, air extérieur, plantations du jardin...). •

Viande artificielle

Promesses non tenues

Zoom

Malgré un premier nugget de poulet artificiel commercialisé à Singapour, ces substituts à la viande sont loin d'emporter le morceau !

Les premiers morceaux de viande *in vitro* ont fait leur entrée en fanfare, il y a quelque temps, à la table d'un restaurant de Singapour. Enfin un produit disponible permettant d'évaluer les promesses de cette alternative à la viande !

À y regarder de plus près, ce nugget « *Good meat* » (bonne viande) produit par la compagnie californienne *Eat Just*, est mal nommé. Obtenu à partir de cellules musculaires de poulet, il ne respecte déjà pas l'un des arguments commerciaux de ce produit : éviter l'abattage des animaux.

PLUS ÉTHIQUE ? PAS VRAIMENT...

En effet, la culture de ces cellules exige un milieu riche en hormones et facteurs de croissance. « Il s'agit ici de sérum fœtal de veau, explique le physiologiste Jean-François Hocquette, de l'Institut national de recherche pour l'agriculture et l'environnement (Inrae). C'est fort, car la publicité repose sur un produit plus éthique alors que l'abattage de vache gestante reste nécessaire. » *Eat Just* a annoncé qu'elle allait remplacer



Le nugget de poulet artificiel n'évite pas l'abattage des animaux...

le sérum animal par une version végétale, mais sans préciser de date. Autre revers du produit, sa qualité nutritionnelle. Un amas de cellules musculaires n'est pas un steak de viande. « On est encore loin d'un vrai muscle, qui mêle des fibres, des vaisseaux sanguins, des nerfs, des cellules adipeuses, etc. Or, c'est cette complexité qui confère à la viande ses propriétés nutritionnelles et sensorielles », reprend le chercheur. Quant à son

empreinte écologique, elle est, pour l'heure, inconnue, faute de transparence sur le procédé de fabrication.

LA COMMUNAUTÉ SCIENTIFIQUE RÉSERVÉE

« Est-il légitime d'appeler ça de la viande ? », interroge par ailleurs Jean-François Hocquette, qui rappelle que ce nom s'est imposé dans les médias grâce à la communication des industriels. « Selon notre enquête internationale auprès de plusieurs milliers de personnes, la moitié des répondants ne sont pas d'accord d'utiliser le terme viande ! » Le coût, lui, reste rédhibitoire. Même si *Eat Just* s'est targuée de baisser le prix d'un seul nugget de 1 000 \$ à 50 \$, il revient tout de même à 2 500 € environ le kilo ! ●

MAGALI REINERT

Pas à l'ordre du jour en Europe

Pour l'heure, aucune demande d'autorisation de mise sur le marché n'a été déposée en Europe. Quand le cas se présentera, cela devrait encore prendre du temps car le produit relèvera du champ d'application du règlement européen UE 2015/2283, relatif aux nouveaux aliments. Celui-ci s'applique aux aliments fabriqués à l'aide de nouveaux procédés de production et ne bénéficiant pas d'un historique de consommation au sein de l'Union européenne.

AFP/PHOTOS

Réglementation Quoi de neuf pour votre santé en 2022 ?

Zoom

Création du « forfait patient urgences », lancement de « Mon espace santé numérique », évolutions tarifaires... Voici un aperçu de ce qui vous attend dans les prochains mois.

Nous avons déjà évoqué la contraception gratuite jusqu'à 25 ans et le remboursement des séances de psychothérapie en libéral. Mais d'autres mesures vont avoir un effet sur votre reste à charge et la manière dont vont se dérouler vos soins.

Les passages aux urgences, tarifés à 18 €

Un forfait patient urgences (FPU) sera demandé à partir du 1^{er} janvier pour un passage aux urgences non suivi d'une hospitalisation, en remplacement du ticket modérateur. Son montant sera de 18 € minoré à 8 € – ou même exonéré – dans certaines situations (femmes enceintes après le cinquième mois de grossesse ; personnes souffrant d'affection de longue durée, quel que soit le motif de l'urgence ; personnes invalides ; nouveau-nés de moins d'un mois...). Il sera remboursé par les complémentaires santé ou par l'aide médicale d'État.

Un accès à la C2S simplifié

La complémentaire santé solidaire (C2S, ex-CMU-c) sera désormais attribuée aux allocataires du revenu de

solidarité active (RSA), sans qu'aucune démarche ne soit nécessaire. L'attribution se fera de façon automatique, sauf refus explicite. Elle ne sera pas automatique pour les bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa), dit aussi « minimum vieillesse », mais elle sera simplifiée : ils bénéficieront d'une présomption de droits et recevront la documentation sans avoir à en faire la demande. Objectif : limiter le non-recours à la complémentaire santé et atteindre 10 millions de bénéficiaires, alors qu'ils sont à peine 7 millions.

Le forfait urgences sera minoré dans certaines situations.

BON À SAVOIR

Bien des centres de soins dentaires ou ophtalmologiques pratiquent le tiers payant. Les éventuelles facturations abusives passent souvent inaperçues : peu d'assurés vérifient le détail des prestations remboursées sur les relevés Ameli. Pour endiguer les pratiques frauduleuses, les agences régionales de santé seront dotées, en 2022, de nouveaux moyens de contrôle et de sanction.

Le congé proche aidant revalorisé

L'allocation journalière du proche aidant (AJPA) versée aux personnes qui prennent un congé pour s'occuper d'un proche est revalorisée au niveau du Smic, soit 58 € nets. Idem pour l'allocation journalière de présence parentale (AJPP), permettant à un parent d'accompagner un enfant gravement malade, accidenté ou handicapé. Cette mesure prendra effet « au plus tard le 1^{er} janvier 2023 ».

L'AJPA est élargie aux aidants de bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie dont le GIR (qui correspond au niveau de perte d'autonomie d'une personne et évalué à l'aide de la grille Aggir) est de niveau 4 et non plus seulement de niveau 1 à 3. L'AJPA est également accordée aux conjoints collaborateurs des travailleurs indépendants. Objectif : faciliter l'accès à un dispositif qui n'a bénéficié qu'à 5 000 Français depuis 2020.

Nouvelles tâches pour les paramédicaux

Vous pourrez désormais aller voir un orthoptiste pour vous faire prescrire des lentilles ou des lunettes



correctrices. Ce professionnel n'est plus cantonné aux bilans visuels et examens de réfraction.

Par ailleurs, l'accès direct aux kinésithérapeutes et orthophonistes exerçant dans des structures de soins coordonnées (comme les maisons de santé pluriprofessionnelles ou les centres de soins) fera l'objet d'une expérimentation dans six départements. Ces délégations de tâches, qui déplaisent aux médecins – accusés de « blocages corporatistes » – visent à améliorer l'accès aux soins.

4 000 assistants médicaux à la rescousse

À fin septembre 2021, 2 505 contrats d'assistants médicaux avaient déjà été signés ou allaient l'être et ce nombre devrait atteindre 4 000 en 2022. Ils seront présents dans les cabinets, surtout chez les généralistes et dans les territoires sous-

personnels sont destinés à libérer du temps médical en gérant l'accueil des patients, une partie des aspects administratifs et le recueil de certaines données (poids, taille, tension, état vaccinal, etc.).

Des assistants en soutien de territoires sous-dotés en médecins.

L'Assurance maladie estime que 400 000 patients supplémentaires pourraient ainsi avoir un médecin traitant et qu'un million de patients supplé-

mentaires pourraient intégrer la file active (patients vus au moins une fois par an) des praticiens.

La télémedecine soutenue

Les téléconsultations resteront prises en charge en 2022. La télémedecine s'étendra même désormais à la médecine du travail. Le suivi des salariés pourra se faire à distance, si le salarié y consent au préalable. Certains actes de télésurveillance

feront, quant à eux, l'objet d'une prise en charge ou d'un remboursement au moins transitoire par l'assurance maladie.

« Mon espace santé » chasse le DMP

Après le flop du dossier médical partagé (DMP), dont à peine dix millions ont été ouverts et dont seuls un peu moins de deux millions sont alimentés par les professionnels de santé, l'État a décidé de soutenir la création d'un nouvel espace numérique personnel de santé.

À partir de janvier, les assurés seront invités à activer ou à refuser cet espace sur le site monespacesante.fr. En l'absence de réponse sous un mois, le service sera activé. Il accueillera au départ les données médicales du patient – les dossiers médicaux partagés existants y seront automatiquement transférés – et une messagerie sécurisée, puis un agenda et



Objectif : limiter le renoncement aux moyens contraceptifs.

un catalogue d'applications certifiées par l'État. Certaines permettront le transfert automatique de données (telles celles de suivi glycémique pour diabétiques).

Le dépistage du VIH en ville

Le dépistage du VIH sera remboursé en laboratoire de ville, sans ordonnance ni avance de frais. L'expérimentation « Au labo sans ordo », mise en place à Paris et dans les Alpes-Maritimes est ainsi généralisée.

Services à la personne huilés

Les particuliers employeurs d'auxiliaires de vie, d'aides ménagères, de nounous, d'assistantes maternelles... verront leurs aides et cré-

aits d'impôt versés immédiatement. Par ailleurs, un tarif minimum national pour toute intervention d'un service d'aide à domicile a été fixé à 22 € de l'heure. Objectif : faciliter le maintien à domicile.

Contraception gratuite pour les femmes jusqu'à 25 ans

La gratuité de la contraception, déjà en place pour les mineures, est étendue jusqu'à 25 ans à partir du 1^{er} janvier. Elle comprend la prise en charge des moyens contraceptifs remboursables (implants, stérilets, diaphragmes, pilules de première et de deuxième génération, contraception d'urgence), la consultation annuelle d'un médecin (ou d'une sage-femme)

et les analyses médicales qui lui sont liées. Objectif : limiter le renoncement à la contraception pour motif économique. Trois millions de jeunes femmes seraient concernées. Un amendement a demandé un rapport sur la promotion de la contraception masculine et l'accès à la gratuité pour les hommes de moins de 25 ans afin de « répondre à la nécessaire répartition de la responsabilité dans le contrôle des naissances ».

Des psys libéraux remboursés

Il est désormais possible de se faire rembourser des séances de psychothérapie chez des psychologues libéraux. Mais ces séances doivent être prescrites par un médecin, limitées à huit par an (dont une consultation bilan), effectuées chez un praticien acceptant ces conditions de soins et leur tarification (40 € le bilan initial, 30 € la séance).

Objectif : contribuer à améliorer la santé mentale des Français, que le covid-19 a contribué à détériorer, et faciliter l'accès à des praticiens dont il n'y a pas pénurie au niveau national... alors qu'ils ne sont pas assez nombreux dans les centres médico-psychologiques gratuits.

Une visite médicale de mi-carrière

Une visite médicale de mi-carrière apparaît dans le code du travail ! L'échéance est déterminée par accord de branche ou, à défaut, durant l'année civile du quarante-cinquième anniversaire du travailleur.

Objectif : faire un état des lieux de l'adéquation entre le poste de travail et l'état de santé du travailleur en tenant compte de l'exposition à des facteurs de risques professionnels auxquels il a été soumis. Et anticiper l'avenir en prenant en compte l'évolution des capacités du travailleur en fonction de son parcours professionnel, de son âge et de son état de santé. ●

ADÉLAÏDE ROBERT

Quid des hausses de cotisations ?

• **L'État a renoncé à imposer aux complémentaires santé la taxe covid pour 2022,** à condition qu'ils renoncent à augmenter (encore) leurs cotisations. Une condition non contraignante... La Fédération nationale indépendante des mutuelles annonçait en septembre que celles-ci ne pourraient certainement pas échapper à « des hausses tarifaires qui apparaîtront comme étant brutales pour beaucoup ». Certaines

ont évoqué des hausses de 7 à 10 %. Heureusement, la résiliation à n'importe quelle date est possible, une fois le premier anniversaire du contrat passé, et les complémentaires se sont engagées d'ici au mois de mai à présenter leurs garanties de manière plus lisible afin de faciliter les comparaisons.

• **Enfin, bonne nouvelle pour les agents de la fonction publique d'État**



(les fonctions territoriale et hospitalière ne sont pas concernées) : leurs cotisations bénéficieront – sur demande – d'une contribution de l'État de 15 € par mois. Celle-ci n'atteindra 50 % (le minimum pratiqué dans le secteur privé) qu'en 2024.



Desserts frais

Entre additifs et calories, difficile de choisir

CENTRE D'ESSAIS
50 produits
testés



ISTOCK



Au rayon frais, les desserts lactés se suivent et se ressemblent... en apparence seulement. Nous avons comparé les compositions d'une cinquantaine de références et évalué leur qualité nutritionnelle.

Pour faire son beurre, l'industrie agroalimentaire surfe sur le lait. Cet ingrédient a tout pour lui plaire car il permet de mettre au point une grande variété de produits à succès : mousses au chocolat, crèmes caramel, flans, crèmes à la vanille... La liste des desserts lactés, qui inondent les rayons frais des supermarchés, est encore longue. Et, avec une croissance de près de 8 % sur un an, leurs homologues végétaux ne sont pas en reste.

DE GRANDS ÉCARTS EN MATIÈRE DE COMPOSITION





Qu'ils soient lactés ou végétaux, ces desserts frais sont largement consommés. La moitié des Français en mange, pour une moyenne de 6 kg par habitant et par an. En rayon, les clients des supermarchés ont le choix entre une multitude de marques, ce qui rend la décision difficile : rien ne ressemble plus à une mousse au chocolat... qu'une autre mousse au chocolat. En réalité, toutes les marques ne se valent pas, et notre étude révèle même de grands écarts. Tout d'abord en matière de composition avec, d'un côté, les desserts se rapprochant des recettes artisanales qui plaisent aux ●●●






✓ Les résultats de notre essai

Les pourcentages entre parenthèses

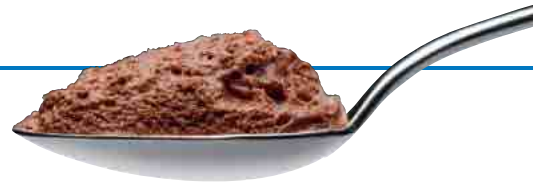
Mousses au chocolat

	 Bonne Maman Noir intense	 Grandeur Nature Chocolat noir (bio)	 La Fermière Chocolat noir	 Carrefour bio Mousse au chocolat (bio)
• Conditionnement	4 x 50 g	100 g	2 x 85 g	2 x 70 g
• Prix indicatif	2,10 €	2,20 €	2,65 €	2,05 €
Nutri-Score	D	D	D	D
Composition (60 %)	+++	+++	+++	+++
• Nombre d'ingrédients	++	+++	++	+
• Nombre d'additifs	++	+++	+++	++
• Additifs et ingrédients de texture	+++	+++	+++	+++
• Présence d'œufs	Oui	Oui	Oui	Oui
Nutrition* (30 %)	+	--	-	-
• Calories	--	--	--	--
• Acides gras saturés	-	--	--	-
• Sucres	+	-	-	-
• Protéines	+++	+++	+++	+++
Étiquetage (10 %)	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	16/20	15,5/20	15,5/20	14,5/20










Crèmes vanille










	 Invitation à la ferme Bio vanille bourbon	 Sacré Willy Vanille de Madagascar	 Michel et Augustin Vanille de Madagascar
• Conditionnement	4 x 125 g	2 x 125 g	400 g
• Prix indicatif	2,95 €	4,00 €	3,80 €
Nutri-Score	C	D	D
Composition (60 %)	++	+++	++
• Nombre d'ingrédients	++	+	+
• Nombre d'additifs	++	+++	+++
• Additifs et ingrédients de texture	+	+++	++
• Aromatisation	+++	+++	++
• Sucres transformés et édulcorants	+++	+++	+++
Nutrition* (30 %)	+	-	-
• Calories	+	--	--
• Acides gras saturés	++	-	-
• Sucres	-	-	+
• Protéines	++	+++	+
Étiquetage (10 %)	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	15/20	14/20

* Valeurs nutritionnelles par pot ou par 100 grammes pour les conditionnements au-delà de 150 grammes.



expriment le poids de chaque critère dans la notation finale. —+++— 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

 Marie Morin À l'ancienne	 Monoprix gourmet	 Les 300 laitiers bio	 Auchan	 Pâturages (Intermarché)	 Danette	 Nestlé	 Taillefine	 Délisse
À l'ancienne	Noir pur beurre de cacao	Notre mousse chocolat à la crème	Chocolat noir	Chocolat noir	Chocolat	Secret de mousse chocolat noir	Mousse au chocolat	(Marque Repère E.Leclerc)
100 g	2 x 90 g	4 x 75 g	4 x 60 g	4 x 60 g	4 x 60 g	4 x 59 g	4 x 60 g	4 x 60 g
1,95 €	2,00 €	2,45 €	1,20 €	1,00 €	1,55 €	1,50 €	1,85 €	0,90 €
E	D	C	C	B	D	C	C	C
+++	+++	+	-	-	-	-	-	-
+++	+	+	-	-	-	-	-	-
++	++	++	-	-	-	-	-	-
+++	+++	+	-	-	-	-	-	-
Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
-	-	+	++	++	+	+	++	+
-	-	-	+	+	+	+	+	+
-	-	+	+++	++	+	++	+++	++
-	-	-	+	+	+	+	+	+
+++	+++	+++	++	++	+	++	++	++
-	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
14,5/20	14/20	12,5/20	11,5/20	11/20	11/20	10/20	10/20	9,5/20

 Les 2 Vaches	 Auchan bio	 Monoprix	 Danette	 Nestlé	 Envia	 Mamie Nova	 Délisse	 Taillefine
Crèmeux vanille (bio)	Crème dessert à la vanille (bio)	Crème dessert saveur vanille au lait entier	Saveur vanille	Petit pot de crème saveur vanille	Crème dessert saveur vanille	Crème vanille bourbon	(Marque Repère) Crème dessert saveur vanille	Crème dessert saveur vanille
4 x 95 g	4 x 95 g	4 x 125 g	4 x 125 g	4 x 100 g	4 x 125 g	2 x 150 g	4 x 125 g	4 x 120 g
2 €	1,35 €	1,00 €	1,30 €	1,85 €	0,65 €	1,55 €	1,25 €	1,35 €
C	C	C	C	D	C	C	C	B
++	++	+	+	+	+	+	-	-
+	-	+	+	+	-	-	-	-
++	++	-	-	++	-	-	-	-
+	+	-	-	+	-	-	-	-
++	++	-	-	-	-	++	+	-
+++	+++	+++	+++	-	+++	+++	-	-
+	+	+	+	-	+	-	+	++
-	+	-	-	-	-	-	-	+
+	++	++	++	-	++	-	++	+++
-	-	-	-	-	-	-	-	+
++	+	+++	+++	+++	++	+++	++	+++
+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
13,5/20	13/20	12/20	12/20	12/20	11,5/20	11,5/20	11/20	11/20

PHOTOS PRODUITS : F. POINCELET/«60» - ISTOCK



●●● consommateurs en quête de naturel et, de l'autre, des produits aux listes d'ingrédients à rallonge, assorties d'une ribambelle d'additifs. Côté calories, ce sont les références les plus industrielles qui se défendent le mieux, les recettes à base d'ingrédients traditionnels étant souvent plus riches.

DES LISTES LONGUES D'INGRÉDIENTS...

De la crème, du sucre et des œufs : certaines références, comme la crème caramel et la mousse au chocolat Bonne Maman, ou encore la crème à la vanille Sacré Willy, se distinguent par une composition très "artisanale". D'autres n'ont, au contraire, plus rien à voir avec la recette d'origine.

➤ **Le premier ingrédient des mousses au chocolat noir** de l'échantillon est souvent le lait au lieu des œufs, et nous avons pénalisé plus de la moitié d'entre elles qui n'en contiennent pas.

➤ **Les desserts végétaux** sont essentiellement constitués d'eau, à plus de 75 % pour la marque Milsa (Aldi). Ce qui explique le recours à des additifs et arômes pour les rendre plus appétissants.

➤ **Toutes familles confondues**, presque la moitié des références affiche dix ingrédients ou plus. Avec ses dix-sept ingrédients, c'est le dessert végétal Alpro qui arrive en tête. Pour le naturel, ●●●




Certaines références s'éloignent de la recette d'origine.






