

# QUESTIONS & ASTUCES

N°2  
NOUVEAU

ÉCONOMISEZ

PROMO!

5 astuces pour  
acheter moins  
cher sur Internet

## TRAVAUX & DÉPANNAGES

Comment éviter  
les dérapages



## STOP FRAUDES

Les 5 arnaques les  
plus fréquentes

## MUTUELLES

Nos conseils experts  
pour bien choisir



## SÉCURITÉ NUMÉRIQUE

Stop au piratage  
de vos données

## SPÉCIAL AUTO

# COMMENT RENTABILISER SA VOITURE



Economiser  
en prenant  
l'autoroute

Trouver le  
carburant le  
moins cher  
Entretenir  
sa voiture

## BANQUES

Comparez  
gratuitement les  
tarifs bancaires



L 14646 - 2 - F: 4,90 € - RD



N°2 - Trimestriel - Mars/Avril/Mai 2022 - BEE 5,10€





stop! arnaques

# Stop! arnaques

19<sup>ème</sup> année - N°143

On vous défend!

PERMIS VOITURE

COMMENT LE GARDER



## DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Les solutions à votre disposition en 2022



N° 143 Trimestriel - Décembre 2021 - Janvier - Février 2022

CPPAP



**COMPARATIF DES BANQUES**  
LES MEILLEURS OFFRES ET TARIFS...



**VOTRE RETRAITE**  
AUGMENTER SA PENSION GRÂCE AU PEA

**LITIGES**  
SAISIR LE TRIBUNAL SANS FRAIS



**BANC D'ESSAI ÉLECTROMÉNAGER**  
LE TOP DES RAPPORTS QUALITÉ/PRIX

**Lafont presse**

En kiosque et sur [www.lafontpresse.fr](http://www.lafontpresse.fr)

Les magazines positifs










## *Les règles pour vous prémunir contre le piratage de vos données personnelles*



On vous promet monts et merveilles, des placements à forte rentabilité... mais ces placements proposés sur internet sont toujours très risqués. Avec l'Autorité des marchés financiers, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) surveille ces sites de près.

De nombreuses démarches quotidiennes (achats, réservations, déclarations administratives, etc.) sont désormais réalisables en ligne et s'effectuent sur ordinateur, tablette ou téléphone mobile, via les sites internet, messageries et réseaux sociaux. Si dans la plupart des cas ces outils numériques vous facilitent la vie, leur usage peut être détourné par des personnes mal intentionnées afin de pirater vos données. Découvrez nos conseils pour assurer votre sécurité numérique.





## Sécurisez votre terminal informatique : mise à jour, verrouillage, sauvegarde

Disposer d'un équipement informatique efficace et mis à jour régulièrement est la première étape importante pour vous protéger d'éventuelles cyberattaques.

### Nos conseils :

Mettez à jour régulièrement vos équipements : téléphone portable, tablette, ordinateur portable, etc. Il est important également d'en respecter les conditions d'utilisation et de ne pas y installer de logiciels non autorisés.

Utilisez un anti-virus et un pare-feu : et veillez également à les mettre à jour régulièrement. Sécurisez votre accès au wifi : configurez votre wifi personnel, a minima avec une clé WEP et idéalement avec une clé WPA 2 qui est plus sécurisée. Pour basculer vers cette dernière, saisissez « 192.168.1.1 » sur la barre d'adresses de votre navigateur Internet ou accédez directement aux paramètres de votre wifi depuis votre compte personnel en ligne auprès de votre fournisseur d'accès. Plus généralement, ne vous connectez pas sur un wifi non sécurisé.

Verrouillez l'accès à votre profil utilisateur : par un code ou mot de passe, afin de protéger vos documents.

Sauvegardez régulièrement vos fichiers.



## Quelle sécurité pour votre navigateur internet ?

### Sécurisez vos achats en ligne

Avoir en tête quelques bons réflexes et quelques bonnes pratiques lorsque vous réalisez vos achats en ligne, peut vous faire éviter de nombreux risques de piratage.

#### Nos conseils :

Il est vivement recommandé de faire vos achats sur un site web disposant d'une sécurité « https » : en effet, il existe 2 types de sites internet. Ceux dont l'adresse commence par « http:// » et ceux dont l'adresse commence par « https:// ». Évitez de faire vos achats sur les sites en

« http:// » et ne créez pas un compte sur un site lorsque l'url commence par « http:// » car les informations (mot de passe, informations personnelles, informations bancaires...) peuvent être interceptées par des tiers (attention, cette condition est nécessaire, mais pas suffisante).

Ne partagez jamais des informations personnelles (mot de passe, informations bancaires) : aucun site fiable ne vous demande ce type d'informations.

Consultez régulièrement votre compte bancaire en ligne : afin de vérifier qu'aucune transaction douteuse n'a été réalisée.

### Sécurisez vos mots de passe

Comptes mail, sites d'e-commerce, services administratifs... de nombreux sites demandent de créer un compte et de le protéger avec un mot de passe et de nombreux internautes utilisent le même mot de passe sur tous les sites afin de ne pas l'oublier. Attention ! Cette pratique est risquée et peut permettre à des pirates d'avoir accès à toutes vos informations pour utiliser votre identité, ou votre compte bancaire.

#### Nos conseils :

Variez les mots de passe et réservez chacun à un usage unique : la règle d'or est : « 1 compte = 1 mot de passe dédié ». Utilisez, si nécessaire, des logiciels qui aident à la gestion des mots de passe. Créez des mots de passe qui remplissent toutes les conditions de sécurité

### Utilisez votre messagerie de façon sécurisée

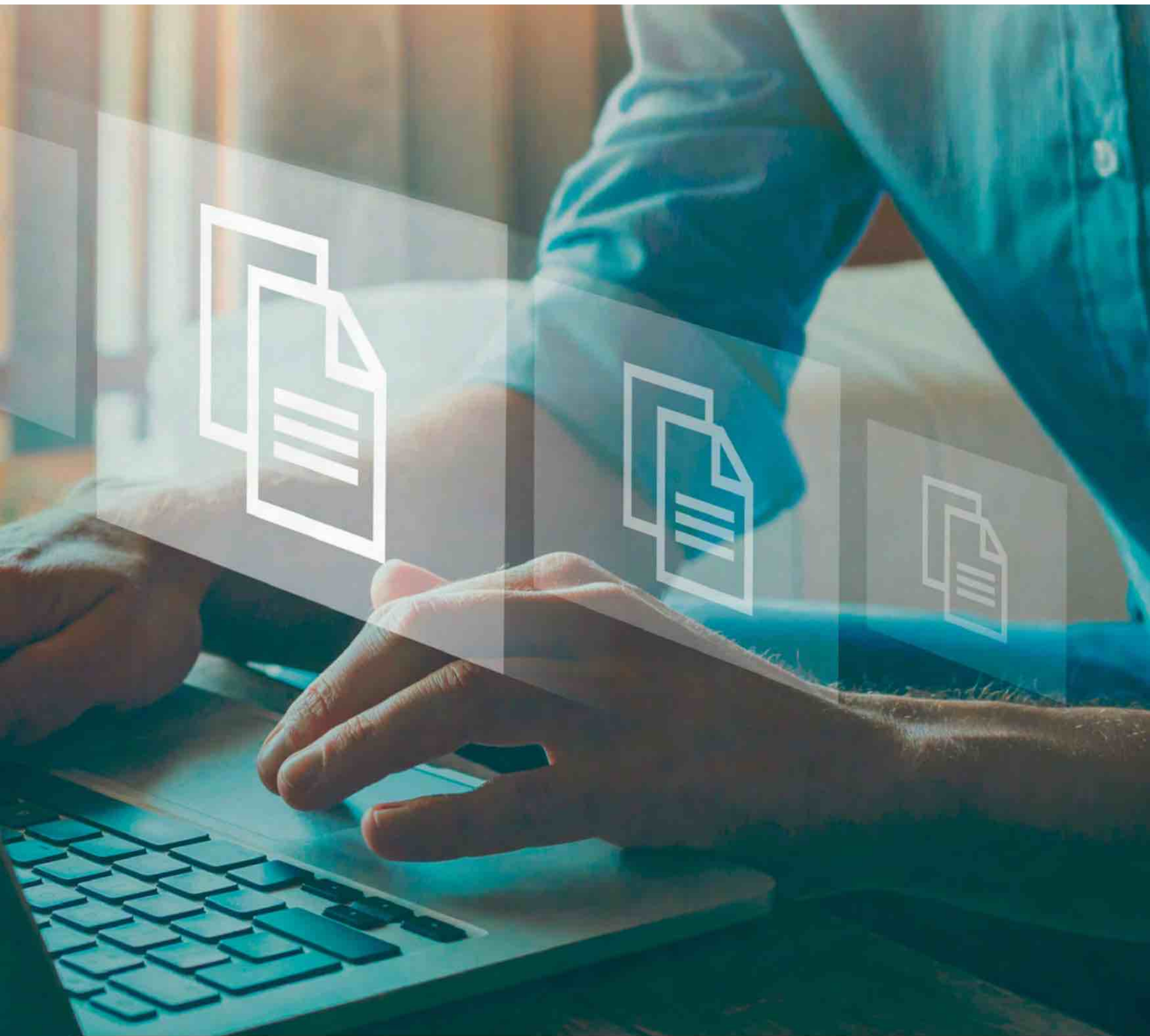
La messagerie électronique permet de communiquer facilement entre particuliers ou avec différents organismes. L'adresse électronique peut être utilisée pour créer un compte auprès d'un site marchand et recevoir des factures et des messages promotionnels. Mais, c'est également par le biais des courriers électroniques que des personnes malveillantes peuvent récupérer des informations confidentielles (codes d'accès, informations bancaires, etc). Un courriel n'est pas anodin !

#### Nos conseils :

Lisez attentivement les informations contenues dans les courriels : interrogez-vous sur la pertinence et la crédibilité du contenu, sur l'identité de l'expéditeur et son langage, etc.

Si un courriel vous semble douteux, ne cliquez pas sur les pièces jointes ou sur les liens qu'il contient : dans tous les cas méfiez-vous des extensions de pièces jointes qui paraissent douteuses (exemples : pif;.com;.bat;.exe;.vbs;.lnk...), et qui peuvent contenir des codes malveillants. Ne vous fiez pas aux éléments graphiques des courriels : en effet de nombreux courriels frauduleux utilisent les logos et chartes graphiques des administrations ou entreprises les plus connues. Voir figurer des logos qui paraissent officiels ne veut pas nécessairement dire qu'il s'agit d'un courriel officiel.





### **Méfiez-vous des faux sites administratifs**

Méfiez-vous des faux sites administratifs. En effet de nombreuses arnaques font tout pour tromper le consommateur et prendre l'apparence d'un site officiel. Généralement ces sites sont souvent des sites commerciaux qui proposent de réaliser pour vous des démarches administratives (demande

d'extrait d'acte de naissance, consultation de points sur le permis de conduire, etc.) moyennant rémunération alors que les sites officiels de l'administration proposent les mêmes prestations gratuitement. Si ces types de services peuvent être légaux, soyez vigilant sur les services qu'ils proposent.

#### **Nos conseils:**

Sachez reconnaître les faux sites: les sites

officiels de l'administration française se terminent par «.gouv.fr» ou «.fr» et jamais par «.gouv.org» ou «.gouv.com».

Consultez le site [service-public.fr](http://service-public.fr): pour être redirigé vers le site adéquat en fonction de la demande.

Ne vous fiez pas aux premiers résultats des moteurs de recherche: car ils ne correspondent pas toujours aux sites officiels. Vérifiez l'identité du site et ses mentions légales avant de réaliser le moindre paiement.





## **Soyez également attentif à vos opérations bancaires !**

Faux sites internet de banques, mails frauduleux envoyés soi-disant par votre conseiller bancaire, comptes bancaires piratés... les fraudes aux opérations bancaires sont également répandues. Et même si les banques ont des systèmes de protection qu'elles renforcent sans cesse, en tant que client de la banque, votre rôle est essentiel pour utiliser vos moyens de paiement et vos services bancaires à distance de manière sécurisée.

## **Communiquez sur les réseaux sociaux avec précaution**

Les réseaux sociaux sont des lieux d'échanges. Mais soyez prudents sur ce que vous communiquez. Les informations diffusées sur la toile s'effacent difficilement. Donc restez vigilants ! Ne contribuez pas à votre propre piratage.

### **Nos conseils :**

Assurez de l'identité du demandeur d'informations : à l'instar du phishing (hameçonnage), des demandes d'informations personnelles peuvent se faire via les réseaux sociaux, par des interlocuteurs qui peuvent évoquer des situations d'urgence, des demandes de confirmation, etc. Dans ce contexte, il est important de s'assurer de l'identité réelle de son interlocuteur et d'obtenir des informations pour juger de sa vraisemblance et de sa réalité.

## **En cas d'incident, contactez [cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr)**

### **Nos conseils :**

Si vous êtes victime d'un incident de cybersécurité, connectez-vous sur le site [cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr) qui permet d'établir un diagnostic précis de votre situation ainsi qu'une mise en relation avec des spécialistes et organismes compétents proches de chez vous. Le site propose aussi des outils et des publications dispensant de nombreux conseils pratiques. Il est possible également de signaler un contenu illicite sur le site [internet-signalement.gouv.fr](https://internet-signalement.gouv.fr).



**Vous pensez être anonyme sur le web ? Que personne ne trouvera votre mot de passe ? Que votre code wifi vous protège amplement ? Faux ! Si vous souhaitez vous protéger contre les risques de piratage de vos données, voici quelques conseils à suivre !**

## **Créez des mots de passe sécurisés**

Utilisez des mots de passe de qualité, sans quoi vous risquez de faciliter l'accès à vos données personnelles. Privilégiez les mots de passe longs, comprenant des majuscules et des minuscules, des chiffres, et des caractères spéciaux. Par exemple : *Wejd\*25ip0%Ram*.

Nombre de pirates disposent en effet de logiciels leur permettant de générer toutes les combinaisons du dictionnaire, voire des formules plus complexes. Des mots de passe tels que « chocolat », votre date d'anniversaire ou le nom de votre mascotte sont donc à proscrire.

Changez votre mot de passe régulièrement et choisissez-en un différent pour chacun de vos comptes. En effet, une fois qu'un hacker (cyberpirate) a trouvé l'un de vos mots de passes, il va essayer d'accéder à vos autres comptes avec celui-ci. Si vous avez reçu un nouveau mot de passe par courriel, n'oubliez pas de vous débarrasser de ce message.

## **Mettez votre système d'exploitation à jour**

Votre système d'exploitation (navigateur, antivirus, bureautique, pare-feu personnel, etc.) doit être à jour.

Les agresseurs profitent en effet des logiciels non mis à jour afin d'utiliser les failles non corrigées par votre système pour s'y introduire. C'est la raison pour laquelle la mise à jour de vos outils est essentielle.

## **Portez attention à votre clé wifi !**

Il existe plusieurs types de clés wifi. La clé WEP est la plus courante, car elle reste habituellement le choix par défaut des fournisseurs d'accès. Mais c'est également la moins sécurisée. Les clés WEP peuvent être décryptées par des pirates en quelques minutes, contre une quinzaine d'heures pour une clé WPA 2.

Pour basculer vers cette dernière, saisissez « 192.168.1.1 » sur la barre d'adresses de votre navigateur internet ou accédez directement aux paramètres de votre wifi depuis votre compte personnel en ligne auprès de votre fournisseur d'accès.

## **Sauvegardez vos données**

Ce conseil ne vous protégera pas d'une attaque malveillante mais pourra au moins en réduire les conséquences. En effet, l'une des meilleures façons de se prémunir contre les pertes de données suite à une attaque, est tout simplement de les sauvegarder assez régulièrement.

Vous pourrez ainsi retrouver vos fichiers si vous ne parvenez plus à y accéder sur votre ordinateur. Un disque dur externe ou une clé USB (que vous débrancherez une fois l'opération de sauvegarde terminée) feront très bien l'affaire.

## **Méfiez-vous des liens**

Ne cliquez pas trop vite sur les liens, même ceux qui vous paraissent familiers. Une des attaques les plus classiques vise à tromper l'internaute en l'incitant à cliquer sur des liens figurant dans un e-mail ou une page web. Ce lien peut-être malveillant.

En cas de doute, abstenez-vous et préférez écrire vous-même l'adresse voulue dans la barre d'adresses de votre navigateur.

## **Soyez vigilant concernant les pièces jointes dans les courriels**

Soyez vigilant avant d'ouvrir des pièces jointes à un courriel : elles peuvent contenir des codes malveillants. Faites particulièrement attention à celles dont les extensions se terminent par .pif ; .com ; .bat ; .exe ; .vbs ; .lnk : recevez-vous ce type de pièces jointes habituellement ? Par exemple : photosvacances.pif



## Ne naviguez pas sur le web depuis votre compte administrateur

L'administrateur d'un ordinateur dispose d'un certain nombre de privilèges sur celui-ci, comme réaliser certaines actions ou accéder à certains fichiers cachés de votre ordinateur. Préférez l'utilisation d'un compte utilisateur, qui vous permet également de naviguer sur le web sans entraves.

## Soyez attentif à ce que vous écrivez sur le web !

Il est très important de contrôler la diffusion d'informations personnelles.

Internet est loin d'être ce lieu d'anonymat qu'on imagine. Évitez de fournir vos coordonnées ou d'autres données sensibles dans les forums, sur des sites n'offrant pas toutes les garanties requises ou même sur les réseaux sociaux. Un conseil : le symbole `https://` au début de l'adresse web et l'image d'un petit cadenas est gage de site web certifié et sécurisé, mais dans le doute, mieux vaut s'abstenir.

## Utilisez un antivirus ou un pare-feu

Aucun ordinateur n'est imprenable, mais ne facilitez pas la tâche aux hackers. Mieux vous serez protégé, plus rude et dissuasive sera la tâche pour les personnes malveillantes. En informatique, le pare-feu permet de limiter un certain nombre de connexions entrantes et sortantes. Si malgré tout, le pirate trouve une faille dans votre ordinateur, un antivirus peut l'empêcher de nuire.

## Méfiez-vous de tous les expéditeurs, même ceux que vous connaissez

L'envoi de liens malveillants peut-être indépendant de la volonté de leurs expéditeurs, même de ceux que vous connaissez ! Si un correspondant avec lequel vous échangez régulièrement vous adresse par exemple un message dans une langue étrangère, ou que sa manière de s'exprimer est différente, n'ouvrez pas les pièces jointes contenues dans son message et ne cliquez pas sur les liens qui y figurent. En cas de doute, passez-lui un coup de fil !







## Êtes-vous bénéficiaire d'un contrat d'assurance obsèques ?

Lors d'un décès, il arrive aux proches de payer l'intégralité des frais d'obsèques alors que le défunt a établi un contrat de son vivant pour que les frais soient pris en charge. L'AGIRA peut vous aider à savoir si un contrat a déjà été souscrit. Comment procéder ? Voici la démarche à suivre.

### Qu'est-ce qu'un contrat assurance obsèques ?

Le contrat d'assurance obsèques d'une personne est souscrit du vivant de cette dernière et prend effet à son décès. Ce contrat a pour but de financer les frais liés à son enterrement. Il définit la somme allouée aux obsèques et nomme un bénéficiaire pour recevoir le capital.

Toute personne peut établir son contrat, pour soi, mais également pour des proches afin d'assurer le financement de leur enterrement. Le bénéficiaire peut être soit un membre de la famille, soit les pompes funèbres.

Pour vérifier l'existence ou non d'un contrat d'assurance obsèques, il est possible de solliciter l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance (AGIRA).

À savoir

L'AGIRA regroupe les sociétés d'assurance exerçant sur le marché français et les organisations professionnelles intervenant dans le secteur. Mandatée par la Fédération Française des assureurs (FFA), elle recense tous les contrats obsèques déjà souscrits.

### Quelle est la procédure pour saisir l'AGIRA ?

Tout personne physique ou morale peut saisir l'AGIRA pour rechercher auprès des assurances obsèques s'il existe un contrat au nom d'un proche décédé.

Il existe deux façons de procéder pour faire cette demande :

par le formulaire web

par courrier simple à l'adresse suivante : Agira Recherche des contrats obsèques / TSA 20179 / 75441 Paris Cedex 09

La demande doit comporter :

Une copie de l'acte de décès

Un justificatif attestant de la prise en charge des obsèques de la personne décédée.

Les pièces demandées doivent obligatoirement être des photocopies, car il est important que vous conserviez les originaux.

Une fois l'envoi effectué, l'AGIRA vérifie le dossier et envoie un message de confirmation au demandeur si le dossier est complet ou une demande de complément si le dossier est incomplet.

La demande validée est ensuite envoyée par l'AGIRA aux assureurs. Ces derniers disposent alors de 3 jours pour apporter une réponse.

Si le dossier est envoyé plus de 3 mois après le décès du bénéficiaire, il faut alors compter 1 mois pour que l'AGIRA réponde.



Choisir sa banque est quelque chose qui vous engage pour longtemps ! D'où la nécessité de bien réfléchir avant d'agir. Surtout qu'il est toujours un peu contraignant de changer de banque. Pas évident de trouver la banque idéale. Dans cette jungle des tarifs, il faut souvent faire le point sur ses besoins et son comportement bancaire pour faire ressortir le palmarès le plus juste.

## Comment bien choisir sa banque ?

### Les banques les moins chères

De nombreux comparateurs ont vu le jour sur Internet et proposent de trouver les offres les plus attractives en fonction de votre comportement bancaire grâce à vos réponses à quelques questions.

- En étudiant régulièrement les frais bancaires des établissements, ils réalisent des palmarès pour orienter les consommateurs.
- Pour bien choisir sa banque, pas de recette miracle, mais plutôt une démarche structurée à suivre.
- Une banque se choisit en fonction de ses besoins, de son mode de vie et de son profil. Une fois ces points abordés, la quête de la banque idéale peut commencer.

### Choisir sa banque en fonction de son profil et de son mode de vie

La banque idéale est la banque qui vous correspond le plus ! Selon le profil et le mode de vie de chacun, un type de banque peut être plus approprié qu'un autre. Alors quels sont les critères à prendre en considération pour choisir sa banque ?

**Votre âge :** en fonction de l'âge des produits et services spécifiques sont proposés, à l'exemple d'une carte de paiement jeune.

**Votre situation professionnelle :** étudiant, actif, retraité... Pour un professionnel, une banque d'entreprise peut être le type de banque qui lui correspondra le mieux, tandis que pour un jeune ou un étudiant, une banque

nationale permet de gérer plus facilement ses comptes dans toute la France, peu importe l'endroit où il fait ses études.

#### Vos revenus :

- Quels sont mes revenus ?
- Suis-je souvent à découvert ?

#### Votre patrimoine :

- Quelle est sa taille ?
- Ai-je besoin d'un gestionnaire de patrimoine ? Une banque d'investissement peut être préférable si votre patrimoine est important.

#### La fréquence de vos déplacements à l'étranger :

- Ai-je besoin de moyens de paiements ou de services particuliers ? Une banque internationale facilite notamment les opérations bancaires à l'étranger.



### Choisir sa banque : les points à regarder

Pour la plupart des gens, les tarifs des services bancaires sont un élément déterminant dans le choix de sa banque. Outre ce point, vérifier la qualité, mais aussi la diversité des services proposés est important.

#### Les points à vérifier pour choisir sa banque

**Les services de base :** ouverture, tenue de compte et fermeture de compte, envoi de relevé de compte, prélèvements, virements, dépôts, retraits...

**Les services bancaires supplémentaires :** assistance et sécurité, assurances, épargne...

Les moyens de paiement : la gamme des cartes, les chèques...

**Les produits d'épargne :** livrets, assurance vie, compte sur livret, OPCVM, SICAV...

Les produits/services de crédits : cartes, rachats, prêts...

Les services de gestion de compte à distance ; La situation géographique : y a-t-il une agence près de chez moi ? Quelle est l'étendue du réseau bancaire...

**Contacter la banque :** téléphone, internet, agence...

**Les rapports avec la banque :** conseillers à disposition : 24 heures/24 ?

**Conseiller personnel ?** Guichets ? DAB ? Banque en ligne ?

### Les besoins peuvent concerner les domaines de l'épargne, du crédit ou de la bourse.

#### Concrètement de quoi ai-je besoin pour choisir ma banque ?

- D'un compte courant pour recevoir mon salaire ?
  - D'un compte joint pour mieux gérer les dépenses communes de la famille ?
  - D'un compte professionnel dans le cadre de mon activité quotidienne ?
  - De moyens de paiement classiques ou au contraire personnalisés ?
  - Pour des besoins de produits de bases : les grandes banques dites « banques commerciales », offrent des produits et services qui répondent tout à fait aux besoins de la majorité des clients.
  - De services personnalisés ou standards ?
- Pour bénéficier de produits et services financiers personnalisés, les banques privées sont préfé-

rables. Cependant, retenez que le coût des produits et des services bancaires sont bien souvent plus élevés que dans un réseau bancaire grand public.

