

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai

Galettes, steaks
LES MEILLEURS
SUBSTITUTS VÉGÉTAUX

Enquête

PRIX DU GAZ
Comment
limiter les dégâts

**Essai**

Répéteurs, kits CPL
Des appareils pour
booster votre Wi-Fi

Etude

Facturation, clauses illégales
**Syndics : des contrats
toujours pas réglo !**



LESSIVES

Économiques et efficaces



**MARQUES NATIONALES
ET DE DISTRIBUTEURS**
Essai • Tests de performances
• Coût au lavage

QUI SOMMES-NOUS ?

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



NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

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

PROXIMITÉ

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

Essais mode d'emploi

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

Dans les coulisses de 60



Dégustation en cabine

Tous nos tests de dégustation – ici les steaks végétaux – suivent un protocole très strict. Ils se déroulent en laboratoire, dans de petites cabines individuelles adaptées : température et lumière contrôlées, passe-plat, tablette ou ordinateur pour répondre à un questionnaire.

499 personnes via notre tribu de lecteurs ou nos réseaux sociaux ont répondu à notre questionnaire de satisfaction sur les syndicats complétant notre étude de contrats. Une étude réalisée avec le service juridique de l'INC.



ALORS, ELLES TIENNENT CES COULEURS ?

Parmi les tests de performances subis par nos lessives, le fameux test des couleurs. Sur notre photo, on met en parallèle les 14 échantillons de couleurs de référence et les mêmes échantillons après lavage. On mesure ainsi les écarts colorimétriques.



RETROUVEZ-NOUS en podcast sur France info. Vous pourrez (ré)entendre les 40 chroniques franceinfo conso diffusées durant l'été au quotidien avec l'équipe de journalistes de «60». De nouvelles chroniques à venir chaque samedi !



TARTINABLES EN TEST

Pour notre site Internet, 60millions-mag.com, nous avons testé, cet été, 18 "tartinables" chers à nos apéritifs, quelle que soit la saison. Six houmous, 6 taramas et 6 tzatzikis ont ainsi été appréciés par 12 jurés. Leur composition et leurs valeurs nutritives ont aussi été évaluées par nos ingénieurs agronomes, Antoine et Xavier, assistés par Marius, ingénieur stagiaire. À lire sur : www.60m.fr/tartines



SYLVIE METZELDARD
Rédactrice en chef

La juste dose

A lors que cette rentrée 2022 est placée sous le signe du pouvoir d'achat en berne, nous renforçons notre traque du gaspillage et du juste prix. Ainsi, dans ce numéro, vous pourrez notamment vérifier si vous ne donnez pas plus que nécessaire à votre syndicat et trouverez toutes les marges de négociation possibles.

Vous découvrirez aussi, sans doute, que vous utilisez beaucoup plus de lessive que nécessaire. Résultat, vous risquez d'encrasser votre machine et d'avoir un linge mal rincé, d'autant plus que, maintenant, les lave-

linge sont conçus pour être moins gourmands et donc brassent moins d'eau. Résultat : vous ne faites pas du bien à votre peau, ni surtout à votre porte-monnaie puisque le nombre d'utilisations inscrit au dos du bidon n'a plus de sens.

Il faut reconnaître que rien n'est fait pour nous aider. Les bouchons-doseurs gradués sont devenus rares chez les grandes comme les petites marques. Et les quantités conseillées varient d'un

produit à l'autre. Sans parler des lessives concentrées que l'on a tendance à surdoser. À quand le coût au lavage inscrit sur les linéaires des supermarchés qui aurait beaucoup plus de sens que le prix au litre ?

En attendant, suivre les quantités recommandées à la lettre et utiliser un simple verre doseur peut déjà faire une sacrée différence ! Vous pourrez constater aussi, grâce à nos tests, que l'on peut trouver des produits efficaces, sûrs pour la santé et l'environnement et économiques du côté des marques de distributeurs. En revanche, attention aux kits de lessive à faire soi-même. Ceux que nous avons testés sont intéressants pour le prix mais pas du tout en ce qui concerne les performances. À vous maintenant d'équilibrer vos choix et de trouver la juste dose !

« **À quand le coût du lavage inscrit sur les linéaires des supermarchés ? Cela aurait plus de sens que le prix au litre !** »

60
millions
de consommateurs

MENSUEL ÉDITÉ PAR L'INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION
(Établissement public à caractère industriel et commercial,
Le Polar, 76 avenue
Pierre Brossollet,
92240 Malakoff
Tél. : 01 45 66 20 20
www.inc-conso.fr

Directeur de la publication :
Philippe Laval
Rédactrice en chef : Sylvie Metzeldard
Rédactrice en chef déléguée (hors-série) : Adeline Tréguier
Rédacteurs en chef adjoints :
Hervé Cabito (mensuel)
Sophie Coisne (hors-série)
Fabienne Lisoau (Web)
Directrice artistique :
Véronique Touraille-Sfeir
Secrétaire générale de la rédaction : Martine Féodor
Rédaction
CHEFS DE RUBRIQUE :
Patricia Chairopoulos, Adrian de San Isidoro, Fanny Guibert, Lionel Maugain, Amine Meslem, Adélaïde Robert, Elodie Toustou (hors-série)

SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :
Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandellos
(premiers secrétaires de rédaction),
Mireille Fenwick
MAQUETTE :
Valérie Lefebvre
(première rédactrice graphiste),
Guillaume Steudler
RESPONSABLE PHOTO :
Cécile Derieux
SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com
Matthieu Crocq (éditeur Web),
Laura Hendrix (rédactrice), Brigitte Glass
(relations avec les internautes)
redactionweb@inc60.fr
Diffusion :
William Tétrel (responsable),
Gilles Tallandier (adjoint),
Valérie Proust (assistante)

Relations presse :
Anne-Juliette Reissier-Algrain,
Tél. : 01 45 66 20 35
Chef du centre d'essais comparatifs :
Christian de Thuin
Cheffe du service juridique, économique et de la documentation :
Patricia Foucher
Contact dépositaires, diffuseurs et réassort : Promévente,
Tél. : 01 42 36 80 84
Service abonnements : 45 avenue
du Général Leclerc, 60643 Chantilly Cedex
Tél. : 01 55 56 70 40
TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS
11 numéros mensuels + Spécial Impôts :
49 € ; étranger : 62,50 €
11 mensuels + Spécial Impôts +
7 hors-séries : 83 € ; étranger : 108 €

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

Origine du papier :
Schwedi/Oder, Allemagne
Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées
Certification : PFC
Européanisation : 0,08 kg/tonne
Distribué par : MLP
Dépôt légal : août 2022
Commission paritaire : 0922 K 89330
ISSN : 1267-8066
Ce numéro comporte un encart
d'abonnement sur une partie du tirage.