✓ Les résultats de notre essai

Les pourcentages entre parenthèses

Crèmes caramel

	 Bonne Maman Recette traditionnelle cuite au four	 Invitation à la ferme Bio caramel beurre salé	 Mon bio gourmand Ma crème au caramel (bio)
• Conditionnement	4 x 100 g	4 x 100 g	2 x 140 g
• Prix indicatif	1,75 €	2,85 €	2,65 €
Nutri-Score	C	C	C
Composition (60 %)	+++	++	++
• Nombre d'ingrédients	++	+	+
• Nombre d'additifs	+++	++	++
• Additifs et ingrédients de texture	+++	+	+
• Aromatisation	+++	+++	+++
• Sucres transformés et édulcorants	+++	+++	+++
Nutrition* (30 %)	+	+	+
• Calories	--	+	-
• Acides gras saturés	+	+	+
• Sucres	-	-	+
• Protéines	+++	++	+++
Étiquetage (10 %)	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	16/20	14,5/20	14/20

Desserts végétaux

	 Carrefour Soja chocolat (bio)	 Monoprix Spécialité au soja chocolat (bio)	 Sojade So soja ! Dessert vanille (bio)
• Conditionnement	4 x 100 g	4 x 100 g	4 x 100 g
• Prix indicatif	2,05 €	1,75 €	2,85 €
Nutri-Score	B	B	B
• Base	Soja	Soja	Soja
Composition (60 %)	++	++	++
• Nombre d'ingrédients	+	+	++
• Nombre d'additifs	++	++	++
• Additifs et ingrédients de texture	+	+	+
• Aromatisation	+++	+++	++
Nutrition* (30 %)	+	+	++
• Calories	-	-	+
• Acides gras saturés	+++	++	+++
• Sucres	-	-	+
• Protéines	++	++	++
Étiquetage (10 %)	+++	+++	-
NOTE GLOBALE (100 %)	14,5/20	14,5/20	14/20

(*) Valeurs nutritionnelles par pot ou par 100 grammes pour les conditionnements au-delà de 150 grammes.

expriment le poids de chaque critère dans la notation finale. +++ 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 2 Vaches Crèmeuh caramel (bio)	Sacré Willy Au beurre salé	Danette Au caramel	Nestlé La Laitière Petit pot de crème au caramel	Cora Crème dessert saveur caramel	Milbona (Lidl) Cuite & dorée au four	Délisse (Marque Repère E.Leclerc) Au caramel	Ker Ronan Au lait entier caramel au beurre salé	Nestlé Flanby L'Original
4 x 95 g	2 x 125 g	4 x 125 g	4 x 100 g	4 x 125 g	4 x 100 g	4 x 125 g	4 x 105 g	6 x 100 g
1,70 €	3,30 €	1,45 €	2 €	1,10 €	1,25 €	0,75 €	2,20 €	1,20 €
C	D	C	D	C	C	C	C	C
++	++	+	+	-	-	-	-	-
+	+	-	-	-	-	-	-	-
++	-	-	+	-	-	-	-	-
+	+++	-	+	-	-	-	-	-
+++	+++	-	-	-	-	-	+	-
+++	-	+++	-	-	-	-	-	-
+	-	+	-	+	++	+	+	++
-	--	-	--	-	-	-	-	+
+	-	++	+	++	+++	++	+	+++
-	-	-	-	-	-	-	-	-
++	+++	+++	+++	++	+++	++	++	++
+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
14/20	13/20	11,5/20	11,5/20	10,5/20	10,5/20	10/20	10/20	10/20

Yop Végétal parfum vanille	Les Petites Pousses Au lait d'amande (bio)	À bicyclette Chocolat à l'avoine	Milsa (Aldi) Dessert plaisir soja chocolat	Andros Gourmand & végétal mousse au chocolat	Cora Dessert soja chocolat	Charles & Alice Végétal lait de coco nature	Sojasun Dessert végétal chocolat intense	Danette Végétal au lait de coco chocolat	Alpro Vanille - soja
200 g	2 x 100 g	4 x 100 g	4 x 100 g	4 x 55 g	4 x 100 g	4 x 95 g	4 x 100 g	2 x 120 g	500 g
1,30 €	2,85 €	1,80 €	1,00 €	2,60 €	1,15 €	2,00 €	1,55 €	2,95 €	1,85 €
C	B	B	B	C	B	D	B	C	A
Coco (fermenté)	Amande (fermenté)	Avoine	Soja	Coco	Soja	Coco	Soja	Coco	Soja (fermenté)
++	++	++	+	+	+	+	+	+	-
-	+	-	+	-	+	+	+	+	--
++	++	++	+	-	-	+	-	+	+
++	+	++	-	+	-	-	-	-	+
++	+++	+++	+	+++	-	+++	+	+++	-
+	+	+	++	+	++	+	++	-	++
++	-	-	+	+	+	-	+	-	++
++	+++	++	+++	+	+++	-	+++	-	+++
+	+	-	+	+	-	++	-	-	+
--	+	+	++	-	+++	--	++	-	++
+	+	+	+++	+	+++	+	+	+	+++
13/20	13/20	13/20	13/20	12/20	12/20	11,5/20	11,5/20	11/20	10,5/20

PHOTOS: PRODUITS: F. POINCELET/60s - ISTOCK

●●● on repassera... La seule famille où nous avons trouvé des produits contenant cinq ingrédients ou moins est celle des mousses au chocolat, avec Bonne Maman, La Fermière, Grandeur Nature et Marie Morin. Pour les crèmes, c'est surtout du côté du caramel que le bât blesse : il peut, à lui tout seul, présenter jusqu'à sept ingrédients. Au menu, du sirop de glucose-fructose, des pectines... Alors que dans quatre desserts, il est composé uniquement de sucre et d'eau.

... ET UNE RIBAMBELLE D'ADDITIFS

La palme du nombre d'additifs revient à la mousse au chocolat Taillefine, qui en compte huit. Sur notre échantillon, seules six références en sont exemptes.

➤ **Les émulsifiants sont surtout présents dans les mousses :** le chocolat utilisé dans huit recettes contient de la lécithine de soja ou de tournesol, et six produits des esters du glycérol (E471 et E472).

➤ **Des études suggèrent que ces derniers** pourraient augmenter la perméabilité de la barrière intestinale, favorisant

ainsi les maladies inflammatoires chroniques de l'intestin.

➤ **En l'absence d'œufs ou d'amidon de maïs, de riz ou de tapioca,** les ingrédients texturants gélifient et épaississent le produit. L'amidon modifié et les carraghénanes, présents dans une vingtaine de références des quatre familles arrivent en tête. Nous avons également trouvé dans de nombreux produits de la gomme de guar, de la gomme tara, de la farine de graine de caroube, de la gomme xanthane ou de l'agar-agar, qui, consommés en excès, peuvent occasionner un inconfort intestinal. Et plus de la moitié des mousses au chocolat contiennent de la gélatine. Par ailleurs, certains desserts végétaux ont recours à des acidifiants ou des correcteurs d'acidité. Ce peut être du jus de citron (Les Petites Pousses), mais aussi du citrate de calcium ou de l'acide citrique, dont la consommation à des doses élevées

BON

À SAVOIR

Dans les crèmes à la vanille, les petites graines noires inspirent souvent confiance. À tort, car il s'agit en réalité de gousses de vanille épuisées, qui ont été broyées pour décorer le produit. On est alors loin de l'extrait aromatique de vanille ! Sur nos douze références, trois contiennent de l'extrait naturel, quatre de l'arôme naturel, et cinq de l'arôme artificiel.

peut abîmer les dents. Toujours dans la catégorie des acidifiants, le dessert soja chocolat Cora contient du phosphate de calcium, qui peut s'avérer néfaste en cas de problèmes rénaux.

À LIMITER : TROP PEU DE LAIT ET TRÈS SUCRÉS !

Dans la famille des mousses au chocolat, les recettes les plus traditionnelles sont aussi les plus caloriques... Inversement, les références les moins riches sont aussi celles qui contiennent le plus d'ingrédients et d'additifs.

➤ **Nous avons évalué les calories par pot individuel,** car c'est généralement la portion qui est consommée au dessert. Avec leur format généreux de 100 g, les mousses Marie Morin et Grandeur Nature sont à déguster avec modération.

➤ **Les mousses au chocolat** sont effectivement plus caloriques que les crèmes, c'est pourquoi elles sont souvent vendues dans des pots plus petits (50 g pour Bonne Maman). Les desserts végétaux sont globalement moins caloriques car ils contiennent plus d'eau.

➤ **La consommation de desserts frais** doit rester occasionnelle. Avec une teneur en kilocalories (kcal) comprise entre 66 kcal (dessert végétal Alpro, qui est aussi le plus industriel de cette famille) et 348 kcal (mousse au chocolat Grandeur Nature, présentant seulement quatre ingrédients et zéro additif) par portion, aucune référence de

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• **Nous avons sélectionné quatre familles de desserts frais :** 13 mousses au chocolat, 12 crèmes à la vanille, 12 crèmes caramel et 13 desserts végétaux de grandes marques et de marques de distributeurs, dont certaines possèdent le label biologique. Les informations présentes sur l'emballage des produits nous ont permis d'évaluer plusieurs aspects.

• **Composition.** Nous avons décrypté les listes d'ingrédients, en évaluant le nombre et la nature des additifs et, pour les crèmes à la vanille, crèmes caramel et les desserts végétaux, des arômes.

• **Nous avons tenu compte** de la présence ou de l'absence d'œufs pour les mousses au chocolat, ainsi que de sucres transformés et d'édulcorants pour les

crèmes à la vanille et les crèmes caramel.

• **Nutrition.** Pour chaque référence, nous avons évalué les teneurs en sel, en sucres, en acides gras saturés et en protéines. Nous avons également évalué les calories par portion.

• **Étiquetage.** Nous avons relevé le nombre d'erreurs ou d'imprécisions sur chacune des étiquettes de notre échantillon.



QUAND L'ÉTIQUETTE PRÊTE À CONFUSION

Pour se distinguer de la concurrence, certaines marques n'hésitent pas à attirer les consommateurs à grand renfort de descriptifs alléchants, au risque de les induire en erreur.

➤ **La mousse au chocolat Marie Morin** est « sans colorants », la crème caramel Ker Ronan « sans conservateurs », le dessert végétal Sojade « sans gluten », etc. Ces allégations ont beau être vraies, elles ne distinguent pas ces produits du reste de leur famille. Cette pratique n'est pas loyale, selon le règlement INCO sur l'étiquetage des denrées alimentaires.

➤ **Ce règlement oblige les fabricants** à indiquer la quantité de chocolat et de caramel, lorsque ces ingrédients sont présents dans le nom du produit. Si les mousses au chocolat et les crèmes caramel de notre étude jouent le jeu, il nous est difficile de comparer les quantités indiquées, car il s'agit d'ingrédients eux-mêmes composés de plusieurs ingrédients, ou pouvant prendre différentes formes (poudre de cacao, chocolat...).
➤ **Enfin, méfiez-vous des images de marque trompeuses** : avec douze ingrédients, dont deux texturants et deux émulsifiants, le tout sans œufs, la mousse au chocolat La Laitière n'a rien de traditionnel ! ● LAURA HENDRIKX
Ingénieur : ANTOINE HAENTJENS



16/20 Bonne Maman – Mousse au chocolat noir intense - 2,10 €

15/20 Invitation à la ferme – Crème dessert vanille bourbon (bio) - 2,95 €

16/20 Bonne Maman – Crème caramel, recette traditionnelle au four - 1,75 €

14,5/20 Carrefour bio – Soja chocolat (bio) - 2,05 €

Ces desserts affichent des listes d'ingrédients plutôt courtes, et ne contiennent qu'un seul, voire aucun additif. Ils présentent tous des teneurs en protéines satisfaisantes. La recette de la mousse au chocolat inclut des œufs, tandis que la crème à la vanille et la crème caramel ne contiennent ni sucres transformés ni édulcorants. Aucune erreur ou imprécision sur l'étiquetage n'a été relevée.

notre échantillon ne rentre dans la catégorie « très bon », que nous avons définie comme étant inférieure à 40 kcal par pot individuel.

Si Santé publique France recommande aux adultes de manger deux produits laitiers par jour, l'Agence rappelle que les desserts lactés n'en font pas partie, car « ils contiennent en général trop peu de lait et sont souvent très sucrés ». Au dessert, privilégiez les fruits, ou un produit laitier, type yaourt nature.

BON POINT POUR LES DESSERTS VÉGÉTAUX

En effet, du côté des desserts frais, ce sont plutôt les sucres, les acides gras saturés et – plus positif – les protéines qui sont au rendez-vous. Sur le plan nutritionnel, les desserts végétaux s'en sortent globalement mieux que ceux à base de lait.

➤ **Côté sel**, nous n'avons pas relevé d'excès : la teneur maximale est de 0,45 g pour une portion, soit environ 11 % des apports recommandés par l'OMS (5 g/jour).

➤ **Les mousses au chocolat et les crèmes** affichent des teneurs en protéines élevées, avec des moyennes comprises entre 3,7 et 4,5 g/portion.

Les desserts végétaux sont, quant à eux, plombés par les références au lait de coco, moins riche en protéines que les jus de soja ou d'avoine.

➤ **Globalement, les desserts végétaux** renferment moins d'acides gras saturés, dont la consommation est à limiter. Pour les mousses au cho-

colat, plus la composition est vertueuse, plus la teneur en acides gras saturés est élevée, avec pas moins de 15 g/portion pour La Ferrière, Grandeur Nature et Marie Morin.

➤ **Il en va de même pour les sucres**, à l'exception de Bonne Maman, qui, grâce à sa petite portion, affiche une teneur acceptable de 6,5 g par pot. Avec des teneurs moyennes respectives de 15,7 g et 18,2 g par portion, les crèmes à la vanille et caramel sont, dans l'ensemble, trop sucrées.

➤ **Pour les crèmes à la vanille et crèmes caramel**, nous avons pénalisé les références qui contiennent des sucres transformés (sirop de glucose, etc.) ou des édulcorants. En effet, de nombreuses questions se posent encore concernant les effets sur la santé des édulcorants.

Les crèmes desserts ne sont pas des produits laitiers.

À retenir

- La majorité des desserts frais contiennent au moins un additif alimentaire et, hormis pour quelques références fidèles aux recettes traditionnelles, les listes d'ingrédients sont plutôt longues.
- Il s'agit de produits sucrés, qui doivent donc être consommés avec modération.
- Les produits les plus naturels sont souvent les plus caloriques. À l'inverse, les moins caloriques sont les plus transformés.

Oui, ce que l'on met dans nos assiettes joue à fond sur l'environnement. Oui, nous avons tous individuellement des progrès à accomplir, mais placer le curseur de la responsabilité sur les consommateurs et les agriculteurs est trop facile. Le rapport de force penche encore du côté des lobbys industriels et financiers.

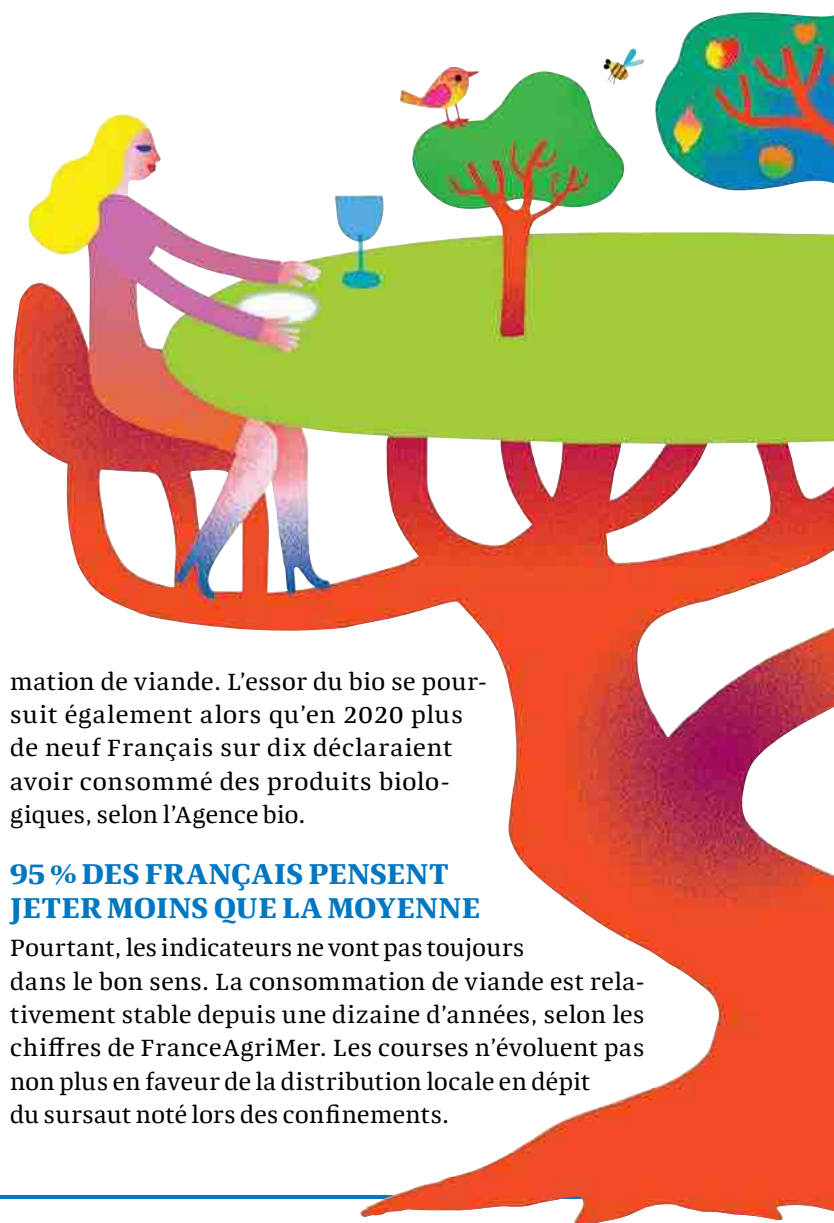
À la réflexion

Tous à table pour le durable ?

Notre alimentation n'est pas durable. La COP 26 sur le climat, clôturée mi-novembre 2021, l'a rappelé : la production alimentaire est toujours dans le rouge. Elle émet 30 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre. Et l'empreinte carbone n'est qu'une partie du problème, puisque les dégâts écologiques liés à notre alimentation se mesurent aussi à l'aune de la perte de biodiversité. Un chiffre est édifiant : les animaux d'élevage représentent à eux seuls 60 % de la biomasse des mammifères terrestres. « L'effondrement de la biodiversité lié à l'agriculture menace la possibilité même de produire », précise Nicolas Bricas du Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement (Cirad). Le chercheur pointe en particulier la responsabilité des pesticides dans la disparition des insectes pollinisateurs indispensables à de nombreuses cultures.

Bien établi, ce sombre constat est aujourd'hui connu du grand public, comme le montre le baromètre de l'Agence de la transition écologique (Ademe) sur le changement climatique. Plus de 70 % des répondants pointent l'agriculture comme un secteur émetteur de gaz à effet de serre contre à peine 30 % en 2000. Et les 1 500 personnes interrogées en 2021 affirment majoritairement agir : 73 % disent privilégier les légumes de saison, 61 % les produits locaux et 53 % affirment limiter leur consom-

« L'effondrement de la biodiversité menace la possibilité de produire. »



mation de viande. L'essor du bio se poursuit également alors qu'en 2020 plus de neuf Français sur dix déclaraient avoir consommé des produits biologiques, selon l'Agence bio.

95 % DES FRANÇAIS PENSENT JETER MOINS QUE LA MOYENNE

Pourtant, les indicateurs ne vont pas toujours dans le bon sens. La consommation de viande est relativement stable depuis une dizaine d'années, selon les chiffres de FranceAgriMer. Les courses n'évoluent pas non plus en faveur de la distribution locale en dépit du sursaut noté lors des confinements.

Manque d'information et multiplication de messages parfois contradictoires ne facilitent pas les choix de consommation durable. Le bio, par exemple, est un gage de pratiques respectueuses de l'environnement, en particulier parce qu'il bannit les produits chimiques, mais il ne fait pas forcément mieux sur les émissions de gaz à effet de serre que d'autres produits. Le critère du local est, lui aussi imparfait, car le transport représente peu dans l'empreinte écologique d'un produit. « Le transport n'est responsable qu'à hauteur de 10 % des émissions », souligne Nicolas Bricas.

Le gaspillage alimentaire, lui, ne prête pas à confusion. On jette ou on ne jette pas. « La population est sensibilisée à cette question, grâce à une législation de plus en plus contraignante et à des campagnes associatives pour le zéro déchet, commente Marie Mourad, chercheuse associée à Sciences Po. 95% des Français pensent d'ailleurs qu'ils jettent moins que la moyenne », selon l'étude Ademe-Ifop. Mais penser n'est pas faire. Les derniers chiffres de l'Ademe de 2016 évaluent les déchets alimentaires à 30 kg par personne et par an. Soit plus de deux kilos par mois !

« Ces chiffres sont à prendre avec précaution car ils désignent les consommateurs, mais font l'impasse sur les incitations à l'achat : offres promotionnelles, larges portions... », signale la sociologue. Les déchets incluent aussi ceux liés aux repas pris en restauration collective. Or, cette dernière représente 42 % des pertes de la consommation, selon l'Ademe.