- D'une aide pour la gestion de mon patrimoine ?
- De simples conseils financiers ?
- D'un contact régulier avec un conseiller personnel ? Pour entretenir une relation privilégiée de proximité avec son conseiller, pour choisir sa banque, les organismes de petite taille ou de taille moyenne comme une banque régionale sont à favoriser.
- De gérer mon compte bancaire de manière plus autonome ?

Pour plus d'autonomie et de libertés, il n'y a pas mieux que les banques en ligne du type : Hello Bank ! Ou autres d'ailleurs, nous n'avons pas de préférence si ce n'est pour la banque la moins chère.

### Choisir sa banque en fonction de son projet et de ses besoins

Les projets sont multiples et variés, tout comme les services et les produits bancaires. Du simple épargne de précaution, à l'achat immobilier en passant par le crédit et l'assurance, l'offre bancaire répond à toutes les demandes. C'est pourquoi avant de comparer les banques, commencez par déterminer vos besoins.

- De quels produits ou services ai-je besoin ?
- Pour quels objectifs ou projets ?
- Suis-je souvent à découvert ?

### Choisir sa banque en ligne ou en réseau d'agences ?

Encore une fois, tout dépend de votre profil, de vos besoins et de vos attentes. Mais sachez que les banques classiques et les banques traditionnelles proposent les mêmes services de base. La différence se situe au niveau des tarifs bien moins élevés chez les banques en ligne qui sont généralement des banques gratuites, mais aussi sur le fonctionnement sans agence et sans guichet.

#### Pourquoi choisir une banque en ligne ?

- Pour plus d'autonomie et de liberté de gestion
- Pour un accès à distance permanent 7jrs/7
- Pour des frais moins nombreux et moins chers

**À noter : il est tout à fait possible d'avoir un conseiller personnel avec une banque en ligne.**

#### Pourquoi préférer une banque traditionnelle ?

Pour une relation de proximité  
Pour son réseau d'agence  
Pour plus de services



# Classement des banques les mo

Rang	Banque	Coût annuel	Rang	Banque	Coût annuel
1er	Boursorama Banque 80 € à l'ouverture	22,72 €	43e	Crédit Agricole Languedoc	168,58 €
2e	ING	24,88 €	44e	Crédit Agricole Alpes Provence	169,61 €
3e	Fortuneo 80 € à l'ouverture	27,98 €	45e	Crédit Maritime Grand Ouest	169,77 €
4e	BforBank	40,28 €	46e	Banque Populaire Grand Ouest	170,67 €
5e	Orange Bank 80 € à l'ouverture	49,43 €	47e	Crédit Mutuel Centre Est Europe	171,50 €
6e	Macif	87,87 €	47e	Crédit Mutuel Centre	171,50 €
7e	AXA Banque	93,78 €	47e	Crédit Mutuel Dauphiné-Vivarais	171,50 €
8e	Hello Bank	100,48 €	47e	Crédit Mutuel Méditerranéen	171,50 €
9e	Crédit Coopératif	118,66 €	47e	Crédit Mutuel Sud Est	171,50 €
10e	Crédit Agricole Anjou Maine	129,88 €	47e	Crédit Mutuel Savoie-Mont Blanc	171,50 €
11e	Allianz Banque	134,59 €	47e	Crédit Mutuel Anjou	171,50 €
12e	Crédit Agricole Normandie-Seine	139,95 €	47e	Crédit Mutuel Île-de-France	171,50 €
13e	Monabanq 160 € à l'ouverture	144,23 €	47e	Crédit Mutuel Loire-Atlantique, Centre Ouest	171,50 €
14e	Crédit Agricole Touraine Poitou	144,69 €	56e	Caisse d'Epargne Ile-de-France	171,67 €
15e	La Banque Postale	145,41 €	57e	Crédit Agricole Nord Est	172,59 €
16e	Crédit Agricole Ile-de-France	146,28 €	58e	Crédit Agricole Sud Rhône Alpes	173,92 €
17e	Crédit Agricole Centre-Ouest	147,43 €	59e	Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne	174,17 €
18e	Crédit Agricole Centre-est	147,97 €	60e	Crédit Mutuel Midi-Atlantique	174,75 €
19e	Guyane-Mayotte-COM	148,56 €	61e	Crédit Agricole Val de France	174,76 €
19e	Guadeloupe-Martinique-Réunion	148,56 €	62e	Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes	175,70 €
21e	Groupama Banque	149,13 €	63e	CIC	177,20 €
22e	Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche	150,09 €	64e	Crédit Mutuel Normandie	177,50 €
23e	Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres	151,58 €	65e	Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon	177,56 €
24e	Crédit Agricole La Réunion	151,60 €	66e	Crédit Mutuel Antilles-Guyane	178,53 €
25e	Crédit Agricole Atlantique Vendée	151,97 €	67e	Crédit Agricole Brie Picardie	178,96 €
26e	Crédit Agricole Centre Loire	152,11 €	68e	Caisse d'Epargne Hauts de France	179,46 €
27e	Caisse d'Epargne Rhône Alpes	156,50 €	69e	Crédit Mutuel Sud-Ouest	179,60 €
28e	Crédit Agricole Aquitaine	156,83 €	69e	Caisse d'Epargne Normandie	179,60 €
29e	Crédit Agricole Provence Côte d'Azur	157,09 €	71e	Crédit Agricole Loire Haute-Loire	180,27 €
30e	Crédit Agricole Franche-Comté	159,63 €	72e	HSBC	180,76 €
31e	Crédit Agricole Nord de France	161,81 €	73e	Crédit Mutuel Massif Central	180,83 €
32e	Crédit Agricole Normandie	162,97 €	74e	Crédit Agricole Champagne-Bourgogne	180,86 €
33e	Crédit Agricole Alsace Vosges	165,54 €	75e	Crédit Agricole Lorraine	181,03 €
34e	Crédit Agricole Toulouse 31	165,67 €	76e	Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées	181,30 €
35e	Caisse d'Epargne Grand Est Europe	165,84 €	77e	Caisse d'Epargne Auvergne et Limousin	181,33 €
36e	Crédit Mutuel Océan	166,66 €	78e	Caisse d'Epargne Bourgogne Franche-Comté	181,52 €
37e	Crédit Agricole Savoie	166,80 €	79e	Crédit Agricole Sud Méditerranée	181,65 €
38e	Caisse d'Epargne Loire-Centre	167,31 €	80e	Banque Chalus	181,79 €
39e	Crédit Agricole Charente-Périgord	167,91 €	81e	Crédit Agricole Corse	183,57 €
40e	Crédit Agricole Ille-et-Vilaine	167,96 €	82e	BFCOI Mayotte	184,72 €
41e	Crédit Agricole Côtes d'Armor	168,23 €	82e	BFCOI de la Réunion	184,72 €
42e	Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	168,33 €	84e	Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse	184,73 €



# ins chères au 1er novembre 2021

Rang	Banque	Coût annuel
84e	Caisse d'Epargne La Réunion Mayotte	184,73 €
84e	Caisse d'Epargne Antilles	184,73 €
87e	Crédit Agricole Centre France	184,94 €
88e	Caisse d'Epargne Midi-Pyrénées	186,18 €
89e	Banque Populaire Occitane	187,10 €
90e	Crédit Mutuel MABN	187,18 €
91e	Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes	189,11 €
92e	Caisse d'Epargne Côte d'Azur	190,55 €
93e	Société Générale 80 € à l'ouverture	192,34 €
94e	Crédit Agricole Morbihan	192,72 €
95e	Crédit Agricole Finistère	192,80 €
96e	Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté	193,06 €
97e	BRED Banque Populaire	193,72 €
98e	Banque Populaire Val de France	193,81 €
99e	Crédit Agricole Guyane	194,06 €
99e	Crédit Agricole Martinique	194,06 €
101e	Banque Populaire Méditerranée	194,19 €
102e	Banque Populaire Guadeloupe	194,24 €
103e	Crédit Mutuel Bretagne	194,63 €
104e	Caisse d'Epargne Bretagne Pays de Loire	197,05 €
105e	Crédit Mutuel Nord Europe	197,55 €
106e	Crédit Maritime Méditerranée	197,96 €
107e	Banque Populaire Sud	200,41 €
108e	Crédit Agricole Guadeloupe	202,26 €
109e	Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique	202,34 €
110e	LCL	203,30 €
111e	Banque Rhône-Alpes	204,16 €
111e	Banque Kolb	204,16 €
111e	Banque Tarneaud	204,16 €
111e	Banque Laydernier	204,16 €
111e	Crédit du Nord	204,16 €
111e	Banque Courtois	204,16 €
111e	Société Marseillaise de Crédit	204,16 €
118e	Banque Populaire Nord	204,36 €
119e	Banque Nuger	204,86 €
120e	BNP Paribas 80 € à l'ouverture	205,21 €
121e	BNP Paribas Antilles Guyane	214,82 €
122e	BPE	219,38 €
123e	Milleis Banque	221,47 €
124e	Banque Populaire Rives de Paris	221,64 €
125e	Banque Palatine	222,35 €
126e	Banque Dupuy de Parseval	245,56 €



## Choisir sa banque en ligne: la procédure

Choisir sa banque en ligne ou une banque traditionnelle se passe de la même manière à la différence que l'on rajoute quelques points de comparaison supplémentaires. On ne le répétera jamais assez :

1. Tenir compte de son projet et de ses besoins,
2. Prendre en compte son profil et son mode de vie,
3. Comparer les offres des banques en ligne en fonction des 2 premiers points et de vos attentes concernant une banque en ligne.

### Banque en ligne, les points à comparer:

- Les services de bases + conditions tarifaires
- Les services bancaires supplémentaires + conditions tarifaires
- Les moyens de paiement + leurs conditions d'octroi
- Les produits bancaires + leurs conditions d'octroi
- Les services de gestion de compte + l'ergonomie des sites internet, applications
- Les moyens de contact avec la banque





# Comparez gratuitement et simplement les tarifs bancaires



Né d'une initiative conjointe du ministère de l'Économie et du comité consultatif du secteur financier (CCSF), le comparateur sur les tarifs bancaires est un outil officiel et gratuit qui permet de comparer les principaux frais facturés par les différents établissements bancaires. Toutes les explications.

## Comparez les tarifs bancaires gratuitement et simplement !

Gratuit et mis à jour toutes les semaines, le comparateur des tarifs bancaires porte sur l'ensemble des départements français et recense environ 150 établissements de crédit, ce qui représente plus de 98 % du marché existant sur le territoire.

Outre les services de base comparables, comme les virements, les prélèvements ou les prix des cartes bancaires, le comparateur permet de comparer une dizaine des prestations différentes et d'afficher jusqu'à 6 entrées différentes à la fois.

Le comparateur propose également de suivre l'évolution des tarifs des établissements. Un dispositif d'affichage avec des flèches (vers le haut, le bas) ou le signe « = » (pour les stagnations) est intégré dans chaque tableau de résultats.

De plus, en passant la souris sur les tarifs, le montant de la hausse ou de la baisse apparaît, par exemple : « +1 € depuis le 1er janvier 2021 ». Cette option n'est toutefois pas disponible sur mobile ou tablette, mais uniquement pour les consultations depuis un ordinateur.

## Un outil clair et simple d'usage

Il vous suffit de renseigner le type d'établissement (physiques, en ligne ou les deux réunis) qui vous intéresse, ainsi que son département. Ensuite, sélectionnez jusqu'à 6 tarifs à comparer.

En seulement 3 clics, les résultats, exportables et imprimables, apparaissent sous la forme d'un tableau. Voici comment procéder :

1. Dirigez-vous vers le site [www.tarifs-bancaires.gouv.fr](http://www.tarifs-bancaires.gouv.fr)
2. Arrivé sur la page d'accueil du site, qui correspond à l'onglet « Effectuer

une recherche », choisissez le type d'établissement que vous souhaitez inclure dans votre recherche (1 choix possible) :

- banques ou prestataires de services de paiement avec agences
- banques ou prestataires de services de paiement en ligne
- établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC)
- tous établissements.

3. Choisissez votre département (1 choix possible) dans le menu déroulant ou bien en cliquant sur le département en question dans l'hexagone (ou sur les îles des départements d'Outre-mer) juste en dessous.

4. Choisissez les tarifs bancaires à comparer. Vous pouvez saisir jusqu'à 6 choix sur ordinateur et tablette ou jusqu'à 3 sur mobile. Si vous souhaitez connaître la définition de ces tarifs avant de les cocher, cliquez sur les points d'interrogation rouges à côté de chacun des tarifs pour obtenir des explications.



# Découvert bancaire: Quels sont les frais qui peuvent vous être facturés ?



Le découvert bancaire est une situation exceptionnelle qui peut survenir suite à une dépense imprévue ou à une baisse de revenus ponctuels. Aussi, les banques proposent des autorisations de découvert à leurs clients, sous certaines conditions. Elles facturent en contrepartie des agios. Retour sur ces frais bancaires.



## Comment fonctionne un découvert bancaire ?

Le découvert bancaire correspond à un solde négatif (ou « débiteur ») du compte bancaire.

Dans ce cas, la banque qui gère le compte concerné peut continuer à le faire fonctionner, par exemple en autorisant un prélèvement, alors que la provision n'est pas suffisante. Mais il s'agit simplement d'une tolérance de la part de votre banque. Le découvert est généralement d'un faible montant et d'une faible durée.

Dans tous les cas, l'autorisation de découvert n'est pas automatique.

Comment régulariser le découvert ?

Dès que vous êtes informé de l'incident par votre banque, vous devez régulariser votre situation :

en réapprovisionnant votre compte ou en vous acquittant des sommes dues auprès de votre créancier, par tout autre moyen.

## Pouvez-vous demander une autorisation de découvert à votre banque ?

Oui ! Si vous souhaitez obtenir une autorisation de découvert, il faut la demander expressément à votre banque et en négocier le montant, la durée et le taux. Cela peut être fait :

lors de la signature de la convention de compte

par courrier adressé à l'agence ou dans l'agence où vous détenez votre compte en signant une autorisation exceptionnelle

L'autorisation peut être ponctuelle ou à durée indéterminée.

À savoir

Un découvert ne peut pas durer plus de 3 mois. Si c'est le cas, votre banque doit alors vous proposer une offre de crédit à la consommation.

## Comment résilier une autorisation de découvert avec votre banque ?

Vous pouvez résilier une autorisation de découvert ou diminuer son montant ou sa durée à tout moment, par courrier librement rédigé et adressé à votre agence bancaire.

À savoir

La banque peut également résilier une autorisation de découvert ou réviser à la baisse son montant ou sa durée. Dans ce cas, elle doit vous en informer 2 mois avant.

Si vous dépassez régulièrement votre découvert, elle peut aussi procéder à la fin de votre autorisation de découvert sans préavis, mais elle doit vous en informer et expliquer les motifs.

## Comment sont calculés les agios d'un découvert bancaire ?

Même si vous restez dans votre découvert autorisé, la banque prélève à chaque utilisation de découvert des sommes rémunérant le service rendu, à savoir des agios, aussi appelés intérêts débiteurs. Vous devez être informé du taux d'intérêt applicable avant l'utilisation du découvert autorisé.

## Agios proportionnels

Pour calculer les agios proportionnels, il faut prendre en compte le montant du découvert, sa durée, ainsi que le taux annuel effectif global (TAEG). Le taux ne peut pas être supérieur au taux d'usure et se situe en général entre 15 % et 20 %.

## Agios à un taux majoré dans le cas d'un dépassement de découvert autorisé

Si vous dépassez votre découvert autorisé, vous devez alors payer des agios à un taux majoré sur la somme au-delà de votre découvert autorisé. Ce taux ne peut pas être supérieur au taux d'usure. Si vous dépassez votre découvert autorisé, il peut aussi vous être facturé des commissions d'intervention.

## Combien coûtent les frais de commission d'intervention ?

Des commissions d'intervention peuvent être prélevées sur votre compte lorsque vous dépassez le montant de découvert autorisé.

Les commissions d'intervention sont limitées par la loi à :

8 € par opération, et 80 € par mois au maximum

4 € par opération et 20 € par mois au maximum si vous êtes en situation de fragilité financière et souscrivez au service bancaire spécifique (ce plafonnement est 25 € par mois pour les clients en situation de fragilité financière mais qui n'ont pas opté pour l'offre spécifique).

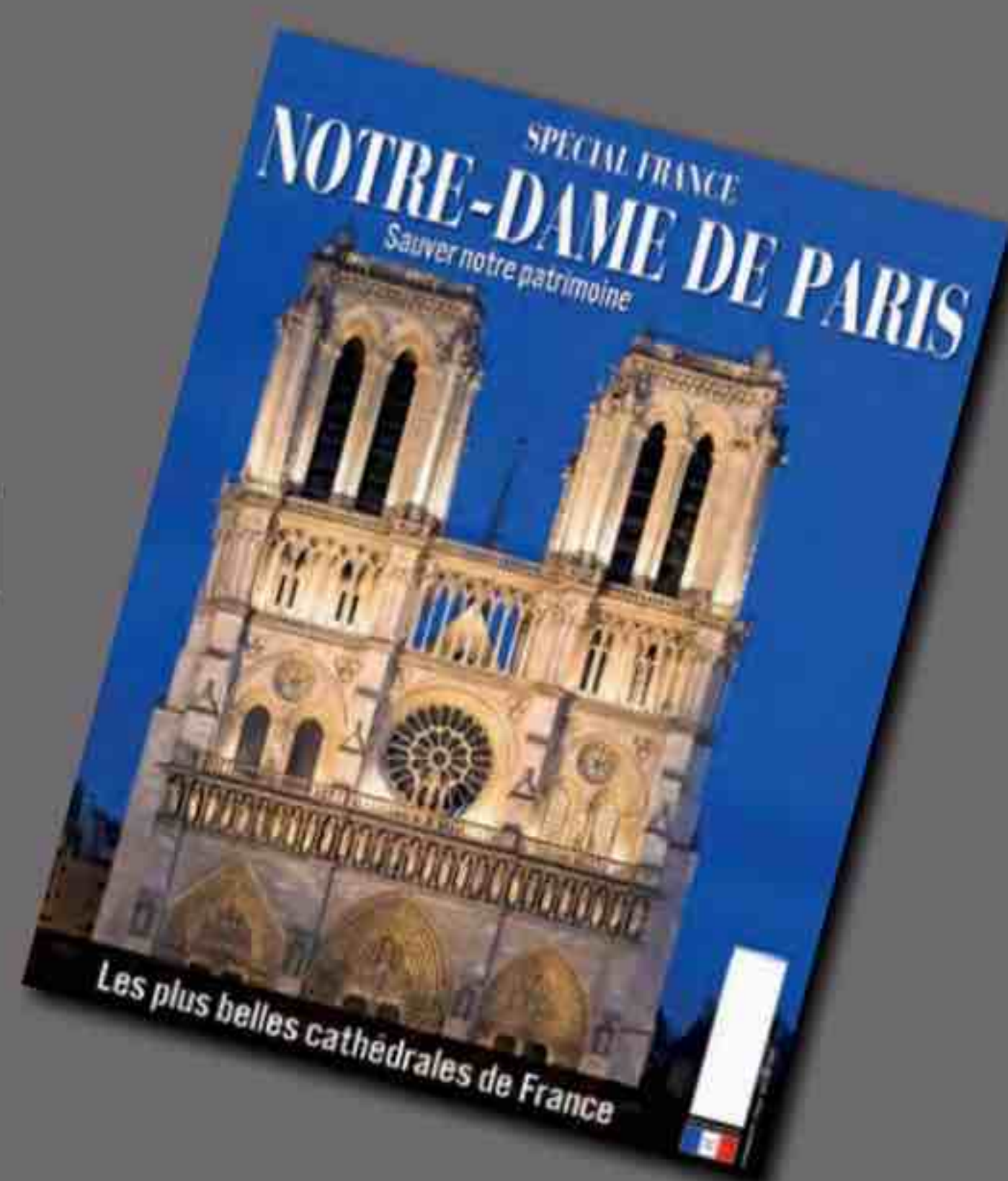
## Agios forfaitaires

En général, les banques facturent un minimum forfaitaire pour toute situation de découvert quels que soient son montant et sa durée.



**Lafont  
presse**

**La passion  
d'informer**



*Entreprendre (Lafont presse), groupe coté sur Euronext Paris.*

**L'éditeur français, imprimé en France**

**Lafont  
presse TV**

[www.lafontpresse.fr](http://www.lafontpresse.fr)





# COMMENT RENTABILISER SA VOITURE







**Votre voiture est une mine d'or et vous ne le savez même pas ! AutoMag vous donne quelques conseils pour gagner de l'argent avec votre voiture... ou pour dépenser moins !**

**iGRAAL**



### **CONSEIL N° 1** **Covoiturez**

Vous effectuez un trajet en voiture et il vous reste de la place ? Prenez un ou plusieurs passagers. L'autostop programmé est facile ! Des sites Internet permettent de s'organiser pour effectuer des trajets à plusieurs. L'inscription en ligne est gratuite. Vous proposez un ou des trajets sur le site et spécifiez le nombre de places libres. Vous accueillez une ou plusieurs personnes dans votre voiture. En contrepartie, elles participent aux frais d'essence et de péage. **Carpooling, BlaBla-Car, 123envoiture, covoiturage-libre** (gratuit et sans publicité) et **karzoo** sont des sites qui rendent le co-voiturage facile. Des applications existent également.

### **CONSEIL N° 2** **Louez votre voiture**

Peut-être n'avez-vous pas besoin de votre véhicule tous les jours ? Vous pouvez alors le louer facilement grâce aux services de start up qui mettent en lien les propriétaires de voitures et les locataires. **Buzzcar, Drivy, Ouicar** sont des services que l'on trouve sur Internet ou des applications à télécharger sur les smartphones. Ils facilitent la location de voiture entre particuliers. À l'heure, à la journée, au week-end ou à la semaine, louer votre voiture devient un jeu d'enfant. En quelques clics, vous déposez votre annonce en ligne : vous spécifiez le modèle, votre localisation, les disponibilités du véhicule. Un contrat est établi avec le locataire. La location de voiture entre particuliers comprend une assurance voiture tous risques spécifique. Les personnes qui louent leur voiture ainsi gagnent en moyenne entre 200 et 300 euros par mois.





## >>> **CONSEIL N° 3** **Pratiquez l'autopartage**

Vous êtes propriétaire d'une voiture, mais vous ne l'utilisez que pour aller au travail. Près de chez vous, une personne souhaite acquérir une voiture, mais elle en a principalement besoin le week-end ou certains soirs. Vous pouvez donc partager votre voiture... et les frais relatifs à celle-ci. Ceci permettra à chacun de faire des économies. Les factures d'assurance, de carburant, de réparations, la décote du véhicule et autres frais seront partagés proportionnellement. Pour que les choses soient claires, un contrat est établi entre les conducteurs. Un deuxième conducteur est inscrit dans le contrat d'assurance. Un carnet de bord se trouve dans le véhicule, il permet de noter les kilomètres parcourus par chacun et d'échanger des informations. Vous pouvez demander un acompte au début de chaque mois ou au début de l'année, puis calculer le solde selon les kilomètres parcourus.

## **CONSEIL N° 4 Prêtez votre voiture**

Prêtez votre voiture en échange d'un service par exemple ! Mais attention, cela engage votre responsabilité. En cas d'accident causé par votre voiture, c'est en effet vous, le titulaire du contrat, qui aurez le malus. Pensez donc à vérifier quelques points auprès de votre assurance.

Vous avez prêté votre voiture à un conducteur occasionnel et il a un accident :

- votre voiture n'est pas l'origine de l'accident : l'assurance du véhicule qui a provoqué le sinistre prend en charge les dommages ;
- votre véhicule est à l'origine de l'accident : votre

garantie responsabilité civile entre en jeu.

Dans ce dernier cas, deux scénarios sont possibles :

- 1) Si vous êtes assuré « au tiers », les réparations ne sont pas prises en charge par votre assurance, même si ce n'est pas vous qui conduisiez votre véhicule. Vous devez donc vous arranger avec la personne qui vous a emprunté la voiture pour trouver une solution.
- 2) Si vous avez conclu l'option d'assurance « conducteur occasionnel », votre assurance prend les frais en charge. Elle applique toutefois une franchise si votre véhicule est endommagé.

Pour les prêts réguliers, souscrivez une assurance qui inclut un conducteur secondaire. Certes, le montant de votre prime en sera un peu augmenté. Mais en cas d'imprévu, les indemnités seront plus élevées.