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



/60millions de consommateurs

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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



Carton rouge

Photovoltaïque Open Energie, trop rapide en affaires

La promesse

Un vendeur propose une étude de faisabilité pour des panneaux photovoltaïques

Le constat

Quinze jours plus tard, la société rappelle pour confirmer leur installation

La conséquence

Les clients pensent qu'ils ne peuvent plus se rétracter et paniquent

Nous avons demandé à Open Energie une étude de faisabilité technique pour une pose de panneaux photovoltaïques. Nous n'avons pas vu que le document que le commercial nous a fait signer était un bon de commande. Ils nous ont contactés après le délai légal de rétractation et nous mettent désormais la pression pour effectuer l'installation. » Plusieurs témoignages racontant cette même mauvaise histoire nous sont parvenus au cours des derniers mois.

UN DISCOURS COMMERCIAL BIEN RODÉ

Le début est malheureusement classique. Le mot « bon de commande » est écrit en gros sur le formulaire, comme l'a souligné la société Open Energie lorsque nous l'avons contactée. « C'est vrai, j'aurais dû le voir », reconnaît un autre client. Mais sur le moment, il n'a, lui aussi, retenu que le discours du commercial qui parlait d'étude de faisabilité. Une seule règle pour être sûr de ne pas être engagé sans l'avoir souhaité : ne jamais signer le jour même. La suite de l'histoire est beaucoup plus étrange.

Lorsque la société appelle pour la pose, il serait trop tard pour revenir en arrière. La société fait courir le droit de rétractation à partir de la signature du bon de commande. Elle l'écrivait d'ailleurs noir sur blanc dans son contrat jusqu'en début d'année. La mention a été supprimée mais lorsque nous l'avons interrogée en juillet, Open Energie a maintenu qu'elle réalisait une prestation de

services et qu'elle pouvait donc faire courir le droit de rétractation à partir de la signature du bon.

Pourtant, la société ne se contente pas d'installer les panneaux, elle les vend. Or dès lors qu'il y a vente de bien, le délai de rétractation court à partir de la réception du bien. Plusieurs arrêts de cours d'appel l'ont encore confirmé l'an dernier (arrêt de la cours d'appel de Lyon du 18 mars 2021, n° 19/05.346 ; arrêt de la cours d'appel de Nîmes du 18 février 2021, n° 18/00.695). Une erreur de débutant ? Non, Open Energie est un acteur important, revendiquant « 15 000 foyers visités et 6 000 installations par an ». Son nom est récent mais c'est juste parce qu'il en a changé : la société s'appelait auparavant Agence française pour la transition énergétique (AFTE).

LE NOM A CHANGÉ, PAS LES PRATIQUES

Ses manières de faire désolent le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP). Cette structure annonce avoir « 200 dossiers en cours concernant Open Energie, à peu près autant

qu'avec l'AFTE ». Une victime s'est réjouie mi-juillet d'avoir reçu une convocation judiciaire, espérant peut-être un résultat « après quatre ans de bataille ». Peut-être en effet pour de trop nombreux clients qui, s'ils avaient pu exercer leur droit, n'auraient pas accepté l'installation et ne seraient pas en train de rembourser un crédit pour la payer. Avis à ceux récemment démarchés ! ● FANNY GUIBERT



CE QUE DIT LA LOI
Selon l'article L. 221-18 du code de la consommation, la rétractation pour les ventes de biens hors établissement peut intervenir jusqu'à quatorze jours après la réception du bien. Le consommateur peut aussi exercer son droit de rétractation à compter de la signature du contrat.



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

page précédente



page suivante



Pour revenir au sommaire CLIQUEZ sur **S**



SOMMAIRE

N° 583 / SEPTEMBRE 2022

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p. 6
L'accès au crédit immobilier réduit	p. 6
Un avis mi-figue, mi-raisin sur les nitrates	p. 6
Publicités lumineuses, faites appliquer la loi !	p. 7

À la une

Lessives

Laquelle tient ses promesses ?	p. 8
Bien doser et économiser	p. 14

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p. 16
Pratique	
Compléments alimentaires : Gare au séné	p. 18
Essai	
Substituts végétaux : Ils remplacent plus ou moins bien la viande	p. 19
Enquête	
Vin : Faut-il se fier aux médailles ?	p. 25
Enquête	
Accident médical : Le chemin de croix de l'indemnisation	p. 26

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p. 30
Enquête	
Patches anti-ondes : Le miroir aux alouettes	p. 33
Essai	
Répéteurs, kits CPL : Donnez un coup de fouet à votre Wi-Fi	p. 35
Enquête	
Canal+ : Des clients abonnés contre leur gré	p. 40
Enquête	
Les ratés de la fibre optique	p. 42

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p. 46
Expertise juridique	
Copropriété : Que vaut réellement votre syndicat ?	p. 48
Enquête	
Prix du gaz : Soyez vigilants, limitez les dégâts	p. 54
Observatoire de l'inflation	
Des fruits et légumes en or	p. 59
Coaching	
Mon devis a augmenté après signature	p. 60
RÉSEAU 60	
Courriers, courriels,	
Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses	p. 62

La flèche de Madame 60

Leclerc, le pas clair	p. 66
-----------------------	-------

60 secondes pour retenir l'essentiel

Retrouvez-nous chaque semaine
du lundi au vendredi
dans "franceinfo : conso"
à 15 h 51, 17 h 51 et 21 h 21

franceinfo:
radio · web · tv canal 27

Vous voulez vous abonner : voir page 57

Vous recherchez un article
ou un ancien numéro :
voir page 32
ou www.60millions-mag.com

Le programme des émissions
Consomag diffusées sur France 2,
France 3, France 4, France 5
et France Info : voir page 58

DIRE RÉAGIR REVENIR

LE REGARD DE «60» SUR L'ACTUALITÉ DE LA CONSOMMATION
par PATRICIA CHAIROPOULOS, LIONEL MAUGAIN, AMINE MESLEM, MARIE NIDIAU