LES PROCESSUS DE PRODUCTION DOIVENT ÊTRE PLUS ÉCONOMES

« C'est important de déplacer le curseur de la responsabilité surtout placée dans les mains des consommateurs, car c'est un moyen de dédouaner le secteur de l'offre qui a une responsabilité colossale », révèle Nicolas Bricas. Le socio-économiste de l'alimentation rappelle que même des actions très volontaires des consommateurs ne suffiront pas. Selon l'Ademe, diviser la consommation de viande par deux et atteindre le zéro déchets alimentaires (aucun gaspil-

lage, vrac) baisserait seulement de moitié les émissions liées à l'alimentation. « Le reste repose sur les processus de production qui doivent être beaucoup plus économes », indique le chercheur qui rappelle aussi l'enjeu du prix : « La consommation de produits animaux a grimpé en flèche dans la deuxième moitié du XX^e siècle avec la baisse drastique

des prix, grâce en particulier aux subventions agricoles. »

À travers ses entretiens, la chercheuse Marie Mourad montre aussi le poids de la répartition des tâches ménagères : « La sensation de manque de temps est largement invo-

quée pour expliquer le gaspillage alimentaire. Préparer ses menus, acheter en vrac, cuisiner les restes, tous ces gestes préconisés pour éviter le gaspillage apportent des nouvelles charges dans le foyer, surtout supportées par les femmes ! ». « Il faut se méfier des discours qui pointent le souci des femmes pour l'environnement, renchérit Nicolas Bricas, car elles ne porteront pas seules les transformations nécessaires ».

PAS D'ÉTIQUETAGE CONTRAIGNANT SUR L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE AVANT 5 ANS

Comment opérer ces choix de société ? « La convention citoyenne pour le climat a révélé que les citoyens attendent autre chose que ce qu'on leur propose, commente Nicolas Bricas. Mais leurs propositions ont rencontré une opposition farouche de certains lobbys industriels. Le rapport de force n'est aujourd'hui pas favorable aux citoyens ».

Une des attentes fortes de cette consultation citoyenne était justement l'affichage environnemental sur les produits alimentaires. Demande qui a donné lieu à une expérimentation nationale, avec deux affichages qui sont sortis du lot : l'Eco-score et le Planet-score. Mais difficile de faire rentrer sur une étiquette la durabilité du système de production qui est derrière le produit, conclut une étude de l'Institut du développement durable et des relations internationales (Iddri).

« L'information disponible pour l'instant est insuffisante et peu fiable. On peut donc penser qu'améliorer la qualité de l'information et la rendre disponible et pertinente, c'est un pari qui vaut la peine d'être tenté pour améliorer les choses », tempère Claude Fischler sociologue de l'alimentation au CNRS. Mais il faudra encore attendre. Aucun étiquetage contraignant sur l'empreinte écologique des produits ne devrait apparaître avant cinq ans au mieux, selon l'Ademe.

L'émergence de start-up (la FoodTech) et des géants du numérique dans le panier alimentaire accentue encore l'enjeu d'une information « disponible et pertinente ». La nouveauté ne fait pas preuve de durabilité. ●

MAGALI REINERT

ILLUSTRATEUR : ÉRIC GRIAT



ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

par FANNY GUIBERT, AMINE MESLEM ET ADRIAN DE SAN ISIDORO



Tri des déchets : meilleure information en vue

À compter du 1^{er} janvier, une nouvelle signalétique va figurer sur tous les produits relevant d'une filière de recyclage, excepté les bouteilles en verre. Et ce, afin d'encourager les consommateurs à trier leurs déchets. Le logo Triman, composé d'un personnage et de trois flèches dans un cercle, signifie qu'un emballage ou un objet doit être trié. Il sera présent sur chaque produit avec un cartouche contenant des pictogrammes ou du texte indiquant les modalités de tri. Les fabricants sont dispensés de l'apposer seulement sur les petits objets dont la surface du plus grand des côtés est inférieure à 10 cm². Ils afficheront alors le logo sur leur site Web. ●

16 h 36 min

C'est la durée hebdomadaire moyenne passée à écouter de la musique en France en 2021, selon la Fédération internationale de l'industrie phonographique (IFPI). Un temps d'écoute qui s'est allongé de près de trois heures par rapport à 2019 !



C'EST NOUVEAU

France Verif : des trous dans la raquette

Identifier en deux clics un site d'e-commerce peu fiable : c'est ce que promet France Verif. « Notre logiciel de détection, qui fonctionne sur ordinateur et mobile [via une extension ou une application, NDLR], repère 99,7 % des plateformes marchandes frauduleuses », clairoonne son cofondateur, Laurent Amar. En pratique, le logiciel de France Verif n'est pas si infallible. « Faites votre shopping

en toute confiance ! », juge l'outil, après avoir jaugé Le Bon coin, site pourtant prisé par pléthore d'escrocs. « Pour l'instant, rien ne remplace une petite enquête de précaution », estime Jean-Jacques Latour, expert en cybersécurité chez Cybermalveillance.gouv.fr. Pas très encourageant, sinon pour France Verif : pour utiliser le logiciel, il faut donner son mail et accepter les offres commerciales. ●

Question de droit ?



La réponse de la juriste
Françoise Hébert-Wimart
Institut national de la consommation (INC)

J'ai acheté un appareil photo numérique. Impossible de l'utiliser, la notice est en langue étrangère. Que faire ?

Adressez-vous au vendeur. Pour tous les produits commercialisés en France, celui-ci doit vous remettre une notice et un mode d'emploi rédigés en français. Toutefois, cette obligation, fixée par l'article 2 de la loi n° 94-665 du 4 août 1994, n'impose pas la fourniture de ces documents sur papier. En clair, le format numérique est admis, comme l'a rappelé récemment une réponse ministérielle (question écrite n° 2394). Dans les nouvelles technologies (tablettes, jeux vidéo, logiciels...), les marques fournissent d'ailleurs souvent les manuels d'utilisation en téléchargement sur Internet ou même directement intégrés dans l'appareil. Si la notice en français est absente, notifiez-le sur signal.conso.gouv.fr. L'entreprise risque de lourdes amendes en cas de contrôle. ●

ISTOCK - J. CHISCANO/60



Le e-commerçant Wish banni du web français

La plateforme de vente en ligne, qui écoule pléthore de produits chinois à prix cassés, sera invisible en France tant qu'elle persistera à vendre autant d'objets jugés non conformes ou dangereux pour les consommateurs.

Le site marchand Wish n'est plus accessible en France via les moteurs de recherche internet Google, Ecosia et consorts... ça n'est pas aussi simple : cinq jours après l'annonce de déréfèrement, Wish était encore proposé par Google pendant le « Black Friday », au grand dam du ministre de l'Économie Bruno Le Maire. Au moment où nous écrivons ces lignes, l'application a aussi été retirée de l'App Store (pour les iPhone et iPad) et de Google Play (pour les smartphones et tablettes Android). Une décision qui sanctionne l'inaction de Wish, sommé plusieurs fois par Bercy de retirer des produits jugés dangereux ou non conformes. En vain.

> 95 % des jouets et d'appareils électriques non conformes

Dans le collimateur de la Répression des fraudes (DGCCRF) depuis 2018, Wish avait fait l'objet en septembre 2020 d'une nou-

velle campagne de prélèvements de plus de 140 produits. Les résultats se sont révélés affligeants : 95 % des jouets et des appareils électriques analysés étaient non conformes. Pire, les jouets étaient dangereux dans 45 % des cas, les bijoux fantaisie dans 62 % des cas et les appareils électriques dans... 90 % des cas !

> D'autres plateformes sont surveillées

Hélas, Wish n'est pas le seul site à commercialiser des produits de piètre qualité. D'après une enquête récente de la DGCCRF, 60 % des biens achetés sur dix plateformes de e-commerce se sont révélés non conformes à la législation, voire dangereux. L'an dernier, un rapport similaire publié par le Bureau européen des consommateurs pointait notamment du doigt eBay, Amazon et AliExpress. C'est sûr : un meilleur encadrement du e-commerce s'impose ! ● A. S. I.

Adieu kit mains libres

Adoptée en novembre dernier, la loi visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique met fin à l'obligation qui était faite aux constructeurs de smartphones, en France, de fournir des écouteurs avec leurs appareils. L'objectif de cette mesure est d'éviter le gaspillage alors que de plus en plus de consommateurs achètent des systèmes d'écoute de meilleure qualité que ceux livrés avec l'appareil ou utilisent encore ceux de leurs anciens smartphones. ●



Bonus pour les vélos cargos

L'achat d'un vélo cargo neuf donne droit à un bonus de l'État. Le vélo cargo est un vélo aménagé pour le transport de personnes ou de marchandises, à l'avant ou à l'arrière du cycliste. Le bonus s'élève à 1 000 € dans la limite de 40 % du prix d'achat. Il est accordé pour les vélos cargos avec ou sans assistance électrique. Ceux avec assistance électrique peuvent également bénéficier de la prime à la conversion, en échange de la mise au rebut d'un véhicule polluant (asp-public.fr). ●





Sur Netflix, un “profil enfant” pour les plus jeunes

Un tapis de corps ensanglantés filmé en plan serré. Fin 2021, la série sud-coréenne *Squid Game*, interdite aux moins de 16 ans, est désormais la plus vue du catalogue Netflix. Problème : de nombreux enfants ont pu et peuvent encore visionner ce contenu ultraviolet. Pour que les vôtres ne puissent regarder ce type de séries, quelques précautions s'imposent. Créez-leur d'abord un ou des “profils enfant”, qui n'offrent l'accès qu'à des contenus destinés aux plus jeunes. Protégez ensuite votre propre profil avec un mot de passe. Vérifiez enfin régulièrement l'historique des différents profils dans les paramètres “Profil et contrôle parental”. Si des contenus adultes ont été visionnés sans votre accord, modifiez votre mot de passe ! Votre enfant l'a sans doute découvert. ●



Facebook devient Meta

Modération Facebook à géométrie variable d'un pays à l'autre, effets toxiques d'Instagram sur les adolescents, polémique sur les données chez WhatsApp... En pleine tourmente, le groupe Facebook se rebaptise groupe Meta, sans que les noms des trois réseaux qu'il réunit ne changent. Un virage pour faire peau neuve... ou initier le projet métavers, qui, dans un proche avenir, permettra aux utilisateurs équipés d'un casque virtuel d'arpenter un monde fictif. ●

STATIONNEMENT

Motos et scooters vont-ils payer pour se garer à Paris ?

Le stationnement des deux-roues motorisés devait devenir payant dans la capitale à compter du 1^{er} janvier. Ce ne sera finalement pas avant septembre prochain. La ville a rétro-pédalé un mois avant l'échéance, indiquant avoir rencontré des « contraintes techniques ». Les motards ont donc obtenu une nouvelle victoire après la suspension, en juillet, du contrôle technique

pour les deux roues. Ce dernier a finalement été abandonné au profit de « mesures alternatives ». En ira-t-il de même pour le stationnement des motos et scooters à Paris ? La mesure était destinée à « assurer l'équité entre les usagers » et, les deux-roues électriques étant exonérés, « à inciter à utiliser un véhicule peu ou pas polluant ». ●



Être équipé de chaînes à neige et... les installer !



Les automobilistes sont susceptibles, depuis cet hiver, de rencontrer non

pas un mais deux panneaux concernant les équipements obligatoires. Le premier représente des sommets, une roue chaînée dans une valise et un pneu hiver. Il indique que l'on entre dans une zone de montagne où, entre le 1^{er} novembre et le 31 mars, il faut être équipé de quatre pneus hiver ou avoir dans son coffre des chaînes (métalliques ou textiles). Le second représente une roue chaînée. Il impose d'être doté de pneus hiver ou d'installer les chaînes si la route est enneigée et pas simplement de les avoir dans le coffre. Dans quelques cas, une forte côte par exemple, ce panneau porte la mention « chaînes à neige obligatoires » : le véhicule doit alors être équipé de chaînes métalliques. ●

Le reconditionné passe à la caisse

Coup dur pour le secteur des appareils électroniques reconditionnés. Le Parlement a adopté un texte de loi étendant la redevance sur la copie privée à ces équipements d'occasion remis en état par des professionnels. Si, pour cette catégorie d'appareils, le taux est réduit, la redevance sera loin d'être négligeable : jusqu'à 8,40 € hors taxes pour un smartphone de plus de 64 Go (contre 14 € pour un neuf). « Cela aura un impact sur les faibles marges des entreprises du secteur du reconditionnement, dont certaines seront contraintes d'augmenter leurs prix ou de se délocaliser à l'étranger », s'alarme Benoît Varin, cofondateur de Recommerce. Sa société a déposé un recours auprès du Conseil d'État contre la nouvelle disposition qui pourrait entrer en application début 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»

- 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.



Achat en ligne

CLIQUEZ ICI

DÉCOUVREZ NOS FORMULES

100 % NUMÉRIQUES

sur www.60millions-mag.com



BULLETIN D'ABONNEMENT

576

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 28/02/2022. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1^{er} numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs au 18, rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case ☐. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐. (Délais de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

MES COORDONNÉES

☐ Mme ☐ M.

Nom

Prénom

Adresse

.....

Code postal Ville

Téléphone

Email

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

☐ Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

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

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

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

27, rue des Tanneries, 75013 Paris.

TÉL.: 01 44 53 73 93

E-MAIL: contact@adeic.fr

INTERNET: www.adeic.fr

Afoc (Association Force ouvrière consommateurs)

141, av. du Maine, 75014 Paris.

TÉL.: 01 40 52 85 85

E-MAIL: afoc@afoc.net

INTERNET: www.afoc.net

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

150, rue des Poissonniers, 75883 Paris Cedex 18.

TÉL.: 01 53 09 00 29

E-MAIL: consom@leolagrange.org

INTERNET: www.leolagrange-conso.org

CGL (Confédération générale du logement)

29, rue des Cascades,

75020 Paris.

TÉL.: 01 40 54 60 80

E-MAIL: info@lacgl.fr

INTERNET: www.lacgl.fr

CLCV (Consommation, logement et cadre de vie)

59, bd Exelmans, 75016 Paris.

TÉL.: 01 56 54 32 10

E-MAIL: clcv@clcv.org

INTERNET: www.clcv.org

Cnafal (Conseil national des associations familiales laïques)

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

TÉL.: 09 71 16 59 05

E-MAIL: cnafal@cnafal.net

INTERNET: www.cnafal.org

CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques)

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.

TÉL.: 01 48 78 82 74

E-MAIL: cnafc-conso@afc-france.org

INTERNET: www.afc-france.org

CNL (Confédération nationale du logement)

8, rue Mériel, BP 119, 93104 Montreuil Cedex.

TÉL.: 01 48 57 04 64

E-MAIL: cnl@lacnl.com

INTERNET: www.lacnl.com

CSF (Confédération syndicale des familles)

53, rue Riquet, 75019 Paris.

TÉL.: 01 44 89 86 80

E-MAIL: contact@la-csf.org

INTERNET: www.la-csf.org

Familles de France

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.

TÉL.: 01 44 53 45 90.

E-MAIL: conso@familles-de-france.org

INTERNET: www.familles-de-france.org

Familles Rurales

7, cité d'Antin, 75009 Paris.

TÉL.: 01 44 91 88 88

E-MAIL: infos@famillesrurales.org

INTERNET: www.famillesrurales.org

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

32, rue Raymond-Losserand,

75014 Paris. TÉL.: 01 43 35 02 83

E-MAIL: contact@fnaut.fr

INTERNET: www.fnaut.fr

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

263, rue de Paris, 93516 Montreuil Cedex.

TÉL.: 01 55 82 84 05

E-MAIL: indecosa@cgt.fr

INTERNET: indecosa.fr

UFC-Que Choisir

(Union fédérale des consommateurs-Que Choisir)

233, bd Voltaire, 75011 Paris

TÉL.: 01 43 48 55 48

INTERNET: www.quechoisir.org

Unaf (Union nationale des associations familiales)

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.

TÉL.: 01 49 95 36 00

INTERNET: www.unaf.fr

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CTRC Auvergne

17, rue Richépin, 63 000 Clermont-Ferrand.

TÉL.: 04 73 90 58 00

E-MAIL: u.r.o.c@wanadoo.fr

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté

2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7, 21000 Dijon.

Dijon: TÉL.: 03 80 74 42 02

E-MAIL: contact@ctrc-bourgogne.fr

Besançon: TÉL.: 03 81 83 46 85

E-MAIL: ctrc.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

Maison de la consommation et de l'environnement

48, boulevard Magenta, 35200 Rennes.

TÉL.: 02 99 30 35 50

INTERNET: www.mce-info.org

CENTRE-VAL DE LOIRE

CTRC Centre Val de Loire

10, allée Jean Amrouche, 41000 Blois.

TÉL.: 02 54 43 98 60

E-MAIL: ctrc.centre@wanadoo.fr

GRAND EST

Chambre de la Consommation d'Alsace et du Grand Est

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

TÉL.: 03 88 15 42 42

E-MAIL: contact@cca.asso.fr

INTERNET: www.cca.asso.fr

HAUTS-DE-FRANCE

CTRC Hauts-de-France

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

TÉL.: 03 20 42 26 60. E-MAIL:

uroc-hautsdefrance@orange.fr

INTERNET: www.uroc-hautsdefrance.fr

ÎLE-DE-FRANCE

CTRC Île-de-France

100, boulevard Brune, 75014 Paris.

TÉL.: 01 42 80 96 99

INTERNET: www.ctrc-iledefrance.fr

NORMANDIE

CTRC Normandie

Maison des solidarités, 51, quai de Juillet, 14000 Caen.

TÉL.: 02 31 85 36 12

E-MAIL: ctrc@consonormandie.net

INTERNET: www.consonormandie.fr

NOUVELLE AQUITAINE

Union des CTRC/ALPC en Nouvelle Aquitaine

Antenne Limousin et siège social

1, rue Paul Gauguin,

87100 Limoges.

TÉL.: 05 55 77 42 70

E-MAIL: ctrc.alpc@outlook.com

INTERNET: www.unionctrcalpc.com

Antenne Poitou-Charentes/Vendée

11, place des Templiers.

86000 Poitiers

TÉL.: 05 49 45 50 01.

E-MAIL: ctrc.poitoucharentes@wanadoo.fr

Antenne Aquitaine

Agora, 8, chemin de Lescan

33150 Cenon. TÉL.: 05 56 86 82 11

E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

Antenne Dax

TÉL.: 05 58 73 10 22

E-MAIL: alpc.sudaquitaine@outlook.com

OCCITANIE

CTRC Occitanie

31, allée Léon Foucault

Résidence Galilée

34000 Montpellier

TÉL.: 04 67 65 04 59

E-MAIL: secretariat@ctrc-occitanie.fr

INTERNET: www.ctrc-occitanie.fr

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur

23, rue du Coq, 13001 Marseille.

TÉL.: 04 91 50 27 94

E-MAIL: contact@ctrc-paca.org

INTERNET: www.ctrc-paca.org

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

Lave-vaisselle

Le mode « éco »

trouve sa place...

CENTRE D'ESSAIS
10 produits
testés



ISTOCK



Efficacité de lavage et de séchage, durée des cycles ou encore bruit... «60» a passé dix lave-vaisselle au crible. La performance n'est pas toujours au rendez-vous. Ni le silence.

Une flopée d'assiettes sales déposées pêle-mêle dans l'évier... l'après-dîner familial ou les lendemains de réveillon, puisque c'est la période, sont synonymes de corvée ! Un peu moins pour ceux qui possèdent un lave-vaisselle et peuvent passer directement au salon sans avoir à s'attarder dans la cuisine. De nombreux Français achètent cet appareil : en 2019, 67 % des foyers en étaient équipés, selon le cabinet d'études Kantar TNS.




EN "AUTO", L'APPAREIL ADAPTE LES RÉGLAGES

Mais tous les lave-vaisselle ne se valent pas. Différences notables en efficacité de nettoyage et de séchage, durée de cycle passant du simple au double, niveau sonore très variable... Plusieurs critères sont à prendre en compte avant de dépenser une somme substantielle : jusqu'à près de

✓ 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.