## **CONSEIL N° 5** **Transportez des colis et recevez de l'argent**

Le colis voiturage met en relation deux personnes : un messenger qui effectue un trajet et un particulier qui souhaite envoyer un objet à une adresse précise. Les conducteurs s'inscrivent sur **colis-voiturage.fr**. Ils indiquent le volume de place disponible dans leur voiture et précisent le parcours qu'ils vont effectuer à une date donnée. Ce site Internet répertorie tous les trajets. Les personnes qui ont un objet à transporter consultent le site, puis contactent le conducteur afin de régler les détails. Les deux parties se mettent d'accord sur un prix et le tour est joué !

## **CONSEIL N°6** **Louez de l'espace publicitaire sur votre voiture**

Votre voiture sert de support pour diffuser un message publicitaire, cela se nomme « affichage mobile ». En échange, vous gagnez 70 à 300 euros par mois. Pour offrir ce service, il faut posséder une voiture en bon état et l'utiliser tous les jours en ville. Vous devez également sortir régulièrement et stationner dans une rue passante. Bref, on doit voir votre voiture !

Voici comment accéder à l'affichage mobile :

- vous vous inscrivez en ligne sur [carlogo.com](http://carlogo.com) ou [pub-n-drive.fr](http://pub-n-drive.fr) par exemple ;
- la société en question vous convoque pour évaluer votre candidature ;
- vous signez un contrat ;
- vous déposez votre voiture auprès de la société pour y faire appliquer la publicité ;
- vous roulez comme d'habitude ;
- au terme du délai convenu, vous amenez votre voiture à la société pour en retirer la publicité ;
- vous recevez votre rémunération.

Si ce système vous convainc, vous pouvez encore gagner de l'argent en parrainant des amis.

## **CONSEIL N°7** **Sous-louez votre place de parking**

Parkadom.fr vous permet de louer votre place de parking pour une durée déterminée à des particuliers. Ainsi, si vous partez en vacances ou si vous vous absentez, vous pourrez rentabiliser votre place de parking !



# COMMENT FAIRE DES ÉCONOMIES EN PRENANT L'AUTOROUTE

Avec un réseau autoroutier de plus de 11 000 km, (le plus important d'Europe), la France peut également s'enorgueillir d'avoir hissé ses autoroutes au rang des plus sûres. Mais ces performances ont un coût, exagéré, qui fait grimacer les automobilistes chaque année un peu plus...

**S**ur l'autoroute, les cours de l'essence flambent plus qu'ailleurs... La conduite en général et sur l'autoroute en particulier, du fait des trajets importants et des vitesses élevées, implique un certain nombre de règles. Ainsi, le conducteur doit-il se reposer toutes les deux heures environ, en faisant des pauses propices au repos et à la concentration. Les aires de repos et de services font donc partie des étapes obligatoires sur les grandes distances. En outre, lorsque le témoin d'alerte du niveau d'essence se rappelle à votre bon souvenir, l'arrêt en station-service devient inévitable... Or ce n'est un secret pour personne : les prix de l'essence sur l'autoroute sont systématiquement plus chers qu'ailleurs. Il s'agit donc d'être prévoyant pour éviter au maximum le réapprovisionnement sur les grands axes autoroutiers. Les traditionnels conseils pour consommer moins d'essence (veiller à ce que les pneus soient bien gonflés, au bon entretien du véhicule pour éviter un moteur encrassé, rouler à vitesse constante...) sont primordiaux pour minimiser les frais. Certains automobilistes n'hésitent pas à quitter l'autoroute pour faire le plein, quitte à perdre un peu de temps. Mais la tactique s'avère payante quand on sait qu'on enregistre une différence d'environ 0,15 € par litre de sans plomb ou de gazole. Les stations proches des sorties peuvent afficher leurs tarifs sur le bord des autoroutes. Elles sont ainsi souvent prises d'assaut lors des grandes migrations saisonnières. On peut trouver sur le Web des sites comparateurs de prix spécialisés en carburant. Le plus fiable d'entre eux étant certainement [www.prix-carburants.gouv.fr](http://www.prix-carburants.gouv.fr), qui permet, pour chaque région, de situer les stations pratiquant les tarifs



les plus intéressants en fonction du carburant et de l'itinéraire envisagé. Lors d'un arrêt en station-service sur l'autoroute, il convient également d'être vigilant si l'on vous propose des prestations particulières. Le « piège » classique étant ainsi d'accepter une vérification du niveau d'huile alors que le moteur est chaud. Le niveau est plus bas ; pourtant nul besoin de le compléter. Les stations-service sur autoroute justifient leurs prix plus élevés en rappelant qu'ils sont les concessionnaires des sociétés autoroutières, à qui ils doivent reverser une part de leur chiffre d'affaires. Ils font également face à des frais d'exploitation élevés (avec notamment beaucoup d'enseignes ouvertes 24h/24). Mêmes causes, mêmes conséquences semble-t-il pour les sandwicheries qui occupent les stations-service. Elles doivent 5 % de leur chiffre d'affaires au propriétaire de la station, et répercutent donc cette « taxe » sur leurs prix, la plupart du temps fort

élevés. Du côté des grandes enseignes qui se sont installées sur le bord des autoroutes (Leclerc, Carrefour...), les étiquettes affichent en général des valeurs plus raisonnables mais les tarifs sont tout de même plus importants que dans les magasins classiques. Là aussi, des charges plus importantes sont invoquées comme explication. Mais la facture demeure salée pour le voyageur/consommateur. Longtemps, les aires de repos et de services sont restées des lieux de haltes nécessaires et rapides. On y faisait éventuellement le plein, on se dégourdissait les jambes en allant aux toilettes, on mangeait un sandwich maison avant de repartir. Or les habitudes ont globalement évolué : les automobilistes prennent moins de temps pour se faire leur casse-croûte avant le départ, et privilégient donc l'achat sur place... L'anticipation est donc là aussi un maître mot pour faire des économies, comme pour le ravitaillement en essence.





# CARBURANTS: COMMENT TROUVER LE MOINS CHER

Devant la hausse sans précédents des prix des carburants, la recherche des stations d'essence les moins chères bat son plein. Sites et applications peuvent vous aider à les trouver.

**L**e prix des carburants routiers vendus en France ne cesse d'atteindre des records historiques. Et si l'on a pu constater un certain tassement au cours de ces derniers jours, on a pu voir le litre de gazole atteindre 1,5583 € en moyenne, selon les chiffres hebdomadaires publiés, à la fin du mois d'octobre, par le ministère de la Transition écologique. De son côté, le super SP 95 a quelque peu reflué, passant de 1,6567 € à 1,6488 € en l'espace d'une semaine. Quant au SP 95-E10, il a également atteint un record en grimpant à 1,6287 €. Devant ces hausses historiques du prix

de l'essence, l'automobiliste peut se tourner vers des sites internet pour trouver le carburant le moins cher. Le premier d'entre eux est un site officiel puisqu'il s'agit du gouvernement : [www.prix-carburants.gouv.fr](http://www.prix-carburants.gouv.fr). On y trouve, sur sa page d'accueil, une carte interactive où figurent les différentes stations d'essence du pays. Dans la colonne de gauche figure une barre de recherche avancée qui permet de trouver les stations par département ou par ville. Il est alors possible d'afficher celles-ci sur la carte ou par liste, et de les classer de la plus chère à la moins chère. Il est également possible de choisir le type d'enseigne souhaité (du type

"grande et moyenne surface", "major", "indépendant") ainsi que des services complémentaires (présence d'aire de camping-cars, de bornes de recharge, de station de gonflage...). On peut aussi rechercher "les points de vente pour un itinéraire", très utile au moment des départs en vacances ou pour des longs trajets professionnels. Les quelque 9 900 points de vente référencés sont régulièrement actualisés - la date de mise à jour est indiquée - ce qui permet de connaître les prix des carburants quasiment en temps réel.





## LE PRIX DES CARBURANTS

Actualité : Prix de vente moyens nationaux des produits pétroliers - base de données DGEC (Cliquez ici)

### Rechercher des points de vente de carburant

#### Choix des carburants

- ☐ B7 Gazole ☐ E5 SP98  
☐ E10 SP95-E10 ☐ E5 SP95  
☐ LPO GPLc ☐ E85 E85

#### Localisation

Par département

Sélectionner un département

Par commune ou un code postal

Par exemple 'Toulouse' ou '33200'

Choisissez un type d'enseigne



## Les applications qu'il vous faut!

Si les applications GPS bien connues de Waze ou de Google Maps proposent également de trouver les stations-service et de connaître leurs tarifs en temps réel, il existe bien d'autres sites et applications mobiles entièrement dédiés à la recherche des carburants les moins chers.

Ainsi de Fuel Flash, "Carbu.com" ou encore "Fuelio" ou "Essence&Co". Des sites qui, si l'on en croit les derniers chiffres publiés, voient une hausse spectaculaire des connexions ces derniers mois. Celui de "Fuelio", par exemple, a enregistré

une hausse de 40 % par rapport au flux habituel avec près de 800 000 utilisateurs mensuels.

Par ailleurs, plusieurs médias locaux et nationaux ont publié leur propre carte interactive, réalisée par zone géographique. C'est le cas par exemple de France Info, France 3 Normandie ou France 3 Bretagne.

Attention toutefois de ne pas se précipiter à tout prix sur le prix le moins cher que vous aurez trouvé. En effet, certaines stations-service, si elles proposent des prix fort attractifs, peuvent néanmoins se trouver loin de votre domicile. Or, si vous devez parcourir plus 100 kilomètres aller-retour pour faire le plein, on voit

## www.prix-carburants.gouv.fr.

Sur la page d'accueil, on retrouve une carte interactive avec les différentes stations essence du pays.

mal l'intérêt de se rendre dans cette station-service.

Pour les automobilistes frontaliers, ils peuvent souvent bénéficier de prix attractifs, surtout lorsqu'ils habitent à côté de la frontière espagnole. Si tel est votre cas, n'hésitez pas à regarder également les prix des carburants des stations frontalières sur le site "Zagaz" par exemple. En revanche, il convient tout de même de se montrer prudent avec ces derniers sites qui sont souvent alimentés par des utilisateurs, hélas, pas toujours fiables. On a pu parfois constater que certains prix affichés n'ont pas évolué depuis des mois quand d'autres recensent des stations-service qui ont été fermées depuis longtemps. Parfois aussi, le prix des carburants est inversé...

Il faut aussi se rappeler que les prix à la pompe suivent, ni plus ni moins, les cours du pétrole qui ont largement augmenté ces derniers mois sous l'impulsion de la reprise économique mondiale. Les prix à la pompe suivent les cours du baril de pétrole, qui ont nettement rebondi ces derniers mois.

## Essence&CO, l'appli pour payer l'essence moins cher

**Faire le plein en dépensant le moins d'argent possible : le rêve pour l'ensemble des conducteurs ! C'est ce que propose Essence&CO qui fonctionne avec une base de données actualisée plusieurs fois par jour. L'avantage : on peut suivre en direct les prix pratiqués par les stations les plus proches de chez vous.**

De plus, l'application fonctionne aussi en cas de voyage en Espagne, en Italie, en Allemagne ou au Maroc. Un développement constant qui inclut également un comparatif des coûts pratiqués en stations de lavage.





En hiver, toutes les pièces mécaniques de votre voiture sont plus durement sollicitées. Du coup, les petites faiblesses, pas trop gênantes à la belle saison, deviennent systématiquement des causes de pannes dès que l'hiver sévit. Auto Magazine vous propose quelques conseils à suivre !



# ENTREtenir SA VOITURE EN HIVER

## POUR LA GARDER PLUS LONGTEMPS

**L**e contrôle d'hiver est très apprécié. En revanche, au printemps, les automobilistes ne s'occupent pas de leur véhicule avec la même rigueur. On remplace bien sûr, si besoin est, les pneus d'hiver par des pneus d'été. Mais on néglige souvent d'autres mesures toutes aussi importantes.



## Stationnement

Si vous avez la chance de pouvoir stationner votre voiture là où vous le voulez, choisissez un côté de la rue où le soleil frappe fort le matin, afin qu'il vous aide à déglacer la voiture.

## Vos rétroviseurs

Glissez des sacs de congélation sur les rétroviseurs de votre voiture pour les empêcher de givrer et ajoutez des élastiques pour qu'ils ne s'envolent pas !

## Le pare-brise

L'hiver, un bon dégrassage avec un produit lave vitres ménager s'impose. Répétez souvent cette opération tout au long de la mauvaise saison, surtout si vous fumez en voiture. Un voile gras se dépose alors sur le pare-brise à l'intérieur.

N'essuyez jamais un pare-brise embué avec la main car vous allez y déposer de grandes traces qui seront très gênantes la nuit. Ayez toujours à bord un petit chiffon sec non pelucheux.

Vaporisez un mélange d'eau et de vinaigre blanc à parts égales sur le pare-brise aide-rail à prévenir l'amas de glace.

Pour ne pas retrouver chaque matin votre pare-brise recouvert d'une épaisse couche de givre, recouvrez-le le soir d'un morceau de carton découpé à ses dimensions.

Cela ne vous empêchera pas d'avoir toujours à bord une raclette ou mieux, mais plus cher, une bombe antigivre qui vous évitera de vous geler les mains.

Et pour ne pas vider votre bombe tous les matins, enlevez d'abord la neige qui recouvre le pare-brise avec une petite balayette avant de vous attaquer à la glace qui est en dessous.

## Vos balais d'essuie-glace

Pour qu'ils conservent toute leur efficacité, les balais d'essuie-glace doivent être changés au moins une fois par an.

Placez des chaussettes orphelines sur les essuie-glace pour qu'ils ne soient pas détériorés par le gel.

Des balais collés par le gel seront irrémédiablement abîmés si vous les décollez en force. Attendez simplement que le système de dégivrage réchauffe le pare-brise.

Pour éviter le petit tracasserie cité ci-dessus, pensez avant d'abandonner votre voiture pour la nuit, à surélever les balais avec un bouchon de liège.



## Votre éclairage

Faites remplacer toutes les ampoules défaillantes et faites régler la hauteur du faisceau pour bien éclairer la route.

Bien éclairer la route n'implique pas d'éblouir les autres usagers. S'il n'est pas encore obligatoire de rouler de jour avec vos feux allumés, n'hésitez pas à rouler en feux de croisement dès que le jour se met à tomber.

Utilisez correctement les feux antibrouillard : comme leur nom l'indique, ces feux ne doivent être utilisés que par temps de brouillard. C'est tout particulièrement vrai pour le feu rouge arrière qui est éblouissant, surtout lorsqu'il pleut. Et n'oubliez pas que l'utilisation abusive de ces dispositifs est passible d'une amende !

## Serrures de voiture gelées

Il suffit d'un peu d'humidité dans le barillet pour qu'un coup de givre rende la serrure de votre portière aussi inviolable que celle d'un coffre-fort.

N'essayez surtout pas d'introduire la clé en force et de la tourner. Vous risqueriez tout simplement de la casser dans la serrure et là, les choses se compliqueraient sérieusement !

Si vous êtes en possession d'une bombe de dégivrage, injectez le produit dans la fente de la serrure. Sinon, empruntez un briquet (si vous êtes non-fumeur !) et chauffez la clé. Insérez-la ensuite de plus en plus profondément dans la serrure, en répétant l'opération plusieurs fois si nécessaire.

Le mieux est de traiter préventivement. Avant que les nuits ne deviennent glaciales, vous aurez pris soin d'injecter de l'huile siliconée ou de la glycérine dans le barillet. Et surtout, pas de graisse. Avec le froid, elle risquerait de se figer et rendrait le bon fonctionnement de la serrure plus aléatoire encore. Appliquez du désinfectant pour les mains sur votre clef de voiture vous aidera à débloquer une serrure si elle est gelée. Ajoutez-en aussi sur les poignées de la voiture si elles sont gelées.

## Les portières sont bloquées ?

Lorsque la portière refuse obstinément de s'ouvrir, le fautif est très probablement le joint de caoutchouc qui l'entoure et qui reste collé contre le métal de la carrosserie.

Surtout, ne tirez pas comme un forcené. Vous risqueriez d'arracher et d'endommager définitivement ce joint qui vaut tout de même entre 30 et 120 € selon les modèles.



Essayez d'abord d'entrer par une autre portière et ne craquez pas pour autant si toutes refusent de s'ouvrir.

Si cela vous est possible, réchauffez patiemment le tour de porte à l'aide d'un sèche-cheveux. Et si vous n'avez pas de rallonge assez longue, pulvérisez du dégivrant ou de l'eau chaude additionnée d'alcool par l'interstice de la portière.

Là encore, vous n'aurez pas à jouer les Mac-Gyver en ayant recours, en amont, à un truc tout bête et bon marché. Enduisez tout simplement tous les joints de portière de talc ou de savon de Marseille.

## Les vitres sont bloquées ?

Là encore, inutile de vous acharner sur la manivelle du lève-vitres ou sur sa commande électrique puisqu'il suffira que l'habitacle se réchauffe pour que tout rentre dans l'ordre.

## Essayez d'épargner le grand froid à votre batterie

Élément clé de l'alimentation électrique de la voiture, la batterie est nécessaire à son démarrage et au fonctionnement de nombreux éléments comme les feux, les clignotants, l'autoradio, etc. Elle se recharge en roulant mais peut s'user prématurément si on n'en prend pas soin régulièrement. Tout d'abord, sachez qu'elle n'aime ni les grands froids ni les chaleurs extrêmes. Essayez dans la mesure du possible de garer votre voiture à l'abri pour la préserver.



Attention, même très récente, une batterie peut se vider en une nuit si vous oubliez d'éteindre les feux de position ou un simple plafonnier. Par précaution, ayez toujours dans la voiture des câbles de démarrage. Vous pourrez ainsi démarrer votre voiture beaucoup plus aisément qu'en la poussant et, le cas échéant, dépanner votre voisin.

Voilà la bonne procédure à suivre :

Couper le contact du véhicule de dépannage avant de brancher les câbles ;

Placez une des pinces rouges sur la borne « plus » de la batterie à plat et placez l'autre pince rouge sur la borne « plus » de la batterie de la voiture dépanneuse ;

Placez une des pinces noires sur la borne « moins » de la batterie de la voiture dépanneuse puis fixez l'autre pince noire sur la masse de la voiture en panne. N'importe quelle partie métallique du moteur fait l'affaire. Ne jamais la brancher sur la borne « moins » car, si la batterie est en court-circuit, elle endommagera alors la batterie « saine » de l'autre véhicule ;

Faites tourner le moteur de la voiture dépanneuse aux environs de 2000 tr/min afin de bénéficier d'un coup de main de l'alternateur ;

Essayez alors de démarrer la voiture en panne. Ne tirez pas sur le démarreur plus de 15 secondes et, si le moteur ne s'est pas mis en marche, attendez environ une minute avant une nouvelle tentative ;

Après le démarrage de la voiture en panne, attendez de 2 à 3 minutes avant de débrancher les câbles dans l'ordre suivant : d'abord la pince noire connectée à la masse du véhicule en panne, puis la borne noire connectée à la borne « moins » de la batterie de dépannage et, pour terminer et dans un ordre indifférent, les bornes rouges reliées aux « plus ».

## Avoir son gilet de sécurité à portée de main

L'hiver, les pannes sont plus fréquentes, les petites sorties de route aussi, surtout sur la neige. Votre gilet de sécurité doit être à bord de l'habitacle et non pas sur le dossier de votre siège ou de celui du passager avant. Si celui-ci est blessé lors d'un choc, comment saisirez-vous votre gilet ? De plus, de nombreux sièges sont aujourd'hui équipés d'un airbag latéral qui, s'il se déclenche, vous empêchera, là encore, de revêtir votre précieux gilet.

## Attention au monoxyde de carbone

Attention, si vous êtes bloqués par les in-

tempéries de neige. Vérifiez que votre pot d'échappement soit bien dégagé. Ne vous laissez pas surprendre par le monoxyde de carbone qui s'infiltre dans l'habitacle par la ventilation du chauffage. Il arrive que des automobilistes, piégés par la neige par exemple, soient intoxiqués.

## Ne pas laisser chauffer son moteur à l'arrêt

Il y a de (très) nombreuses années, les constructeurs préconisaient en effet de laisser chauffer la mécanique avant de prendre la route. Aujourd'hui, cela ne ferait qu'user davantage le moteur. En quelques kilomètres seulement, votre voiture est chaude, ce qui profite aussi à votre consommation. Évitez simplement de tirer sur le moteur les dix premiers kilomètres.

## Si le moteur ne démarre pas, ne pas laisser le démarreur tourner

Optez plutôt pour de courtes tentatives, si votre moteur ne démarre pas rapidement. Sur de longs essais, votre batterie s'épuise rapidement. A ce titre, un petit conseil : allumez brièvement vos phares avant toute tentative, histoire de « préparer » la batterie.

## Ne pas forcément serrer son frein à main

Vos plaquettes peuvent, elles aussi, rester collées à vos disques, rendant la voiture parfaitement immobile ! Laissez plutôt la voiture en vitesse... Si votre frein à main est électrique, laissez la voiture chauffer en espérant que cela suffise à débloquent la situation.


## Une bombe dégivrante, ce n'est pas du luxe !

L'essayer, c'est l'adopter. Les effets d'une telle bombe sont quasiment immédiats et vous préserverez vos jolies mains de toute fastidieuse séance de grattage... De plus, elles vous seront d'un grand secours en cas d'urgence !

## Pensez aux pneus hiver

En dessous de 7 °C, même sans neige, l'adhérence des pneus été est fortement réduite. Les pneus hiver sont conçus avec une gomme spéciale composée de 5 fois plus de lamelles qui assurent une meilleure traction sur route froide ou humide. Par exemple,





Attention, si vous êtes bloqués par les intempéries de neige. Vérifiez que votre pot d'échappement soit bien dégagé. Ne vous laissez pas surprendre par le monoxyde de carbone qui s'infiltre dans l'habitacle par la ventilation du chauffage.

à 50 km/h, la distance de freinage est divisée par 2. Un pneu hiver est nécessaire en cas de faible température, avec ou sans neige. Avec seulement 2 pneus hiver montés, les véhicules sont plus performants au démarrage mais pas en situation de freinage ni dans les virages où vous risquez la glissade! Attention, danger! Il est absolument nécessaire d'équiper son véhicule de 4 pneus hiver. Entre un pneu hiver et un pneu été, l'écart de prix est devenu minime. De plus, en roulant en pneus hiver pendant 6 mois, les pneus été ne s'usent pas et durent plus longtemps!

## Il est important de laver la voiture correctement

Les gravillons et le sel déversés sur les routes l'hiver ont fait souffrir la peinture de la voiture. Pour éviter des dégradations à long terme, les résidus doivent être éliminés du véhicule. Il faut d'abord se débarrasser du sel. Il faut laver la voiture avec beaucoup d'eau et rincer abondamment tous les interstices. Cela vaut aussi pour les endroits cachés comme les parties intérieures des passages de roue recommandent les professionnels. Il ne faut cependant pas rapprocher les nettoyeurs haute pression trop près de la peinture et ne pas injecter trop d'eau dans les fentes d'aération.

Si laver sa voiture l'hiver la protège de la corrosion, cela limite également une pollution

passive insoupçonnée. La pluie, plus fréquente à cette saison, dissémine en effet dans la nature les polluants chimiques ou organiques accumulés sur la carrosserie (huile de moteur, métaux lourds, résidus de pneus et de plaquettes de freins, phosphates, hydrocarbures). Ils finissent par pénétrer les sols et polluer les nappes phréatiques. Le seul moyen de maîtriser ce déferlement nuisible: laver sa voiture dans un centre de lavage équipé d'un traitement des eaux de lavage. Vous savez ce qu'il vous reste à faire. L'hiver, on se passe volontiers de laver sa voiture. On invoque toutes les raisons pour échapper à cette corvée: la pluie, le gel, les journées courtes. Et puis, à quoi bon la laver puisque la pluie s'en charge? Loin de mesurer les bénéfices du lavage de son véhicule l'hiver, l'automobiliste soupçonne encore moins l'impact qu'il peut avoir sur l'environnement.

L'Eléphant Bleu, centre dédié au lavage des véhicules, prévient: «laver son auto en hiver préserve carrosserie et environnement». Car c'est bel et bien en hiver que notre voiture subit le plus d'agressions. En plus des boues et résidus d'hydrocarbures qui s'accumulent, le sel déposé sur les routes est particulièrement corrosif pour la carrosserie, le châssis et tous les composants mécaniques exposés. Laver régulièrement sa voiture, particulièrement l'hiver, permet donc de préserver son véhicule.