Tour de vis L'accès réduit au crédit immobilier

Faut-il renoncer à acheter à crédit en 2022 ? La question est posée, illustrée par les témoignages de lecteurs, incrédules. Impossible, pour eux, d'emprunter avec un solide apport et un faible taux d'endettement. La faute à un taux d'emprunt moyen à plus de 2 % et qui file vers les 3 %. Les banques ne peuvent plus vendre leurs prêts en dessous du niveau auquel elles empruntent. Le taux d'emprunt de l'État français à vingt ans était déjà supérieur à 2 % fin juillet. Pour l'emprunteur, il faut ajouter les frais de garantie et d'assurance : la plupart des dossiers dépassent le taux d'usure établi à 2,57 % jusqu'au 1^{er} octobre pour les crédits de plus de vingt ans et à 2,60 % pour ceux de dix à vingt ans. Ce taux est le plafond au-delà duquel les banques ont l'interdiction de prêter pour ne pas surendetter l'emprunteur. Le risque de ne plus pouvoir accéder à la propriété du fait de ce taux d'usure très bas sera élevé jusqu'à la fin de l'année, même si on peut tenter de réduire les frais d'assurance en passant par une offre alternative. Ce qui provoquerait une dégringolade des transactions, et une chute des prix. ●

On attendait mieux... Un avis mi-figue, mi-raisin sur les nitrites

Très attendu, l'avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) sur la consommation des nitrites et nitrates (E249, E250, E251 et E252) est paru à la mi-juillet. Et il confirme « l'existence d'une association positive entre l'exposition aux nitrites et/ou aux nitrates via la viande transformée et le risque de cancer colorectal ». Une victoire pour les associations comme la Ligue contre le cancer et l'application Yuka, qui prônent l'interdiction de ces additifs. Malheureusement, l'Agence se limite à rappeler que « l'ajout intentionnel des nitrites et des nitrates dans l'alimentation doit se faire dans une approche "aussi bas que raisonnablement possible" ». À l'automne, le gouvernement français prévoit un « plan d'actions » pour réduire l'exposition de la population. Nous aurons donc l'occasion de revenir sur ce dossier. ●



La rédaction à l'écoute «60» se rhabille pour ses abonnés

Suite à notre sondage réalisé auprès de nos abonnés sur l'envoi de nos revues sans emballage, nous rétro-pédalons face aux dégradations constatées. Nous abandonnons, pour l'instant, l'envoi à découvert et passons aux envois sous papier thermoscélable, l'un des seuls emballages désormais autorisés par la réglementation. Nous avons écarté cette solution, au départ, pour des raisons à la fois écologiques (un emballage a une durée de vie très éphémère et le papier devient une denrée précieuse) et économiques (le papier thermoscélable est onéreux, son affranchissement plus élevé car il est plus lourd que le film plastique). ●





À petits pas Publicité lumineuse, faites appliquer la loi !

La ministre de la Transition écologique, Agnès Pannier-Runacher, a annoncé deux nouveaux décrets dont l'un propose l'interdiction de la publicité lumineuse la nuit. Une interdiction qui existe pourtant depuis 2018...

C'est pas Versailles, ici ! Dans un entretien pour le *Journal du Dimanche*, Agnès Pannier-Runacher a déclaré en juillet vouloir « généraliser l'interdiction des publicités lumineuses quelle que soit la taille de la ville entre une heure et six heures du matin, sauf rares exceptions comme les gares et les aéroports » par un décret.

UN EFFET D'ANNONCE, POUR LES ASSOCIATIONS

Une intention louable mais une loi existe déjà depuis... 2012. Un premier décret paru à cette date et effectif en 2018 spécifie l'interdiction des dispositifs lumineux (enseignes et publicités) entre une heure et six heures du matin pour les villes de moins de 800 000 habitants. Le gouvernement semble vouloir « harmoniser les règles » et faire passer la sanction de 750 à 1 500 € pour ceux qui ne les respectent pas, mais ne détaille rien du plan d'action de cette mesure. Un effet d'annonce qui exaspère les associations : « Les textes sur

les enseignes lumineuses ont déjà dix ans, l'enjeu n'est plus au niveau de ces annonces, il s'agit maintenant de faire appliquer la loi », soupire Anne-Marie Ducroux, porte-parole de l'Association nationale pour la protection du ciel et de l'environnement nocturnes (ANPCEN). L'association regrette de ne pas avoir été consultée avant que la ministre ne s'exprime sur le sujet. Aux annonces du gouvernement s'ajoutent les mesures des grandes enseignes. Les actions qu'elles proposent vont plus loin que celles de l'État : diminuer l'éclairage avant l'accueil du public ou éteindre les enseignes dès la fermeture du magasin.

LES GRANDES ENSEIGNES S'ENGAGENT ?

Là encore, aucune information sur la mise en place et le suivi des propositions n'a été donnée. L'ANPCEN le rappelle : « Ce sont des mesures de bon sens et à bas coût, tout le monde y gagne, on se demande pourquoi ça prend autant de temps à être appliqué ».

Modernisation Bientôt, le timbre digital

La Poste proposera en 2023 un moyen d'affranchir rapidement, à toute heure du jour et de la nuit, les courriers de moins de 20 g à destination de

la France. Ce timbre digital, en cours d'expérimentation, se présentera sous la forme d'un code alphanumérique de 8 caractères (des chiffres et des lettres), à usage unique, à inscrire au stylo sur l'enveloppe. Il s'achètera depuis l'application La Poste au prix d'une lettre verte. ●



La SNCF innove L'étiquette bagage à QR Code

Malgré les consignes répétées de la SNCF, près de la moitié des passagers n'étiquettent pas leurs bagages ; certains par négligence et d'autres par volonté de préserver leur anonymat, selon la compagnie nationale qui propose désormais de nouvelles étiquettes avec QR Code.

Le voyageur le scanner avec son smartphone et devra suivre des instructions. Si un bagage est perdu, seuls les agents de la compagnie auront accès à ses coordonnées pour le contacter.



Chaque semaine, 200 bagages, en moyenne, sont oubliés dans les trains et les gares. Lorsque la SNCF n'arrive pas à trouver leurs propriétaires, elle est tenue de faire appel à des démineurs ; ce qui perturbe le trafic et entraîne des retards. L'an passé, 620 000 minutes ont ainsi été perdues. ●

À LA UNE Lessives

Laquelle tient ses promesses ?

Des lessives toujours plus nombreuses, dans des formats toujours plus diversifiés : il y a de quoi s'y perdre, encore plus si l'on souhaite une lessive écologique ! «60» en a évalué 22, à la fois sur le volet des performances et sur le volet de la santé et de l'environnement.