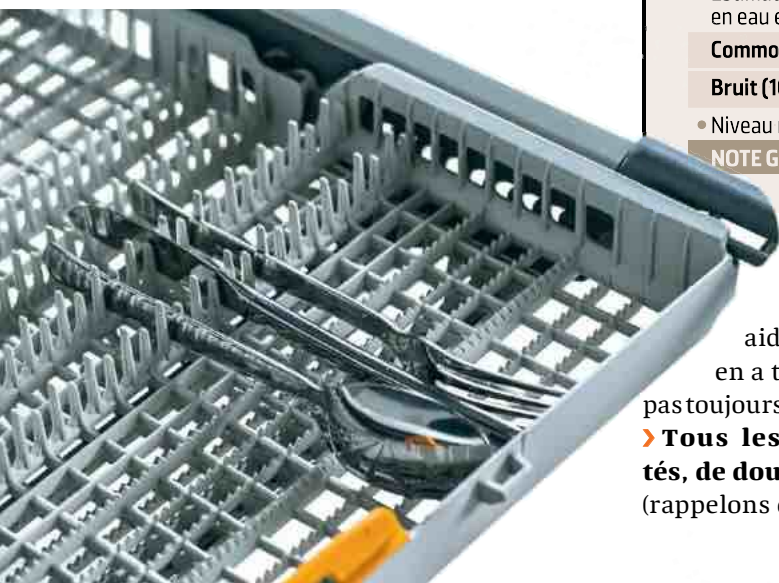
	 SIEMENS SN23EI26CE	 MIELE G5212SC BLANC	 SAMSUNG DW60R7050FW/EF
• Prix indicatif	960 €	950 €	750 €
• Nombre de couverts	13	14	14
• Fonction demi-charge	Oui	Non	Oui
• Fonction 3 en 1	Oui	Non	Non
• Rangement des couverts	Tiroir	Tiroir	Tiroir
• Raccordement à l'eau chaude	Oui	Oui	Oui
Classe énergétique	D	C	D
Performance de lavage (60 %)	++	++	+
• Cycle automatique normal	++	++	+
• Durée	2 h 46	3 h 22	1 h 59
• Lavage	+++	+++	++
• Séchage	++	++	-
• Cycle "éco"	++	+	+
• Durée	4 h 36	3 h 49	3 h 23
• Lavage	++	++	++
• Séchage	+++	+	+
Performance énergétique (20 %)	+	+	+
• Cycle automatique normal	-	-	+
• Consommation en eau ⁽¹⁾	14,2 l	15 l	14,4 l
• Consommation en électricité ⁽¹⁾	1,21 kWh	1,08 kWh	0,95 kWh
• Cycle "éco"	++	++	++
• Consommation en eau ⁽¹⁾	6,1 l	8,5 l	10,1 l
• Consommation en électricité ⁽¹⁾	0,82 kWh	0,59 kWh	0,64 kWh
• Consommation à l'arrêt	0,12 W	0,33 W	0,36 W
• Estimation du coût annuel en eau et électricité ⁽²⁾	62 €	56 €	53 €
Commodité d'emploi (10 %)	++	++	++
Bruit (10 %)	+	++	+
• Niveau maximum relevé	53,1 dB(A)	47,9 dB(A)	49 dB(A)
NOTE GLOBALE (100 %)	13,5/20	13/20	12/20






(1) Les consommations sont données pour un cycle de fonctionnement. (2) Coût estimé sur la base de 3,98 €/m³ d'eau

1 000 € pour certains modèles. Pour vous aider à en choisir un, «60» en a testé dix. Et ils ne sont pas toujours convaincants.

➤ **Tous les lave-vaisselle testés, de douze à quinze couverts** (rappelons qu'un couvert, dans ce

cas, c'est une assiette plate, une creuse, une à dessert, un verre, une tasse, un couteau, une fourchette, une cuiller...), sont en pose libre, par opposition aux versions encastrables, qui sont dépourvues de "carrosserie". Ils peuvent donc être placés à peu près n'importe



						
BRANDT BDF324DX	HOTPOINT HCFC3B+34W	BEKO DEN4842OWDOS	PROLINE DWP4912OWH	ESSENTIEL B ELV-443b (8008259)	LG DF325FW	CANDY CLVS1L540PW-47
600 €	450 €	500 €	260 €	350 €	800 €	420 €
13	14	14	12	14	14	15
Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Non	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Non
Panier + mini-plateau	Panier	Panier + mini-plateau	Panier	Panier + mini-plateau	Tiroir	Panier + petite grille
Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui
D	D	E	E	E	E	E
+	+	+	++	+	++	+
++	+	+	++	++	++	++
2 h 03	2 h 45	3 h 22	1 h 31	3 h 06	3 h 38	1 h 59
++	+	++	++	++	++	++
-	+	+	-	+	+++	+++
+	++	+	+	+	+	+
3 h 16	3 h 23	4 h 05	3 h 53	3 h 52	3 h 51	3 h 52
++	+	++	++	+	++	+
+	+++	++	++	++	+	++
+	+	-	+	+	-	-
+	-	-	+	-	--	--
13,6 l	14,3 l	15,4 l	11 l	13,7 l	14,6 l	15,3 l
1,11 kWh	1,13 kWh	1,35 kWh	1,10 kWh	1,17 kWh	1,60 kWh	1,38 kWh
++	++	+	++	++	++	+
9,4 l	9,1 l	9,9 l	10,6 l	8,7 l	10,7 l	13,1 l
0,73 kWh	1,02 kWh	1,10 kWh	0,89 kWh	0,94 kWh	0,91 kWh	0,96 kWh
0,50 W	0,33 W	0,49 W	0,43 W	0,38 W	0,52 W	0,52 W
58 €	63 €	73 €	59 €	63 €	77 €	73 €
+	+	++	+	+	++	-
+	++	+	-	++	--	-
50,2 dB(A)	43,9 dB(A)	50,9 dB(A)	53,5 dB(A)	46,3 dB(A)	59,5 dB(A)	54,3 dB(A)
12/20	12/20	11,5/20	11,5/20	11,5/20	11,5/20	10,5/20

et 0,1605 €/kWh d'électricité. et pour 280 lavages par an (soit en moyenne 5 lavages par semaine avec 1/3 en mode "éco" et 2/3 en mode "auto").

PHOTOS PRODUITS : S. AUDRAS / AGOM / REA

où dans la cuisine. À condition que soient installés à proximité une prise électrique, une arrivée d'eau ainsi que le système de vidange des eaux usées.

➤ **En laboratoire, nous avons d'abord évalué le cycle "auto" (pour automatique), ou à défaut le cycle**

"universel" pour les références sans programme "auto". Ce dernier est souvent choisi par défaut parce que pratique : il adapte la quantité d'eau mais aussi la température en fonction du degré de remplissage et de salissure de la vaisselle. Et ce, à l'aide de capteurs de salissures.

➤ **Résultat : en matière d'efficacité de lavage, ce sont les marques allemandes Miele et Siemens qui se distinguent, avec plus de 80 % de la vaisselle parfaitement lavée. Ce pourcentage tombe à 67 % pour le modèle le moins performant de notre panel, Hotpoint. ●●●**

●●● Ce modèle est sanctionné à l'examen des récipients placés dans le panier supérieur : les résultats ont montré que le lavage était perfectible.

➤ **Nous nous sommes ensuite penchés sur le cycle "éco" (pour économique).** Ce programme, présent sur tous les lave-vaisselle, est moins gourmand en électricité et en eau. Concrètement, selon le modèle, ce cycle économise à chaque lavage entre 4 et 8 l d'eau et entre 0,1 et 0,7 kilowattheure (kWh) par rapport à un cycle "auto".

UN MODE DEMI-CHARGE À CONSIDÉRER

La clé de cette économie d'électricité, c'est une température de l'eau beaucoup plus basse. En contrepartie, il faut laver plus longtemps, surtout à pleine charge. A minima, il faut plus de 3 heures pour boucler un programme "éco" avec la plupart des modèles, et même 4 heures avec le Beko. La palme du traînard revient à Siemens, avec 4 h 36, soit presque 2 h de plus à patienter qu'avec le cycle "auto" ! Et celle du modèle qui fait le grand écart revient à Proline : 1 h 31 en normal contre 3 h 53 en "éco" !

➤ **Ces cycles "éco", longs mais plus sobres, sont-ils aussi efficaces que les cycles "auto" ?** Tout dépend des modèles : Siemens, Samsung et Beko

réalisent des performances identiques dans les deux modes. Seul Hotpoint démontre de meilleures performances globales sur ce programme. Tous les autres obtiennent une note plus basse, notamment à cause de leur cycle trop long.

➤ **De façon générale, les différences de lavage** entre "éco" et "auto" sont minimales. Sur la partie séchage, le mode "éco" fait aussi bien, voire mieux, que le programme "auto". C'est notamment le cas pour Siemens et Hotpoint, qui obtiennent un « très bon » sur ce critère.

➤ **Il existe une option "demi-charge"** sur la plupart des modèles de la sélection, à l'exception des Miele, Hotpoint et Candy. Cette fonction, à enclencher quand la machine est à moitié pleine, se combine notamment avec les programmes "auto" ou "éco".

➤ **Selon les estimations du** Groupement interprofessionnel des fabricants



d'appareils d'équipement ménager (Gifam), les économies en eau et en électricité réalisées par cette fonctionnalité seraient d'environ 20 %. Avant de lancer votre programme en mode demi-charge, faites attention à bien placer votre vaisselle dans la machine. En fonction des modèles, il vous faudra remplir la partie inférieure ou supérieure pour optimiser l'efficacité du lavage.

PRIVILÉGIER LE MODE "ÉCO" ET LES HEURES CREUSES

Petit plus à saluer : la fonction "3 en 1", installée sur les modèles Essentiel B, Hotpoint, Beko et Siemens. Cette option optimise la dissolution des tablettes "3 en 1" par strate, pour mieux diffuser le sel, le détergent et le composant de rinçage qu'elles contiennent. Rappelons que le sel permet d'adoucir l'eau et de limiter les effets indésirables du calcaire sur la vaisselle. Le liquide de rinçage, quant à lui, améliore le séchage pour que la vaisselle ressorte brillante et sans traces.

➤ **Si vous optez pour un appareil dépourvu de cette option,** il sera toujours possible d'utiliser des tablettes "3 en 1". Sinon, n'oubliez pas de remplir régulièrement les bacs de sel et de liquide rinçage, essentiels pour le bon fonctionnement du lave-vaisselle. Sur tous les modèles, des témoins lumineux vous indiqueront quand les remplir.

➤ **Nos estimations de coût en eau et en électricité à l'année établies pour 280 lavages** par machine (deux tiers en "auto", un tiers en "éco") oscillent entre 53 € pour Samsung et 77 € pour LG. Pour réduire votre facture d'électricité, privilégiez le mode "éco" et lancez le lavage pendant les heures creuses, si vous disposez de l'option auprès de votre fournisseur d'électricité. En calculant le coût des lave-vaisselle sur une période de dix ans, c'est le

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Les aptitudes des lave-vaisselle à nettoyer et à sécher leur contenu** ont été évaluées avec les programmes "économique" et "automatique" (ou à défaut "universel").
- **Pour chaque appareil, au moins deux cycles** ont été effectués par programme. La vaisselle était recouverte d'une myriade de salissures difficiles à nettoyer : flocons d'avoine, lait, œuf séché, etc. L'efficacité de séchage, quant à elle, a été évaluée 30 min après la fin du cycle.
- **Pour mesurer la performance énergétique**

des lave-vaisselle, une moyenne de leur consommation en eau et en électricité a été calculée sur l'ensemble des cycles effectués.

- **La commodité d'emploi a été jugée sur plusieurs critères :** l'intuitivité d'usage du bandeau de commandes, l'entretien du filtre, l'ouverture de la porte ou encore la praticité des différents rangements.
- **Le nombre maximum de décibels émis** a été enregistré à l'aide d'un sonomètre placé à 1,2 m des appareils, pendant le programme "auto".



LE PLUS PERFORMANT



13,5/20
Siemens - SN23EI26CE
960 €

Le numéro 1 de notre essai affiche de très bons résultats en matière de lavage et de séchage, programmes "économique" et "automatique" confondus. Une valeur sûre.

SILENCIEUX ET ÉCONOMIQUE



12/20
Hotpoint - HCFC3B+34W
450 €

Vendu deux fois moins cher que le premier de notre essai, ce lave-vaisselle se révèle en mode "éco". Il est aussi le plus silencieux de notre panel.

Proline qui monte sur le podium. Les coûts cumulés du prix d'achat et de la consommation annuelle atteignent 850 € tout rond. Soit 110 € de moins que le prix d'achat du Siemens, le lave-vaisselle qui se classe en tête de l'essai... même s'il est aussi le plus cher à l'achat.

MÊME ÉTEINTS, ILS CONSOMMENT

➤ **Nous avons constaté une curiosité regrettable du point de vue de l'énergie** : quand le départ différé est activé, la consommation en veille, en dessous de 1 watt pour la moitié des lave-vaisselle, flambe pour cinq appareils (Essentiel B, Hotpoint, Beko, Siemens et LG) et atteint en moyenne 3 watts ! Si vous envisagez d'acquérir l'un de ces modèles, évitez de programmer le départ différé très à l'avance : répétée, cette action dissipera de l'énergie dans la nature qui aurait pu être sauvegardée.

➤ **Autre déconvenue courante dans le secteur de l'électroménager** : à l'arrêt, les appareils consomment tous en permanence entre 0,1 watt et 0,5 watt, alors qu'ils

ne devraient pas être alimentés. Une "consommation cachée" souvent due à des fonctionnalités restées en veille, bien que le lave-vaisselle soit à l'état éteint.

➤ **Un autre point – et non des moindres – à considérer au**

Un modèle très silencieux s'impose pour une cuisine ouverte.

moment de l'achat, le niveau sonore des appareils. Celui des lave-vaisselle en pose libre, moins bien isolés que les modèles encastrés dans des meubles, est encore très variable

selon les modèles.

➤ **La pression acoustique maximale observée** va de 43,9 décibels pour Hotpoint, ce qui équivaut au bruit dans un bureau tranquille, à 59,5 décibels pour LG, le bruit produit par un marché animé ! Avec ses 54,3 décibels, Candy est également jugé trop tapageur. En général, les pics sonores sont atteints pendant les phases de remplissage en eau et de vidange de l'appareil.

Si vous êtes adepte du lavage "éco", long à s'achever, et que vous vivez dans un logement avec une cuisine

sans séparation avec le salon, mieux vaut choisir un appareil silencieux pour passer la soirée au calme.

NETTOYEZ LE FILTRE POUR PRÉSERVER L'APPAREIL

Sur le plan de la commodité d'emploi, les deux premiers de l'essai, Siemens et Miele, dominent la concurrence, grâce à leur notice détaillée et à leur facilité d'utilisation d'ensemble.

➤ **Léger bémol** pour le lave-vaisselle Miele, dans lequel il est un peu difficile d'accéder au filtre. Selon les fabricants, il est nécessaire de nettoyer le filtre de la cuve après chaque lavage, une fois par semaine ou une fois par mois, pour optimiser la circulation de l'eau dans l'appareil, et limiter les risques de panne à long terme. Le modèle Candy, quant à lui, écope de la note la plus basse sur ce critère, à cause d'un bandeau de commandes peu clair et de la configuration hasardeuse de certains paniers, qui gênent l'accès à la vaisselle. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO
Ingénieure : AXELLE LEROY

À retenir

- Les programmes économiques réduisent significativement l'eau et l'électricité utilisées, en affichant des performances de lavage et de séchage à peu près identiques aux programmes automatiques.
- Si vous n'utilisez pas de tablettes "3 en 1", n'oubliez pas de mettre du sel régénérant dans votre machine afin d'éviter les dépôts de calcaire. Remplissez aussi le réservoir de liquide de rinçage pour obtenir une vaisselle sèche, brillante et sans traces.
- Inutile de rincer couverts et assiettes avant de les placer dans l'appareil, même avec un petit filet d'eau : les lave-vaisselle sont censés retirer toutes les taches, y compris les plus tenaces.
- Lavez souvent le filtre de la cuve. Effectuez ponctuellement des cycles à haute température à vide pour nettoyer l'appareil et lui conserver son efficacité.

Litiges

À l'hôtel aussi, vous avez des droits !

Pratique

Vous annulez une réservation, la chambre n'est pas conforme au descriptif du site en ligne, vous êtes victime d'un vol dans l'hôtel... savez-vous quand et comment exercer un recours si vous êtes en désaccord avec l'hôtelier ?

Vous avez réservé un hôtel pour profiter de quelques jours de détente mais voilà qu'un imprévu vient tout perturber. Quels sont vos droits vis-à-vis de la chaîne hôtelière et comment régler au plus vite le litige qui se profile ?

Je peux me rétracter après avoir réservé une chambre en ligne.

FAUX Le code de la consommation est très clair sur ce point. L'article L. 221-28 12° précise que le droit de rétractation, prévu dans le cadre du commerce en ligne, ne s'applique pas aux contrats de prestations de services d'hébergement fournis à une date ou à une période déterminée. Cependant, rien n'empêche une plateforme de réservation ou un hôtel de prévoir des conditions commerciales plus favorables, vous permettant d'annuler la réservation sans frais. En principe, si vous annulez votre séjour, vous perdrez les arrhes versées, sauf cas de force majeure (ouragan...). Notre conseil : avant de valider votre séjour, vérifiez les conditions d'annulation (perte des arrhes...) et faites une capture d'écran de ce texte.

Je viens seul(e) mais l'hôtel n'a pas de chambres simples. Il ne peut pas me refuser la réservation.

VRAI Si l'hôtelier ne dispose pas de chambres simples, il doit vous proposer une chambre double sans toutefois être tenu de vous accorder une remise de prix. En revanche, il ne peut pas vous facturer des prestations supplémentaires au prétexte que vous êtes seul(e). Notre conseil : si vous avez un fort soupçon que l'hôtelier fait de la discrimination, n'hésitez pas à signaler cette pratique illicite sur signal.conso.gouv.fr.

L'hôtelier ne peut refuser sous prétexte que vous venez seul(e).

En cas de vol dans ma chambre, l'hôtelier doit m'indemniser.

VRAI Les articles 1952 à 1954 du code civil s'appliquent aux hôteliers. Ceux-ci sont présumés responsables du vol de vos effets personnels et de leur dégradation quand ils sont commis dans leur établissement et ses dépendances, ce qui inclut les aires de stationnement dédiées. Attention, toutefois ! La responsabilité de l'hôtelier est illimitée uniquement pour les articles que vous confiez à la réception pour qu'ils soient déposés au coffre de l'hôtel ou en cas de comportement fautif du professionnel ou de l'un de ses employés. En revanche, elle reste

Comment agir en cas de différend avec l'hôtel

• **Avant toute démarche tentez de négocier à l'amiable avec l'hôtelier.** En cas d'échec, saisissez le médiateur de la consommation qu'il doit avoir désigné et dont les coordonnées figurent en principe dans les conditions générales de services. C'est seulement à l'issue

de la médiation, si vous êtes toujours en désaccord, que vous pourrez saisir le tribunal judiciaire afin de demander des dommages et intérêts. • **Si vous êtes victime de pratiques commerciales trompeuses, signalez-les en ligne sur signal.conso.gouv.fr et/ou par courrier**

ou courriel à votre direction départementale de la protection des populations. • **Annuaire sur économie.** gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDETSPP. • **En cas de litige en rapport avec le classement de l'hôtel, contactez Atout France (atout-france.fr).**



limitée à cent fois le prix de la nuitée pour les objets laissés dans l'hôtel, y compris pour ceux volés dans une chambre munie d'un coffre individuel, et à cinquante fois pour ceux dérobés dans le véhicule stationné dans le parking réservé à la clientèle. Vous trouverez un modèle de lettre de demande d'indemnisation après un vol sur le site inc-conso.fr.

Le prix de la chambre est moins élevé si je passe par un site de réservation en ligne.

FAUX D'autant plus faux qu'un certain nombre d'hôteliers sont vent debout contre ces sites actuellement. Pour être sûr de décrocher le meilleur prix, appelez directement le professionnel. Au coup par coup, il préférera vous accorder une remise plutôt que verser une commission de 17 % en moyenne à la plateforme.

L'hôtel est responsable si je me blesse en tombant dans l'escalier.

VRAI L'hôtelier est responsable de votre sécurité. Il doit prévenir tout danger possible et prévisible dans son établissement. Par conséquent, en cas d'accident, si vous vous blessez en raison d'un défaut de surveil-

lance ou d'organisation de l'hôtel, l'établissement devra vous indemniser intégralement du préjudice subi, sauf cas de force majeure (foudre...) ou imprudence de votre fait.

Adressez à l'hôtelier un courrier en recommandé avec avis de réception en joignant vos justificatifs (certificat médical, factures...). En cas de refus de prise en charge, après une mise en demeure, pour obtenir gain de cause, suivez la démarche décrite dans l'encadré ci-contre.

À la fin du séjour, l'hôtelier doit me délivrer une note.

VRAI Si la réception ne la fournit pas spontanément, exigez-la. Doivent être indiqués sur la note la date et la durée du séjour, le numéro de la chambre occupée, le nom, l'adresse, le prix, les taxes, les prestations fournies ainsi que la somme totale due. Notre conseil : gardez ce document précieusement. En cas de litige, il vous servira de preuve. De même, au moment de réserver, pensez à conserver le maximum de documents : brochure publicitaire, captures d'écran du site de l'hôtel,

du descriptif détaillé de la chambre, des prestations annoncées...

Je peux demander à changer de chambre si la vue sur mer promise s'est transformée en vue sur le parking.

VRAI Vous pouvez exiger une autre chambre qui répond en tout point aux caractéristiques de votre réservation. Si cela n'est pas possible et que changer d'hôtel s'impose, le professionnel devra vous restituer le double des arrhes versées. Vous pouvez aussi porter plainte pour pratique commerciale trompeuse, voire engager une action au civil afin de demander des dommages et intérêts.