## Les détériorations de la peinture à l'origine des taches de rouille

Il est recommandé de laver le dessous de caisse. à cette occasion, le garagiste contrôle aussi les impacts de gravillons, notamment la protection du dessous de caisse particulièrement abîmée et effectue des réparations si besoin est. Si nécessaire, il nettoie et préserve le moteur comme il se doit. Une fois que la voiture est sèche, il contrôle la présence d'éventuels impacts de pierres sur la peinture. De tels dommages constituent en effet le début des taches de rouille et peuvent s'avérer onéreux à réparer.

### CHECK-LIST POUR BIEN PASSER L'HIVER

Lors du contrôle d'hiver chez votre garagiste, faites contrôler le bon fonctionnement de votre voiture et l'éventuelle présence de problèmes.

Les points suivants sont à vérifier:

- l'efficacité des freins
- le liquide de freins
- le système de refroidissement
- le filtre à air
- le niveau d'huile du moteur
- la batterie
- l'anti-gel
- le klaxon
- les courroies trapézoïdales
- l'installation de gaz d'échappement
- les essuie-glaces
- l'éclairage
- le profil des pneus
- la pression de l'air



# Des magazines passion



## ECONOMIE

- ☐ Entreprendre 12 n° 65€
- ☐ Manager et réussir 10 n° 71€
- ☐ Création d'entreprise mag. 10 n° 54€
- ☐ Spécial Argent 12 n° 55€
- ☐ C'est votre argent ! 10 n° 54€
- ☐ Nouvel agriculteur 6 n° 119€

## PASSION

- ☐ Spécial Chats 10 n° 71€
- ☐ Spécial chiens 10 n° 71€
- ☐ Pêche magazine 10 n° 55€
- ☐ Chasse magazine 10 n° 55€
- ☐ France Patrimoine 8 n° 119€

## AUTO

- ☐ L'essentiel de l'auto 10 n° 39€
- ☐ Automobile revue 10 n° 71€
- ☐ Auto magazine 10 n° 15€
- ☐ Automobile Verte 10 n° 71€
- ☐ Auto Souvenir 10 n° 71€
- ☐ Le magazine de l'aviation 10 n° 102€
- ☐ L'essentiel du Drone 10 n° 78€

## CUISINE

- ☐ Cuisine revue 10 n° 31€

## CULTURE/INFORMATION

- ☐ Science Magazine 10 n° 47€
- ☐ L'Essentiel de la science 10 n° 71€
- ☐ La revue de la science 10 n° 71€
- ☐ Question de Philo 10 n° 71€
- ☐ L'Événement magazine 10 n° 54€
- ☐ Spécial Histoire 10 n° 78€
- ☐ Napoléon magazine 10 n° 100€
- ☐ De Gaulle magazine 10 n° 100€
- ☐ Magazine des Arts 10 n° 102€

## FEMININ SANTÉ PSYCHO

- ☐ Santé Revue 10 n° 39€

- ☐ Santé Info 14 n° 82€
- ☐ Féminin Senior 14 n° 82€
- ☐ Féminin Psycho 10 n° 54€
- ☐ L'Essentiel de la Psycho 10 n° 55€
- ☐ Santé revue seniors 10 n° 55€
- ☐ Féminin Santé 10 n° 52€
- ☐ Spécial Femme 14 n° 15€
- ☐ Le magazine des femmes 10 n° 23€
- ☐ Votre beauté 10 n° 103€

## PEOPLE

- ☐ Journal de France 14 n° 58€
- ☐ Intimité 10 n° 32€
- ☐ Paris Confidences 12 n° 15€
- ☐ Souvenirs souvenirs 10 n° 40€
- ☐ Reines & Rois 10 n° 47€
- ☐ Royauté 10 n° 54€

## SPORT

- ☐ Le Foot (mensuel) 14 n° 46€
- ☐ Le Foot Lyon (magazine) 10 n° 47€
- ☐ Le Foot magazine 10 n° 39€
- ☐ Rugby magazine 10 n° 47€
- ☐ France Basket 8 n° 54€
- ☐ Handball magazine 10 n° 63€
- ☐ Cyclisme magazine 10 n° 55€
- ☐ Le Sport (spécial) 10 n° 55€
- ☐ Auto sport magazine 10 n° 102€

## MAISON & DÉCO-JARDIN

- ☐ Maison Décoration 10 n° 68€
- ☐ Maison campagne & jardin 10 n° 68€
- ☐ L'Essentiel de la Déco 10 n° 46€
- ☐ Spécial Déco 10 n° 52€
- ☐ Faire soi-même 10 n° 55€
- ☐ Jardiner 10 n° 38€
- ☐ Potager pratique 10 n° 55€

## VIE PRATIQUE

- ☐ Stop Arnaques 10 n° 31€

Chez votre marchand de journaux  
ou sur [www.lafontpresse.fr](http://www.lafontpresse.fr)

Chez votre marchand de journaux ou sur







# STOP ARNAQUES

## Fraude : les 5 arnaques les plus fréquentes

La variété des arnaques est incroyable. L'imagination des escrocs est sans limite. Et le public visé a à peine le temps d'en décrypter une qu'une nouvelle fait son apparition pour tromper sa vigilance. Et, ce qui est remarquable, c'est que plus les ficelles utilisées sont grosses et mieux elles se découvrent d'une redoutable efficacité.

facebook

### 1. L'arnaque à La « livraison de colis »

Le 22 août dernier, les services de gendarmerie de La Bassée, dans le Nord de la France, ont posté un avertissement sur Facebook après avoir repéré un message demandant au destinataire de régler une livraison de colis, en cliquant sur un lien suspect. Une fois l'hypertexte ouvert, un site internet frauduleux demande des coordonnées bancaires, pour régler les 1,95 € "nécessaire" au retrait du colis virtuel. Et pour amener les destinataires à payer, les escrocs expliquent que cette somme servirait à éviter de faux frais de dédouanement d'un montant de 15 euros.

Les gendarmes ont constaté que l'arnaque s'était répandue comme une traînée de poudre en quelques jours. Contactés par RTL.fr, les représentants de l'ordre de la Bassée ont tenu à préciser que le fléau était devenu national sans pour autant qu'ils soient en mesure de le quantifier.

### 3. L'arnaque au rétroviseur

Plantons le décor. Un automobiliste est au volant, un escroc accroche légèrement son véhicule et s'arrête. Puis, il interpelle et accuse la victime désignée d'avoir abîmé son rétroviseur alors qu'il était déjà cassé en réalité. Au moment d'établir le constat, il lui demande le nom de son assurance et prétend avoir la même.

Il fait ensuite mine de passer un coup de fil à son assureur, alors qu'en vérité il appelle un complice, qui conseille un arrangement à l'amiable, supposé moins coûteux. L'arnaqueur propose alors à sa victime de retirer de l'argent à un distributeur avant de mettre les voiles.

### 2. L'arnaque à l'irlandaise

L'idée est de jouer sur la corde sentimentale et la compassion afin de délester de quelques centaines d'euros des personnes sensibles aux soucis et à la misère d'autrui. Démonstration. Presque souvent, un homme ou une femme s'exprimant dans un anglais sans fioritures accoste des couples ou des familles sur un arc d'autoroute. Pour être convaincant, l'indélicat se présente sous un air désespéré. Pour expliquer que sa famille vient de se faire dépouiller par des inconnus. Et comme preuve de crédibilité, il montre sa voiture immatriculée en Grande-Bretagne abîmée par la supposée agression. Ultime stade de la marque de la confiance qu'il veut gagner, l'interlocuteur donne son adresse et son numéro de téléphone et demande de l'argent afin de pouvoir rentrer dans son pays.



Ici l'escroc se laisse photographier et présente ses papiers pour convaincre les automobilistes de lui "prêter" de l'argent.





#### 4. Les faux taxis

Cette arnaque très pratiquée dans les grandes métropoles vise principalement les touristes notamment ceux qui visitent Paris. Le chiffre est parlant : parmi les 8000 passagers transportés chaque jour par des taxis depuis l'aéroport de Roissy, un nombre non négligeable attaque leur séjour dans la ville lumière avec une mauvaise surprise. À Roissy, les taxis clandestins sont légion et profitent de la forte demande pour épingler des voyageurs pour faire leur beurre en pratiquant des tarifs exorbitants. Au grand dam de ces usagers non avertis et des taxis légitimes dont le manque à gagner est colossal sur la durée.

#### 5. L'arnaque à la clé USB

L'avertissement de la police et de la gendarmerie posté sur les réseaux sociaux est sans ambiguïté : "Nous vous invitons, dit-il, à ne pas utiliser de clé USB que vous avez trouvée dans votre boîte aux lettres ou dans un lieu public, ne tentez pas de découvrir ce qu'elle contient, mais détruisez-la ». Pourquoi ? "La méthode est presque enfantine : le malfaiteur dépose une clé USB dans votre boîte aux lettres dans le but que vous branchiez celle-ci à votre ordinateur pour consulter son contenu. C'est à ce moment que vous êtes piégé. La clé USB va en effet installer un virus, permettant l'accès à toutes vos informations confidentielles ». Tellement simple mais tellement redoutable et payant pour les hackers sans scrupule.



## Cafés, restaurants... les droits du client ?

Au café ou au restaurant, quels sont vos droits... et les devoirs du restaurateur ? Stop arnaques vous dit tout !

### Les devoirs du restaurateur

Celui-ci est tenu de servir les plats tels qu'ils sont décrits sur la carte. Vous êtes en droit d'exiger de les faire réchauffer, ou changer, si vous ne les trouvez pas suffisamment chauds ou doutez de leur fraîcheur. Idem pour le vin si vous jugez qu'il a « le goût de bouchon ». Même si vous êtes seul au restaurant alors que celui-ci est vraiment rempli, le restaurateur est dans l'obligation de vous servir. Il vous faut, en revanche, accepter d'être placé. Et, si par hasard, suite à une malveillance (votre veste a disparu) ou une maladresse (votre chemise a été tachée par un des membres du personnel) un dédommagement est de rigueur.

### L'obligation d'affichage

Avant même l'entrée d'un café ou d'un restaurant les cartes affichant les menus proposés sont exposées au moins dès 11h30 et 18 heures pour les repas. Il s'agit bien d'une obligation. D'après l'arrêté du 23 mars 1987, doivent être visibles les tarifs concernant les cinq boissons mais, aussi, les cinq vins habituels consommés à partir du moment où le restaurant n'a pas pour fonction d'en proposer. Dans la salle, ces cartes et ces menus doivent être les mêmes et à disposition du consommateur. Les tarifs indiqués sous-entendent services et taxes compris à chaque fois que le service est perçu. Cela dépend des établissements. Sur l'addition présentée, seulement une fois le repas pris, devra figurer impérativement le nom, le lieu ainsi que la date. Tous les détails (tarifs, taxes comprises, prestations variées) y seront précisés.

### Bon à savoir

L'entrée d'un établissement ne peut être défendue à quiconque pour des questions de nombre d'enfants, de religion, de physique, de mœurs. Toute discrimination peut entraîner des sanctions allant de 30 000 euros d'amendes à deux ans d'emprisonnement. Si menu enfant il y a et qu'il est bien indiqué sur la carte, que le couvert est mis pour chacun d'entre eux, le restaurateur pourra compter ces menus, même non consommés, dans l'addition. On trouve fréquemment affiché « tarif réduit » en semaine (et avant 20h30)... Vous êtes donc en droit d'exiger ce menu si les horaires correspondent bien à ceux notés à l'entrée de l'établissement. Vous pouvez vous opposer à cette invitation à déposer vos affaires personnelles au portemanteau et la consommation d'eau minérale n'est pas obligée. Celle du vin non plus d'ailleurs ! L'eau du robinet servie en carafe, gratuite, ne peut vous être refusée. Les animaux sont souvent tolérés, mais tenus en laisse. Le restaurateur reste libre de les accepter dans son établissement.





## Caisses de retraite... À qui s'adresser



Le choix d'une maison de retraite ou d'une résidence pour personnes âgées va dépendre de plusieurs points : votre état de santé, votre situation familiale, votre situation géographique, vos revenus... Quelques conseils pour vous guider dans votre choix.

### Que font les caisses de retraite ?

Le modèle de retraite français est basé sur l'activité professionnelle et sur le principe de la répartition, même si les règles peuvent varier d'un régime à l'autre.

Cela signifie que les cotisations perçues auprès des actifs une année donnée servent à payer les pensions des retraités au cours de la même année. Il existe des caisses de retraite de base et des caisses de retraite complémentaires.

### Pour quelles demandes s'adresser aux caisses de retraite ?

Les caisses de retraite développent une politique d'action sociale destinée à prévenir le risque de perte d'autonomie des personnes âgées.

Elles proposent :

- des actions de prévention : informations et des conseils pour bien vivre sa retraite, programmes d'actions collectives de prévention pour bien vieillir ;
- des aides pour faire face aux difficultés dans la vie quotidienne si vous avez besoin d'aide à domicile, si vous ne vous sentez pas en sécurité chez vous (installation de la téléassistance, aménagement du logement...);
- des aides pour changer de lieu de vie ou améliorer son domicile : vous déménagez, vous allez vivre dans un lieu adapté à votre perte d'autonomie, vous souhaitez aménager votre logement...

Vous trouverez toutes les informations sur les aides possibles et sur les critères d'éligibilité sur les sites internet des caisses de retraite dont vous dépendez.

**À NOTER :** Si vous bénéficiez ou si vous êtes éligible à l'APA (allocation personnalisée d'autonomie), vous ne pouvez pas bénéficier des aides des caisses de retraite si celles-ci portent sur la même aide (par exemple : l'aide à domicile).





# Faux sites administratifs, comment les détecter !

De faux sites administratifs proposent d'effectuer, moyennant rémunération, certaines démarches administratives courantes (demandes de permis de conduire, de carte grise, d'extrait d'acte de naissance) en lieu et place des usagers. Renseignez-vous auprès des sites officiels de l'administration avant de passer une commande.

## Faut-il payer pour effectuer des démarches administratives ?

Certaines démarches administratives sont proposées gratuitement par l'administration française sur des sites officiels : elles permettent, par exemple, de consulter le nombre de points restant sur un permis de conduire, demander un extrait d'acte de naissance, demander une carte grise ou demander un extrait de casier judiciaire.

Rien n'interdit cependant à un professionnel, même étranger, qui ne dépend d'aucune administration publique, de proposer ce service moyennant une contrepartie financière, à condition de respecter des règles précises :

- si le consommateur souhaite que l'exécution de la prestation de services proposée commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, le professionnel doit recueillir sa demande expresse en ce sens ;
- dans cette hypothèse, le consommateur doit être informé qu'une fois la commande passée auprès du site de la société, il ne pourra en principe plus l'annuler sans frais, dès lors qu'il a également expressément renoncé à son droit de rétractation, sauf si la prestation n'a pas été pleinement exécutée, auquel cas il versera un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ;
- le consommateur doit recevoir une information claire sur les tarifs pratiqués et une facture/confirmation de commande TTC.



## Comment reconnaître les faux sites administratifs ?

Le Centre européen des consommateurs a reçu plusieurs réclamations de consommateurs visant de faux sites administratifs qui proposent d'effectuer, moyennant rémunération, certaines démarches administratives en lieu et place des demandeurs.

Ces sites n'hésitent pas à tromper le consommateur en prenant l'apparence de sites officiels : reproduction à l'identique de la charte graphique du site, usage des couleurs bleu-blanc-rouge, référence à des ministères, référencement en tête des moteurs de recherche.

Certains sites vont plus loin que le simple paiement du service. Les consommateurs doivent rester attentifs et vérifier qu'ils n'ont pas été abonnés, à leur insu, à un service dont ils n'ont pas besoin.

### BON À SAVOIR :

**Pour éviter toute confusion, vérifier l'adresse Internet (URL) du site : les URL de l'administration française se terminent invariablement par « .gouv.fr » ou « .fr » et jamais par « .gouv.org » ou « .gouv.com ».**

Un site en « .fr » ne garantit pas obligatoirement qu'il s'agisse d'un site officiel et la société qui l'exploite peut ne pas être établie en France.

Il est conseillé, avant d'entreprendre toute démarche administrative :

- de se renseigner d'abord auprès des sites officiels de l'administration française avant de passer une commande et de donner ses coordonnées de carte bancaire,
  - de consulter les conseils du Centre européen des consommateurs pour vérifier le sérieux de la société qui propose le service,
  - de contacter, si le paiement a été effectué, le Centre européen des consommateurs, en particulier si le site est basé dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège. À défaut, ne pas hésiter à prendre contact avec sa banque pour une éventuelle procédure de remboursement (chargeback).
- Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable. Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).



# Faux héritier, hommes d'affaires riches et voyages bidon

Âgé de 26 ans, il s'est fait passer pour un richissime héritier pour proposer des voyages fictifs à de riches hommes d'affaires...



## Le jeune Anglais qui escroquait les riches globe-trotters

L'escroquerie de haut vol n'attend pas le nombre des années. Ce jeune adulte britannique de 26 ans s'est fait passer pour un riche héritier pour proposer des voyages à de riches hommes d'affaires. Voyages qu'ils n'ont jamais fait. Il faut dire que le piège était savamment fabriqué. Jessie Gordon, c'est son vrai nom, mais il se faisait appeler William Baekeland et se présentait comme un riche héritier irlandais amateur de grandes aventures et proposait des expéditions aux quatre coins de la planète à des candidats au grand frisson

en leur demandant d'avancer quelques milliers d'euros pour garantir leur réservation prétextant un nombre de places limité. Et bien sûr ces hommes ne sont jamais montés dans un avion ni décollé pour la destination de leur rêve. Estimation de l'escroquerie au long cours : 800 000 euros. En fait, William est un personnage imaginé de toutes pièces. Très bon comédien, il a réussi à s'infiltrer dans des groupes très fermés de voyageurs et les convaincre de faire appel à ses services. Les acomptes qu'il sollicitait étaient censés fi-

nancer visa et moult frais. "En toute confiance, a témoigné Dominique Laurent, une victime française, je lui ai versé quatre acomptes entre février et juillet 2017 pour un montant total de 50 000 euros. Il promettait d'organiser des voyages prévus pour 2019. Mais ils n'ont jamais eu lieu... ». Depuis, le pot aux roses a été découvert et une enquête a été ouverte dans l'Hexagone. Le faux héritier irlandais aurait déjà nouveau changé d'identité. Et se serait reconverti désormais dans le commerce de diamants. Attrapez-le si vous pouvez.





**Les foires aux vins sont très fréquentées en France. Et ce succès, mérité, ne doit cependant pas dispenser les amateurs de garder une certaine vigilance par rapport aux différentes médailles qui consacrent la qualité du produit. Les spécialistes délivrent leurs conseils pour ne pas se faire avoir au moment du choix.**

## Foires aux Vins : attention au revers de la médaille

**P**our assurer la bonne pioche au cœur d'innombrables références proposées, le consommateur ne doit pas se contenter de faire confiance aux petits logos brillants collés sur les bouteilles, indiquant que le vin est médaillé. Car l'arnaque peut ne pas être loin. Il existe en effet au moins 25 concours en France, beaucoup d'autres à l'étranger, mais médaille ne signifie pas forcément qualité. La valeur de la récompense dépend de celle du concours qui la délivre.

Michel Faure-Brac est formel : « Il y a trois-

quatre médailles de référence : la Foire de Paris, la Foire de Mâcon, les Vinalies, ça, c'est plutôt pas mal ». Et ça, c'est le meilleur sommelier du monde qui l'affirme. La Foire de Paris, véritable concours général agricole pendant le Salon de l'Agriculture, multiplie les bonnes appréciations. Notamment avec sa récompense en feuille de chêne. Il y a eu, en 2018, 16 000 vins engagés. Et un sur quatre est reparti avec une médaille. Ce qui permet d'augmenter le chiffre d'affaires de 20 à 30 %. D'autres concours moins réputés et moins

bling bling peuvent garantir par exemple un vin qui plaît aux femmes... Parfois le « diplôme » du vin nous fait penser au baccalauréat. Ils sont 80 % des vignerons à l'obtenir mais ils ne sont pas nombreux à atteindre réellement l'excellence. Pour en savoir plus, le consommateur exigeant peut d'essayer de trouver les règlements de ces concours et de les décrypter. En cherchant par exemple à savoir si le jury est composé de professionnels du vin. Seuls les vrais passionnés sont en mesure de faire ce travail d'enquête.



# Quels sont vos recours en cas d'abus de confiance ?



L'abus de confiance est un délit puni par le Code pénal. Notamment quand il s'exerce à l'encontre des personnes âgées ou des salariés. Encore faut-il que les critères soient bien remplis.

## C'est quoi ?

L'abus de confiance est un délit défini par le Code pénal comme « le fait par une personne de détourner, au préjudice d'autrui, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui ont été remis et qu'elle a acceptés à charge de les rendre, de les représenter ou d'en faire un usage déterminé » (art. 314-1). Bien que proche, cette infraction ne doit pas pour autant être confondue avec l'escroquerie. La confiance est une notion indispensable au bon fonctionnement d'une entreprise, d'une association ou des relations entre un professionnel et ses clients. Pour la garantir, la loi sanctionne certains abus pouvant être commis en pratique.

**Exemples...** Parmi les cas d'abus de confiance les plus fréquents, on peut notamment citer ceux portant sur : Une somme d'argent ; Un véhicule ; Un moyen de paiement (carte bancaire, chèque...) ; Le fichier client d'une entreprise.

**Conditions...** Plusieurs éléments de faits doivent nécessairement être réunis pour caractériser l'abus de confiance.

**Accord préalable.** Pour que l'infraction d'abus de confiance soit constituée, il faut nécessairement un accord préalable (écrit ou oral) entre la victime et l'auteur de l'infraction. Cet accord peut, par exemple, prendre la forme d'un contrat de travail, de prêt ou de mandat.

**Remise de la chose.** La remise de la chose (somme d'argent, chéquier, fichier client...) doit avoir été volontaire (dans le cas contraire, les faits pourraient alors être qualifiés de vol). Inversement, l'auteur de l'infraction doit avoir eu conscience du caractère temporaire de la détention et donc du fait que la victime ne lui a pas cédé la propriété de la chose.

**Détournement.** Lorsque ces conditions sont réunies, la personne se rend alors coupable de l'infraction lorsqu'il réalise un détournement qui peut notamment apparaître sous la forme d'une non-restitution, d'une destruction, d'un don, d'une vente, d'une détérioration... Par ses actes, l'auteur de l'infraction s'approprie la chose alors que celle-ci ne lui appartient pas. La victime en subit un préjudice qui peut être matériel ou moral.

**Sanction et amende.** Le délit d'abus de confiance est sanctionné d'une peine maximale de 3 ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende. La peine maximale encourue est portée à 7 ans de prison et 750 000 euros d'amende dans certaines circonstances et ce notamment lorsque la victime est considérée comme une personne vulnérable (personne âgée, malade, infirme, souffrant d'une déficience physique ou psychique ou en état de grossesse).

**Délai de prescription.** Les poursuites sont prescrites à l'issue d'un délai de 6 ans courant à compter du jour où la victime a été en mesure de prendre connaissance du détournement.

**Dans une même famille.** La peine n'est pas applicable lorsque l'abus de confiance a lieu entre les membres d'une même famille (ascendants, descendants, et conjoints) hormis lorsqu'il porte sur des objets ou documents indispensables à la vie quotidienne de la victime tels que des documents d'identité, ceux relatifs au titre de séjour ou de résidence d'un étranger, ou des moyens de paiement.



# Personnes âgées : à quelles aides financières avez-vous droit ?

Plusieurs dispositifs permettent aux personnes âgées de bénéficier d'aides financières. Soit sous la forme d'allocations directement versées à la personne âgée ou à l'établissement où elle est prise en charge. Soit par le biais d'organismes qui offrent des prestations de restauration ou d'aide ménagère. Le montant des aides peut être fixe ou varier en fonction des revenus. Quelles sont les différentes aides financières pour les personnes âgées, leurs conditions d'attribution et leurs modalités de versement ?



## Soins de santé

La personne ayant besoin de soins réguliers peut, sur prescription médicale, bénéficier des visites d'une infirmière à domicile. Ces soins à domicile sont financés par l'assurance maladie. Même chose pour les achats de médicaments et les consultations du médecin traitant, dont les remboursements sont assurés dans les conditions habituelles.

## Repas

Les départements mettent en place des foyers restaurants en faveur des personnes âgées qui ne peuvent plus cuisiner leur repas ou effectuer leurs courses en raison de leur état de santé et dont les ressources annuelles ne dépassent pas un certain montant.

Le coût des repas est en partie pris en charge par le conseil général. Par ailleurs, certaines mairies mettent également en place un service de portage de repas à domicile pour les personnes âgées qui ne peuvent plus se déplacer. Il convient de se renseigner auprès de votre mairie ou de votre CCAS pour savoir si ce type de service existe dans votre commune et si vous pouvez en bénéficier.