Après deux ans de crise sanitaire, les lessives se démarquent des autres produits d'entretien : contrairement à eux, leurs ventes n'ont pas bénéficié de la situation. Il faut dire que le télétravail incite moins aux efforts vestimentaires, et limite les occasions de se salir ! Pour l'ensemble des ventes réalisées en grandes et moyennes surfaces et via les sites Internet des grandes surfaces alimentaires, le chiffre d'affaires des lessives généralistes (les plus vendues) n'a ainsi progressé que de 1,3 % entre 2020 et 2021, au lieu de 2 % les deux années précédentes.

DES LESSIVES DONT LE NOM "SONNE" VERT...

Toutefois, les produits porteurs d'un label écologique tirent mieux leur épingle du jeu depuis quelques années : alors qu'ils représentaient 5,8 % des lessives généralistes en 2018, ils sont montés à 7,5 % en 2021. C'est la raison pour laquelle, nous avons décidé de réaliser ce dossier

dédié aux lessives liquides et aux lessives en doses à "orientation verte", au sens large.

Nous avons sélectionné des lessives dont le nom "sonne" vert (par exemple, la lessive liquide BioActive de Maison verte) ; mais aussi des lessives qui affichent des mentions comme « d'origine végétale » ou qui mettent en avant certains ingrédients perçus comme naturels (savon

de Marseille, huiles essentielles ou plantes) ; ou encore des produits qui affichent un label d'ordre écologique (l'Écolabel européen ou Ecocert Ecodétergent).

Bien sûr, on attend avant tout d'une lessive qu'elle nettoie, et cela, quel que soit le type de tache : les taches grasses (beurre, maquillage...), les taches de chocolat, de sang, de purée de carotte (qualifiées d'« enzyma-

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons comparé onze lessives liquides et onze lessives en doses, incluant à chaque fois une lessive conventionnelle sans orientation verte et une lessive faite maison.

• **Les lavages ont été menés avec un programme coton court à 40 °C** (essorage à 1200 tours/min), en chargeant les machines à 65 % de leur capacité.

• **L'efficacité de nettoyage et la préservation de la blancheur** ont été évaluées avec quinze types de salissures et des tissus blancs de plusieurs matières, en six lavages, en mesurant la lumière réfléchie par le tissu avant et après.

• **La préservation des couleurs** a été évaluée après 25 lavages, en

utilisant plusieurs types de tissus de couleurs différentes, incluant des teintes pastel et soutenues.

• **L'attribution du Ménag'Score** résulte d'une évaluation des risques pour la santé et l'environnement effectuée d'après la liste des ingrédients et en tenant compte des modalités d'utilisation des produits.

tiques » par les professionnels), et les taches d'herbe, de thé ou de café, de fruits ou de vin rouge (qualifiées d'« oxydables »).

Cela dit, hors de question que la machine à laver nous restitue un linge devenu terne, où le blanc vire au gris, où le noir pâlit et où les couleurs s'affadissent ! Pour nos 22 lessives, nous avons donc autant évalué l'efficacité de lavage que le respect du linge. Mais il était aussi incontournable d'évaluer à quel point ces lessives respectent notre santé et notre environnement.

○ **La liste des ingrédients n'est pas obligatoire sur l'étiquette.** ○

Car si les deux lessives faites maison que nous avons testées contiennent très peu d'ingrédients, ce n'est pas

le cas des lessives du commerce !

Il est, hélas, difficile pour les consommateurs que nous sommes de nous en rendre compte, car la réglementation n'impose pas leur énumération exhaustive sur l'étiquette. Seuls 26 allergènes (dont plusieurs substances parfumantes) doivent figurer nommément, si leur concentration excède 0,01 % en poids, ainsi que les conservateurs,

quelle que soit leur concentration. Les fabricants doivent, toutefois, mettre la liste complète à disposition des consommateurs, soit sur leur site Internet, soit sur demande.

CERTAINES COMBINAISON DES DEUX CRITÈRES

L'INC a donc engagé cette démarche afin de pouvoir calculer le Ménag'Score de chaque produit, qui synthétise les risques pour la santé et l'environnement relatifs à leur utilisation, en attribuant un score allant de A (sans réserve d'utilisation si l'on respecte les recomman-



ditions du fabricant) à E (fortement déconseillé). Au final, même s'ils ne sont pas nombreux, il existe tout de même quelques produits, dans les deux catégories, qui combinent des performances correctes avec une formulation acceptable pour la santé et l'environnement.

L'EFFICACITÉ, TRÈS SOUVENT AU RENDEZ-VOUS

Qu'il s'agisse de lessives liquides ou en doses, l'efficacité est le plus souvent au rendez-vous. Tous types de taches confondus, les deux lessives conventionnelles non vertes que nous avons glissées dans notre échantillonnage, Ariel Power Alpine et Ariel All in 1 pods, arrivent en tête, avec 60 % d'efficacité moyenne.

Les deux lessives non vertes en tête pour l'efficacité.

➤ Mais elles sont talonnées par huit lessives à intitulé vert, dont six liquides et deux en doses, qui toutes affichent une efficacité moyenne supérieure ou égale à 50 % : Carrefour Doses, qui affiche une efficacité moyenne de 58,9 %, puis Uni vert liquide (E.Leclerc), Rainett liquide, Xéor doses (Marque Repère, E.Leclerc), Ariel 70 % D'origine végétale liquide, Maison verte liquide, X-TRA liquide et enfin Apta liquide (Intermarché qui s'en sort avec 50 % d'efficacité moyenne).



Les résultats de notre essai

Liquides

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

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



Maison verte
BioActive



Uni vert
Marque Repère
(E.Leclerc)
Concentrée



Apta
(Intermarché)
Écolabel

Label			
• Nombre de doses calculées	26	43 (40 annoncées)	30
• Prix indicatif	7,15 €	4,35 €	7,41 €
• Coût d'un lavage	0,27 €	0,10 €	0,25 €
Efficacité de lavage (35 %)	++	+++	+++
• Salissures grasses	++	+++	++
• Salissures enzymatiques	++	++	++
• Salissures oxydables	+++	+++	+++
Respect du linge (35 %)	+	++	+
• Degré de blanc et grisage	++	++	-
• Respect des couleurs	+	++	+++
• Respect du noir	--	-	-
MénageScore (30 %)	B	C	B
• Santé	B	C	B
• Environnement	C	D	B
NOTE GLOBALE (100 %)	14/20	13,5/20	13,5/20

(1) L'appréciation globale ne peut être supérieure à celle de l'efficacité de lavage.