Dans un hôtel une étoile, ma chambre doit au minimum proposer douche et toilettes.

FAUX Le classement une étoile impose une surface minimale par chambre (8 m² pour une simple, 9 m² pour une double...) hors sanitaires, ceux-ci pouvant être privés ou communs. ● **LAURENCE OLLIVIER**

Juriste : **SAMIA M'HAMDI**

➔ Pour connaître les prestations minimales que l'hôtel doit fournir selon son classement, consultez Atout France (atout-france.fr).

High-tech

Au secours, mon Mac craque !



Zoom

Y aurait-il des malfaçons sur les écrans des MacBook qui les condamnent à se fissurer sans raison ? Apple affirme que non mais des témoignages se multiplient aux États-Unis et, aujourd'hui, en France.

Un écran d'ordinateur peut-il se fissurer tout seul ? C'est la question que se sont posé récemment Pauline et Akim, deux propriétaires de MacBook Air M1, l'un à Lyon, l'autre en région parisienne. Au SAV d'Apple, la réponse a été négative. Et l'explication tout aussi ferme : un corps étranger laissé dans l'ordinateur a endommagé l'écran une fois refermé.

DES PLAINTES DE GROUPE AUX ÉTATS-UNIS

Une mauvaise manipulation prétextée qui exclut donc toute réparation au titre de la garantie. Rageant, d'autant qu'en cherchant sur Internet, l'un et l'autre découvrent qu'une épi-

démie d'écrans fissurés sur des MacBook Air M1 et MacBook Pro M1 sévit outre-Atlantique, depuis le printemps. Deux class actions ont même été lancées contre Apple.

Dans leur courrier respectif à Apple, Pauline et Akim invoquent le

Le vendeur doit prouver que le défaut a été causé par le client.

défait de conformité et réclament, par conséquent, l'application de la garantie légale de conformité (articles L.217-7 à L.217-14 du code de la consommation). Bon réflexe : leurs

ordinateurs ont été achetés il y a moins de deux ans.

Dans ce cas, le consommateur n'a pas à apporter la preuve, souvent difficile à établir, que la non-conformité était présente au moment de la délivrance du produit. C'est au vendeur de prouver que le défaut a été causé par l'utilisateur (article L.217-7 du code de la consommation). Ce qui implique, pour Apple et Darty en l'occurrence, une expertise en bonne et due forme. Or les témoignages des deux plaignants interrogent. Un simple examen de deux minutes dans un Apple store pour Pauline. Et un simple courrier type annonçant

que le problème a été diagnostiqué pour Akim. Pas l'ombre d'un rapport d'expertise. Pour se défendre, Akim et Pauline peuvent réclamer une expertise contradictoire, se rapprocher d'une association de consommateurs et déposer un dossier auprès de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

MÊME PROBLÈME POUR L'IPHONE, MÊME ISSUE...

Ce n'est pas la première fois qu'Apple a des problèmes d'écrans. En 2009 déjà, une épidémie similaire, sur des iPhone cette fois-ci, avait mis le fabricant sous pression (notamment de la DGCCRF et de la Commission européenne). « Les fissures ont été causées par une pression externe exercée sur l'iPhone », avait alors affirmé la marque à la pomme. Si le mystère n'avait finalement pas été élucidé, mais que les clients lésés, eux, étaient bien réels, il apparaissait surtout que leurs réclamations n'avaient pas été prises suffisamment en compte par le SAV. ●

HERVÉ CABIBBO

ISTOCK

BON À SAVOIR

La class action américaine fusionne des plaintes pour un même procès. Elle est engagée par un cabinet d'avocats et tous les consommateurs potentiellement concernés sont intégrés par défaut au groupe. Rien de tel en France. Introduit en 2014, l'action de groupe, son équivalent, peut être uniquement porté par une association de consommateurs (voir p. 42) qui, si elle comptabilise plusieurs cas, peut saisir le tribunal de grande instance.



Téléphonie mobile et box Internet

De la friture sur la ligne

CENTRE D'ESSAIS
6 fournisseurs
testés



Comment les Français jugent leurs opérateurs ?
Pour le savoir, nous avons réalisé une grande enquête
auprès de 2 000 personnes. Elle révèle les forces
et les faiblesses de chacun d'entre eux.

Les opérateurs de télécommunications ne sont jamais en panne d'arguments pour nous attirer dans leurs filets. « Faites le plein de gigas », « La fibre à prix mini », « Remise immédiate sur une sélection de smartphones », « Des contenus en illimité pour toute la famille »... Il n'y a que des tarifs avantageux, des débits élevés et une myriade de services inclus dans leurs offres de téléphonie mobile et d'accès fixe à Internet ! Un monde numérique parfait en somme. Mais que se passe-t-il une fois le forfait souscrit ? Les promesses sont-elles tenues ?

FIBRE : DES PROBLÈMES DE RACCORDEMENT

Nous avons interrogé pas moins de 2 000 abonnés, à qui nous avons soumis un questionnaire de satisfaction détaillé. Le but ? Identifier les points forts et les faiblesses de leurs opérateurs : Bouygues Telecom, Free, Orange, SFR, ainsi que les marques à bas prix des deux derniers (Sosh et Red by SFR). Cela nous a permis d'établir un baromètre qui montre que tous ont une marge de progression dans l'échelle de la satisfaction, certains étant encore à la traîne.

► **Notre enquête de satisfaction révèle que des désagréments peuvent survenir dès le début de l'abonnement, et plus précisément lors du raccordement à la fibre optique.** Ce point concerne la moitié des clients des fournisseurs d'accès à Internet (FAI) interrogés. La mise en service d'une connexion fixe devrait désormais être une formalité, – au même titre qu'un raccordement au gaz et à l'électricité –, étant

donné que la fibre représente 54 % du nombre total d'abonnements à l'Internet fixe selon les derniers chiffres de l'Autorité de régulation des télécoms (Arcep). Pourtant, c'est loin d'être le cas.

Pour moins d'un tiers des abonnés à la fibre ayant répondu à notre questionnaire, l'activation s'est faite en trois jours au maximum. Mais ils sont 46 % à avoir dû patienter plus d'une semaine. Et 26 % des clients d'Orange ont même attendu plus de deux semaines !

► **Cela s'explique probablement par le fait que l'opérateur historique possède le réseau le plus étendu et qu'il est parfois le seul présent dans des zones où le raccordement est plus complexe à effectuer.** D'autant que les demandes de connexion à la fibre ont explosé ces derniers temps : un million d'abonnements supplémentaires ont été souscrits au cours du seul deuxième trimestre 2021. D'ailleurs, pour

46 % ont dû patienter plus d'une semaine pour l'activation.

l'écrasante majorité des clients sondés, les délais annoncés par leur FAI au moment de la souscription ont été respectés... même si ceux-ci sont souvent jugés trop longs.

DES TRAVAUX SANS ACCORD PRÉALABLE

► **Dans la plupart des cas, l'installation de la fibre s'est tout de même bien passée.** Les plus satisfaits sont les clients d'Orange (avec une note moyenne de 17/20) et les moins contents ceux de SFR (13,8/20). Les insatisfaits pointent surtout les défaillances des prestataires chargés des mises en service, à qui ils reprochent de ne pas utiliser les infrastructures existantes ou d'effectuer des travaux sans accord préalable. « Ils ont été incapables d'utiliser la gaine existante pour faire passer le câble. J'ai dû faire appel à un terrassier pour en créer une nouvelle », témoigne l'un des répondants. « Le technicien a installé le boîtier là où il a voulu, sans me demander, et n'a pas bien collé ses câbles », s'agace un autre.

► **Il y a moins de contrariétés du côté des mises en service des lignes de téléphonie mobile,** compte tenu de l'absence de branchements et donc d'une intervention de technicien. Le démarrage de l'offre s'est déroulé sans accroc dans plus de huit cas sur dix. Ce sont les clients de SFR (28 %)

Comment nous avons procédé

L'ÉTUDE RÉALISÉE PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• 1 000 abonnés à un fournisseur d'accès à Internet et 1 000 à une offre de téléphonie mobile, soit 2 000 personnes, ont répondu à 80 questions portant sur leur satisfaction vis-à-vis de leur fournisseur d'accès à Internet et de leur opérateur mobile.

• Cette enquête nous a permis d'établir des indices de satisfaction précis sur les quatre grands opérateurs, Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR, ainsi que sur les deux opérateurs low cost Sosh et Red by SFR, propriétés respectives d'Orange et de SFR.

• Les réponses des clients des opérateurs virtuels (La Poste Mobile, Coriolis...), trop peu nombreuses, n'ont pas permis d'établir des indices de satisfaction fiables.
• L'enquête a été menée en ligne sur Facebook et Instagram, entre le 15 et le 27 septembre 2021.

✓ Les résultats de notre étude

Opérateurs mobiles	Sosh	Orange	Free Mobile	Bouygues Telecom	Red by SFR	SFR
Qualité du service mobile						
• Téléphone (20 %)	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😞
• Internet mobile (10 %)	😊😊😊	😊😊	😊	😊	😊	😞
• Disponibilité réseau (20 %)	😊😊	😊😊	😊	😊	😊	😞
Contacts avec l'opérateur						
• Service client (20 %)	😊😊	😊😊	😊	😊😊	😞😞	😞😞
Satisfaction des abonnés (30 %)	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊	😞
APPRÉCIATION GLOBALE	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊	😞

😊😊😊 De 18 à 20/20
 😊😊 De 16 à 17,9/20
 😊 De 14 à 15,9/20
 😊 De 12 à 13,9/20
 😞 De 10 à 11,9/20
 😞😞 De 8 à 9,9/20

qui ont rencontré le plus de soucis. Principalement des délais trop longs avant la mise en route de l'accès ou des difficultés lors de l'activation de la carte SIM.

MOBILE : SOSH DEVANCE SA GRANDE SŒUR ORANGE

Concernant la qualité de service, tout d'abord pour les opérateurs mobiles, notre panel a attribué les meilleures notes à Sosh. La marque grille la politesse à sa maison mère, Orange, qui arrive en deuxième position.

Il est vrai qu'elle s'appuie sur le même réseau, régulièrement classé comme le plus performant par l'Arcep, tout en proposant des tarifs plus abordables.

Appréciés pour la qualité de leurs appels téléphoniques, Free et Bouygues Telecom le sont un peu moins pour leur connexion à l'Internet mobile. Les abonnés les plus sévères étant ceux de SFR et de sa marque à bas prix, Red.

➤ **Côté FAI, toujours sur la qualité de service, Free et Orange arrivent**

en tête avec un taux de satisfaction équivalent de leurs abonnés. Et cela dans tous les registres, qu'il s'agisse de la qualité de la connexion Internet, avec un chargement plus rapide des pages Web et des vidéos en streaming, des images affichées à la télévision ou des appels passés au moyen du téléphone relié à la box.

➤ **Juste derrière, Sosh est également plébiscité** pour la qualité de sa connexion Internet et son service de téléphonie fixe. Obtenant des résultats dans la moyenne, Bouygues Telecom ne fait pas d'étincelles. En queue de peloton, on retrouve Red et SFR. Les clients de l'opérateur au carré rouge se montrent

particulièrement mécontents de leur connexion Internet qu'ils notent 10,4/20, bien en deçà de la moyenne tous opérateurs confondus à 14,4/20.

➤ **Pour clore ce point sur la qualité de connexion de sa box**, la majorité des personnes interrogées a observé occasionnellement une instabilité du débit de l'accès fixe à Internet. Les souscripteurs de SFR sont

plus nombreux (37 %) à constater fréquemment ce type de fluctuations. Pire encore, 30 % de ces derniers connaissent régulièrement des coupures de leur accès, soit un taux deux fois supérieur à la moyenne.

Plus rares chez Orange et Sosh, ces interruptions touchent aussi tous les FAI puisque les trois quarts des personnes interrogées en ont rencontré au moins une fois. Elles sont généralement dues à des intempéries ou à des travaux réalisés sur le réseau.



✓ Les résultats de notre étude

FAI	orange Orange	free	Sosh	bouygues Bouygues Telecom	Red by SFR	SFR
Qualité du service Internet						
• Internet (20 %)	😊😊	😊😊	😊	😊	😊	😞
• Télévision (10 %)	😊😊	😊😊	😊	😊	😊	😞
• Téléphone (10 %)	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊	😞
Contacts avec l'opérateur						
• Service client (20 %)	😊😊	😊😊	😊	😊	😞	😞😞
• Installation de la fibre (10 %)	😊😊	😊	😊😊	😊	😊	😊
Satisfaction des abonnés (30 %)	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊	😞😞
APPRÉCIATION GLOBALE	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊	😊	😞

😊😊😊 De 18 à 20/20 😊😊 De 16 à 17,9/20 😊 De 14 à 15,9/20 😊 De 12 à 13,9/20 😞 De 10 à 11,9/20 😞😞 De 8 à 9,9/20

DES AUGMENTATIONS DE FORFAIT FRÉQUENTES

Moins intense qu'il y a quelques années, la guerre des prix entre les acteurs des télécoms n'est pas terminée pour autant. 30 % des clients des opérateurs mobiles et 44 % de ceux des FAI ont bénéficié d'une promotion lors de leur souscription, surtout ceux chez Bouygues et SFR. Revers de la médaille, des abonnés voient parfois leurs forfaits augmenter subitement de quelques euros, souvent au prétexte d'un enrichissement de l'offre tels l'ajout d'un service ou un volume de données plus important. Une pratique détestable dénoncée régulièrement par «60», même si elle reste légale.

➤ **Ces modifications d'offres non sollicitées ont concerné 27 % des clients des FAI et 31 % de ceux des opérateurs mobiles au cours des douze mois précédant l'enquête.** Elles sont très fréquentes chez Red by SFR – 63 % de ses abonnés mobiles nous déclarent en avoir subi ! – SFR (45 %) et Bouygues Telecom (40 %).

➤ **Les opérateurs sont tenus d'informer les personnes concernées au moins un mois avant la modification.** La plupart du temps, ils laissent la possibilité de refuser ce changement mais en contraignant les utili-

➤ **Les abonnés ont le droit de résilier sans frais dans les quatre mois.**

sateurs à le signaler sur leur espace client dans le délai imparti. Quand les opérateurs ne permettent pas de conserver l'offre initiale, les abonnés ont toujours le droit de résilier sans frais dans les quatre mois suivant la notification de la modification du contrat (article L.224-33 du code de la consommation).

➤ **Que se passe-t-il quand il s'agit d'avoir quelqu'un au bout du fil ?** Les personnes son-

dées ont joint plus souvent les services clients en raison de soucis avec leur forfait Internet fixe (83 %) qu'avec leur offre mobile (65 %). Sans doute car ils ont rencontré davantage de problèmes d'installation et de connexion sur les réseaux fibre et ADSL.

Les abonnés de Sosh et de Red by SFR les sollicitent nettement moins. Ce qui semble logique puisque ces marques low cost ne disposent pas de boutiques et assurent



un accompagnement essentiellement en ligne, par chat ou email. Ces moyens de communication sont toutefois moins appréciés par notre panel qui préfère, de loin, le contact téléphonique.

LES ABONNÉS HÉSITENT MOINS À CHANGER...

➤ **Les hotlines de Bouygues Telecom et d'Orange sont les plus réactives**, mais c'est une réactivité toute relative. Les deux ont pris en charge en moins de cinq minutes une part significative de leurs clients (42 %), ce qui veut quand même dire que la majorité a attendu plus de cinq minutes. 27 % des clients SFR, les plus mal lotis sur ce point, ont même dû patienter plus de dix minutes ! Rien d'étonnant, dès lors, que les moins satisfaits du service client de leur FAI soient les abonnés de SFR avec une note moyenne de 8,2/20, suivi de ceux de Red (10,2/20). Côté mobile, les hotlines les plus mal notées sont, là encore, celles de Red (8,8/20) et de SFR (9,6/20).

➤ **Difficile de savoir si c'est en raison du temps d'attente** mais les abonnés hésitent un peu moins à changer d'opérateur. Les deux tiers de ceux que nous avons interrogés ont lâché leur FAI pour un autre au moins une fois. Côté mobile, l'infidélité est encore plus marquée puisque trois sur quatre ont déjà remplacé leur opérateur, avant tout pour obtenir des tarifs plus avantageux. C'est surtout vrai pour les anciens clients d'Orange. Les ex-abonnés de Free et de SFR ont en particulier changé de fournisseur à cause de coupures répétées ou d'un débit insuffisant.

➤ **Ces chiffres montrent que la résiliation fait moins peur.** Elle se révèle en tout cas moins compliquée avec l'ancien opérateur historique, dont 16 % des anciens clients "fixe" et 9 % des anciens clients "mobile" disent avoir eu des problèmes lors

BON À SAVOIR

Si après avoir souscrit un abonnement en ligne auprès d'un nouvel opérateur mobile ou fournisseur d'accès à Internet, vous constatez que son offre ne vous convient pas, vous disposez d'un délai maximum de quatorze jours, débutant le lendemain de la conclusion du contrat pour exercer votre droit de rétractation. Ce droit ne s'applique pas si vous avez souscrit en boutique.

de la rupture du contrat, soit le plus faible taux, tout opérateur confondu. En revanche, SFR (respectivement 32 % et 26 %) et Bouygues (29 % et 16 %) donnent plus de fil à retordre sur le front de la résiliation.

Les principales difficultés rencontrées par les abonnés sont l'incapacité à joindre facilement le service client et la difficulté à stopper la facturation après leur départ. Ainsi, les motifs

d'insatisfaction restent nombreux, particulièrement chez les clients SFR et de sa marque low cost, Red by SFR.

➤ **Dès lors, en cas de conflit avec son opérateur** tournant au dialogue de sourds, par exemple sur la facturation, comment procéder ? Commencez par confirmer votre réclamation par courrier recommandé avec avis de réception ou par lettre

Des difficultés pour stopper la facturation après une résiliation.

recommandée électronique. En l'absence de réponse dans un délai d'un mois ou si celle-ci ne vous apporte pas satisfaction, écrivez au service recours consommateurs de l'opérateur (les coordonnées postales sont précisées sur les différents sites).

N'HÉSITEZ PAS À FAIRE APPEL À LA MÉDIATRICE

➤ **Le litige n'est toujours pas résolu au bout d'un mois ?** Faites appel à la médiatrice des communications électroniques (mediation-telecom.org) dans un délai d'un an au maximum à compter de votre réclamation. C'est gratuit. Le service de médiation de la consommation, obligatoire pour les entreprises, est encore trop souvent ignoré ; 77 % des abonnés n'en connaissaient pas l'existence.

Son rôle est pourtant reconnu par la quasi-totalité des opérateurs du marché, notamment les quatre principaux. Si la demande est recevable, vous en êtes informé dans les trois semaines. La médiatrice s'engage alors à rendre son avis dans un délai maximum de trois mois. Selon ses dernières statistiques, 95 % de ses propositions de solutions sont acceptées par les professionnels et les consommateurs. ● AMINE MESLEM

Ingénieur : ALAIN-HENRI DUVAL

Juriste : SAMIA M'HAMDI

OFFRES INTERNET

free

17/20
Free

C'est le fournisseur d'accès à Internet qui obtient la meilleure note de satisfaction globale de la part des abonnés de notre panel. Ils apprécient particulièrement la rapidité de sa connexion et la qualité des appels passés depuis la box.

Le choix de 60

OFFRES MOBILES

Sosh

18/20
Sosh

Dans notre enquête, la marque à bas prix d'Orange fait la course en tête parmi les opérateurs mobiles. Elle bénéficie de la qualité du réseau d'Orange, reconnu pour ses performances, tout en proposant des tarifs plus abordables que sa maison mère.

Mode d'emploi

Changer d'opérateur en toute tranquillité

Lassé de votre offre d'accès fixe à Internet ou de téléphonie mobile, vous aimeriez bien aller voir ailleurs mais redoutez d'éventuels tracasseries. Nos conseils pour assurer une transition en douceur et à moindres frais.

Cette fois c'est décidé ! Pour des tarifs moins élevés, une meilleure connexion ou de nouveaux services, vous allez changer d'opérateur... Mode d'emploi pour sauter le pas en évitant les mauvaises surprises.

Vérifiez que le futur opérateur fixe ou mobile

couvre bien votre lieu de résidence en indiquant votre numéro de téléphone ou adresse postale sur son site. Vous pouvez consulter les cartes interactives de l'Autorité de régulation des télécoms concernant les réseaux fibre (cartefibre.arcep.fr) et mobile (monreseaumobile.fr).

Comparez les prix sur une période d'un ou deux ans

afin de ne pas vous laissez leurrer par des promotions limitées dans le temps. Avant d'opter pour telle ou telle offre, lisez attentivement sa brochure tarifaire ainsi que ses condi-

tions d'abonnement afin d'être sûr qu'elle corresponde à vos besoins.