## Travaux d'aménagement

Si l'état de santé de l'occupant rend nécessaire des travaux dans le logement, sachez qu'il est parfois possible d'obtenir un financement. Des aides peuvent en effet être proposées par votre caisse de retraite, votre département ou votre commune. Pour les connaître, vous devez contacter votre mairie, votre caisse de retraite, les services du département ou le Centre communal d'action sociale (CCAS).

## Allocations logement

Pour financer leur logement, les personnes âgées peuvent, sous certaines conditions, demander à bénéficier de l'aide personnalisée au logement (APL).

Les personnes qui ne peuvent pas bénéficier de l'APL peuvent demander à bénéficier de l'allocation de logement social (ALS) prévue notamment pour les résidents en foyer d'hébergement. Cette aide contribue à financer le loyer ou les mensualités d'un emprunt immobilier. La décision d'attribution relève de la Caisse d'allocations familiales. À noter que les personnes âgées louant un logement appartenant à leurs enfants ou leur conjoint ne peuvent bénéficier de cette aide.

Sous certaines conditions, les proches ayant à leur charge une personne âgée de plus de 65 ans et dont les ressources ne dépassent pas le plafond de l'ASPA peuvent bénéficier de l'allocation de logement familial (ALF).



## L'importance des comparatifs

Le web est un monde foisonnant qui réunit des dizaines de milliers d'entreprises tous secteurs d'activité confondus. Ce qui représente des opportunités diverses en matière de prix pour le consommateur car les politiques commerciales divergent selon les objectifs de ces mêmes entreprises. Selon certaines études du marché, la différence de prix peut atteindre 10 euros dans certains cas. Donc, ce que l'on peut conseiller aux clients c'est de ne jamais se précipiter. Il faut avoir le réflexe de vous assurer, avant toute commande, que vous profitez bel et bien d'un rapport qualité-prix intéressant. Et le meilleur tarif proposé pour un produit donné. Comment y arriver sans vous perdre dans la jungle des informations ? Inutile d'effectuer de longues et fastidieuses recherches et de passer un temps fou à consulter la plateforme de chaque prestataire trouvé. Il faut économiser votre énergie et surtout votre lucidité en vous orientant directement sur un site spécialisé. Cette façon de faire offre un double intérêt. D'abord, retrouver rapidement les articles les plus demandés du moment. Ensuite, profiter des fines analyses d'experts reconnus sur les avantages et les limites du produit convoité. Cette façon de faire permet aussi d'avoir un récapitulatif des fournisseurs qui proposent les meilleurs prix. Privilégiez un comparateur spécialisé et réputé. Renseignez-vous sur la toile pour vous assurer de son sérieux et de l'objectivité de ses classements.

## Fouiner dans les sites de déstockage

La différence des prix pratiqués par les boutiques en ligne peut avoir de nombreuses raisons. Certains commerces ne sont pas en mesure d'écouler normalement leurs produits. Et pour y parvenir sans trop y perdre, ils peuvent proposer des tarifs réduits voire très réduits pour en finir avec les stocks si coûteux en matière de gestion. En outre, cette vente évitera que leur valeur se déprécie d'autant qu'ils sont souvent soumis à la concurrence de nouveaux produits qui va logiquement détourner l'attention du chaland. Les campagnes de déstockage représentent indiscutablement de véritables opportunités pour les clients. C'est souvent l'occasion de profiter de biens de qualité exceptionnelle à des prix très intéressants. Privilégiez des plateformes reconnues de déstockage. Les réductions sont parfois massives et atteindre 70 % en fonction des entreprises. Et puis, pour consolider vos chances, il ne fait pas hésiter à consulter les avis des internautes qui ont déjà utilisé les services de ces sites. La dernière précaution importante concerne les moyens de paiement. Vérifier si le site que vous avez choisi vous offre des garanties de récupérer votre argent si vous êtes confronté à une escroquerie après règlement de la facture.

## 5 astuces pour acheter pas cher sur internet !

### Les ventes privées via le parrainage

Les ventes privées sont une autre occasion de faire de bonnes affaires et de casser les prix. Souvent sur des produits de marques cotées et inaccessibles pour des bourses modestes. Ne paniquez plus si vous êtes fan d'articles de qualité exceptionnelle en dépit de vos ressources limitées. Les amateurs d'articles design et à la mode de célèbres créateurs se voient offrir, sans se ruiner pour autant, une occasion incroyable de satisfaire leur goût du beau et du luxe sans trop bourse délier. Il faut donc rester à l'affût des offres des plateformes de ventes privées. Comme souvent dans la vie, l'occasion fait le larron. Attention, toutefois. Toutes les plateformes n'ont pas la même réputation. Vous pouvez gagner du temps et... de l'argent en usant du système de parrainage que la plupart des sites mettent en place.

### Achats groupés, l'autre solution

L'union fait la force. Et c'est valable dans le domaine commercial. D'où, le phénomène des dealy days qui proposent des défis rentables. Le principe repose sur un système d'achat groupé. Pour devenir une force de proposition intéressante pour les entreprises, le défi consistera à réunir autour de vous suffisamment de personnes pour obtenir sur un produit spécifique une réduction non négligeable. Elle peut atteindre 50 % du prix de vente de départ. Tentant. Le travail se fait en deux temps. D'abord, consulter régulièrement les offres des plateformes qui proposent des biens que vous font saliver. Ensuite, rameuter dans votre entourage personnel ou professionnel le maximum de candidats acheteurs.

### L'occasion, ça marche aussi

Sur le web, il n'y a pas de petits profits. Tout est bon pour faire des économies. Et le produit d'occasion n'est plus un tabou. Même pour des clients au portefeuille bien garni. Vous obtiendrez sur ces sites des articles de qualité qui conservent encore leur beauté et leur design. Il existe aujourd'hui de véritables bazars ou souks sur lesquels les adhérents ont la possibilité de mettre en vente les biens dont ils souhaitent se séparer. Tous produits confondus : vêtements, articles d'électroménager, appareils high-tech, smartphones... Le vendeur détaille les caractéristiques de son article dans son réel. Et ce qui est intéressant dans cette formule, c'est que vous pouvez négocier à la baisse le prix fixé par le vendeur. C'est la façon la plus habile d'acquérir des produits presque neufs à des prix incroyablement raisonnables.



# Prix des carburants : information du consommateur



Le site internet gouvernemental [www.prix-carburants.gouv.fr](http://www.prix-carburants.gouv.fr) informe en temps réel les consommateurs sur les prix des carburants. La dernière enquête réalisée par la DGCCRF auprès de 1934 stations-service démontre que le dispositif est globalement respecté par les distributeurs de carburants malgré la persistance de certaines incohérences entre les prix affichés à la pompe et ceux indiqués sur le site internet.

Tout exploitant distribuant plus de 500 m<sup>3</sup> de carburants par an est tenu d'informer les consommateurs sur les prix pratiqués via la plateforme gouvernementale

Dans le but de vérifier si cette obligation imposée aux distributeurs de carburants est bien appliquée et si les informations communiquées aux consommateurs sont exactes, la DGCCRF procède chaque année à une enquête sur le sujet.

En 2018, 1934 stations-service ont fait l'objet de ce contrôle, soit environ 20 % des stations-service soumises à l'obligation d'affichage des prix sur le site dédié.

## Comment contrôler le bon affichage des prix à la pompe ?

Le site gouvernemental [www.prix-carburants.gouv.fr](http://www.prix-carburants.gouv.fr) constitue un outil d'information sur les prix des carburants pour le consommateur et contribue à stimuler la concurrence sur le marché de la vente au détail des carburants.

Ce site a fait l'objet en 2018 de plus de huit millions de visites, soit 2 millions de visites de plus qu'en 2017 (+ 34%).

Les distributeurs de carburants ont pour obligation de renseigner les prix de vente de leurs stations-service sur ce site et d'en effectuer une mise à jour régulière. Des anomalies relevées

entre les prix à la pompe et ceux indiqués sur le site internet

Le ciblage des contrôles a été réalisé à partir : De la vérification de la mise à jour régulière des prix affichés par les professionnels sur le site internet ; Des signalements des consommateurs effectués sur le site internet.

## Comment payer moins cher son carburant, nos solutions.

Les pleins d'essence ou de gazole sont de plus en plus onéreux, surtout en France. Voici comment trouver votre carburant à meilleur prix près de chez vous.

La première solution est de bien s'informer. Voici quelques sites mis à jour régulièrement et très fiables.

Le plus célèbre est : [www.prix-carburants.gouv.fr](http://www.prix-carburants.gouv.fr)  
Nous l'avons choisi car il est simple d'utilisation. Sélectionnez votre carburant : Gazole, SP95, SP95-E10, SP95 & SP95-E10, E85, GPLc ou SP98... Indiquez bien votre département ou encore plus

simple le code postal de votre lieu de résidence.

Le moteur de recherche présente un récapitulatif avec tous les tarifs des débiteurs de carburants de votre région.

Les prix des carburants sont mis à jour tous les 15 du mois.

Grâce aux indications présentes sur la page internet, vous pourrez choisir en fonction de votre ville, du prix du gazole ou essence, de la marque, du nom de la station. Il n'y a pas plus simple.

Deuxième site est [zagaz.com](http://zagaz.com) mon ergonomique mais tout aussi précis. Et enfin : [carbeo.com](http://carbeo.com), un

peu plus confus.

Avec ces trois sites, ce serait bien le diable si vous ne trouvez pas votre bonheur.

Le plus : Il faut être aussi très attentif à la publicité locale. En effet, certaines grandes surfaces proposent fréquemment les carburants à prix coûtant pour attirer les consommateurs. Pour ne pas les citer : Auchan, Carrefour, Géant Casino, Intermarché, Leclerc et Magasins U.

Enfin, pensez-bien que pour faire des économies, mieux vaut laisser votre voiture dans le garage, quand c'est possible.





*"Mes sœurs ont placé ma mère en maison de retraite sans mon consentement. Que puis-je faire?"*

*Michel, Arles*

"Profitant de mon absence à l'étranger, mes sœurs ont placé notre mère en maison de retraite. Pire, la petite maison qu'elle occupait a été vidée de ses meubles, objets personnels et évidemment souvenirs, sans qu'on me demande l'autorisation. Ai-je un recours?"

ait agi de son plein gré. Il faut alors attendre le moment du partage de l'héritage pour demander compensation.

- Faites une lettre (AR) au tribunal d'instance du lieu de la maison de retraite, pour que le juge des tutelles se saisisse du dossier. Expliquez au juge la situation, que votre maman à la retraite a été placée en maison de retraite, que ses biens ont été dispatchés sans votre consentement. Demandez-lui si cela ne peut pas donner lieu à une mise sous protection de votre maman.

## Comment doit agir Michel ?

### Les conseils de Stop arnaques

- Michel, votre maman est en maison de retraite, ce qui ne signifie pas pour autant qu'elle est malade ou souffre de déficience mentale. Si elle a encore toute sa tête comme cela semble être le cas, il s'agit plus d'un litige familial qui vous oppose à vos sœurs.
- On sait combien il peut être difficile de porter plainte contre ses proches, d'autant que cela risque de blesser votre maman. Peut-être pouvez-vous dans un premier temps vous rapprocher d'elle, afin de discuter ensemble pour comprendre ce qui l'a menée à rédiger ces demandes.
- Vous ne pouvez pas ici prétendre à un partage des biens de votre maman parce que nous ne sommes pas ici dans le cas d'un héritage. Reste à votre charge de prouver que vos sœurs vous ont spolié des biens de votre maman. Il faut également vérifier que votre maman n'a véritablement pas agi de son plein gré lorsqu'elle a pris des dispositions pour partir en maison de retraite et partager de son vivant ses biens.

- Si vous arrivez à apporter la preuve que votre maman a été victime d'un abus de faiblesse, vous pourrez alors porter plainte contre vos sœurs pour abus de faiblesse. C'est ensuite le commissariat qui a recueilli votre plainte qui enquêtera pour savoir s'il y a eu ou non abus de faiblesse.
- Pour récupérer vos souvenirs, nous ne pouvons que vous conseiller d'écrire en lettre recommandée avec accusé de réception à vos sœurs afin de leur demander ce qu'il en est.
- Vous émettez le souhait de récupérer des souvenirs de votre maman, mais celle-ci n'est pas encore décédée et nous ne sommes donc pas face à un partage d'héritage inéquitable. Impossible donc de saisir le notaire pour le partage des biens.
- Vous pouvez en revanche faire un état des lieux et constater par écrit l'ensemble des biens qui ne vous a pas été remis. Cela constitue, au décès de votre maman, la possibilité pour vous de pouvoir revendiquer votre part, sachant que vos sœurs se sont servies avant même que votre mère soit décédée. En faisant part par écrit à vos sœurs de ce qui a disparu de la maison, vous constituez un début de preuve.
- Attention, il se peut également que votre mère

### Point de droit

#### Article 223-15-2 du Code pénal

Est puni de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende l'abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse soit d'un mineur, soit d'une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse, est apparente et connue de son auteur, soit d'une personne en état de sujétion psychologique ou physique résultant de l'exercice de pressions graves ou réitérées ou de techniques propres à altérer son jugement, pour conduire ce mineur ou cette personne à un acte ou à une abstention qui lui sont gravement préjudiciables.

#### Article 428 du Code civil

La mesure de protection ne peut être ordonnée par le juge qu'en cas de nécessité et lorsqu'il ne peut être suffisamment pourvu aux intérêts de la personne par l'application des règles du droit commun de la représentation, de celles relatives aux droits et devoirs respectifs des époux et des règles des régimes matrimoniaux, en particulier celles prévues aux articles 217, 219, 1426 et 1429, par une autre mesure de protection judiciaire moins contraignante ou par le mandat de protection future conclu par l'intéressé.





***“Je suis victime de retraits d’argent frauduleux et la banque refuse de me rembourser.”***  
***Christine***

"J'ai déposé mon sac contenant clés, argent, chéquier, cartes, portables dans le coffre de ma voiture à l'abri des regards car je devais déposer des poubelles à la déchetterie. À mon retour, la vitre était brisée, et le sac avait disparu. J'ai déposé plainte immédiatement, déclarant le vol de mes clés, mon argent liquide... J'avais une carte de retrait d'une banque et une d'une autre banque. Avant que je ne fasse opposition, sur la 1<sup>re</sup> carte il m'a été prélevé 300 € puis 200 € à une minute d'intervalle, et sur l'autre, il m'a été débité 300 €. Les 2 banques refusent de me recrediter mon compte, disant qu'il s'agit d'une faute de ma part. Je savais mon code par cœur, il n'était donc inscrit nulle part. Je ne m'explique pas leur position. Je me sens impuissante..."

## Comment doit agir Christine ?

- Le titulaire d'une carte bancaire a le devoir de protéger son code confidentiel. Dans votre cas, Christine, il faut expliquer à votre banque comment les personnes qui ont dérobé votre sac ont pu effectuer des retraits, si ne s'y trouvait pas aussi votre code.
- Réunissez vos arguments, et contactez les directeurs de vos banques. Pensez également aux assurances facultatives proposées par la plupart des établissements, utiles dans une telle situation.

### Les conseils de Stop arnaque

- Le titulaire d'une carte bancaire doit prendre toutes les mesures afin d'en préserver la sécurité (article L. 133-16 du CMF), notamment en ne com-

muniquant pas son code confidentiel.

- Dès qu'il a connaissance d'une opération non autorisée avec sa carte (vol, disparition ou fraude), il doit porter plainte le plus rapidement possible et faire opposition. Il doit ensuite avertir sa banque par lettre RAR confirmant sa contestation et sa demande de remboursement avec toutes les preuves (dates du vol et de l'opposition, relevé bancaire) et accompagnée du dépôt de plainte. Par ces démarches, sa responsabilité est écartée pour les opérations qui se sont produites après l'opposition. Or, Christine n'a averti sa banque qu'après les retraits frauduleux. Elle doit alors payer une franchise plafonnée à 150 € (article L. 133-19 I du CMF) qui peut être couverte par son assurance si elle en possède une.
- Toutefois, le titulaire d'une carte doit supporter toutes les pertes occasionnées par des opérations non autorisées s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation de sécurité (article 133-19 IV du CMF). Pour refuser de la rembourser, la banque reproche à

Christine d'avoir commis une faute en laissant ses cartes, et peut-être ses codes. Un arrêt récent de la Cour de cassation a considéré qu'une personne qui s'est fait dérober sa carte avec le code dans son véhicule a commis une négligence et qu'elle doit prendre à sa charge les opérations avant opposition (Com. 16/10/12 : n° 11-19981).

- Christine doit donc expliciter en détail à sa banque les circonstances qui l'ont conduite à laisser ses cartes bleues dans le coffre de sa voiture (surcharge, allers et retours avec des paquets) et prouver que les codes de ses cartes ne se trouvaient pas dans son véhicule. À défaut, elle risque de ne pas se voir recrediter les retraits frauduleux effectués avec sa carte.

## POINT DE DROIT

### Article L. 133-16 du Code monétaire et financier

Dès qu'il reçoit un instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés. Il utilise l'instrument de paiement conformément aux conditions régissant sa délivrance et son utilisation.

### Article L. 133-19 IV du Code monétaire et financier

Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17.

### Cour de cassation, chambre commerciale, 16 octobre 2012, n° de pourvoi : 11-19981

Mais attendu, d'une part, qu'après avoir relevé que M.X... avait indiqué aux services de police, en déclarant le vol de sa carte, qu'il avait laissé comme d'habitude cette carte dans son véhicule et son code confidentiel dans la boîte à gants, l'arrêt retient qu'il résulte de son propre aveu qu'il a commis une imprudence grave en laissant son code personnel à proximité de sa carte de retrait dans un lieu sans surveillance (...).

Toujours au plus près de vos préoccupations, nous avons créé cette rubrique pour vous apporter des solutions. Faites nous part de vos problèmes en nous renvoyant le coupon détachable (voir cahier central fiches pratiques); nous vous répondrons ici.





*"La police vient de saisir mon véhicule car il semblerait que celui-ci ait été volé avant que j'en fasse l'acquisition."*

*Fabienne, Chartres*

J'ai acheté en 2007 une voiture à un particulier. J'ai appris et découvert au cours de l'année dernière que ce véhicule avait été volé en région parisienne quelque temps avant que j'en fasse l'acquisition. La police a saisi mon véhicule. Cette saisie est-elle légale ? Que puis-je faire pour récupérer mon bien ou être remboursé ?

## Comment doit agir Fabienne ?

Fabienne peut dans un premier temps contacter le vendeur du véhicule, si celui-ci n'est pas le voleur bien évidemment, pour savoir comment cette vente, réalisée en bonne et due forme à l'époque, a pu être possible sachant que la voiture avait été volée.

S'agissant d'une affaire de vol, aussi injuste que cela puisse paraître aux yeux de Fabienne, la police a parfaitement le droit de saisir le véhicule en attendant que toute la lumière soit faite sur cette histoire.

Le délai pour réclamer un bien volé étant de 3 ans, Fabienne ayant acheté son véhicule en 2007, il est donc parfaitement envisageable qu'elle puisse le récupérer. Elle doit dès à présent se renseigner auprès des services de police pour connaître la date exacte du vol du véhicule.

### Les conseils de Stop arnaques

Dans le cadre d'une enquête préliminaire ouverte en raison d'un vol, la police a la possibilité, en application de l'article 76 du Code de procédure pénale, de procéder à une saisie de pièces à conviction. S'agissant d'un vol de voiture, celle-ci doit être considérée comme une pièce à conviction. La saisie est donc légale. Logiquement, la voiture sera conservée jusqu'à la date du procès des auteurs du vol et le tribunal décidera à qui elle doit être restituée. À cet égard s'appliquent les dispositions de l'article 2276 du Code civil : « En fait de meubles, la possession vaut titre. Néanmoins, celui qui a perdu ou auquel il a été volé une chose peut la revendiquer pendant 3 ans à compter du jour de la perte ou du vol, contre celui dans les mains duquel il la trouve ; sauf à celui-ci son recours contre celui duquel il la tient ». Cela signifie que la personne à qui la voiture a été volée se la verra restituer si elle en a fait la demande dans les 3 ans suivant le vol. En revanche, Fabienne pourra se constituer partie civile contre le ou les auteurs du vol, leurs éventuels complices et/ou receleurs, pour être indemnisée de son préjudice.

### Article 76 du Code de procédure pénale

Les perquisitions, visites domiciliaires et saisies de pièces à conviction ou de biens dont la confiscation est prévue à l'article 131-21 du Code pénal ne peuvent être effectuées sans l'assentiment express de la personne chez laquelle l'opération a lieu.

Cet assentiment doit faire l'objet d'une déclaration écrite de la main de l'intéressé ou, si celui-ci ne sait pas écrire, il en est fait mention au procès-verbal ainsi que de son assentiment. Les dispositions prévues par les articles 56 et 59 (1<sup>er</sup> alinéa) du présent Code sont applicables. Si les nécessités de l'enquête relative à un crime ou à un délit puni d'une peine d'emprisonnement d'une durée égale ou supérieure à 5 ans l'exigent ou si la recherche de biens dont la confiscation est prévue à l'article 131-21 du Code pénal le justifie, le juge des libertés (...) peut décider que les opérations prévues au présent article seront effectuées sans l'assentiment de la personne chez qui elles ont lieu. À peine de nullité, la décision du juge des libertés et de la détention précise la qualification de l'infraction dont la preuve est recherchée ainsi que l'adresse des lieux dans lesquels ces opérations peuvent être effectuées ; cette décision est motivée par référence aux éléments de fait et de droit justifiant que ces opérations sont nécessaires (...). Toutefois, le fait que ces opérations révèlent des infractions autres que celles visées dans la décision ne constitue pas une cause de nullité des procédures incidentes.





***“Au travail, je suis victime  
de harcèlement moral.”***  
***François, Dreux***

**"Depuis quelque temps, mon supérieur hiérarchique ne me parle plus, me critique dans mon dos, ne me confie plus aucune tâche à responsabilité... Je ne veux pas démissionner, juste que cela cesse. Que faire? "**

## Comment doit agir François?

- Avant toute chose, l'article L. 122-49 du Code du travail prévoit que le salarié doit subir des agissements répétés. Une agression ponctuelle ou des difficultés relationnelles « classiques » ne peuvent donc pas être considérées comme acte de harcèlement moral.
- Si François pense néanmoins être victime de harcèlement moral, il doit tenter d'éclaircir le malaise avec son supérieur, en demandant un entretien. Si le problème n'est pas résolu, il peut engager une procédure de médiation avec un tiers choisi par les deux parties. En cas d'échec de la conciliation, le médiateur informe les parties des sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime.
- S'il travaille dans le privé, François peut saisir le conseil de prud'hommes pour faire cesser les

agissements et obtenir réparation du préjudice subi. Dans le public, François peut poursuivre les mêmes objectifs en saisissant le tribunal administratif. Armé des faits permettant de présumer l'existence d'un harcèlement moral, François peut aussi choisir de se faire représenter par l'organisation syndicale de son entreprise.

- Enfin, François peut porter plainte dans un délai de 3 ans à compter des faits, puis se constituer partie civile lors d'un procès pénal, et ainsi obtenir des dommages et intérêts.

### Les conseils de Stop arnaques

- Le harcèlement moral se manifeste par des agissements répétés, qui ont pour effet une forte dégradation des conditions de travail du stagiaire, du salarié ou de l'agent public, qui porte atteinte à ses droits et à sa dignité, ou altère sa santé physique ou mentale, ou compromet son avenir professionnel. Ces agissements sont interdits, même en l'absence de lien hiérarchique entre celui ou

celle qui commet et celui ou celle qui subit.

- Ne laissez donc pas une situation délétère s'installer. Essayez de vous protéger du harcèlement en signalant les comportements anormaux dès que vous les constatez. S'il est déjà trop tard, réunissez un maximum de preuves et témoignages pour appuyer votre recours en justice.

- Attention : quel que soit le recours, en cas d'imbrication du harcèlement moral avec une discrimination ou un harcèlement sexuel, il faut le mentionner explicitement.

- Sachez que tout salarié ayant commis des agissements de harcèlement moral, qu'il soit supérieur ou simple collègue, est passible de sanctions disciplinaires. Il peut avoir à verser à sa victime des dommages et intérêts. En outre, le harcèlement moral est un délit puni de 2 ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amendes.

### POINT DE DROIT

#### Article 222-33-2 du Code pénal

Le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel est puni de 2 ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amendes.

#### Article L. 122-49 du Code du travail

Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi, ou refusé de subir, les agissements définis à l'alinéa précédent ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

Toute rupture du contrat de travail qui en résulterait, toute disposition ou tout acte contraire est nul de plein droit.