➤ **Constat intéressant :** les quatre lessives de marques de distributeurs incluses dans notre essai figurent dans ce top 10.

En revanche, les deux lessives faites maison finissent bonnes dernières !

Avec ses 40 g de savon de Marseille en paillettes et ses 20 g de bicarbonate de soude, de percarbonate de soude, et de cristaux de soude (carbonate de sodium, à ne surtout pas confondre avec la soude caustique !), la lessive maison en poudre, assez concentrée, atteint un taux d'efficacité de 41 %. Mais la lessive maison liquide, fabriquée

en dissolvant 15 g de bicarbonate de soude et 20 g de savon de Marseille en paillettes dans 1 litre d'eau, n'atteint que 32 %. À réserver, donc, à du linge peu sale...

➤ **Concernant le respect du linge,** toutes les lessives testées préservent bien ou très bien les couleurs, à l'exception de la lessive liquide BioActive de Maison verte et son homologue en doses, Maison verte aux huiles essentielles, seulement « Acceptable » (alors qu'elles sont première et deuxième du classement général dans leur catégorie) ; de même que la lessive arrivée en tête pour l'efficacité de lavage, Ariel All in 1 pods.

							
L'Arbre vert Lessive au savon végétal	Rainett Aloe vera, lessive liquide concentrée	Ariel D'origine végétale	X-Tra Total 3 + 1, savon de marseille & aloe vera	Ariel Power Alpine	Lessive Liquide maison	Persil Au savon de Marseille, bouquet de Provence	Omo Essences naturelles, rose & lilas blanc
Écolabel européen	Écolabel européen	Cleanright, The industry sustainability mark	Cleanright, The industry sustainability mark	Cleanright, The industry sustainability mark	-	Cleanright, membre de la charte	Cleanright, membre de la charte
33	30	28	44	31	20	30	40
8,70 €	8,79 €	6,45 €	5,78 €	4,56 €	0,21 €	6,59 €	6,40 €
0,26 €	0,29 €	0,23 €	0,13 €	0,15 €	0,01 €	0,22 €	0,16 €
++	+++	++	++	+++	-	++	++
++	+++	++	+++	+++	--	++	++
+	++	++	+	++	-	+	+
++	+++	+++	+++	+++	-	++	++
+	+	+	++	++	-	+	+
-	-	-	++	++	--	++	-
+++	++	+++	++	++	++	++	++
-	-	-	-	-	+	-	-
C	D	D	D	E	A	E	E
B	C	C	D	E	A	E	E
C	D	E	E	E	A	E	E
13/20	12,5/20	11,5/20	11,5/20	11/20	9,5/20 ¹⁾	9/20	9/20

BON A SAVOIR

Pourra-t-on continuer à acheter de la lessive, et plus largement des détergents, en vrac ? Le problème concerne le bon étiquetage des flacons que l'on emporte ensuite chez soi, en particulier en ce qui concerne les précautions d'utilisation. Les services de la Répression des fraudes devraient se prononcer sous peu.

➤ **Cela dit, un bon maintien des couleurs** s'accompagne souvent d'une dégradation du blanc. C'est flagrant pour les quatre lessives (trois liquides et une en doses) qui décrochent un « Très bon » pour

le maintien des couleurs, mais un « Insuffisant » en respect du blanc.

➤ **Quant au respect du noir**, 20 lessives sur 22 obtiennent des résultats insuffisants ou très insuffisants (dont la première au classement général des lessives liquides, Maison verte BioActive. Il n'en demeure pas moins qu'au final, à part les deux lessives faites maison, la plupart des produits testés se sortent globalement bien des épreuves de nettoyage.

LE MÉNAG'SCORE, ARBITRE DU CLASSEMENT

Mais la présence de substances nocives pour la santé ou pour l'en-

vironnement coûte cher à plusieurs produits ! Il faut dire qu'à part les deux lessives faites maison, le nombre d'ingrédients va de 14 (lessive liquide Arbre vert au savon végétal) à 48 (Ariel en doses All in 1 pods). Or, bon nombre peuvent être néfastes pour la santé ou pour l'environnement.

Notons l'impossibilité d'obtenir la liste des composants des capsules La Marque en moins, produit pour lequel nous n'avons donc pas pu calculer le Ménag'Score.







➤ **Le score "Santé" des lessives liquides est notablement plus mauvais** que celui des lessives en doses. Cela découle notamment de la présence de conser-

✓ Les résultats de notre essai

Doses

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

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

	 Xéor Marque Repère (E. Leclerc), Savon de Marseille & fleurs provençales	 Maison verte Aux huiles essentielles	 L'Arbre vert Savon végétal	 Skip Capsules 3 en 1, sensitive	 Carrefour Lessive mono-doses, savon de Marseille et fleurs d'oranger	 Ariel All in 1 pods
• Label	Cleanright, The industry sustainability mark	Écolabel européen	-	Cleanright, membre de la charte	-	Cleanright, membre de la charte
• Nombre de doses	30	20	22	26	24	27
• Prix indicatif	5,50 €	8,29 €	20,90 €	5,68 €	8,49 €	11,35 €
• Coût d'un lavage	0,18 €	0,41 €	0,95 €	0,22 €	0,35 €	0,42 €
Efficacité de lavage (35 %)	+++	++	++	++	+++	+++
• Salissures grasses	+++	++	+	+++	+++	+++
• Salissures enzymatiques	++	+	+	+	++	++
• Salissures oxydables	+++	++	++	++	+++	+++
Respect du linge (35 %)	++	+	+	++	++	++
• Degré de blanc et grisage	++	++	-	++	++	++
• Respect des couleurs	++	+	++	++	++	+
• Respect du noir	-	-	+	-	--	-
Ménag'Score (30 %)	B	B	B	C	D	D
• Santé	C	B	A	B	C	C
• Environnement	B	A	B	E	E	E
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	14/20	13/20	13/20	13/20	13/20

* Composants non communiqués

vateurs problématiques (des thiazolinones) dans cinq de ces lessives (Omo, Persil, X-Tra, Ariel 70 % D'origine végétale et Ariel liquide Power Alpine – notre référence non verte); de la présence presque systématique de sodium laureth sulfate comme tensioactif; de la présence de substances suspectées d'être des perturbateurs endocriniens (dans les deux lessives Ariel liquide, de même que la lessive Persil liquide); et de la présence de substances susceptibles de nuire à la fertilité ou au fœtus et d'être sen-

Les lessives liquides sont moins bonnes pour notre santé...

sibilisantes dans les lessives X-Tra liquide et Super Croix en doses.