Prenez en compte les éventuels coûts engendrés par la résiliation

de votre accès fixe ou mobile. Si votre contrat n'est pas ou plus soumis à une période d'engagement (consultez vos factures pour en être sûr), vous n'aurez rien à payer lors de l'arrêt d'un forfait mobile et serez généralement facturé d'un montant de 49 à 59 € avec un forfait fixe.

Dans le cas contraire, vous aurez à déboursier toutes les mensualités restantes pour un engagement d'un an, et un quart des mensualités restantes si vous résiliez durant la seconde année d'un engagement de 24 mois. Cela dit, il arrive que le nouvel opérateur propose de rembourser ces coûts à hauteur de 100 €. Tenez aussi compte des frais de résiliation liés au désengagement de bouquets TV payants.

Indiquez au nouvel opérateur si vous conservez votre numéro de téléphone

Cette opération, nommée portabilité, est possible avec un numéro de

mobile ou de fixe, sauf si vous déménagez hors de la zone géographique correspondant à ses deux premiers chiffres (01, 02, 03, 04 ou 05). Un fixe commençant par 09 peut aussi être conservé, à condition de rester en métropole ou dans le même territoire ultramarin. Pour cela vous devrez fournir un relevé d'identité opérateur (RIO), que vous obtiendrez via le 3179 (appel gratuit) depuis votre fixe ou mobile. Le nouvel opérateur pourra alors se charger de résilier votre ancien contrat. Et il vous communiquera la date prévue pour la mise en service de l'accès, à moins qu'il ne vous en laisse le choix. Le moment venu, l'interruption de service doit être limitée à quatre heures maximum. Vous pourrez ensuite profiter du nouveau forfait. ● A. M.

À retenir

- Les temps d'attente pour l'installation d'un accès à la fibre sont souvent trop longs. Près de la moitié des abonnés sondés ont dû patienter plus d'une semaine avant qu'il ne soit activé.
- Les services clients d'Orange, Sosh et Free recueillent les meilleures notes alors que ceux de SFR et de Red by SFR concentrent les critiques.
- Les clients de SFR sont plus nombreux à constater des fluctuations et des coupures de leur accès fixe à Internet.

ISTOCK



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

2 Lundi au vendredi
à **10 h 10**
Samedi à **10 h 40**

3 Lundi au vendredi
à **10 h 45**
Samedi à **11 h 15**

4 Lundi, mardi, jeudi et
vendredi à **13 h 30**
Samedi et dimanche
à **13 h 30**

5 Lundi, mardi,
mercredi, jeudi et
vendredi à **14 h 30**

franceinfo:

Lundi, mardi, mercredi,
jeudi et vendredi
à **13 h 00** et **18 h 00**
Samedi et dimanche
à **13 h 00** et **20 h 00**

En replay sur **france.tv**



Près de 500
émissions ConsoMag
à revoir sur le site

www.inc-conso.fr



JE REÇOIS UN COURRIER D'UN HUISSIER OU D'UNE SOCIÉTÉ DE RECOURS. DOIS-JE M'INQUIÉTER ?

Avec l'Association
de défense, d'éducation
et d'information
du consommateur (Adeic)
Première diffusion le lundi 10 janvier

LA RÉVISION ANNUELLE DES LOYERS DES LOGEMENTS VIDES OU MEUBLÉS

Avec l'Association Force ouvrière
consommateurs (Afoc)
Première diffusion le mardi 11 janvier

LE MANDAT DE VENTE EXCLUSIF

Avec l'Association Léo-Lagrange
pour la défense
des consommateurs (ALLDC)
Première diffusion le mercredi 12 janvier

LA FAUSSE DÉCLARATION EN ASSURANCE

Avec l'association Consommation,
logement et cadre de vie (CLCV)
Première diffusion le jeudi 13 janvier

PAYER SANS CONTACT AVEC MON TÉLÉPHONE PORTABLE

Avec le Conseil national des
associations familiales laïques (Cnafal)
Première diffusion le vendredi 14 janvier

QU'EST-CE QUE L'ORIAS ?

Avec le Registre unique
des intermédiaires en assurance,
banque et finance (Orias)
Première diffusion le lundi 17 janvier

COMMENT CHOISIR UN INTERMÉDIAIRE

Avec l'Orias
Première diffusion le mardi 18 janvier

LE CONTRÔLE PARENTAL

Avec la Confédération nationale
des associations familiales catholiques
(CNAFC)
Première diffusion le mercredi 19 janvier

OÙ EN EST LA CLASSIFICATION DES PRODUITS (LE SCORING) ?

Avec la Confédération nationale
du logement (CNL)
Première diffusion le jeudi 20 janvier

LE SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

Avec la Confédération
syndicale des familles (CSF)
Première diffusion le vendredi 21 janvier

LE DROIT À L'ERREUR FACE À L'ADMINISTRATION

Avec Familles de France
Première diffusion le samedi 22 janvier

LA RÉFORME DE LA GARANTIE DE CONFORMITÉ AU 1^{ER} JANVIER

Avec l'Institut national
de la consommation (INC)
Première diffusion le lundi 24 janvier



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.

LE MAGAZINE TÉLÉVISÉ DE TOUS LES CONSOMMATEURS

Complétez votre

Découvrez nos anciens numéros

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



N° 575 (Décembre 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Le vrac (sucre, lentilles, riz, amandes, huile, liquide vaisselle, savon)
- Les meilleurs champagnes et foies gras
- Les smartphones qui font les plus belles photos



N° 574 (Novembre 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Compléments alimentaires anti-stress et pour le sommeil
- Miels
- Lave-linge
- Smartphones reconditionnés



N° 573 (Octobre 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

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



N° 572 (Sept. 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Nettoyants ménagers
- Pains industriels
- Syndics en ligne



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

**+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE**



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



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



Un an d'essais et d'enquêtes
Des téléviseurs 4K aux machines à laver, en passant par les vélos électriques, les aspirateurs ou les caméras de surveillance, retrouvez une année de tests et d'enquêtes de «60» consacrés à l'équipement de la maison et aux loisirs. Plus de trente sujets éclairés par les meilleurs experts.

En kiosque actuellement

*Si vous souhaitez recevoir
cet ouvrage de 148 pages,
rendez-vous sur le site
www.60millions-mag.com.*

60
millions
de consommateurs

576

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

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

Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS 211 <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		6,90 €	
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 575 <input type="checkbox"/> N° 574 <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	4,80 €		
Frais de port		1 €par produit		
			TOTAL	

MES COORDONNÉES

☐ Mme ☐ M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal Ville Téléphone

Email :

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

☐ Carte bancaire

Nº : _____

Expire fin :

Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 28/02/2022. 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, situé au 18 rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (numéros 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 pdc@inc60.fr. A tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (numéros téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐ Pour l'achat d'anciens numéros, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

par FANNY GUIBERT, GILLES MANDROUX ET LAURENCE OLLIVIER

7,2 millions

au 1^{er} janvier 2021. C'est le nombre de logements (tout type confondu) en France, hors Mayotte, soit 200 000 de plus qu'en 2020 (source Insee).



Où trouver une épicerie solidaire ?

Petits commerces de proximité, les épiceries solidaires permettent aux publics fragilisés de faire leurs courses contre une faible participation financière (environ 20 % du prix), tout en bénéficiant d'un accompagnement social. L'Association nationale de développement des épiceries solidaires (Andes) regroupe aujourd'hui 450 structures. Où les trouver ? Réponse sur le site de l'Andes, lauréate du plan de relance pour une alimentation durable et solidaire (andes-france.com/carte). ●

LOGEMENTS CLASSÉS F ET G

Un audit énergétique obligatoire

La loi Climat et Résilience, adoptée en août dernier, a prévu de rendre obligatoire l'audit énergétique lors de la vente des logements considérés comme "passoires thermiques". L'audit vise à établir le programme de travaux nécessaires pour aboutir à une rénovation énergétique performante. Il doit indiquer les coûts à prévoir et leur impact attendu sur la facture énergétique. Il sera remis à tout candidat acheteur lors de la première visite. Les logements concernés sont les maisons ou les immeubles en monopropriété. L'audit sera obligatoire pour ceux ayant une étiquette énergie F ou G à partir du 1^{er} janvier. L'obligation sera étendue à ceux classés E, en 2025, et à ceux classés D, en 2034. ●



Mobili-Jeune, l'aide au logement destinée aux apprentis

Action Logement accorde aux jeunes en formation par alternance une aide pour se loger près de leur lieu de formation. Réservée aux moins de 30 ans, Mobili-Jeune s'élève de 10 à 100 € par mois, selon le salaire de l'apprenti, qui ne doit pas dépasser le Smic brut. L'aide peut être versée durant trois ans, mais doit être redemandée chaque année. Elle est cumulable avec d'autres aides au logement. ●

Une piscine peut rapporter gros !

Si la construction d'une piscine coûte entre 15 000 et 50 000 €, cet équipement génère une plus-value de la maison fréquemment supérieure à son prix, relève la plateforme d'évaluation immobilière Meilleursagents.com. En moyenne cette valorisation représente 19,5 % du prix du bien. Concrètement, une demeure de



95 m² au prix moyen de 2 165 € le mètre carré verra sa valeur croître de 40 107 € après installation d'une piscine enterrée dont le coût peut être évalué à 15 000 €. Soit une plus-value nette de 25 000 €. À ne pas oublier toutefois : les frais d'entretien du bassin (1 000 € en moyenne par an) et l'augmentation de la taxe foncière ! ●



Assurances : quand résilier ?

Et si parmi vos bonnes résolutions pour 2022, vous regardiez de près vos polices d'assurance devenues trop coûteuses et passiez à la concurrence ?

Une fidélité aveugle à vos assureurs peut vous coûter cher ! Prenez le temps de les remettre en concurrence de temps à autre, d'autant que la loi Hamon de 2014 permet de résilier la plupart des contrats d'assurance de plus d'un an. Vous pouvez mettre fin à vos polices d'assurance automobile, multirisque habitation et protection juridique quand vous le souhaitez, dès leur premier anniversaire. *Idem* pour les assurances dites affinitaires, celles proposées en complément de la vente d'un bien ou service (un téléphone mobile, par exemple).

➤ Résiliation à échéance d'un mois

Depuis janvier 2020, la résiliation à tout moment concerne aussi les compléments santé. Mais échappent toujours à cette réglementation les contrats non renouvelables tacitement (rares !), les assurances collectives (complémentaire santé obligatoire en entreprise...), et les garanties de prévoyance (assurance décès...).

La résiliation prend effet un mois après la réception par l'assureur de la demande et ouvre droit au remboursement de la partie de cotisation éventuellement versée en trop. Il est conseillé de procéder par lettre recommandée avec avis de réception.

➤ Cas de l'assurance de prêt immobilier

L'assurance décès-invalidité liée à un crédit immobilier obéit à une autre règle : le contrat peut être rompu à toute date mais uniquement durant la première année. Au-delà, il ne peut être dénoncé qu'à son échéance annuelle, avec un préavis de deux mois au minimum. Étant obligatoire, cette assurance doit être remplacée par une autre offrant le même niveau de garantie. La fiche standardisée d'information qui a été remise avec l'offre de prêt indique les critères grâce auxquels la banque évaluera l'équivalence des garanties du nouveau contrat. Elle ne peut utiliser aucun autre argument pour refuser une demande de résiliation. ● G.M.

INFLATION

Envolée des loyers en perspective

Les loyers n'échappent pas à une augmentation sensible, qui devrait se poursuivre plus fortement au premier trimestre 2022, en raison de la reprise durable de l'inflation. Les revalorisations annuelles des quittances sont indexées sur l'indice de référence des loyers (IRL). Or cet indice correspond à la moyenne, sur les douze derniers mois, de l'évolution des prix à la consommation hors tabac et hors loyers. Sur un an, l'IRL avait déjà progressé de 0,83 % à la fin septembre 2021. Rappelons que, si le bail le prévoit, le loyer peut être révisé une fois par an à hauteur de la progression de l'IRL, à une date fixe ou, à défaut, à la date anniversaire de la signature du contrat. Vérifiez que votre bailleur n'a pas commis d'erreur en consultant le simulateur disponible sur le site inc-conso.fr (rubrique logement, puis l'article « Calculez l'augmentation de votre loyer »).

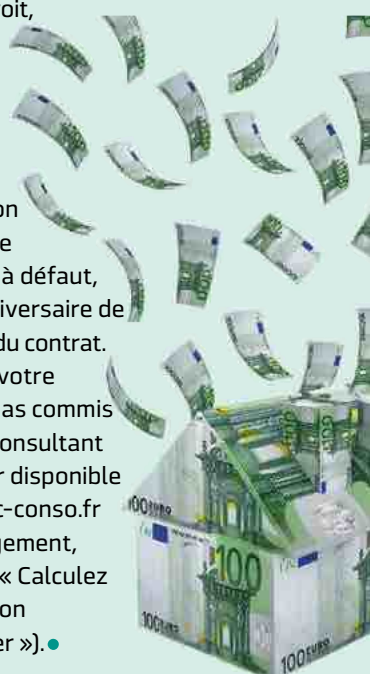


Tableau de bord

LE DÉCOUVERT BANCAIRE, LARGEMENT RÉPANDU EN FRANCE

47 % des Français environ sont à découvert au moins une fois par an, pour un montant moyen de 232 €. À quelle fréquence ?

Tous les mois pour 19 % d'entre eux, tous les trimestres pour 13 % et une fois dans l'année pour 15 %. Près de 88 % des Français dans le rouge au moins une fois par an disposent d'une autorisation de découvert. Et 41 % d'entre eux dépassent celle-ci, ce qui les expose à des frais bancaires élevés : 235 € en moyenne dans une banque traditionnelle, contre 7 € dans les établissements en ligne. ●

FRAIS MOYENS PAR OPÉRATION

	Banques traditionnelles	Banques en ligne
• Frais de gestion découvert autorisé	10 €	0 €
• Taux agios découvert autorisé	14 %	8 %
• Taux agios découvert non autorisé	18 %	16 %
• Commission d'intervention	8 €	0 €
• Lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	10 €	0 €

Source : Panorama banques

ISTOCK

S'informer sur les tarifs d'une maison de retraite

Où trouver le prix des places dans un Ehpad ?

Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) doivent mettre à disposition du public toutes les informations concernant leurs tarifs : de façon facultative sur leur site Internet, et obligatoirement dans les lieux d'accueil, par voie d'affichage clairement visible. Les tarifs doivent aussi être rappelés dans le contrat de séjour des résidents. À savoir : le portail national d'information pour les personnes âgées et leurs proches (pour-les-personnes-agees.gouv.fr) propose un comparateur des prix des Ehpad.

Comment lire la tarification ?

Hors soins pris en charge par l'assurance maladie, le coût global d'une place en Ehpad se décompose en trois grands postes : un tarif d'hébergement, qui inclut toutes les prestations obligatoires (chambre, restauration, blanchissage du linge de maison...), un tarif de dépendance en fonction du degré de perte d'autonomie du résident, et un tarif optionnel, constitué éventuellement des prestations proposées par l'établissement (entretien du linge de la personne...) ou par des intervenants extérieurs (coiffeur...). Renseignez-vous sur la facturation en cas d'absence du résident et sur l'éligibilité de l'établissement à l'aide sociale à l'hébergement (ASH). Si la personne âgée ou ses proches n'ont plus les moyens de payer l'Ehpad, l'ASH peut intervenir, sous conditions, pour régler tout ou partie des frais.

À qui s'adresser en cas de litige ?

Rapprochez-vous de la direction de la maison de retraite, voire son service client quand il existe. Si vous ne parvenez pas à régler le litige, saisissez le médiateur de la consommation dont l'établissement dépend. Celui-ci est tenu de vous en communiquer les coordonnées. Parallèlement, vous pouvez aussi vous rapprocher du Conseil de la vie sociale (CVS) et/ou solliciter la personne qualifiée (liste auprès du département ou de l'agence régionale de santé).

* Institut national de la consommation.



par
Patricia Foucher
Juriste à l'INC*

France Rénov', le service de la rénovation énergétique

Le service public d'accompagnement pour les travaux de rénovation énergétique change de nom à compter du 1^{er} janvier.

Il ne s'appelle plus Faire mais France Rénov'. Il est accessible via une nouvelle plateforme Internet (france-renov-gouv.fr) ou via le numéro de téléphone 0 808 800 700. Des conseillers répartis dans plus de 450 « Espaces conseil France Rénov' » sont à la disposition de tous pour fournir des conseils neutres et gratuits.



Pension alimentaire en nature : à déclarer

Le fisc a reproché à une femme de n'avoir pas indiqué dans ses déclarations de revenus les sommes versées par son ex-époux pour contribuer à l'entretien et à l'éducation des enfants (scolarité, activités extrascolaires, salaire d'un employé de maison...). Dans un arrêt du 5 juillet 2021, le Conseil d'État a donné raison à l'administration fiscale : les prestations en nature versées au titre de la pension pour les enfants doivent être comprises dans les bases de l'impôt sur le revenu du parent bénéficiaire. Et ce, que les enfants soient rattachés au foyer fiscal d'un ou des deux parents. À noter : une pension versée en numéraire ne se déclare pas quand les deux parents partagent les parts fiscales liées aux enfants.

USURPATIONS

Le comparateur du médiateur national de l'énergie parasité

Le médiateur national de l'énergie voit rouge : son comparateur d'offres d'énergie, comparateur officiel et indépendant, est victime de parasitisme. Ainsi, la société Affinicia n'hésitait pas à contacter par téléphone des particuliers en se présentant comme « le comparateur officiel ». Le site LeLynx, lui, a publié un article avec des propos de la directrice générale des services du médiateur qu'il n'a jamais interviewée. Elle conseillait d'utiliser le comparateur officiel mais

le lien dans l'article pointait... vers le comparateur LeLynx ! La société Selectra renvoyait aussi vers son propre comparateur dans des contenus pour des collectivités locales présentant le médiateur national de l'énergie. Ce dernier indique qu'il ne se contentera plus de mises en demeure et portera désormais systématiquement plainte.



Immobilier Commission de l'agence : qui paie quoi ?

Pratique

Passer par un agent immobilier pour vendre un logement représente un coût non négligeable. Petit rappel des règles à connaître.

Les tarifs des agents immobiliers sont fixés librement. En pratique, ils peuvent osciller entre 2 % et plus de 10 % de la valeur du bien ou représenter une somme forfaitaire. Dans tous les cas, ils doivent être clairement affichés.

J'ai vendu seul mon bien.

Je n'ai donc rien à payer

à l'agent immobilier avec lequel j'ai signé un mandat exclusif.

FAUX Ce type de mandat prévoit que l'intégralité de la commission reste acquise au professionnel, même si vous vendez votre bien par vos propres moyens. Toutefois, si vous avez signé un mandat dit « semi-exclusif », relisez-le bien. Le plus souvent, il stipule que seule la moitié de la commission est due dans un tel cas. Bien entendu, elle n'est pas due si le vendeur trouve un acquéreur après expiration du mandat.

J'ai signé un mandat avec

plusieurs agents immobiliers.

Je suis libre de négocier

en direct avec un acquéreur.

VRAI Si c'est vous qui trouvez l'acquéreur, vous n'avez rien à régler au professionnel. En revanche, si vous signez avec un acquéreur que vous a présenté l'un des agents immobiliers,

celui-ci pourrait vous poursuivre en justice et vous réclamer le paiement

de sa commission. À noter : lorsque vous signez plusieurs mandats non exclusifs, seul le professionnel qui vous a mis en contact avec votre acquéreur peut prétendre à percevoir une commission.

L'agent immobilier ne peut rien percevoir avant la vente de mon logement.

VRAI Aucune somme d'argent ne peut être versée à l'agent immobilier avant la conclusion de la transaction (article 6 de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970). En pratique, le plus souvent, la commission est versée le jour de la signature de l'acte de vente définitif chez le notaire.

La commission de l'agent immobilier est toujours à la charge du vendeur.

FAUX Elle peut être mise à la charge du vendeur ou de l'acquéreur, sachant qu'en pratique cela ne change



rien sur le montant total à régler. Un bien vendu 140 000 € avec 10 000 € de commission d'agence reviendra dans les deux cas à 150 000 € à l'acquéreur, le vendeur, lui, encaissant 140 000 €. En revanche, cela aura un impact sur le calcul des taxes à payer.

La commission n'est pas prise en compte dans le calcul des frais de notaire.

ÇA DÉPEND Si le mandat que vous avez signé précise que la commission est à la charge du vendeur, son montant sera retenu dans le calcul des droits de mutation, plus connus sous le nom de « frais de notaire ». En clair, l'acquéreur devra régler 7 à 8 % de frais supplémentaires sur le montant de la commission d'agence. En revanche, si la commission est à la charge de l'acquéreur, elle échappera à cette taxation. Attention ! Ce choix, fait au moment de la signature du mandat, est irrévocable. Il ne peut pas être modifié par la suite. ●

LAURENCE OLLIVIER

AVEC VIRGINIE POTIRON, JURISTE

Pompes à chaleur

Les escroqueries se multiplient

Enquête

Mode de chauffage économique et écologique, la pompe à chaleur bénéficie d'un formidable engouement dopé par les primes pour la rénovation énergétique. Mais, attention, des sociétés voyous rôdent.