# BANQUES

Choisir sa banque est quelque chose qui vous engage pour longtemps ! D'où la nécessité de bien réfléchir avant d'agir. Surtout qu'il est toujours un peu contraignant de changer de banque. Pas évident de trouver la banque idéale. Dans cette jungle des tarifs, il faut souvent faire le point sur ses besoins et son comportement bancaire pour faire ressortir le palmarès le plus juste.



## ***Banques*** Arrêtez de vous faire plumer !

Les banques les moins chères De nombreux comparateurs ont vu le jour sur Internet et proposent de trouver les offres les plus attractives en fonction de votre comportement bancaire grâce à vos réponses à quelques questions.

En étudiant régulièrement les frais bancaires des établissements, ils réalisent des palmarès pour orienter les consommateurs.

Pour bien choisir sa banque, pas de recette miracle, mais plutôt une démarche structurée à suivre. À savoir, une banque se choisit en fonction de ses besoins, de son mode de vie et de son profil. Une fois ces points abordés, la quête de la banque idéale peut commencer.

### **Choisir sa banque en fonction de son projet et de ses besoins**

Les projets sont multiples et variés, tout comme les services et les produits bancaires. Du simple épargne de précaution, à l'achat immobilier en passant par le crédit et l'assurance, l'offre bancaire répond à toutes les demandes. C'est pourquoi avant de comparer les banques, commencez par déterminer vos besoins.

- De quels produits ou services ai-je besoin ?
- Pour quels objectifs ou projets ?
- Suis-je souvent à découvert ?

### **Les besoins peuvent concerner les domaines de l'épargne, du crédit ou de la bourse.**

#### **Concrètement de quoi ai-je besoin pour choisir ma banque ?**

- D'un compte courant pour recevoir mon salaire ?
- D'un compte joint pour mieux gérer les dépenses communes de la famille ?
- D'un compte professionnel dans le cadre de mon activité quotidienne ?
- De moyens de paiement classiques ou au contraire personnalisés ?
- Pour des besoins de produits de bases : les grandes banques dites « banques commer-



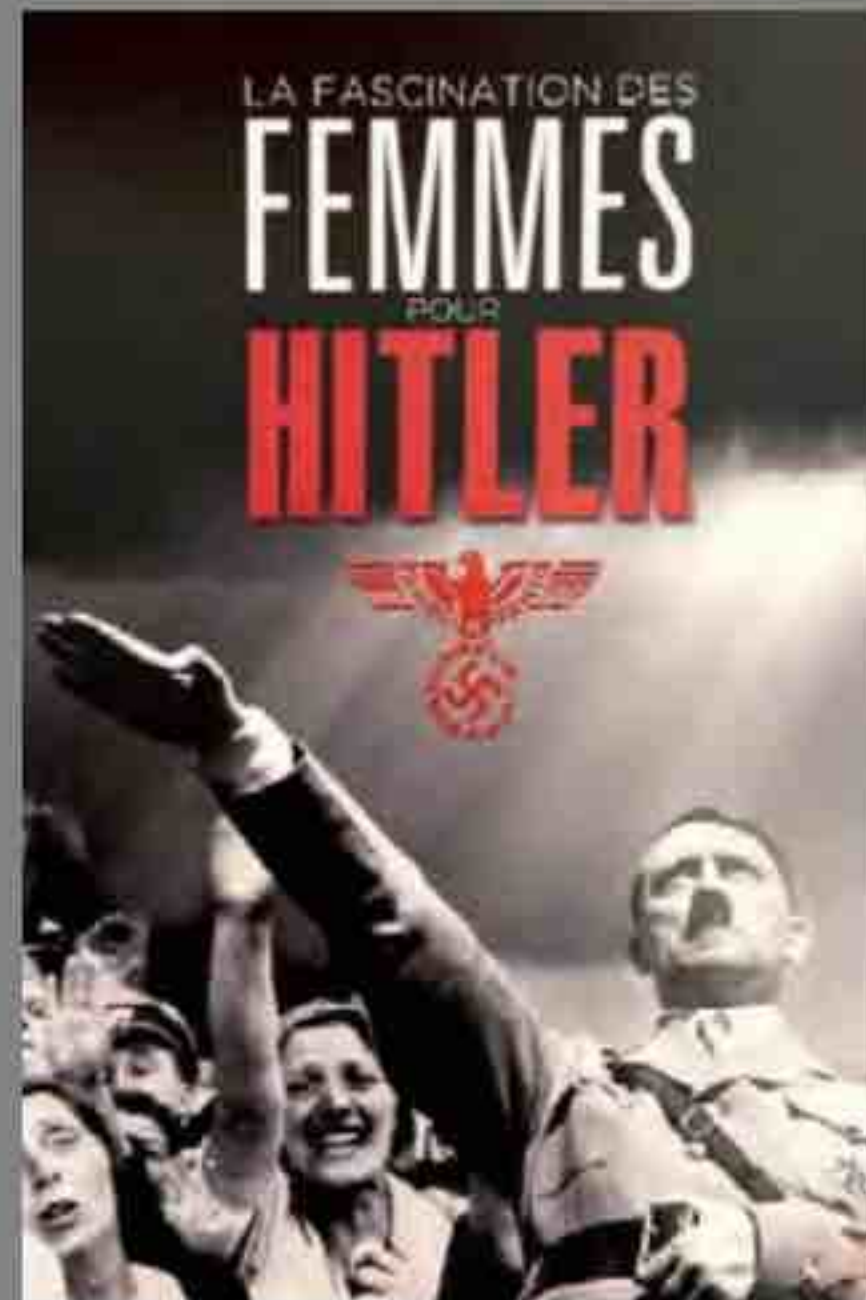


OFFRE DÉCOUVERTE  
**1<sup>ER</sup> MOIS  
OFFERT**  
Puis 4.99/mois  
WWW.LAFONTPRESSE.TV

# LA CHAÎNE TÉLÉ À LA DEMANDE



## DOCUS



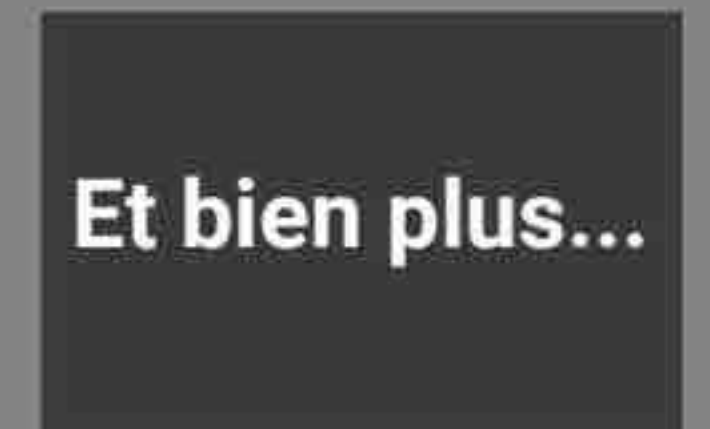
## HISTOIRE, SCIENCE & PATRIMOINE



## ANIMAUX, NATURE & JARDINS



## SANTÉ & BIEN ÊTRE



MAIS AUSSI

PEOPLE

DÉCO

PSYCHO



DES PROGRAMMES QUI VOUS INTÉRESSENT

• ILLIMITÉ • SANS ENGAGEMENT • SANS PUBLICITÉ

WWW.LAFONTPRESSE.TV



ciales », offrent des produits et services qui répondent tout à fait aux besoins de la majorité des clients.

● De services personnalisés ou standards ?

Pour bénéficier de produits et services financiers personnalisés, les banques privées sont préférables. Cependant, retenez que le coût des produits et des services bancaires sont bien souvent plus élevés que dans un réseau bancaire grand public.

● D'une aide pour la gestion de mon patrimoine ?

● De simples conseils financiers ?

● D'un contact régulier avec un conseiller personnel ? Pour entretenir une relation privilégiée de proximité avec son conseiller, pour choisir sa banque, les organismes de petite taille ou de taille moyenne comme une banque régionale sont à favoriser.

● De gérer mon compte bancaire de manière plus autonome ?

Pour plus d'autonomie et de libertés, il n'y a pas mieux que les banques en ligne du type : Hello Bank ! Ou autres d'ailleurs, nous n'avons pas de préférence si ce n'est pour la banque la moins chère.

## Choisir sa banque en ligne : la procédure

Choisir sa banque en ligne ou une banque traditionnelle se passe de la même manière à la différence que l'on rajoute quelques points de comparaison supplémentaires. On ne le répétera jamais assez :

1. Tenir compte de son projet et de ses besoins,
2. Prendre en compte son profil et son mode de vie,
3. Comparer les offres des banques en ligne en fonction des 2 premiers points et de vos attentes concernant une banque en ligne.

### Banque en ligne, les points à comparer :

- Les services de bases + conditions tarifaires
- Les services bancaires supplémentaires + conditions tarifaires
- Les moyens de paiement + leurs conditions d'octroi
- Les produits bancaires + leurs conditions d'octroi
- Les services de gestion de compte + l'ergonomie des sites internet, applications
- Les moyens de contact avec la banque



## La vérité sur les tarifs bancaires

1	Boursorama Banque	0,00€ de coût annuel	
2	fortuneo BANQUE	0,00€ de coût annuel	
3	ING DIRECT	0,00€ de coût annuel	
4	BANQUE	24,00€ de coût annuel	Détail des frais bancaires (Loi Murcef) : • Assurance des moyens de paiement : 24,00€
5	Hello bank!	26,50€ de coût annuel	Détail des frais bancaires (Loi Murcef) : • Assurance des moyens de paiement : 26,50€
6	Allianz Banque	28,00€ de coût annuel	Détail des frais bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 33,00€ • Assurance des moyens de paiement : 28,00€
7	monabanq	48,00€ de coût annuel	Détail des frais bancaires (Loi Murcef) : • Assurance des moyens de paiement : 24,00€ • Carte bancaire : 24,00€
8	eko	51,00€ de coût annuel	Détail des frais bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 24,00€ • Assurance des moyens de paiement : 24,00€ • Commande de chéquier en envoi simple : 3,00€
9	ESPACE CREDIT COOPERATIF	79,70€ de coût annuel	Les principaux tarifs bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 34,00€ • Assurance des moyens de paiement : 26,00€ • Alerte SMS : 16,20€ ...
10	L'AGENCE EN LIGNE	80,50€ de coût annuel	Détail des frais bancaires (Loi Murcef) : • Frais de tenue de compte : 30,00€ • Assurance des moyens de paiement : 26,50€ • Alerte SMS : 24,00€
11	Crédit Mutuel Ile de France	82,40€ de coût annuel	Les principaux tarifs bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 30,00€ • Assurance des moyens de paiement : 26,00€ • Frais de tenue de compte : 24,00€ ...
12	CA	83,20€ de coût annuel	Détail des frais bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 34,00€ • Alerte SMS : 25,20€ • Assurance des moyens de paiement : 24,00€
13	BNP PARIBAS	83,80€ de coût annuel	Les principaux tarifs bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 37,92€ • Frais de tenue de compte : 30,00€ • Assurance des moyens de paiement : 26,50€ ...
14	CA Ile de France	89,20€ de coût annuel	Les principaux tarifs bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 37,00€ • Assurance des moyens de paiement : 28,80€ • Alerte SMS : 20,40€ ...
15	SOCIETE GENERALE	95,00€ de coût annuel	Les principaux tarifs bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 35,00€ • Frais de tenue de compte : 24,00€ • Assurance des moyens de paiement : 24,00€ ...
16	SOCIETE GENERALE	95,00€ de coût annuel	Les principaux tarifs bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 35,00€ • Frais de tenue de compte : 24,00€ • Assurance des moyens de paiement : 24,00€ ...
17	CIC	96,05€ de coût annuel	Les principaux tarifs bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 32,00€ • Assurance des moyens de paiement : 26,00€ • Frais de tenue de compte : 24,00€ ...
18	LCL	98,13€ de coût annuel	Les principaux tarifs bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 45,00€ • Assurance des moyens de paiement : 34,80€ • Alerte SMS : 16,80€ ...
19	monbanquierenligne	99,16€ de coût annuel	Les principaux tarifs bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 33,00€ • Alerte SMS : 30,00€ • Assurance des moyens de paiement : 18,30€ ...
20	CAISSE D'EPARGNE ILE-DE-FRANCE	104,86€ de coût annuel	Les principaux tarifs bancaires (Loi Murcef) : • Carte bancaire : 33,00€ • Alerte SMS : 30,00€ • Assurance des moyens de paiement : 18,30€ ...



## Choisir sa banque : les points à regarder

Pour la plupart des gens, les tarifs des services bancaires sont un élément déterminant dans le choix de sa banque. Outre ce point, vérifier la qualité, mais aussi la diversité des services proposés est important.

### Les points à vérifier pour choisir sa banque

**Les services de base :** ouverture, tenue de compte et fermeture de compte, envoi de relevé de compte, prélèvements, virements, dépôts, retraits...

**Les services bancaires supplémentaires :** assistance et sécurité, assurances, épargne...

Les moyens de paiement : la gamme des cartes, les chèques...

**Les produits d'épargne :** livrets, assurance vie, compte sur livret, OPCVM, SICAV...

Les produits/services de crédits : cartes, rachats, prêts...

Les services de gestion de compte à distance;

La situation géographique : y a-t-il une agence près de chez moi ? Quelle est l'étendue du réseau bancaire...

**Contacteur la banque :** téléphone, internet, agence...

**Les rapports avec la banque :** conseillers à disposition : 24 heures/24 ?

**Conseiller personnel ?** Guichets ? DAB ? Banque en ligne ?

## Choisir sa banque en fonction de son profil et de son mode de vie

La banque idéale est la banque qui vous correspond le plus ! Selon le profil et le mode de vie de chacun, un type de banque peut être plus approprié qu'un autre. Alors quels sont les critères à prendre en considération pour choisir sa banque ?

**Votre âge :** en fonction de l'âge des produits et services spécifiques sont proposés, à l'exemple d'une carte de paiement jeune.

**Votre situation professionnelle :** étudiant, actif, retraité... Pour un professionnel, une banque d'entreprise peut être le type de banque qui lui correspondra le mieux, tandis que pour un jeune ou un étudiant, une banque nationale permet de gérer plus facilement ses comptes dans toute la France, peu importe l'endroit où il fait ses études.

### Vos revenus :

- Quels sont mes revenus ?
- Suis-je souvent à découvert ?

### Votre patrimoine :

- Quelle est sa taille ?
  - Ai-je besoin d'un gestionnaire de patrimoine ?
- Une banque d'investissement peut être préférable si votre patrimoine est important.

### La fréquence de vos déplacements à l'étranger :

- Ai-je besoin de moyens de paiements ou de services particuliers ?
- Une banque internationale facilite notamment les opérations bancaires à l'étranger.

## Choisir sa banque en ligne ou en réseau d'agences ?

Encore une fois, tout dépend de votre profil, de vos besoins et de vos attentes. Mais sachez que les banques classiques et les banques traditionnelles proposent les mêmes services de base. La différence se situe au niveau des tarifs bien moins élevés chez les banques en ligne qui sont généralement des banques gratuites, mais aussi sur le fonctionnement sans agence et sans guichet.

### Pourquoi choisir une banque en ligne ?

- Pour plus d'autonomie et de liberté de gestion
- Pour un accès à distance permanent 7jrs/7
- Pour des frais moins nombreux et moins chers

**À noter :** il est tout à fait possible d'avoir un conseiller personnel avec une banque en ligne.

### Pourquoi préférer une banque traditionnelle ?

Pour une relation de proximité  
Pour son réseau d'agence  
Pour plus de services



**ANTIDÉRAPANT**

**SUPER ABSORBANT**

**NEUTRALISE LES ODEURS**

**FRAIS DE PORT OFFERTS**

## DIATOMITE

La diatomite est une roche siliceuse naturellement antibactérienne et absorbante qui rend ce tapis parfait pour votre salle de bain.

**Le caillebotis. 39€**

Dim. : 59 x 39 x 1 cm. Peut se rouler pour un rangement facile. Se nettoie d'un coup d'éponge.

# RÉVOLUTIONNAIRE

**il absorbe l'eau et sèche instantanément !**

**VOS FRAIS DE PORT OFFERTS**  
AVEC LE CODE PRIVILÈGE **S3509**

TÉL. : **0892 165 265** Service 0,40 € / min + prix appel  
7j/7 de 8h à 20h

**sedao.com/caillebotis321**  
Indiquez le code **S3509** dans votre panier

À retourner sous enveloppe affranchie à : **SÉDAO - CS 31010 - 27010 ÉVREUX Cedex**

**S3509 - P3509**

☐ **Oui**, je profite de votre **Offre de Bienvenue** et je reçois mon caillebotis en diatomite (réf. 0252216) au prix de **39€**. Les frais de port de **7,90€** me sont offerts.

**Ci-joint mon règlement total de 39€ seulement par :**

- ☐ Chèque à l'ordre de **SÉDAO**  
☐ Carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard)

N°:

Date de validité:  Cryptogramme au dos de ma carte:   
(indispensable)

**Cette offre ne m'engage à rien d'autre.** Valable 1 mois pour la France métropolitaine et Monaco, dans la limite des stocks disponibles. Satisfait ou remboursé. 30 jours pour changer d'avis.

Conformément à la loi «informatique et libertés» et au Règlement européen du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant. Par notre intermédiaire, vous pouvez être amené à recevoir des propositions d'autres entreprises. Si vous ne le souhaitez pas, il vous suffit de nous écrire à **SÉDAO - Service clientèle - 94971 Créteil Cedex 9**, en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et numéro de client. Vos données peuvent être communiquées à un tiers concerné dans le cadre d'un changement de contrôle, de fusion, de cession de fonds de commerce ou d'apport partiel d'actifs de Reder SAS.

Mme/M. :

Prénom :

Adresse :

Code postal :  Ville :

**Pour mieux vous servir :**

Téléphone :

Date de naissance :

E-mail :

Date :

Signature obligatoire ▼





# Besoin d'un revenu d'appoint ? Louez votre logement !

Le site Airbnb, par exemple, permet d'arrondir ses fins de mois en louant une chambre ou un appartement. Mais prenez garde à respecter la loi. *Stop arnaques* vous indique les précautions à prendre compte tenu des nouvelles mesures prises par le gouvernement.

**V**ous avez envie de gagner quelques centaines d'euros ? La tentation est grande de mettre son logement en location sur un site comme Airbnb – il en existe d'autres qui suivent le même principe. Mais attention aux mauvaises surprises. Avant de laisser des inconnus s'installer quelques jours chez soi, certaines précautions doivent être prises.

## Respecter la loi

La start-up Airbnb a tout de suite rencontré un grand succès. A tel point qu'il est accusé de concurrence

déloyale par les hôteliers, voire même rendu responsable du manque de logements à louer pour les locaux dans certaines grandes villes ! Ce qui n'est pas complètement faux... De nombreux Etats ont donc dû légiférer pour assigner aux acteurs de ce nouveau marché la place qui leur revient.

En France, la loi précise que vous pouvez louer votre logement librement jusqu'à 120 jours par an. Au-delà de cette durée, on estime que vous faites un usage commercial de votre bien. Par ailleurs, les villes françaises de plus de 200 000 habitants ont mis en place "le décret Airbnb" (voir encadré) pour recenser les loueurs qui utilisent la plate-forme.



Airbnb se protège en indiquant sur son site : "Lorsque vous prenez la décision d'être hôte Airbnb, il est important pour vous de comprendre comment les lois s'appliquent dans votre ville..." N'oubliez pas, en l'occurrence, que les conseillers ne sont pas les payeurs !

A propos d'argent d'ailleurs, chaque euro perçu devra être déclaré au fisc, sous le régime des bénéfices industriels et commerciaux (les BIC).

## Respecter son hôte

Les annonces sur les plate-formes de location en ligne sont truffées de photos. Si vous souhaitez

développer cette activité à moyen terme, il est peut-être préférable de se payer les services d'un photographe professionnel.

Néanmoins, le texte accompagnant les clichés se doit d'être précis. Il faut monter 3 étages à pied pour accéder à votre petit paradis ? Précisez-le ! En un mot soyez honnêtes ! Ça vous évitera de faire face à des hôtes déçus et vindicatifs...

Un petit détail est souvent oublié par les loueurs débutants : les voisins. Certains sont excédés de croiser des étrangers à toute heure dans les parties communes de l'immeuble. Pensez-y avant de mettre votre logement en ligne !

## Avoir conscience de ses responsabilités

Si votre logement se retrouve sur une plate-forme de location, vous vous devez d'être sérieux. Vous ne devez pas accuser plus de voyageurs que de lits disponibles. Vous devez proposer un prix raisonnable. Et vous devez être présent pour remettre les clés aux visiteurs ou trouver quelqu'un qui s'en chargera... Toutes ces précautions vous éviteront des déconvenues.

Dernier point capital : les détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone sont obligatoires dans les logements !

## L'activité est-elle encore rentable pour ceux qui respectent toutes les lois et règlements ?

Surtaxe d'habitation sur les résidences secondaires à Paris, Nice, Bordeaux, multiplication des démarches administratives pour louer son logement via Airbnb ou d'autres plates-formes... Entre le durcissement des règles encadrant la location touristique de courte durée et le renforcement de la pression fiscale, certains propriétaires sont tentés de s'orienter vers la location longue durée. La location saisonnière est-elle encore rentable ? Si oui, dans quels cas ?

### Le seuil de 120 nuits

Dès que le seuil de 120 nuits par an est dépassé, il est alors considéré que vous louez une résidence secondaire comme hébergement de tourisme et les choses se compliquent. Attention : si vous vous mettez hors la loi, l'amende peut aller jusqu'à 50 000 euros.

### Les villes de plus de 200 000 habitants

Regardez bien la réglementation qui s'applique à la location saisonnière dans la ville où se trouve votre logement, car elle joue beaucoup sur son potentiel de rentabilité. Plusieurs cas de figure se présentent. Dans certaines villes de plus de 200 000 habitants et les communes limitrophes de

*C'est obligatoire !*

Déclaration dès le premier euro !

## Ce que rapporte la location saisonnière

En euros

### Un mois de location en moyenne

#### Pour un studio

#### Pour deux chambres

Paris

959

1465

Lyon

575

758

### Une nuitée

Pour un appartement avec 4 couchages, une salle de bains, un équipement standard

Paris

50

57

Lyon

40

46

la capitale, un numéro d'enregistrement peut être imposé pour tous les meublés touristiques. Aujourd'hui Paris, Lyon et Bordeaux ont mis en place cet enregistrement (gratuit) auprès de la mairie même s'il s'agit d'une résidence principale. Et le numéro délivré doit obligatoirement figurer dans toutes les annonces. Les mairies peuvent en outre exiger une autorisation de

changement d'usage, pour que le logement puisse être loué en toute légalité. « A notre connaissance, une petite dizaine de villes seulement la demandent à l'heure actuelle. Il s'agit notamment de Paris, Lyon, Bordeaux, Nice, Marseille. D'autres villes n'ont même pas connaissance de la procédure », explique Aurélien Perol, responsable communication corporate d'Airbnb France et Belgique.





# TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR POUR BIEN CHOISIR SA MUTUELLE

*Les non-salariés ont encore le choix de ne pas souscrire à une mutuelle. Mais avec la baisse des remboursements de la "Sécu", il vaut mieux en prendre une ! Stop arnaques vous aide à faire le choix le plus économique possible !*





# Une mutuelle ça sert à quoi ?

Les années passent, le fameux “trou de la sécu” continue de se creuser, les prestations de l’assurance maladie ne cessent de diminuer. Ce désengagement s’accompagne d’une augmentation du tarif des consultations (la consultation d’un généraliste conventionné est aujourd’hui de 25 €) et autres actes médicaux, d’un déremboursement massif de nombreux médicaments, etc. Le ticket modérateur, c’est-à-dire la somme qu’il vous reste à sortir de votre poche après la déduction des remboursements, n’en finit pas de prendre du ventre et peut parfois mettre à mal un budget déjà serré, au point de faire réfléchir non pas sur la nécessité de consulter un médecin mais plutôt sur la possibilité financière de le faire.

**P**our prendre en charge les frais non-remboursés, il faut adhérer à une complémentaire santé. Vous devez cotiser chaque mois pour s’affilier à un organisme qui prendra en charge totalement ou partiellement le ticket modérateur, c’est-à-dire ce qui reste à charge du patient après le remboursement de la Sécurité sociale. Cette adhésion peut être individuelle ou collective, sous la forme d’une mutuelle d’entreprise, obligatoire depuis 2016 pour les salariés.

Ce service est fourni par trois types d’organismes : des sociétés d’assurances, des instituts de prévoyance et des mutuelles, souvent professionnelles ou interprofessionnelles, régies par le code de la mutualité et donc à but non lucratif.