➤ **Les lessives liquides présentent également plus de substances sensibilisantes.** La présence de parfum est surtout gênante dans les produits Persil et Ariel sans orientation verte, tant liquides qu'en doses. Mais le problème vient davantage des enzymes dévoreuses de taches (amylase, protéase, lipase, cellulase, pectinase, mannanase), très présentes, y compris dans deux produits portant le label des allergologues de l'Association de recherche clinique en allergologie et asthme (ARCAA): les lessives liquides et en doses d'Arbre vert ainsi que deux autres qui affichent la

mention « hypoallergénique » (la lessive Rainett liquide et la lessive Maison verte en capsules).

➤ **Pour le volet "Environnement", les lessives liquides sont, là encore, plus problématiques que celles en doses, mais de peu.**

Bon nombre de substances problématiques pour la santé le sont aussi pour l'environnement (toxiques pour les organismes aquatiques). C'est le cas des tensioactifs tels que le Laureth-7, le C12-14 Paréth-N ou la cocamidopropyl bétaine et aussi des thiazolinones utilisés comme conservateurs. Or, un certain nombre de produits contiennent beaucoup trop de ce type de substances ! Cela explique le score

Étamine du lys Blanc & couleurs claires, pêche et fleur d'amandier	Persil Éco pack au savon de Marseille, 3 en 1, bouquet de Provence	Lessive Poudre maison	Super Croix Aromathérapie essentielle, Bali	La Marque en moins Maxi pack
Ecocert Ecodétergent	Cleanright, membre de la charte	-	Cleanright, The industry sustainability mark	-
30	19	25	26	42
9,95 €	10,99 €	7,54 €	8,75 €	6,90 €
0,33 €	0,58 €	0,30 €	0,34 €	0,16 €
++	++	+	++	+
+	++	-	+++	-
++	+	+	+	+
+++	+++	++	++	++
+	++	-	+	+
-	++	-	-	+
+++	++	++	++	++
-	-	--	-	-
C	D	B	D	*
B	C	C	C	*
D	E	A	E	*
12/20	12/20	12/20	11,5/20	*

calamiteux, côté lessives liquides, des deux lessives Ariel ainsi que de X-Tra, Persil et d'Omo ; et, du côté des lessives en doses, de Carrefour, Ariel, Persil et Super Croix.

➤ **Le produit liquide maison** est imbattable au Ménag'Score : c'est une maigre consolation, vu qu'il ne nettoie pas.

➤ **Globalement, les produits porteurs de l'Écolabel européen** ont un meilleur Ménag'Score que les autres,

Des produits mieux notés grâce à l'Écolabel européen.

à l'exception notable de Maison verte BioActive (sans label), premier au classement des lessives liquides ; de L'Arbre vert au savon végétal, arrivé troisième des lessives en doses (sans label) ; et de

Xéor de la Marque Repère, arrivée première des lessives en doses. Elle porte l'un des deux labels de l'Association internationale des savons, détergents et produits d'entretien (A.I.S.E.) : le label Cleanright, The industry sustainability mark, qui indique, entre autres, que l'entreprise s'engage (sans obligation) à diminuer le recours aux substances dangereuses. ● CÉCILE KLINGLER
Ingénieur : EMMANUEL CHEVALLIER

Le choix de 60



14/20

Maison verte - BioActive - 7,15 €

Le meilleur compromis entre efficacité de lavage (bonne), respect du linge (acceptable mais gare au noir !), et respect de la santé et de l'environnement (bon). Le tout à un prix raisonnable, si l'on respecte les doses préconisées.

15/20

Xéor - Marque Repère - (E.Leclerc) - 5,50 €

D'excellentes performances, tant en nettoyage qu'en respect du linge (seul le noir souffre un peu), et un bon Ménag'Score. Avec, aussi, le deuxième prix par dose le plus bas de notre test !

À retenir

- Toutes les lessives testées offrent de bonnes performances de nettoyage, à l'exception des deux lessives faites maison.
- Globalement, elles respectent toutes beaucoup mieux les couleurs que le blanc et, surtout, que le noir.
- Le classement sur la base des performances change quand on prend en compte les risques pour la santé et pour l'environnement.
- Au final, les produits porteurs de l'Écolabel européen (plus fréquent sur les produits liquides que sur les produits en doses) finissent dans la première moitié du classement.

Liquides ou en capsules

Bien doser et économiser

Mettre la juste dose de lessive ne sert pas seulement à optimiser l'efficacité de lavage, c'est aussi le moyen de dépenser moins et de protéger sa machine et l'environnement. Plusieurs paramètres sont à prendre en compte : la qualité du linge et la dureté de l'eau.

On ne le dira jamais assez : utiliser la juste quantité de produit est essentiel, qu'il s'agisse de laver notre linge ou notre vaisselle, ou encore de nettoyer notre intérieur. Car, contrairement à ce que l'on croit souvent, un surplus de produit entraîne, la plupart du temps, un moins bon résultat. Ainsi, en matière de lessive, la machine tend à s'encrasser plus rapidement, et nos vêtements sortent moins bien rincés. Avec pour conséquence, chez certaines personnes, des irritations et des allergies de la peau. Sans compter l'impact écologique ! L'étude des 22 produits évalués dans ce dossier le montre, les lessives contiennent encore énormément de substances à risque pour la santé et/ou pour l'environnement, d'où des Ménag'Score rarement satisfaisants.

TENIR COMPTE DES SPÉCIFICITÉS DU LINGE

Pour bien doser, quels paramètres devons-nous prendre en compte ? Il y a, bien sûr, la quantité de linge : un programme demi-charge ne nécessite pas la même quantité de lessive qu'un programme pleine charge (lequel est préférable, car il requiert proportionnellement moins d'eau et d'énergie). Si vous ignorez la contenance de votre machine, consultez la notice.

La nature du linge est également à prendre en considération, car un textile délicat nécessite moins de détergent qu'un coton épais. Le niveau de salissure importe aussi. Mais reste à savoir ce que l'on estime être du linge peu sale, moyennement ou très sale – ce paramètre restant très subjectif.