Les vendeurs de pompes à chaleur ont un boulevard devant eux : elles sont le moyen de chauffage dont tout le monde parle. Elles bénéficient d'un contexte très favorable : les préoccupations environnementales incitent à se tourner vers des modes de chauffage qui font appel aux énergies renouvelables. C'est le cas des pompes à chaleur, qui récupèrent des calories dans l'air, l'eau ou le sol.

DES AIDES IMPORTANTES ET DES OPPORTUNISTES...

C'est aussi le cas des appareils de chauffage au bois ou des réseaux de chaleur alimentés par des énergies renouvelables. Il y a, par ailleurs, un important marché de rénovation avec l'interdiction prochaine des chaudières au fioul traditionnel. Attention toutefois aux raccourcis trop rapides : il ne sera plus possible d'installer une chaudière au fioul neuve à partir de juillet 2022. Mais il n'y a aucune obligation d'envoyer sa chaudière au fioul à la casse de manière anticipée. Les chaudières au gaz, elles, sont désormais interdites dans les maisons individuelles neuves ; dans les logements déjà

construits, il est toujours possible d'installer une nouvelle chaudière au gaz et elle reste une solution financièrement intéressante.

Quoi qu'il en soit, les pompes à chaleur (PAC) sont aussi portées par les aides financières importantes qui peuvent être obtenues pour leur installation. Elles sont éligibles au Coup de Pouce chauffage et à Ma Prime Rénov', les deux aides pouvant se cumuler (voir encadré ci-dessous).

L'impact a été net : le Coup de Pouce chauffage a été instauré en 2019 et les ventes de pompes à chaleur air/eau ont quasiment été multipliées

par deux en 2019 et 2020, puis à nouveau par deux ou presque en 2021. Mais cette embellie n'est pas sans accroc. Des opportunistes profitent de ce

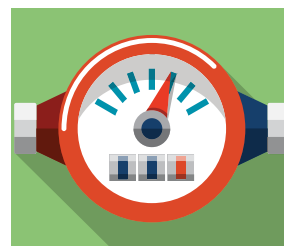
contexte porteur pour abuser des consommateurs. Trop de courriers reçus à «60» racontent la même mauvaise histoire : une personne

La même mauvaise histoire racontée dans les courriers à «60».

Faites le plein des aides

• **Ma Prime Rénov'** est la principale aide publique pour les travaux de rénovation énergétique. Pour l'installation d'une pompe à chaleur air/eau, elle s'élève à 2 000, 3 000 ou 4 000 € selon les revenus des ménages (très modestes, modestes ou intermédiaires). Les revenus supérieurs n'y ont pas droit.

• **Le Coup de Pouce chauffage** est la deuxième aide importante. Pour une



pompe à chaleur air/eau, son montant est de 4 000 € pour les ménages modestes et 2 500 € pour les autres. À noter : il n'y a pas de Prime Rénov' ou de Coup de Pouce chauffage

pour les pompes air/air.

• **D'autres financements** peuvent être obtenus, notamment des collectivités locales. Pour en savoir plus, consulter le guide pratique « Aides financières » de l'Agence de la transition écologique (Ademe) ; utiliser le simulateur en ligne sur le site France Rénov' ou contacter un conseiller France Rénov' (0 808 800 700, france-renov.gouv.fr).



prisée, la synthèse devant être remise au client. De nombreuses personnes signent lors d'un démarchage à domicile. Il ne faut pourtant jamais, là encore, sortir son stylo le jour même. Des vérifications sont nécessaires. L'entreprise a-t-elle fourni ses attestations d'assurance ? Est-elle bien qualifiée Reconnu garant de l'environnement (RGE) pour les pompes à chaleur ? Un petit tour sur le site France Rénov' et sur celui du label - Qualit'EnR, Qualibat ou Qualifelec - s'impose.

LA PRIME D'ÉTAT DOIT ÊTRE DÉDUITE DU DEVIS

« Il faut aussi demander à l'installateur deux ou trois références avec nom et numéro de téléphone », indique Jean-François Cerise, puis rencontrer ou appeler les personnes pour vé-

rifier si les références ne sont pas bidon et discuter pour avoir leur avis sur l'installation, la mise en service, le service après-vente... » S'il ne faut pas signer avec le premier venu, c'est aussi parce qu'il est indispensable

Ne vous engagez jamais sur un stand de foire ou de salon.

de faire passer au moins deux ou trois entreprises. Les voyous ont tendance à surfacturer la pompe à chaleur, une comparaison de plusieurs devis peut permettre de s'en rendre compte.

Quant aux primes, il faut demander à l'entreprise de les déduire du devis. « Les installateurs ont les moyens de constituer les dossiers pour les percevoir à la place du client ; c'est plus compliqué pour les particuliers », estime Jean-François Cerise. Si l'entreprise accepte de s'en occuper, c'est qu'elle est bien qualifiée RGE et que les primes ne sont pas seulement un argument pour convaincre le client. Ce dernier ne règle alors que le reste à charge. Si ces précautions sont prises, le risque de tomber sur

est démarchée pour l'installation d'une pompe à chaleur. Le vendeur annonce un prix de plus de 20 000 € mais assure que la personne n'aura presque rien à payer grâce aux aides financières.

UN CRÉDIT D'IMPÔT QUI FINIT PAR PESER LOURD !

Problème : la personne ne voit jamais la couleur de ces aides ou alors elle n'en perçoit qu'une toute petite partie et se retrouve avec un lourd crédit à rembourser. Et, après l'installation, lorsqu'elle réclame ses aides ou veut signaler un problème, elle ne parvient plus à joindre un interlocuteur.

Ce scénario est malheureusement déjà vu. Les ventes des pompes à chaleur s'étaient envolées en 2008, dopées par un généreux crédit d'impôt. Ce dernier a dû être revu à la baisse car trop d'escrocs s'étaient jetés sur le créneau. L'Association française pour les pompes à chaleur (Afpac) a donc tenté d'éviter que l'histoire ne se répète. Depuis 2019,

elle a notamment mis en ligne de nombreuses publications pour renforcer l'information des consommateurs. Dont « Dix commandements » pour ne pas se faire avoir (afpac.org). L'un des dix conseils est de ne pas acheter sur une foire ou un salon. Les ventes réalisées lors de ces manifestations ne permettent pas de bénéficier d'un délai de rétractation. Autre raison pour ne rien signer sur un stand : l'installation d'une pompe à chaleur implique une visite préalable du logement. Sur un stand, pas de visite !

PAS D'INSTALLATION SANS DIAGNOSTIC

« Le technicien doit mesurer toutes les pièces, examiner les radiateurs, le système de ventilation, l'étanchéité des parois et des menuiseries, le tableau électrique, qui pourrait avoir besoin d'être renforcé », explique Jean-François Cerise, vice-président de l'Afpac. Au total, « entre une heure et une heure et demie de travail », indique-t-il pour déterminer l'installation appro-



Pratique

Cinq questions avant de vous lancer

Pour donner le meilleur d'elle-même, une pompe à chaleur nécessite une installation sur mesure. Voici les points à vérifier préalablement.

Quel type de pompe ?

Il existe trois principaux types de pompes à chaleur. Les pompes air/air captent la chaleur dans l'air extérieur et l'insufflent dans le logement. Les pompes air/eau prélèvent la chaleur dans l'air extérieur et la transfèrent au circuit d'eau qui alimente les radiateurs ou un plancher chauffant. Les pompes sol/eau prélèvent la chaleur dans le sol et la diffuse via le circuit d'eau. Le choix doit se faire en fonction de la zone climatique dans laquelle on vit, de l'espace dont on dispose, du dispositif d'origine...

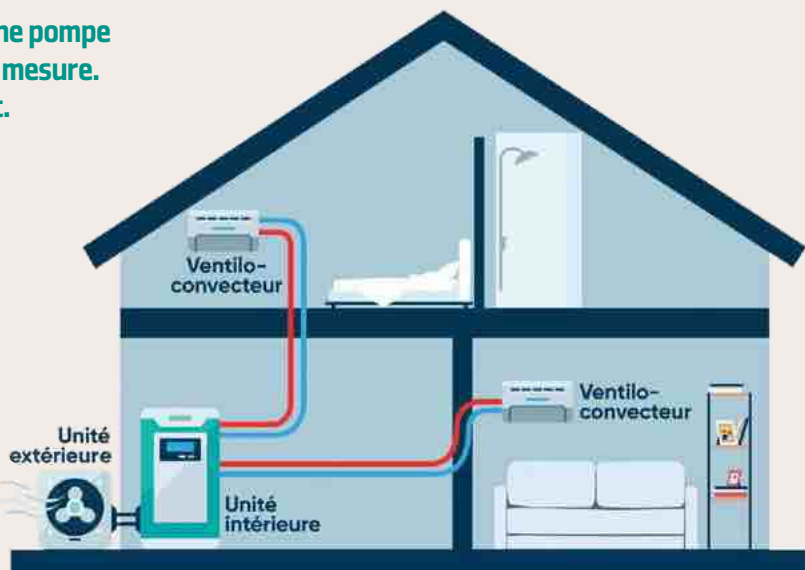
Une pompe seule ou avec une chaudière ?

Dans les régions où les températures peuvent descendre très bas, la pompe seule ne permettra pas d'avoir assez chaud dans le logement, surtout s'il n'est pas assez isolé. Il est donc recommandé de l'associer avec une chaudière, qui apportera l'appoint nécessaire les jours les plus rigoureux.

Quels radiateurs ?

Dans le cadre d'une rénovation, les radiateurs existants, qui fonctionnaient

couramment avec une chaudière fournissant de l'eau à 80°, risquent d'être tièdes avec de l'eau à 60° d'une pompe à chaleur standard. Il n'y aura pas d'inconfort si l'isolation du logement a été améliorée ou si les radiateurs étaient surdimensionnés à l'origine. Sinon, il est conseillé d'en remplacer un ou deux pour maintenir un bon confort dans les pièces de vie. L'autre option est d'installer une pompe à chaleur haute température ou un système hybride (associant pompe et chaudière) mais elles ne permettront pas de réaliser les mêmes économies.



Quelle localisation ?

L'emplacement de l'unité de la pompe à chaleur doit être étudié avec soin, pour éviter d'être gêné à l'intérieur. Et éviter un éventuel conflit de voisinage si l'unité extérieure est en limite de propriété.

Quel entretien ?

La pompe à chaleur a besoin d'être entretenue et une visite de contrôle est obligatoire tous les deux ans. Entretien et contrôle seront plus faciles avec une entreprise installée à proximité. Une société qui ne montre pas son contrat d'entretien doit susciter la méfiance. ●

des voyous est réduit. En cas d'engagement précipité, il faut savoir que dans les quatorze jours qui suivent la signature après un démarchage, le client peut renvoyer à l'entreprise le formulaire de rétractation joint au contrat (ou, à défaut, une lettre annonçant sa rétractation) en courrier recommandé avec avis de réception. Au-delà du délai, tout n'est pas perdu mais il faut chercher de l'aide : auprès d'une association

de consommateurs (voir p. 42), de sa protection juridique, d'un service de médiation (economie.gouv.fr/mediation-conso).

DES PRÉCÉDENTS DANS LE PHOTOVOLTAÏQUE

Le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP) vient, par ailleurs, de créer une "filiale" dédiée aux pompes à chaleur. « Les mêmes sociétés qui ont

BON À SAVOIR

Le démarchage téléphonique pour des travaux de rénovation énergétique est interdit depuis fin juillet 2020. Mais la pratique perdure comme le confirment les messages reçus à «60». La Répression des fraudes traque les récalcitrants et après le groupe Beaumet Énergies, au printemps, ce sont les sociétés Almatys et Nrgie Conseil qui ont écopé d'amendes l'automne dernier. Les consommateurs démarchés sont invités à faire un signalement sur la plateforme Signal conso.

sévi dans le photovoltaïque se retrouvent aujourd'hui dans les pompes à chaleur », se désole Joël Mercy, président du GPPEP. L'association va donc utiliser son expérience pour aider les victimes des éco-délinquants, en mettant la pression sur les vendeurs de pompes à chaleur pour obtenir des annulations de contrat ou des compensations.

Si cela n'avance pas, allez en justice (<https://victime-pac.fr>). Attention, cette association ne fait pas de démarchage. Si vous êtes contacté par une association qui prétend vous aider, méfiance : vous risquez d'être le pigeon une seconde fois.

SIGNALER LES ESCROCS SUR FRANCE RÉNOV'

En cas de galère, il faut également utiliser le formulaire de réclamation sur le site France Rénov' (france-renov.gouv.fr). Il est transmis aux organismes qualificateurs (Qualit'EnR, Qualibat et Qualifelec). « Les signalements nous aident à identifier les entreprises qui ont pu passer à travers les mailles du filet », souligne Teddy Puaud, délégué général de Qualit'EnR.

L'organisme peut contacter l'entreprise en lui demandant de régler le problème signalé ou lance un audit technique. La qualification peut être suspendue tant qu'un correctif n'est pas apporté. Le dispositif permet aussi la traque des éco-délinquants. Teddy Puaud reconnaît toutefois être un peu dépassé par des sociétés « agiles et organisées » qui n'hésitent pas à fournir de faux statuts, de fausses assurances et qui, pour certaines, s'étaient même associées avec des organismes de formation pour obtenir de faux stages et de fausses attestations. La balle passe alors souvent dans le camp des services de gendarmerie et de la Répression des fraudes. ●

FANNY GUIBERT

Que vous soyez lecteur occasionnel ou abonné,



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Participez au panel des lecteurs de 60 Millions de consommateurs et contribuez à l'amélioration de votre magazine.

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

Inscrivez-vous sur www.60m.fr/monavis
Ou complétez le bon ci-dessous et envoyez-le à
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

Sécheresse

« Notre maison se fissure, comment être indemnisés ? »



Coaching

Le cas d'Aldric et Fabienne : « Nous habitons dans un village près de Nancy. À la suite de la sécheresse de 2020, des fissures ont commencé à zébrer la façade de notre maison. Un arrêté de catastrophe naturelle ayant été publié en mai 2021, nous avons déclaré le sinistre à notre assurance. Un expert a réalisé une évaluation des dégâts en juin sans se déplacer, par visioconférence. Il nous a laissé entendre que les fissures n'étaient pas dues à la sécheresse. Plusieurs voisins dans la même situation ont déjà essuyé des refus d'indemnisation de la part de leur compagnie d'assurances. Que faire ? »



Le réchauffement climatique génère ses premiers sinistrés en France. Il s'agit des propriétaires de maisons individuelles construites sur des sols argileux. Au total, plus de 10,4 millions de logements seraient concernés. Leur exposition à des phénomènes de retrait-gonflement propres à ce type de sol, amplifiés par les épisodes de sécheresse, provoque des dégâts matériels importants : fissures, lézards, effondrements... Des sinistres souvent difficiles à faire reconnaître par les assureurs, comme l'a observé l'ex-député Stéphane Baudu, porteur d'une proposition de loi visant à définir les dispositions préalables à une réforme

de l'indemnisation des catastrophes naturelles. Au moment où nous bouclons cet article, le texte est en cours d'adoption au Parlement.

1 FAITES RECONNAÎTRE L'ÉTAT DE CATASTROPHE NATURELLE

Sans la reconnaissance de cet état pour votre secteur, qui fait l'objet d'un arrêté publié au Journal officiel (JO), vous n'avez aucune chance d'être indemnisé. Vous devrez vous mobiliser seul ou avec vos voisins si des fissures apparaissent sur votre maison après un épisode de sécheresse. « Même si c'est lourd administrativement

pour les petites communes, insistez auprès de votre maire pour qu'il constitue le dossier à communiquer à la préfecture », recommande Léa Didier, directrice juridique adjointe de l'Association de défense des consommateurs de France (ADC France).

2 DÉCLAREZ VOTRE SINISTRE À L'ASSUREUR

Une fois l'arrêté de catastrophe naturelle publié au JO, vous disposez de dix jours (et même de trente si le projet de loi en cours de discussion est définitivement adopté) pour adresser votre déclaration de sinistre à votre assureur.

FRED MARVAUX/REA

« Vérifiez bien les dates couvertes par l'arrêté afin d'être sûr de pouvoir bénéficier du régime d'indemnisation, recommande Gwenahel Thirel, avocat spécialisé dans les contentieux liés à la sécheresse. Les conséquences de ce phénomène climatique pouvant mettre des mois, voire des années à se signaler, ce point est particulièrement délicat. » Dès la publication de l'arrêté, n'hésitez pas à vous faire aider par une association, un expert d'assurés ou un avocat spécialisé surtout si vous êtes victime de gros dégâts.

3

RÉUSSISSEZ VOTRE EXPERTISE

« Une fois votre dossier réceptionné par l'assureur, celui-ci mandate un expert sur place, explique Isabelle Braud, responsable des relations extérieures risques divers à la Maif. L'objet de son intervention : évaluer si la sécheresse constitue la cause déterminante des dommages visibles sur votre maison. » En clair, dire si oui ou non la sécheresse reconnue au Journal officiel est responsable de votre sinistre. C'est un enjeu majeur pour l'assuré qui, dans l'affirmative, a une chance d'être indemnisé et, dans la négative, n'aura droit à rien. « La plupart du temps, une étude géotechnique, dite G5, sera requise pour répondre à la question, précise Gwenahel Thirel. Elle permettra en même temps d'identifier et de chiffrer les réparations à prévoir. » (voir encadré ci-dessus.)

4

REFUSEZ UNE INDEMNISATION AU RABAIS

Une fois le lien de causalité entre la sécheresse et vos dommages établi, vous n'êtes, malgré tout, pas au bout de vos peines. D'après les observateurs, les assureurs auraient tendance à préconiser des réparations cosmétiques plutôt que le traitement du mal à la source. Bien souvent, là

où il faudrait réaliser de gros travaux pour conforter les fondations de la maison avec des micropieux ou en injectant de la résine, par exemple, ils vont suggérer d'agrafer ou de colmater les brèches puis de repeindre. La première solution coûte de 100 000 à 200 000 €, la seconde de 10 000 à 20 000 €.

« Attention, votre indemnisation intervient toujours dans la limite des garanties souscrites dans le cadre de votre contrat habitation, signale Deborah Herisseau, conseillère référente technique à la Maif. Et elle s'accompagne d'une franchise spécifique fixée à 1 520 € pour chaque constatation de l'état de sécheresse » – franchise susceptible d'augmenter en cas de multiplication des épisodes.

5

CONTESTEZ À L'AMIABLE ET/OU AU TRIBUNAL

« Si l'assureur refuse de prendre en charge votre sinistre ou de vous indemniser à la hauteur de votre préjudice, ne vous laissez pas décourager par la lourdeur des procédures », conseille Gérard Grosfilley, président de l'association Les oubliés de la Canicule (lesoubliesdelacanicule.org). Il y a trop d'argent en jeu.

Dans les cas les plus graves, sans reprise des fondations de votre maison, celle-ci va se dégrader avec le temps

Toutes les expertises ne se valent pas

Pour reconnaître votre préjudice et le chiffrer, votre assureur mandate un expert. Il est recommandé, dès ce premier rendez-vous, de se faire accompagner de son propre expert d'assurés et/ou de son avocat. Si la réponse de l'assureur ne vous convient pas,

vous pouvez solliciter une contre-expertise, qui sera réalisée par le professionnel de votre choix, à vos frais. Même si le coût à prévoir oscille entre 4 000 et 5 000 €, tournez-vous vers un expert capable d'effectuer une étude géotechnique. Enfin, une tierce expertise

pourra intervenir à votre demande ou à celle de l'assureur, afin de départager les deux premiers experts. À ce stade, vous pouvez encore contester les conclusions de la tierce expertise et demander en référé au juge la nomination d'un expert judiciaire.

et il existe un risque d'effondrement. Par conséquent, tenez bon face à l'assureur. Si votre dossier est solide, prenez un avocat pour faire entendre vos arguments. La procédure peut être longue – comptez en moyenne deux à trois ans entre la déclaration de sinistre et l'indemnisation – mais le jeu en vaut la chandelle, confirme Gérard Grosfilley, surtout si, au bout du compte, vous pouvez consolider les fondations de votre domicile. ●

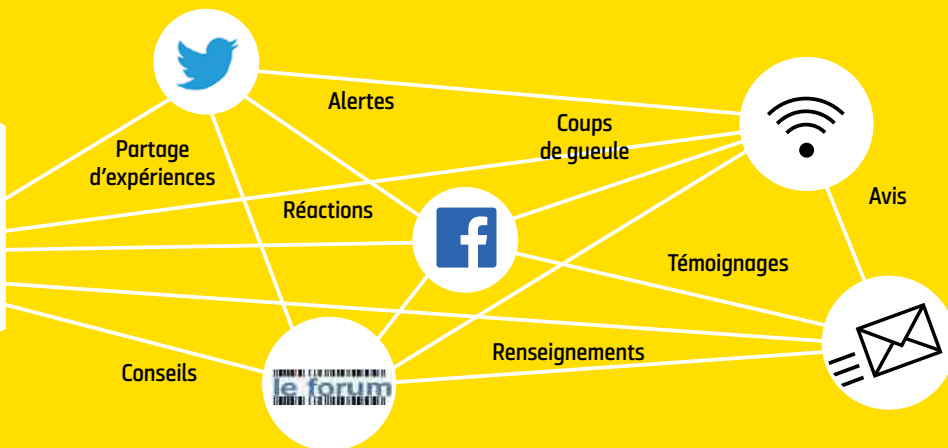
LAURENCE OLLIVIER

À retenir

- En cas de fissures dans les murs de votre maison, contactez vos voisins et rendez-vous en mairie pour demander la reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle.
- Attendez la publication de l'arrêté au Journal officiel pour effectuer la déclaration de sinistre auprès de votre assureur.
- Ne baissez pas les bras. Armez-vous de patience et faites-vous aider.
- En cas de dégâts causés par la sécheresse, exigez une étude du sol pour identifier et chiffrer des solutions réparatrices pérennes et durables.