Il n’y a pas de bonne ou de mauvaise mutuelle. Il s’agirait plutôt de formules adaptées ou non à vos besoins.

## Posez-vous les bonnes questions avant tout choix

### **Par exemple, portez-vous des lunettes ?**

Il faut opter pour une mutuelle santé qui prend bien en charge les frais d’optique.

### **Avez-vous des problèmes dentaires identifiés ?**

Choisissez alors une formule qui rembourse bien ce type de frais, souvent onéreux par ailleurs.

### **Vous avez une santé de fer ? Jamais malade ?**

Une mutuelle économique devrait faire l’affaire.

Cherchez dans les propositions le contrat d’entrée de gamme qui prendra le relais uniquement en cas de coup dur.

Si à l’inverse vous avez une santé fragile, choisissez une formule très généreuse incluant des



plafonds de remboursement élevés, des consultations de prévention gratuites et autres avantages.

La plupart des assureurs et organismes mutualistes ont assimilé cette diversité des besoins. Pour faciliter la tâche de leurs futurs clients, ils proposent pour une meilleure lisibilité, une gamme à plusieurs « étages » ou des « profils » variés, allant du plus économique au plus protecteur.

## Etudiez à la loupe votre contrat de mutuelle actuel

Regardez votre couverture actuelle et posez-vous les bonnes questions. Votre contrat est-il adapté à vos besoins de santé ? Vos cotisations sont-elles devenues trop élevées ? Avez-vous besoin d'une plus large couverture à titre préventif ? Maintenant que vous avez défini vos besoins de santé, il vous sera beaucoup plus facile de faire un diagnostic de votre contrat actuel.

Suivez nos conseils pour faire un diagnostic efficace...

- Intéressez-vous tout d'abord au prix. Votre contrat actuel est-il au juste prix, notamment par rapport à votre niveau de couverture ?
- N'hésitez pas à comparer les coûts des autres mutuelles (en général disponibles en ligne) pour vous faire une idée juste de la valeur de votre protection.

## Garanties essentielles : les points clés à vérifier

Méfiez-vous des différences de présentation entre les différentes mu-

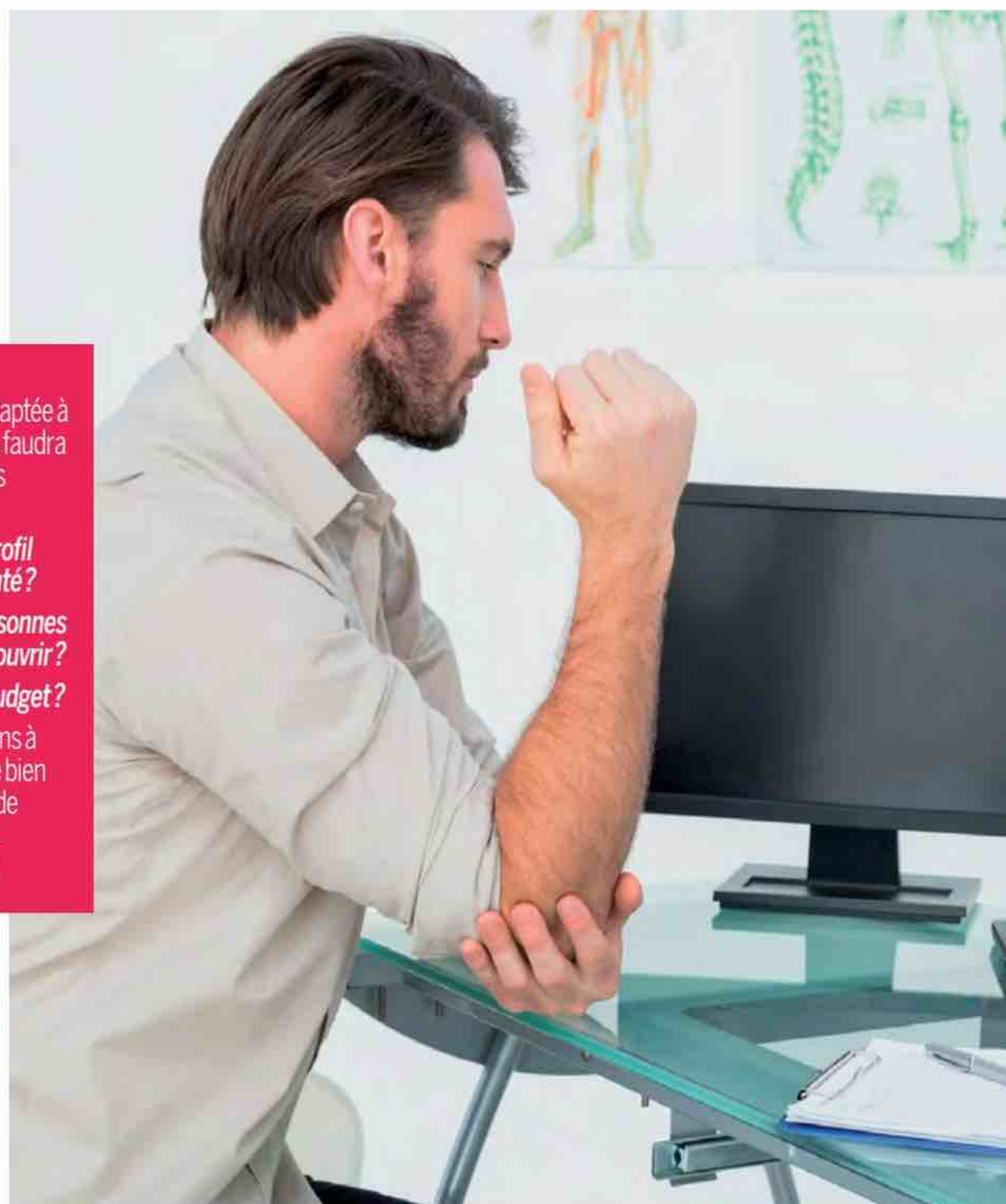
Pour trouver une mutuelle santé adaptée à votre profil, il vous faudra d'abord définir vos propres critères.

- **Quel est votre profil en matière de santé ?**

- **Combien de personnes souhaitez-vous couvrir ?**

- **Quel est votre budget ?**

Autant de questions à vous poser afin de bien définir la formule de mutuelle qui vous convient le mieux.



tuelles, et notamment du vocabulaire utilisé. Certaines complémentaires expriment le niveau de remboursement en pourcentage du tarif de base de la Sécurité sociale en l'incluant ou non – ce qui, au final, peut donner un remboursement moindre. Les contrats de base partent de prises en charge de 100 % du tarif de la Sécurité sociale à des remboursements plus intéressants pouvant atteindre 200 %, voire 300 % du tarif de la SS, tandis que d'autres proposent un montant forfaitaire (50 €, 200 €).

Le choix du niveau de prise en charge est important selon les professionnels de santé que vous consultez (conventionnés ou pratiquant les dépassements d'honoraires).

Lorsque la base de remboursement de la Sécurité sociale est très faible (prothèses dentaires, lunettes), un pourcentage impressionnant peut correspondre en réalité à un remboursement très modeste.

Si vous n'avez pas le temps ou l'envie de vous intéresser aux moindres détails du contrat, vous vous ferez déjà une bonne idée du niveau de protection proposé en vous cantonnant à l'étude des postes de remboursement les plus essentiels d'une complémentaire santé, à savoir :

- L'hospitalisation,
- La médecine de ville,
- L'optique, les soins dentaires.





**À NOTER** que votre âge et votre situation familiale sont des critères déterminants à considérer. Un jeune actif célibataire pourra ainsi se contenter plus facilement d'une mutuelle minimaliste tandis qu'un couple avec enfants réalisera des économies en optant pour une mutuelle familiale. Après la retraite, enfin, la souscription d'une mutuelle « senior » correspondra davantage à vos besoins et vous offrira un meilleur rapport qualité/prix.

Prenez néanmoins le temps de jeter un coup d'œil sur le volet « prévention » qui peut vous proposer de nombreuses prestations intéressantes comme des dépistages gratuits, une séance offerte de médecine douce par an, etc.

## Le remboursement est-il rapide ?

Les frais de santé peuvent parfois grever un budget très rapidement. Il est donc important de regarder la vitesse à laquelle votre mutuelle vous rembourse les frais que vous avez avancés pour faire jouer la concurrence sur ce critère aussi.

## Autre question très importante à se poser : votre mutuelle pratique-t-elle le tiers payant, c'est-à-dire l'avance des frais ?

Vous avez probablement déjà eu une question à poser à votre organisme de mutuelle. Le service client a-t-il été disponible ? A-t-il su répondre efficacement à vos attentes ?

## Comment comparer les différentes formules proposées

Il existe autant de contrats de mutuelle différents qu'il existe de profils d'assurés. Nous vous conseillons donc de vous renseigner avant de souscrire et de comparer les différentes formules proposées, en fonction de vos besoins et au vu de votre contrat de mutuelle actuel.

Avant une nouvelle souscription, pensez également à regarder quelle mutuelle propose les frais de dossier les moins élevés ? Quelle mutuelle fait une offre promotionnelle ?

Pour comparer les mutuelles en un clin d'œil, rien de plus simple ! Utili-

sez un comparateur de mutuelles santé sur internet. (Plusieurs sites gratuits existent qui comparent les tarifs et les garanties des principales mutuelles santé). Consultez aussi les avis des assurés sur leur mutuelle. Ces derniers témoignent sur leurs diverses expériences avec leurs assureurs, vous pouvez ainsi vous faire votre propre opinion, et avoir une idée finale sur la meilleure mutuelle dont vous avez besoin.

Après avoir fixé vos priorités (optique, dentaire, assurance hospitalisation), le comparateur vous proposera un tableau synthétique des formules offrant les prestations les plus complètes ou les moins chères, en faisant automatiquement le tri parmi des dizaines voire des centaines de formules.

## Renseignez-vous sur la santé de votre mutuelle

Une fois que vous avez porté votre choix sur une mutuelle, il vous reste une dernière étape avant la souscription : Renseignez-vous sur l'organisme en question.

Commencez par consulter l'actualité sur la mutuelle de votre choix : est-elle plutôt positive ? Regardez ensuite sa santé financière : parle-t-on de licenciements massifs, de rachat de société, etc. ?

Vérifiez également si l'organisme de mutuelle est bien enregistré à l'ORIAS (Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance). L'inscription à ce registre est obligatoire pour toute société d'assurance afin de pouvoir exercer l'activité d'intermédiation en assurance en France. Il s'agit pour vous de savoir si votre future mutuelle est habilitée à pratiquer son travail.



Sous quelle dénomination est-elle enregistrée à l'ORIAS ? La mutuelle à laquelle vous désirez souscrire est-elle spécialisée ou l'assurance n'est-elle pratiquée qu'à titre d'accessoire ? D'une manière générale, méfiez-vous des organismes non spécialisés en assurance...

Vous pouvez également vous renseigner sur le site de la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurances), ou de la GEMA (Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances).

Voilà, vous avez maintenant toutes les cartes en main pour choisir la meilleure mutuelle !

## Avec ou sans tiers payant ?

Quelques mutuelles ont pour principe de vous rembourser a posteriori, par virement sur votre compte bancaire, tandis que certaines complémentaires vous dispensent d'avancer le moindre sou de la part « mutuelle » en cas de consultation ou d'achat de médicaments chez des professionnels de santé partenaires. C'est la définition du tiers payant.

Si vous êtes attaché au tiers payant en raison de son côté pratique, n'oubliez pas de vérifier ce point avant de souscrire auprès de votre nouvelle complémentaire santé. Gardez toutefois à l'esprit que les mutuelles sans tiers payant sont en moyenne un peu moins chères, dans la mesure où elles incitent moins à la surconsommation de soins et supportent des charges de fonctionnement moins élevées.

## Contrat responsable ou non responsable ?

La notion de « contrat responsable » est centrale dans le domaine de la complémentaire santé en France, et il est important de vérifier que le contrat de votre choix comporte bien ce label. Le but d'un contrat responsable est d'assurer au moins une protection de base à chaque assuré sans pour autant le déresponsabiliser. Ces mutuelles sont encadrées plus strictement que les autres par la réglementation, et acceptent de se conformer à un « panier de soins » défini par les autorités publiques et incluant des minimums et/ou des maximums de remboursement.

A l'inverse, les contrats non responsables peuvent inclure des prestations plus généreuses (remboursement de la participation forfaitaire en cas de consultation d'un médecin, prise en charge des dépassements d'honoraires sans limite...) mais bénéficient d'une fiscalité moins favorable. Par conséquent, ne représentant que 5 à 10 % du marché, ces derniers sont généralement plus chers.

## Délai de carence, délai de remboursement, questionnaire de santé...

Le montant d'une garantie ne fait pas tout : encore faut-il bien vérifier les conditions de sa mise en œuvre ! Ainsi, certaines assurances et mutuelles n'hésitent pas à prévoir au contrat un « délai de carence », c'est-à-dire une période pendant laquelle vous ne pourrez pas encore prétendre à tout ou partie des prestations. Un délai de carence de six mois, par exemple, implique qu'une garantie ne sera active qu'au bout de six mois après votre adhésion à la mutuelle.

Fuyez autant que possible les assureurs qui vous imposent le renseignement d'un questionnaire de santé inquisiteur, qui n'a d'autre but que de justifier une surcotisation ou la suppression pure et simple de certaines garanties. Par ailleurs, préférez un organisme qui s'engage à vous rembourser dans tous les cas sous un certain délai (un mois, deux mois).

Notre système de santé est considéré comme l'un des plus performants au monde selon l'OMS (Organisation mondiale de la santé). Cependant, selon l'adage bien connue, si la santé n'a pas de prix, elle a un coût ! Pour résorber au mieux le fameux « trou de la Sécu », les gouvernements successifs ont eu tendance ces derniers temps à basculer une partie du remboursement sur les mutuelles. Et cette tendance va malheureusement s'accroître dans les prochaines années avec le vieillissement de la population. Raison de plus pour être très attentif dans le choix de cette assurance-santé devenue obligatoire !







# Retard ou refus de remboursement ? *Vos droits et recours pour une indemnisation*

**L**e rôle d'une complémentaire santé est de rembourser les frais médicaux restant à la charge des adhérents et non pris en charge par l'Assurance maladie. En revanche, il est possible, dans certains cas, qu'une mutuelle refuse un remboursement.

## Comment procéder suite à un refus ?

**Tout d'abord, bien prendre connaissance du contrat pour éviter les litiges.**

La complémentaire santé proposée par une mutuelle prend en charge les frais de santé répertoriés contractuellement. C'est pourquoi il est important de bien lire le contrat afin de savoir ce à quoi chaque assuré a le droit comme remboursement. En cas d'exceptions ou d'exclusions de prise en charge, les détails de non-remboursement figurent également au contrat.

## Un refus de remboursement : quels sont les cas connus ?

Les organismes assureurs comme la mutuelle santé proposent des contrats dits « responsables ». Ce type de contrat respecte certaines conditions : les mutuelles s'engagent notamment à ne rembourser ni la participation forfaitaire de 1 euro, ni la majoration du ticket modérateur en cas de non-respect du parcours de soins coordonné, etc. dans un objectif de responsabilisation de l'assuré. De plus, en dehors des exclusions imposées par le contrat responsable, la mutuelle a le droit de refuser la prise en charge de certains soins (prestations de santé à l'étranger et non pris en charge par le régime obligatoire, frais médicaux ou chirurgie à caractère esthétique et non réparatrice par exemple). Ces exclusions doivent être mentionnées au contrat. Outre les exclusions, il existe aussi des limites de garanties comme des forfaits (nombre de consultations par an, ou le montant annuel maximum remboursé en optique par exemple).

Ainsi et pour éviter tout litige, il est important de demander, dans la mesure du possible, un devis des soins de santé au médecin concerné et de faire valider par la mutuelle les conditions de prise en charge. Cela permet ainsi de réduire voire d'anticiper les risques de refus de remboursement.

## Face à un litige, il existe toujours des solutions :

### L'accord à l'amiable.

Il est possible de contacter un conseiller de l'organisme assureur afin de voir quelle est la bonne solution pour régler le problème dans les meilleurs délais.

En revanche, si aucun accord aboutit, il est préférable d'envoyer des réclamations par courrier recommandé avec accusé réception.

Le plaignant décrit de manière précise le litige qui l'oppose à son adversaire et lui expose ses requêtes. L'adversaire dispose de huit jours pour répondre, sous peine de s'exposer à d'autres poursuites.

### Faire appel à un médiateur.

Si les demandes et négociations n'ont eu aucun succès, il est possible de contacter un médiateur en assurance à condition d'avoir épuisé toutes les voies de recours amiable internes. Il suffit d'envoyer une demande par courrier en indiquant le nom de la compagnie d'assurances, le numéro du contrat et celui du dossier ainsi que les décisions contestées. Des pièces justificatives et les courriers échangés avec la compagnie d'assurances sont également à fournir avec la demande. Le médiateur rendra un avis dans un délai de trois à six mois selon ce qui est fixé par la charte de médiation applicable.

### Porter l'affaire en justice.

Si le médiateur confirme l'avis rendu par l'assureur, il est possible pour l'adhérent de mener le litige devant la justice. Il peut dans ce cas saisir :

- Un juge de proximité si le litige porte sur un montant inférieur à 4 000 euros,
- Le tribunal d'Instance si le litige porte sur un montant compris entre 4 000 et 10 000 euros,
- Le tribunal de Grande Instance si le litige porte sur un montant supérieur à 10 000 euros.









# Travaux : comment *éviter les dérapages*

Malfaçons, devis gonflés à bloc, abandon de chantier, travaux qui n'en finissent pas... Le rêve d'embellir son foyer peut très vite se transformer en cauchemar. Le secteur est connu pour les pratiques peu scrupuleuses d'entreprises indécrites... Stop arnaques vous propose un mini guide pour enfin devenir un maître d'ouvrage heureux !

**D**'après la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fautes), l'immobilier et le logement figurent parmi les secteurs suscitant le plus grand nombre de réclamations. Une enquête nationale de la DGCCRF auprès de plus de 300 entreprises et portant sur le contrôle des clauses et de l'exécution des contrats de construction de maisons individuelles a relevé 222 manquements. Il s'agit d'infractions récurrentes, dont certaines ont donné lieu à l'établissement de procès-verbaux, tels que l'absence de contrat écrit, de garantie de livraison, ou de garantie de remboursement, ou encore la non-souscription d'une assurance dommages ouvrage. Comment se prémunir de toutes ces arnaques, volontaires ou non, de la part des professionnels de la construction ?

## Avant les travaux

Si vous cherchez un professionnel pour effectuer des travaux à votre domicile, sachez que ces professions sont encadrées par la loi afin de décourager les charlatans. Elles sont ainsi soumises à des règles d'information et doivent vous offrir des garanties de sérieux. Vérifiez

que l'artisan est bien immatriculé au répertoire des métiers. Ce numéro doit figurer sur les cartes de crédit et les devis. L'artisan doit également pouvoir vous présenter sur simple demande certaines assurances obligatoires : l'assurance responsabilité civile professionnelle, la garantie décennale ; (uniquement pour les travaux de gros-œuvre). Cette garantie couvre les dommages survenus après la réception des travaux, pendant une durée de dix ans.

## Privilégiez le bouche-à-oreille

Quel que soit le corps de métier, privilégiez le bouche-à-oreille pour trouver votre professionnel. Que vous cherchiez un plombier, un électricien, un carreleur ou un menuisier, commencez par demander autour de vous si vos amis, famille ou collègues connaissent un artisan qui a déjà travaillé pour eux. En principe, si le travail a été bien fait et que la note était correcte, vous pouvez y aller.

Surtout, fuyez comme la peste les petites annonces glissées dans la boîte aux lettres ou les entreprises commençant par la lettre A dans l'annuaire. Il s'agit souvent d'escrocs qui profiteront de votre vulnérabilité (une fuite un dimanche ou une serrure cassée au milieu de la nuit) pour vous facturer plein pot.



## Faites jouer la concurrence

Dans la mesure où vous souhaitez faire effectuer des travaux à domicile, il est fortement conseillé d'entrer en relation suffisamment à l'avance avec plusieurs professionnels ou artisans – 3 par exemple –, pour recueillir plusieurs devis et faire donc un choix à tête reposée.

## Exigez un devis

Pour toute prestation d'un montant supérieur à 150 € TTC, exigez un devis de la part du professionnel. Il s'agit d'un descriptif estimatif mais détaillé de toutes les prestations devant être réalisées par un professionnel. Cela vous évitera toute mauvaise surprise quant au prix à payer une fois les travaux réalisés. En tout état de cause, avant toute intervention, l'entreprise de BTP est tenue de vous communiquer :

- les taux horaires de main-d'œuvre TTC;
- les modalités de décompte du temps passé;
- les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées;
- les frais de déplacement, le cas échéant;
- le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, son coût;
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération. Un devis est un document encadré par la réglementation qui devient, une fois que vous l'avez approuvé, un véritable contrat.

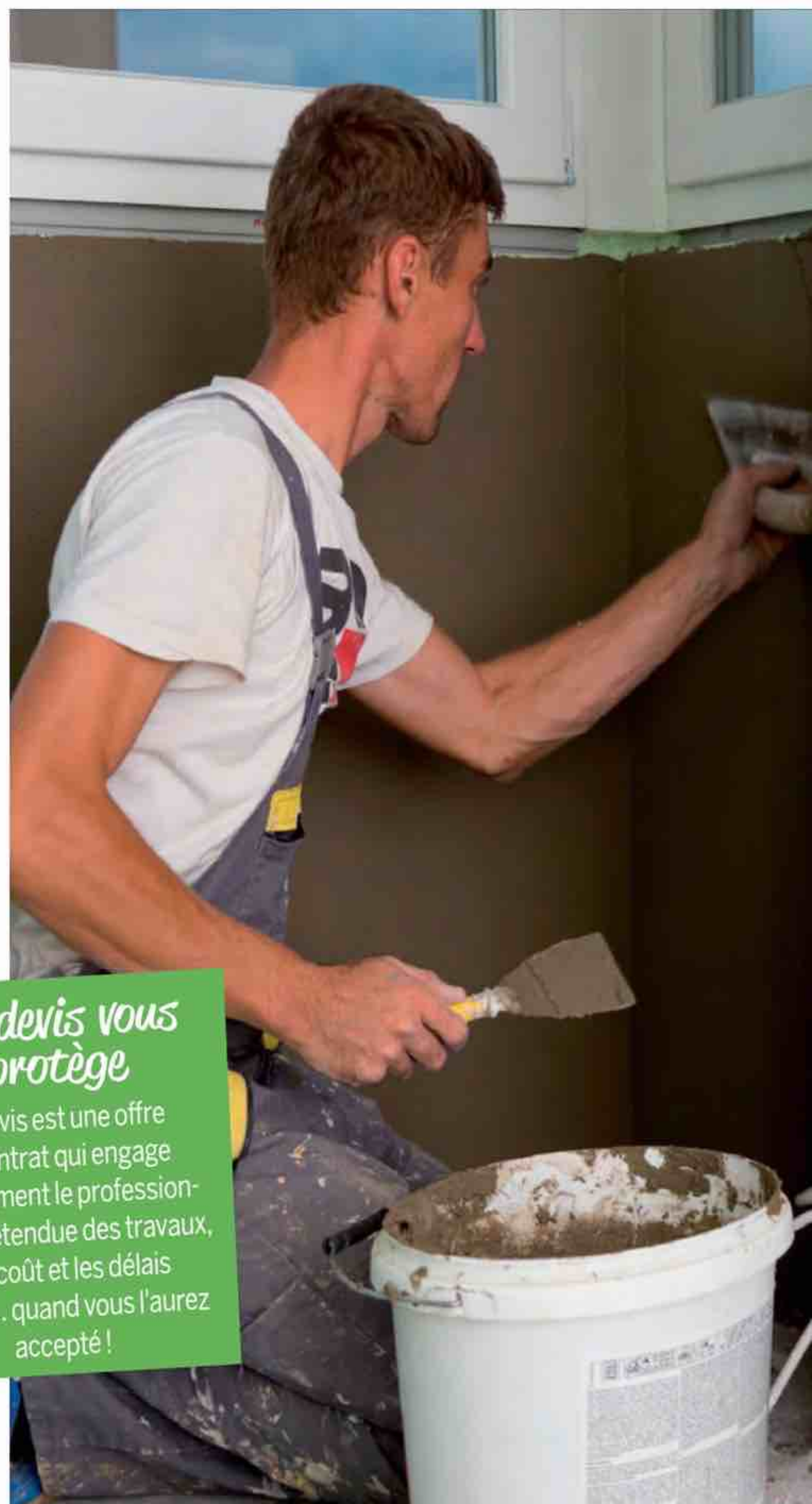
Ainsi, le devis permet de vérifier dans le détail la qualité, la quantité des matériaux nécessaires aux travaux (construction, rénovation, entretien...) commandés, la main-d'œuvre nécessaire, ainsi que le prix pratiqué par les professionnels sollicités. Pour chacune des indications inscrites, l'artisan devra réaliser l'estimation la plus objective possible.