CONNAÎTRE LA DURETÉ DE L'EAU DE SA RÉGION

Enfin, le dosage dépend de la dureté de l'eau. Une eau est dite dure lorsqu'elle est calcaire, c'est-à-dire riche en sels minéraux dissous, dont les principaux sont le calcium et le magnésium. La dureté de l'eau – qu'on appelle également son titre hydrotimétrique – est exprimée en degré français : °f. L'eau est douce entre 0 et 15°f, moyennement dure entre 15 et 30°f, et très dure au-delà de 30°f.

Pour connaître le niveau de dureté de votre eau, rien de plus simple :

il suffit de vous rendre sur le site <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/eau>, de choisir votre région qui figure sur la carte, puis de rentrer le nom de votre commune. Vous aurez

Une surdose entraîne souvent un moins bon résultat.

alors accès aux résultats complets des analyses de la qualité de l'eau de réseau, dont le titre hydrotimétrique. Muni de tous ces paramètres, vous serez alors en mesure de tirer parti

au mieux des informations figurant sur l'emballage de votre lessive. Depuis le règlement européen (CE) n° 648/2004, entré en vigueur en octobre 2005, doit être indiquée la dose à employer selon le niveau de salissure, la dureté de l'eau et la charge de linge.

UNE QUANTITÉ ADAPTÉE DE LESSIVE LIQUIDE

En pratique, pour les lessives liquides, les fabricants nous proposent souvent un petit tableau croisant trois niveaux de salissures et trois niveaux de dureté de l'eau. Pour chaque cas, le volume de lessive nécessaire est précisé en millilitre, et aussi, parfois, indiqué de façon stylisée avec un bouchon doseur plus ou moins plein. Lorsque c'est le cas, le volume du bouchon doseur est, lui aussi, indiqué. Ce tableau cor-

BON À SAVOIR

Depuis 2017, la mise sur le marché de lessives concentrées permet de réduire les emballages : quel que soit le type de lessive, le packaging, plus petit, nécessite moins de matière première, qu'il s'agisse de plastique ou de carton. Mais attention, ce changement nécessite de modifier nos habitudes, au risque de systématiquement surdoser.



respond, en général, à une charge « de référence » de 4 à 5 kg de linge sec, et le mode d'emploi indique combien de millilitres de lessive il faut ajouter pour une quantité de linge plus importante.

INVESTIR DANS UN Gobelet doseur gradué

Malheureusement, force est de constater que les bouchons doseurs sont rarement adaptés à un dosage précis : soit ils ne sont pas livrés avec la lessive et peuvent être obtenus par demande au fabricant (parmi les lessives que nous avons testées, c'est le cas du produit Ariel D'origine végétale et du produit Omo), soit ils ne sont pas gradués (c'est le cas de toutes les lessives ayant un bouchon doseur, à l'exception notable d'Ariel Power Alpine et de l'Arbre Vert au savon végétal). Dès lors, comment verser avec précision la quantité de lessive requise,

qui correspond rarement à un bouchon ? On ne saurait trop conseiller à nos lecteurs d'investir dans un gobelet doseur gradué en plastique de 50 ou 100 ml, à même de pallier ces insuffisances.

Ce problème de dosage ne se présente pas avec les capsules, sauf en cas de conditions sévères (charge de linge lourde, linge sale, eau dure). Dans ce dernier cas, il n'est pas possible

de s'adapter comme on le ferait avec une lessive liquide ou une lessive en poudre. Les recommandations d'utilisation figurant

au dos des emballages sont de mettre deux doses au lieu d'une : à réserver pour les lessives vraiment très sales et/ou très lourdes, car la lessive des capsules est très concentrée.

Enfin, faites particulièrement attention si vous changez de marque de lessive, car les conditions d'utilisation varient d'une lessive à l'autre !

CÉCILE KLINGLER

Les conditions d'utilisation varient d'une marque à l'autre.



Zoom

Des prix de lavage très différents

Pour comparer le coût de revient des lessives, le prix figurant en magasin, même au litre, ne sert à rien, car deux bidons de même contenance ne permettent pas forcément d'effectuer le même nombre de lavages (indiqué au recto du flacon). Il faut donc raisonner sur le prix unitaire au lavage. Nous nous sommes livrés à ce calcul à partir des prix relevés au début de l'année 2022, lorsque nous avons acheté les produits testés pour ce dossier. Voici nos principales constatations.

LESSIVES Les dosettes, pratiques mais chères

Avec un coût moyen par lavage, hors lessives faites maison, de 0,40 € (de 0,18 € pour Xeor Marque Repère, à 0,95 € pour L'Arbre vert au savon végétal), les lessives en doses sont presque deux fois plus chères que les lessives liquides, à 0,21 € (de 0,10 € pour Univer à 0,29 € pour Rainett).

MARQUES Les MDD souvent plus économiques

Les marques nationales de Procter & Gamble ou Unilever (Ariel, Persil, Omo...) et les marques vertes (Maison verte, Arbre vert, Rainett) ont un positionnement tarifaire élevé. Certaines marques de distributeurs sont nettement moins chères (c'est le cas des produits Uni vert liquide et Xeor en doses, de Leclerc), mais Carrefour en doses est proche du prix moyen, et Apta liquide (Intermarché) le dépasse.



Les prix au litre affichés ne représentant pas la valeur des produits, l'INC et «60» insistent donc pour que le prix par lavage (par dose) figure sur les linéaires.

ALIMENTATION & SANTÉ

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



APPELS SURTAXÉS Allô, la pharmacie de garde ?

Trouver la pharmacie de garde la plus proche peut coûter cher. Certains sites renvoient vers des numéros d'appel surtaxés à 0,80 € la minute. C'est le cas de pharmacie-de-garde-ouverte.com, pharmacies-garde.com ou encore 118-418.pharmaciidegarde.org. Pourtant, suivant les départements, cette information est disponible gratuitement sur les sites 3237.fr, servigardes.fr et monpharmacien-idf.fr. Ce n'est que si l'officine ne reste pas ouverte et qu'il faut prévenir le pharmacien qu'une mise en relation est facturée. Mais à un coût bien inférieur (0,15 à 0,35 € suivant les départements). En Île-de-France, c'est gratuit car c'est la gendarmerie (via le 17) qui s'en charge. ●

L'interdiction de la pêche au chalut rejetée

La technique de la pêche au chalut, consistant à racler les fonds marins avec des engins tractés, pourra continuer dans les zones maritimes protégées de l'Union européenne, à l'exception de celles dites « strictement protégées » (bien moins nombreuses). Les eurodéputés ont rejeté l'interdiction de la pêche au chalut au nom de l'enjeu économique qu'elle représente pour les pêcheurs... et malgré ses impacts sur la biodiversité marine, largement dénoncés par les associations de défense de l'environnement. ●



Le métro plus pollué que la rue

Une expertise de l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) menée dans sept agglomérations (Paris, Marseille, Lyon, Lille, Toulouse, Rennes et Rouen) révèle une concentration de particules polluantes trois fois plus élevée dans les enceintes ferroviaires souterraines qu'à l'extérieur. L'Agence n'exclut pas que cela puisse avoir des conséquences sur la santé et souligne l'importance d'améliorer la ventilation et d'entretenir rames et rails pour limiter leur émission. ●

Question ?