Témoignez ! Vous souhaitez nous soumettre votre situation pour témoigner dans cette rubrique ? Détaillez-nous les questions que vous vous posez, en nous écrivant par e-mail à redactionweb@inc60.fr (préciser « rubrique Coaching » dans l'objet de votre message).



À 60 millions, on est plus forts !

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les milliers de messages que nous recevons chaque mois par voie postale, électronique ou via les réseaux sociaux. Notre sélection reflète les problèmes les plus fréquents que vous rencontrez. Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre site www.60millions-mag.com ou une association de consommateurs (adresses page 42).

Facteur invisible

Sébastien Deleuze/
30 Jonquières-Saint-Vincent

La boîte vide tous les samedis

Depuis le samedi 21 mars 2020, je ne reçois plus aucun courrier le samedi. Des colis oui, mais plus aucun pli. Le service consommateurs de La Poste m'a écrit que le service était effectué normalement. Je me suis donc tourné vers le médiateur de La Poste. Selon lui, je n'apporte aucune preuve que le facteur ne dépose pas de courrier dans ma boîte aux lettres le samedi. Il aurait donc fallu, je pense, que je photographie ma boîte aux lettres vide pour envoyer plein de clichés au médiateur ! Plus d'un an après, je ne reçois toujours aucun courrier le samedi (ni lettre normale, ni recommandé, ni lettre suivie, ni magazine, etc.). Le service universel postal prévoit pourtant que « les postières et les postiers assurent le service de levée et distribution du courrier six jours sur sept et sur l'ensemble du territoire national ».

Question de bande Cédric A., par courriel

Ne jetez pas votre vieille radio !

J'entends que la radio numérique terrestre (DAB+) va arriver et devenir majoritaire comme le fut la TNT [pour la télévision]. Je suis inquiet. Pensez-vous que nous devrions tous jeter notre poste de radio et racheter des tuners, radios-réveils et petits postes de cuisine en DAB+ ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Non, vous ne serez pas obligé de vous séparer de vos appareils actuels... pour le moment. Ils continueront à fonctionner même si la radio numérique terrestre est accessible dans votre région ou votre ville. À la différence de la TNT, qui s'est substituée à la télévision analogique, la généralisation du DAB+ ne se fera pas au détriment de la bande FM (voir notre article dans le n° 573, octobre 2021). Les deux technologies vont continuer à coexister. Rien ne garantit cependant que la bande FM ne sera pas un jour désactivée.

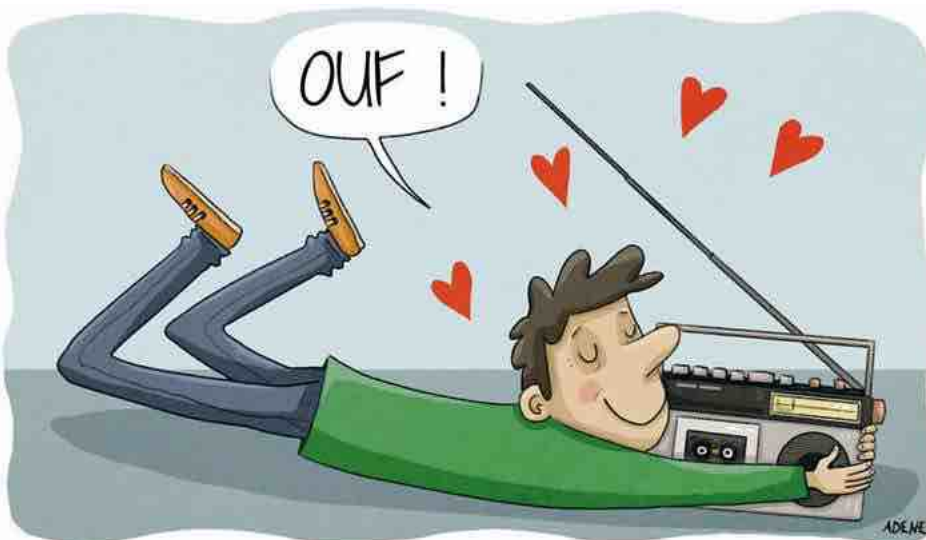


ILLUSTRATION : ANNE DERENNE

Avec la tête en bas,
pas d'erreur sur l'allumage inversé !



ADÈME

Ça chauffe ! Michel Frère/85 Le Mazeau

Une technique au poêle

Dans l'article sur le chauffage au bois du n° 573, Florence Proharam, ingénieure à l'Ademe, nous dit qu'il faut allumer le feu de cheminée par le haut, c'est-à-dire mettre les bûches en bas et le petit bois en haut. J'ai plus de 80 ans et j'ai toujours fait du feu de bois en extérieur comme dans la cheminée ou dans l'insert... Je connais donc assez bien la technique. J'ai suivi les conseils de cette dame et demandé à des amis de faire pareil. Impossible de faire brûler le bois du dessous. Quelle est sa technique ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Cette technique, dite de l'"allumage par le haut" ou "allumage inversé", est très largement utilisée, notamment dans les pays du Nord, et elle a fait ses preuves. À «60», nous sommes quelques-uns à l'avoir testée et approuvée ! Voici le mode d'emploi : posez les bûches – qui doivent être bien sèches – en premier dans le foyer en veillant à garder de l'espace entre chacune pour que l'air circule bien ; puis ajouter par-dessus et en le croisant le bois d'allumage (bûchettes et/ou brindilles) ; enfin poser au milieu de ce bois d'allumage votre allume-feu ; ouvrez le tirage. Le feu va progressivement descendre la pyramide pour gagner les bûches du bas. L'Office national des forêts (ONF) plébiscite lui aussi cette technique : « Lors d'un allumage inversé, les gaz générés par la combustion sont étouffés dans les flammes et finissent à leur tour en combustible, au lieu de se transformer en gaz polluants. » Cette technique se révèle beaucoup moins polluante mais aussi plus économique (le feu assèche les bûches du dessous qui libèrent alors plus d'énergie) que l'allumage traditionnel par le bas. Vous trouverez sur Internet des vidéos décrivant la technique de façon détaillée.

On marche sur la tête Natacha Texier/
97 Le Lamentin

Sans téléphone, je n'ai plus d'accès à mes comptes...

Je suis cliente de la Bred Martinique. Depuis le vol de mon téléphone, il y a un mois, je ne peux plus accéder à mes comptes. En effet, je suis obligée de passer par l'application mobile, mais je ne peux pas me connecter sans ce téléphone. Ma conseillère m'explique qu'il faut que j'appelle un numéro spécial, qui n'a même pas de tonalité, et, pour la rencontrer, je dois prendre rendez-vous par Internet...

Négociez Xavier Fages/65 Tiberan-Jaunac

Une remise sur un modèle d'exposition attendue...

Existe-t-il un texte de loi disant qu'un produit de démonstration ou d'exposition dans un magasin peut être vendu avec une remise, à la demande du client ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Non, il n'existe pas de texte de loi sur ce point précis. Le vendeur n'est donc en aucun cas tenu de vous accorder une réduction sur la vente d'un modèle d'exposition, et cela même si c'est le dernier exemplaire disponible. Pourtant, il ne faut pas hésiter à demander une ristourne, notamment si vous repérez des défauts sur l'appareil, tels que des rayures ou une couleur un peu ternie : en pratique, les vendeurs consentent souvent à faire un geste commercial. Et si ce n'est pas le cas, rien ne vous empêche d'aller faire un tour du côté des enseignes concurrentes, pour voir si elles sont plus enclines à vous faire un rabais...

À votre charge Anthony C., via Facebook

La location avec option d'achat ne fait pas de cadeau

J'ai acheté un véhicule en location avec option d'achat (LOA) après le 1^{er} novembre 2021. Le concessionnaire n'est-il pas tenu de me fournir un véhicule équipé de pneus hiver ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Non, l'équipement en pneus hiver (ou en chaussettes) est à la charge de l'utilisateur de la voiture. Le vendeur n'est pas tenu de les fournir, tout comme il n'est pas non plus tenu de remettre un gilet jaune et un triangle de sécurité, eux aussi rendus obligatoires par le code de la route. Rappelons d'ailleurs que les équipements pour l'hiver ne sont obligatoires que dans certaines zones géographiques et pendant la période hivernale.



Quand le chat n'est pas là...

David B., par courriel

Les souris courent partout mais le propriétaire fait la sourde oreille

Cela fait deux ans que je suis locataire d'un appartement, et j'ai prévenu à plusieurs reprises mon propriétaire que j'étais envahi de souris. Elles rongent l'isolation dans les murs et les fils électriques, ça sent l'urine de souris et il ne fait rien. Comment faire ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Commencez par envoyer à votre propriétaire une lettre de mise en demeure, par courrier recommandé avec avis de réception, en rappelant l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989. Le bailleur est en effet tenu de remettre au locataire un logement décent « exempt de toute infestation d'espèces nuisibles et parasites ». Si, au bout de deux mois, vous n'avez

pas de réponse de sa part, vous pourrez saisir la commission départementale de conciliation, instance qui vous aidera gratuitement à trouver une solution amiable. En cas d'échec, tournez-vous vers le tribunal judiciaire, qui pourra, selon votre demande, ordonner au bailleur d'effectuer des travaux, et même réduire ou suspendre le loyer jusqu'à leur réalisation. Munissez-vous de preuves, telles que des



attestations de voisinage, des constats d'huissier de justice et d'expert, ou un rapport des opérateurs de la Caisse des allocations familiales. Surtout, ne prenez jamais l'initiative de cesser de payer

votre loyer : vous risqueriez une résiliation judiciaire du bail, puis une expulsion. Évitez aussi d'effectuer les travaux vous-même, car il vous serait ensuite très difficile d'en obtenir le remboursement.



Subtil ! Caro, par Facebook

C'est français... sauf le couvercle

Le groupe E.Leclerc vend des boîtes en verre de la marque Royal VKB, que l'on peut acquérir actuellement à prix réduit avec des points fidélité. Ces produits ont le logo « Origine France Garantie ». Or, sur le couvercle en silicone du produit, on voit distinctement la mention « Made in China » !



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Votre étonnement est légitime d'autant que la marque Royal VKB est une marque néerlandaise. Nous avons interrogé l'association Origine France Garantie (OFG), qui assure la promotion de cette certification. Sa porte-parole confirme que le produit en question est bien certifié par l'Afnor, organisme certificateur indépendant. Il respecte le cahier des charges établi, à savoir : au moins 50 % du prix de revient unitaire est acquis en France et le produit doit acquiescer ses caractéristiques essentielles en France. « Ce produit est fabriqué par l'entreprise Arc France, qui réalise le saladier en verre et importe

les couvercles. Ce dernier représente, comme vous vous en doutez, moins de 50 % du prix de revient unitaire et la caractéristique essentielle du produit est acquise en France puisque toutes les opérations de fabrication (hors couvercle) sont réalisées par Arc France, en France », nous précise l'association. Mais alors pourquoi la marque Arc France n'apparaît-elle nulle part sur l'emballage ou sur le produit ? « Arc France a signé un contrat de licence pour marque tierce, qui permet à ses clients d'utiliser le logo OFG sur les produits certifiés "Origine France Garantie" qu'ils revendent. » C'est pourquoi Royal VKB peut afficher le logo OFG, sans citer Arc France.

C'est dans la loi Gilles Bourgeois/
21 Saint-Maurice-sur-Vingeanne

Remboursez-moi mes tickets !

J'ai été licencié et j'ai encore des titres-restaurant de l'an dernier. Puis-je réclamer à mon ancien employeur le remboursement ou l'échange contre des tickets utilisables ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Vous êtes en droit de demander à votre employeur le remboursement des tickets non utilisés avant votre départ. C'est ce que prévoit l'article R. 3262-11 du code du travail : « Le salarié qui quitte l'entreprise remet à l'employeur, au moment de son départ, les titres-restaurant en sa possession. Il est remboursé du montant de sa contribution à l'achat de ces titres. »

Du sens des mots Marie M., par courriel

N'accordez pas trop de crédit à votre carte

Cet été, j'ai réservé une voiture avec ma carte dite « carte de débit », mais le loueur a refusé de me donner la voiture au moment de la récupérer puisque je n'avais pas de carte de crédit. C'était en Italie. En France, on ne connaît même pas la différence. Après de nombreux échanges avec eux par mail, ils ne veulent rien entendre. Avez-vous une solution ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

En France, on utilise surtout la carte de débit : avec elle les opérations sont débitées immédiatement. Avec la carte de crédit (ou carte à débit différé), les opérations sont débitées en une seule fois chaque mois sans application d'intérêts. Les termes « débit » ou « crédit » sont indiqués sur toutes les cartes. Si un professionnel exige une carte de crédit, il doit vous prévenir sur son site ou dans le contrat.

« Si l'obligation de présenter une carte de crédit n'est pas mentionnée et que le loueur vous refuse la prise du véhicule, demandez par écrit le motif de la non-remise du véhicule et le remboursement des frais supplémentaires (assurance complémentaire ou frais d'annulation) », détaille le Centre européen des consommateurs France (CEC France). En cas de litige avec un loueur étranger, rapprochez-vous du CEC France, qui vous aidera à le régler.



Alexandra G., courriel
Le post du mois
**Au distributeur,
20 € sinon rien**

Les banques obligent les personnes à retirer au minimum 20 € dans leurs distributeurs alors qu'elles ont des billets de 10 € dans la machine. Cela pose des soucis pour les petits budgets que je gère en tant que curatrice. Les personnes sont parfois à 10 € près.



Pourtant simple Martine B./95 Boissy-l'Aillerie

Résilier son abonnement : tout un film avec UGC !

Je suis abonnée à la carte UGC Illimité depuis au moins sept ans. Je veux me désabonner, mais ils me répondent qu'il faut attendre douze mois... et que je dois donner un motif justificatif du genre « déménagement à l'étranger » ou « hospitalisation de longue durée ». Qu'en pensez-vous ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Il y a sans doute eu un malentendu avec UGC. Si vous êtes abonnée depuis plus d'un an, vous n'avez pas à justifier d'un quelconque motif pour demander la résiliation. Les conditions générales d'abonnement (CGA) de la société prévoient qu'après la période initiale d'engagement d'un an l'abonné peut résilier « par tout moyen » à la condition qu'il puisse apporter la preuve que sa demande est bien

parvenue au service abonnés. Il est conseillé d'envoyer un courrier recommandé avec avis de réception (ou une lettre recommandée électronique). Vous restez cependant soumise à un préavis de deux mois : l'abonnement sera effectivement résilié à l'issue du deuxième mois suivant la réception de votre demande de résiliation par UGC. Si la société reçoit votre demande le 5 novembre, par exemple, votre contrat prendra fin seulement le 31 janvier.



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

60
millions
de consommateurs

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

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



LA FLÈCHE DE MADAME 60

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

Mes priorités en deux-deux

Mes Chevaliers combattants, j'ai décidé de me présenter. Vous me connaissez, personne ne sera surpris. Ça fait des années que je la ramène, que je pointe tout un tas de problèmes jamais résolus, que je donne des leçons à la France entière. À un moment donné, il faut bien se mouiller, proposer plutôt que ronchonner.

Je vais passer directement à mes propositions, on gagne du temps et de l'espace. Mes priorités, ce sont, bien sûr, la lutte contre le dérèglement du climat et la sécurité de notre alimentation. J'ai des enfants, ils vont probablement en avoir eux-mêmes (des enfants), et il faut vraiment se bouger pour que la vie de notre descendance ne se consume pas dans les flammes de l'enfer sur terre.

Rendez-vous compte de l'effort à faire : l'empreinte carbone moyenne de chacun d'entre nous est d'environ 11 tonnes équivalent Co₂ par an, très très loin de l'objectif des 2 tonnes de l'accord de Paris. C'est pourquoi on doit avoir sur les emballages de tous les produits un « score carbone ». Il faut qu'on sache, afin de consommer des produits moins émetteurs. Dans toutes les pubs, je propose d'afficher les émissions de gaz à effet de serre du produit vanté. Une autre mesure que je prendrais, c'est de taxer les produits ultratransformés, à forte empreinte carbone et à faible apport nutritionnel.

Côté logement et espaces publics, je bloquerais carrément le chauffage à 19 °C, et j'interdirais la climatisation en-dessous de 30 °C. Ça va faire beugler, mais on n'a plus trop le choix. En pull l'hiver, en short l'été, voilà qui n'est pas insurmontable.

J'interdirais également tout nouvel usage d'une terre agricole tant que des réhabilitations de friches commerciales, artisanales ou industrielles sont possibles aux alentours. Pour lutter contre le suremballage, ce serait bien aussi de mettre en place une obligation d'avoir du vrac dans tous les magasins et un pourcentage de vrac dans les centrales d'achat. Et de rétablir la consigne de verre lavable et réutilisable. Je donnerais des chèques alimentaires pour les plus démunis à utiliser dans les Amap ou pour acheter des produits bio.



À un moment donné,
il faut bien se mouiller
plutôt que ronchonner.



Sinon, pour la santé, il faudrait interdire les spots télé de produits plein de cochonneries à destination des enfants durant les heures de grande écoute. Et, pourquoi pas, stopper toutes les pubs de produits classés nocifs par le Programme national nutrition santé.

Il faut d'ailleurs imposer le Nutri-Score, inventé en France par des Français, et qui est moins développé ici que dans d'autres pays. Il faut enfin que l'on sache d'où viennent les viandes et le lait dans les plats préparés. Ça fait beaucoup de sigles, mais bon, j'ai rien trouvé de mieux.

Évidemment, tout cela n'engage que moi... Mais comme je ne suis pas sûre que ce sera proposé, je l'ai fait rapidement, en deux-deux comme on dit. Deux-deux, 2022... Je vous souhaite une belle année, mes Albatros. ●

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

CL00

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

La mise en garde

Les pompes à chaleur ont le vent en poupe. Avant de vous lancer, gare aux entrepreneurs escrocs alléchés par les subventions qui vous reviennent ! (p. 64)

La déception

Émulsifiants, gélifiants, texturants, glycérol... c'est un véritable cocktail d'additifs que nous avons trouvé à l'examen de 50 desserts frais. Jusqu'à 8 dans un seul pot ! (p. 29)

La mauvaise idée

Donner un mandat en exclusivité à une agence immobilière vous engage. Si c'est vous qui vendez votre bien, elle peut être en droit de vous réclamer sa commission ! (p. 63)

Le Cactus d'or

La Fédération française des industriels charcutiers traiteurs a sorti l'artillerie lourde contre Yuka, application qui révèle les ingrédients problématiques des produits alimentaires. Elle gagne ainsi le match 2021 des enquiquineurs. (p. 10)

Le tour de passe-passe

Une promotion peut cacher un phénomène d'inflation, révéler un prix qui n'a jamais existé et même un produit fantôme. Bienvenue dans le monde des promos ! (p. 14)

La mention spéciale 18/20

Sosh
Sacré meilleur opérateur mobile selon notre grande enquête de satisfaction. Devant Orange, son grand frère. (p. 51)

La bonne nouvelle

4 000 assistants médicaux, opérationnels en 2020, seront disséminés sur le territoire pour gérer l'accueil des patients, établir des mesures médicales et des tâches administratives. (p. 26)

Le chiffre marquant

3 millions d'euros

C'est le montant de la sanction infligée à la BNP de l'île de La Réunion pour avoir dépassé le plafond des frais d'incidents pour ses clients les moins bien lotis. (p. 9)

Le hic

Présentée comme l'alternative à la viande, la viande *in vitro* servie dans un restaurant de Singapour nécessite du sérum fœtal de veau pour sa conception ! Pas très végétal... (p. 25)



Ne manquez pas notre hors-série



Achat en ligne
CLIQUEZ ICI



TORRENT
LA COMMUNAUTÉ BITTORRENT FRANCOPHONE

L 13980 - 576 - F: 4,80 € - RD