## Pour les petits travaux aussi !

Un robinet à changer, une tringle à rideau à poser, une chaudière à entretenir... selon les dispositions de l'article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du

bâtiment et de l'électroménager, un devis détaillé est automatique pour des travaux allant au-delà de 150 € TTC, mais vous pouvez en faire la demande expresse même si le coût de la prestation est inférieur à 150 €. Vous devez accepter ce devis avant le début des travaux, mais il doit être également daté et signé par vos soins. Ce devis peut être transmis par messagerie électronique ou par voie postale. Ainsi, le devis doit comporter les mentions suivantes :

- la date de rédaction;
  - le nom et l'adresse de l'entreprise;
  - le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération;
  - le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue (dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique – notamment le taux horaire de main-d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré – et la quantité prévue);
  - les frais de déplacement, le cas échéant;
  - la somme globale, hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de TVA;
  - la durée de validité de l'offre;
  - l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.
- Ce document doit être établi en double exemplaire, daté et signé par vos soins et comporter la mention manuscrite suivante : « devis reçu avant l'exécution des travaux ». Le prestataire conserve le double pendant un délai de deux ans.



## Un devis vous protège

Le devis est une offre de contrat qui engage précisément le professionnel sur l'étendue des travaux, leur coût et les délais prévus... quand vous l'aurez accepté !

## LE DEVIS ENGAGE LES DEUX PARTIES

Un devis travaux est un document contractuel qui se doit de respecter certaines obligations administratives. Ce document engage l'entreprise et son client dès lors que ce dernier appose sa signature « bon pour travaux » au bas du devis. L'artisan ne peut pas réaliser des travaux supplémentaires et en demander paiement sans l'accord du maître d'ouvrage, vous en l'occurrence. Vous avez parfaitement le droit de refuser des travaux supplémentaires effectués à la seule initiative de l'entrepreneur. Si le professionnel ne tient pas ses engagements selon le devis établi initialement, il peut être forcé de fournir la prestation par le biais d'une procédure engagée par le maître d'ouvrage dans la mesure où le montant des travaux n'excède pas 7 600 €. Le maître d'ouvrage peut même exiger des dommages et intérêts, si celui-ci subit un préjudice du fait du retard de l'exécution.





## Après les travaux

Vous avez trouvé votre artisan, signé un contrat et attendez la livraison des travaux. Seulement voilà, le chantier prend du retard. Pire : il est à l'abandon ! Et que dire des malfaçons constatées après livraison...

### Le retard de chantier

Des travaux qui traînent en longueur, un artisan qui trouve toujours une excuse

pour repousser la date de livraison, un chantier quasi à l'arrêt... Pour vous éviter toutes ces galères, exigez tout d'abord de votre entrepreneur qu'il souscrive une garantie de livraison. Il s'agit d'une assurance qui vous indemnise en cas de retard de livraison. Vous devez impérativement demander une attestation. Sachez, en outre, que la présence d'une date de livraison est obligatoire pour les devis supérieurs à 500 €.

Autre conseil pour « encourager » votre artisan à terminer son travail au plus vite : ne payez jamais l'intégralité de la facture avant la fin des travaux. Il est généralement conseillé de régler 25 à 30 % à la commande, puis selon un échéancier fixé au début des travaux. L'échéancier doit correspondre à des réalisations clés et terminées du chantier. Conservez toujours 5 à 10 % du montant à verser à la fin du chantier. Soyez régulièrement présent sur le chantier, même si vous n'y connaissez rien. Il est plus difficile pour un artisan malhonnête de vous faire croire qu'il travaille d'arrache-pied s'il sait que vous gardez un œil sur l'avancée des travaux. Essayez de maintenir un dialogue ferme et conciliant avec votre artisan ou votre maître d'œuvre. Pourquoi le chantier est-il ralenti ? Attend-il des matériaux ?

### L'abandon de chantier

C'est la hantise de tout particulier qui fait construire sa maison. D'abord, parce qu'en l'absence de définition légale, il est difficile à prouver ou à distinguer d'un retard ou d'un arrêt temporaire de chantier. Dès lors que l'entreprise en cause ne fournit pas de réels motifs à l'interruption du chantier comme un cas de force majeure caractérisée par un événement extérieur imprévisible et irrésistible, un cas fortuit, des intempéries ou une période de congés, vous disposez alors de différents recours contre l'entrepreneur défaillant. Vous devez d'abord mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou par une sommation d'huissier l'entrepreneur défaillant de reprendre l'exécution des travaux dans

un délai déterminé. Si cette démarche n'aboutit pas, vous disposez alors de 2 recours :

- Un recours en référé soit pour demander au juge d'ordonner à l'entreprise de finir les travaux sous astreinte, soit pour faire constater l'abandon de chantier et obtenir l'autorisation de faire faire les travaux par une autre entreprise aux frais de l'entrepreneur défaillant sur le fondement de l'article 1144 du Code civil. La seconde solution doit être préférée si l'entreprise est en redressement ou en liquidation judiciaire ;

- Un recours au fond pour invoquer la responsabilité contractuelle de l'entreprise sur la base de l'article 1134 du Code civil. Dans ce cas, la procédure est plus longue mais elle permet de prétendre à la réparation intégrale du préjudice subi et donc à des dommages et intérêts prévus par l'article 1147 du Code civil. Il n'existe pas de garantie spécifique dans le cadre d'un marché de travaux tant qu'il n'y a pas eu de réception des travaux qui constitue le point de départ de toutes les garanties (garantie de parfait achèvement, garantie décennale...).

## Malfaçon

Si vous avez acheté une maison ou un appartement achevé, si vous faites construire, mais également si vous faites réaliser des travaux dans votre maison ou dans votre appartement, les responsables de la construction ou des travaux sont tenus de garantir les travaux qu'ils ont exécutés directement ou fait exécuter.

### Responsabilité

Les constructeurs sont tenus, par l'article L. 241-1 du Code des assurances, de souscrire une assurance responsabilité civile décennale à l'ouverture de tout chantier. Par ailleurs, toute personne faisant réaliser des travaux de construction et agissant en qualité de propriétaire de l'ouvrage, de vendeur ou de mandataire du propriétaire de l'ouvrage doit souscrire l'assurance dom-

*Pourquoi le chantier est-il à l'arrêt ?*

*Soyez régulièrement présent sur les lieux des travaux même si vous n'y connaissez rien. Vous pourrez ainsi poser les bonnes questions...*



mages ouvrage prévue à l'article L. 242-2 du Code des assurances.

Les travaux doivent être assurés s'ils peuvent compromettre la solidité de l'ouvrage ou des éléments d'équipement indissociables ou rendre la construction impropre à sa destination. D'une manière générale, les travaux d'entretien sont dispensés de l'obligation d'assurance.

## Quatre types de garanties pour les constructeurs

A compter de la réception des travaux, les constructeurs sont tenus de quatre types de garanties. Tout d'abord, les désordres ou mal-façons qui apparaissent pendant l'année qui suit la réception relèvent de la garantie de parfait achèvement à laquelle tout constructeur est tenu (article 1792-6 du Code civil).

Cette mesure concerne non seulement le contrat de construction de maison individuelle mais englobe également tous les contrats de louage d'ouvrage. Elle s'étend à la réparation de tous les désordres signalés par le maître de l'ouvrage, soit au moyen de réserves mentionnées au procès-verbal de réception, soit par voie de notification écrite pour ceux révélés postérieurement à la réception. Toutefois, cette garantie ne s'étend pas aux travaux nécessaires pour remédier aux effets de l'usure normale ou de l'usage.

La garantie biennale (2 ans) ou de bon fonctionnement (article 1792-3 du Code civil) couvre quant à elle les désordres affectant les équipements dissociables de l'ouvrage (interphone, ballon d'eau chaude, chaudière, climatiseur, système de sonorisation, plafond suspendu, moquette, plomberie, etc.). Cette garantie, d'une durée minimale de 2 ans, peut être augmentée selon les termes d'un contrat passé avec le ou les professionnels concernés. Elle prend effet à la date de réception des travaux.

La garantie décennale (10 ans) rend responsable de plein droit tout constructeur (entrepreneurs, vendeurs d'immeubles à construire, architectes, etc.), envers le maître de l'ouvrage, des désordres...

La présomption de responsabilité pèse sur le constructeur pendant les 10 ans qui suivent la réception des travaux (article 1792-4-1 du Code civil). Ce principe de la responsabilité décennale est d'ordre public : aucune clause contractuelle ne peut exonérer le débiteur ou limiter la garantie. Enfin, lorsque le dommage ne relève pas des garanties ci-dessus, la responsabilité contractuelle de droit commun du constructeur peut être engagée.

## En cas de malfaçon : la mise en œuvre des garanties

Dans l'hypothèse où vous constatez une malfaçon, vous disposez d'un système à double détente :

- Dans un premier temps, la réparation des dommages subis grâce à l'assurance dommages-ouvrage.
- Dans un second temps, le recours contre les constructeurs responsables.

## La mise en œuvre de la garantie de parfait achèvement

L'objectif de la garantie de parfait achèvement est de permettre une réparation rapide des mal-façons par le constructeur qui a effectué les travaux. Elle doit être mise en œuvre dans le délai d'un an après la réception des travaux, que le désordre ait donné lieu à des réserves ou qu'il soit apparu après la réception.

Cette assurance garantit le paiement des réparations nécessaires :

- Avant la réception des travaux, après mise en demeure restée infructueuse, lorsque le contrat de louage d'ouvrage conclu avec l'entrepreneur est résilié pour inexécution, par celui-ci, de ses obligations.
- Après la réception des travaux, après mise en demeure restée infructueuse, lorsque l'entrepreneur n'a pas exécuté ses obligations.

Le constructeur n'est pas pour autant exonéré de ses responsabilités et c'est votre assureur qui introduira un recours contre lui en votre nom.

Lorsque vous constatez un désordre, vous devez mettre en demeure l'entreprise de réaliser les travaux de réparation.

Si l'entrepreneur n'exécute pas ses obligations, vous devez déclarer le sinistre à votre assureur de dommage ouvrage par lettre recommandée avec accusé de réception. Celui-ci dispose d'un délai de 90 jours pour vous faire parvenir une offre d'indemnité. Si vous l'acceptez, celle-ci vous est versée sous 15 jours.

Si vous souhaitez mettre en œuvre l'assurance dommage ouvrage, vous ne pouvez saisir le juge des référés aux fins de désignation d'un expert, ni assigner au fond afin d'obtenir la garantie du contrat dommages ouvrage.

Vous pouvez cependant décider d'assigner directement le constructeur en référé ou sur le fond sans mettre en œuvre l'assurance dommages ouvrage.

Dans un premier temps, vous devez adresser au constructeur une mise en demeure. Si celui-ci n'exécute pas ses obligations, vous devez assigner au fond devant la juridiction civile compétente.

## Juridictions compétentes

Le juge de proximité, si votre litige est inférieur ou égal à 4 000 € ;

Le tribunal d'instance, si votre litige est inférieur à 10 000 € ;

Le tribunal de grande instance, si votre litige est supérieur à 10 000 €.

## Délai de prescription

Le délai de prescription dépend du type de malfaçon et des garanties précitées. Il sera donc de 1 an, 2 ans ou 10 ans selon les cas. Seule une action au fond devant le tribunal peut interrompre la prescription qui ne peut l'être ni par les mises en demeure, ni par la procédure de référé.





Imprimé  
en  
France



**5 millions,**  
de NAC (Nouveaux animaux  
de compagnie) vivraient  
en France.  
Certains NAC sont interdits  
en location. Il s'agit des  
espèces dangereuses et  
protégées.

## **AVOIR UN ANIMAL CHEZ SOI, ce que dit la loi...**

**L**a Loi 70-598 du 9 juillet 1970, article 10, modifié par Ordonnance n° 2000-914 du 18 septembre 2000 art. 11 (Journal officiel du 21 septembre 2000) dit qu'« est réputée non écrite toute stipulation tendant à interdire la détention d'un animal dans un local d'habitation dans la mesure où elle concerne un animal familial. Cette détention est toutefois subordonnée au fait que ledit animal ne cause aucun dégât à l'immeuble ni aucun trouble de jouissance aux occupants de celui-ci. »

C'est-à-dire que vous n'avez pas à vous plier à une clause du bail ou du règlement intérieur qui vous interdirait d'avoir un animal de compagnie... À condition que ce dernier ne cause aucun dégât, et ne nuise pas à la tranquillité de vos voisins.

**Les chiens de catégories 1 et 2,** considérés comme des chiens d'attaque, de garde et/ou de défense, peuvent être interdits dans une location. Sachez que cela doit être stipulé dans votre bail et dans le règlement intérieur.

## **SAMSUNG Arnaque massive à la fausse application Android**

**L**es fraudeurs avaient l'art de faire payer des services gratuits. Et des millions d'utilisateurs crédules sont tombés dans le panneau. En effet, l'application nommée "Mise à jour Android" a été téléchargée en masse et a fait payer les utilisateurs de mobiles Samsung pour des opérations gratuites. L'opération est pourtant banale, puisqu'il s'agit d'une simple mise à jour pour votre téléphone Samsung. Mais l'application qui propose ces services, normalement gratuits et accessibles depuis votre téléphone, les rend payants.

Téléchargeable depuis le Google Play Store, magasin d'applications disponible sur tous les appareils de la marque coréenne, le programme nommé "Mise à jour Samsung Android" connaît un grand succès auprès de plus de 10 millions d'utilisateurs, selon BFMTV, et n'a pourtant aucun lien avec Samsung. L'application propose dans sa description d'actualiser votre téléphone avec "les dernières mises à jour OS" et de vous livrer des "conseils, guides, astuces et didacticiels Android ».

Ça, c'est pour la vitrine « officielle », décrypte un chercheur de l'entreprise danoise CSIS Group au micro de la chaîne française d'infos en continu, mais dans l'arrière-boutique est orchestrée une tentative d'extorsion gigantesque dont le véritable projet est de "vider votre compte en banque ». En ligne depuis 2013, l'application, une fois acquise, offre des formules

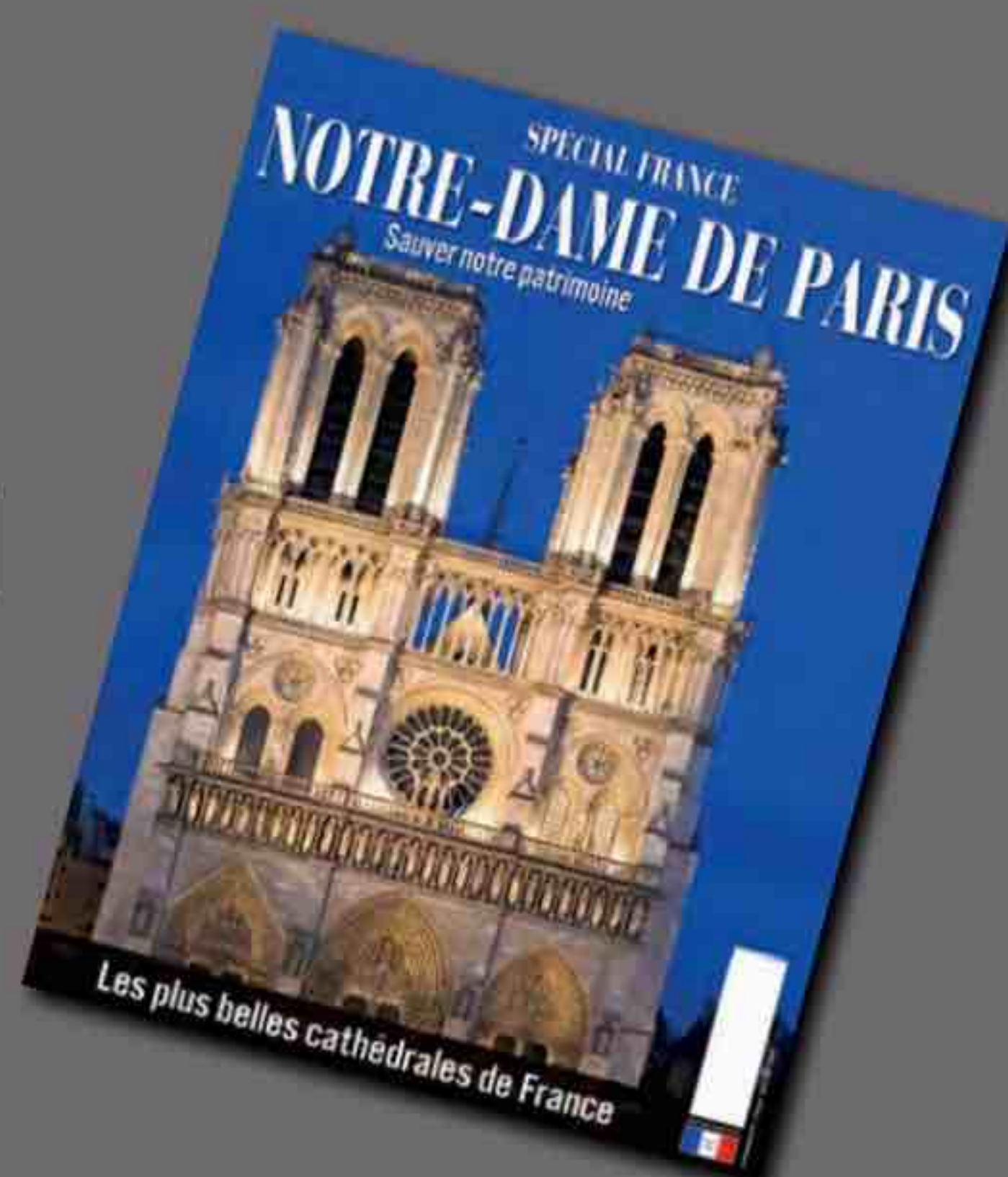


d'abonnement à plus de 30 euros, et de "désimlocker" votre téléphone afin de l'utiliser avec d'autres opérateurs pour 20 euros. Des sommes importantes et injustifiables pour la simple raison que ces opérations sont tout à fait gratuites et d'ores et déjà disponibles depuis votre mobile Samsung. Toujours selon l'enquête menée par BFM TV, pour réaliser les transactions les victimes de l'escroquerie sont redirigées vers Updato, un site indépendant de Google basé à Seattle et administré par l'entreprise eVeek que gère un certain Peter Babiy.



# Lafont presse

## La passion d'informer



Entreprendre (Lafont presse), groupe coté sur Euronext Paris.

## L'éditeur français, imprimé en France

Lafont  
presse TV

[www.lafontpresse.fr](http://www.lafontpresse.fr)





## VOITURES D'OCCASION : les précautions à prendre pour échapper à la fraude.

Plus de 15 % des Français sont victimes d'une arnaque lors de l'achat d'une voiture d'occasion. Comment se prémunir contre la fraude ?



La fraude lors de l'acquisition d'un véhicule d'occasion n'est pas un épiphénomène en France. Une enquête récente d'Obvy, la start-up qui sécurise les transactions financières, relayée par le Figaro, révèle que plus de 15 % des Français en ont été victimes. Soit près d'un sur six. En outre, 22 % affirment connaître quelqu'un qui a été escroqué. En chiffres, cela signifie que sur les 5,7 millions de voitures d'occasion vendues chaque année, près de 600 000 d'entre elles seraient touchées par une arnaque.

Mais de quel type d'escroquerie, il s'agit ? Il y a les vices cachés (22,7 %), les faux vendeurs (12 %), les fausses annonces (9,3 %), les compteurs trafiqués (9,3 %), les arnaques à l'épave (5,3 %) ou encore les voitures volées (2,7 %). Obvy explique

ces chiffres par la méconnaissance des particuliers en termes d'arnaques : seulement 19,8 % des personnes interrogées affirment connaître l'arnaque au chèque.

### Comment fait-on pour repérer et éviter une fraude ?

Les spécialistes sont formels. Avant de plonger tête baissée dans un achat, vous devez éplucher les documents liés au véhicule comme les factures ou le carnet d'entretien, à la recherche de la moindre anomalie. Ensuite, il ne faut pas manquer de faire les contrôles basiques du véhicule : en vérifiant l'état des pédales, du levier de vitesse, des sièges, des roues etc.

### Demandez un historique de traçabilité

Vous pouvez aussi exiger du vendeur qu'il vous remette un historique pour suivre la traçabilité du véhicule. À l'exemple de ce qui se fait en Belgique où il existe un système qui impose au vendeur de fournir un document reproduisant l'historique kilométrique du véhicule.

Pour finir, ne vous privez pas de demander à faire un essai sur la route. Cela vous donnera une sensation d'ensemble : bonne ou mauvaise. Autre conseil qui relève du bon sens : si vous tombez sur une annonce avec un prix défiant toute concurrence, ne sautez pas au plafond. Ce n'est pas forcément - loin de là - une bonne affaire.

## FRAUDE À LA CAF : un quatuor roumain détourne 1,7 million d'euros



De faux dossiers montés par quatre escrocs d'origine roumaine ont coûté cher à la Caisse des allocations familiales (CAF) et au régime social des indépendants (RSI) du Nord. En effet, le quatuor formé de deux hommes et de deux femmes a réussi à détourner 1,7 million d'euros sur une courte période. La bande organisée a été arrêtée à la mi-avril dernier à Murgeni, dans l'est de la Roumanie, puis écroués à la prison de Lasi.

Comment s'y sont-ils pris pour réussir une telle arnaque ? De jeunes femmes se déclaraient autoentrepreneuses dans le domaine de la récupération de ferraille puis, dans la foulée, elles prétendaient être tombées enceintes afin de toucher les indemnités de la CAF. Au total, plus de 1200 dossiers ont été traités durant l'année 2017. Les escrocs de haut vol étaient âgés de 32 à 40 ans. Première sanction avant les suites judiciaires en France, la justice roumaine a déjà saisi neuf biens immobiliers soupçonnés d'avoir été acquis avec l'argent de l'escroquerie.





## BARCELONE : Amazon piégé par un escroc de 22 ans

Les plates-formes commerciales digitales ne sont pas à l'abri des arnaques. Même les géants du secteur peuvent être victimes de l'inventivité des escrocs. C'est ce qui est arrivé à la multinationale américaine Amazon dépouillée à hauteur de 330 000 euros par un jeune Espagnol de 22 ans. Ce chiffre constituerait un préjudice record en Europe. La méthode utilisée était

d'une simplicité « géniale ». Il commandait des appareils électroniques et retournait pour remboursement des colis remplis de terre. Pour que son arnaque évite les radars du contrôle, l'homme, qui à l'évidence connaissait bien le fonctionnement de la logistique d'Amazon, pesait les colis lorsqu'il les recevait pour les remplir de la quantité de terre exacte. Si bien que lors de la pesée

- seul contrôle lorsqu'il y a un retour de la vente en ligne - les contrôleurs étaient incapables de déceler la fraude. Sans doute grisé par son succès tellement facile, l'escroc à la méthode artisanale a commencé à voir plus grand. Il a tout simplement ouvert une boutique Internet pour revendre les produits achetés et remboursés par Amazon. Cette gourmandise a fini par le trahir. En

effet, les retours réguliers, et de plus en nombreux de produits, n'ont pas manqué d'interpeller les gestionnaires de la plateforme d'Amazon en Catalogne. Arrêté par la police espagnole, puis libéré sous caution, le génial fraudeur comparaitra devant un tribunal dans quelques mois et risque une peine de six ans de prison.

## Arnaque aux mobiles sous couvert d'Amazon

Pour appâter les internautes crédules, des milliers de faux e-mails ont été envoyés par des cyber-criminels au nom de la plate-forme commerciale américaine Amazon. Il s'agissait de répondre à un sondage afin de gagner un iPhone 10 ou un Galaxy S10 pour 1,50 euro seulement. Le piège se referme lorsque le destinataire ouvre le message, répond aux questions du faux sondage puis donne ses coordonnées bancaires. Ce n'est pas la somme de 1,50 euro qui est préle-

vée mais beaucoup plus. Dans les faits, vous donnez l'autorisation à ces sites frauduleux de vous prélever chaque mois la somme de 65 voire 75 euros. L'enquête a révélé que ses sites spécialisés dans ce genre d'escroquerie sont basés à Chypre. Ce qui ne laisse aucune possibilité d'annuler l'abonnement souscrit. Pour sortir de la spirale solution et limiter les dégâts, il ne reste plus à la victime qu'à faire opposition sur sa propre carte bancaire.