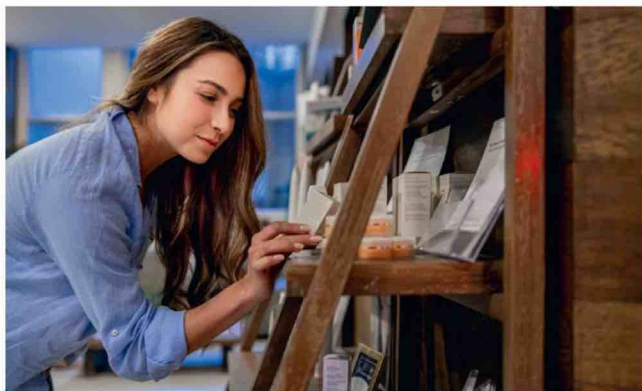


La réponse de l'expert
Sebastian
Garcia Vicencia
de Humanfab*,
Aix-en-Provence

L'électrostimulation musculaire, ça marche ?

OUI la stimulation électrique musculaire (EMS), qui contracte le muscle sans action du cerveau, permet un gain en force musculaire. Lors d'un effort, vous abîmez les fibres musculaires mais à un degré où elles se remodelent pour se renforcer. Mais si vous faites du sport avec une combinaison d'EMS, sans adapter la fréquence et l'intensité à votre état physique, vous risquez d'endommager ces fibres. Les courbatures vous imposeront alors un repos plus long, ce qui est contre-productif, et pourront entraver votre quotidien en causant accidents et blessures. À l'extrême, des fibres très abîmées relargueront des déchets dans la circulation sanguine, ce qui peut aller jusqu'à provoquer une insuffisance rénale aiguë. Si vous cédez à la promesse de quatre heures de sport en vingt minutes, respectez les signaux d'alerte : la douleur en est un. ●

* Centre d'expertise sur le sport



Et maintenant, des cosmétiques éthiques !

Mon produit cosmétique est-il éthique ? La question taraude désormais les consommateurs que le seul critère écologique ne contente plus.

Les produits écologiques, avec labels naturels ou bio, estampillés fabriqués en France, dans des emballages durables, sont plébiscités. D'autres labels sont épluchés par les consommateurs : ceux qui garantissent l'absence de tests sur l'animal, interdits en Europe. Mais le respect de l'environnement et du bien-être animal suffisent-ils à en faire des cosmétiques éthiques ?

➤ Non au travail des enfants !

Une étude du cabinet d'analyses Verisk Maplecroft expliquait, en 2018, qu'un tiers des ingrédients utilisés dans les cosmétiques provenait de matières premières minières ou agricoles associées à des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Le cabinet cite plusieurs ingrédients connus pour être extraits de mines ou récoltés dans des exploitations agricoles par des enfants, dans les principaux pays producteurs. C'est le cas pour le beurre de cacao, la vanille, la noix de karité, la

soie ou encore le mica, utilisés dans des baumes, crèmes, maquillages... Les cires de carnauba ou de candelilla, utilisées dans des mascaras, seraient associées à des violations du temps de travail, respectivement au Brésil ou au Mexique.

➤ Des labels de confiance

Mais comment savoir, en tant que consommateur, d'où proviennent les ingrédients ? De plus en plus d'industriels font de l'éthique leur marque de fabrique. Pour autant, peu apposent un label sur les produits : il est vrai que la prolifération de labels risque de les rendre illisibles. Il en existe peu d'ailleurs qui tiennent compte des aspects éthiques au sens environnementaux et sociaux. On peut citer quand même Slow cosmétique, délivré par l'association du même nom, et Fair for life, un label de commerce équitable non spécifique des cosmétiques, délivré par un organisme de certification ou encore la certification Cradle to cradle (C2C). ● A. R.

Pan sur la transparence alimentaire !

C'en est terminé de l'origine de la viande indiquée sur les emballages des produits industriels, type cordon bleu ou pizza. Instaurée en 2017 à titre expérimental, avec l'accord de Bruxelles, cette obligation propre à la France n'a plus cours depuis le début d'année. Pourquoi ? « La prolongation de cette expérimentation avait de gros risques d'être annulée par l'Europe », nous explique-t-on au ministère de l'Agriculture.

En effet, le même affichage qui s'appliquait aux produits laitiers avait été cassé, en 2020, par la Cour de justice de l'Union européenne, suite à une action du groupe Lactalis. Dommage pour le consommateur. À coup sûr, le drapeau tricolore va être très recherché sur les emballages... Mais à quel prix ? ●



75 % C'est le taux de remplacement des appareils de respiration rappelés par Philips que l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) avait requis pour juin. Mais, en avril, il variait de 0 à 18 %, suivant les catégories d'appareils visées.

Compléments alimentaires Gare au séné !

Pratique

Au rayon minceur, des produits misent sur les effets laxatifs des feuilles et fruits de séné. Loin d'être anodine, cette plante peut entraîner de graves problèmes digestifs. Prudence !

Selon les doses ingérées, les compléments alimentaires à base de séné peuvent être très agressifs pour l'intestin. En témoigne le courrier d'une lectrice : après avoir bu une grande tasse de thé vendu comme produit minceur, elle a été réveillée par des crampes d'estomac horribles. « Puis j'ai enchaîné diarrhées et douleurs au ventre jusqu'au lendemain soir ».

À l'origine de tels effets, il y a probablement les dérivés hydroxyanthracéniques, des substances actives présentes naturellement dans certaines plantes (feuilles et fruits de séné, feuilles d'Aloe, racine de rhubarbe, etc.) et dotées de puissantes propriétés laxatives et purgatives.

UNE PLANTE MÉDICINALE TRÈS ENCADRÉE

Dans un rapport de 2018, l'Académie nationale de pharmacie alertait sur l'utilisation de cette plante dans les compléments alimentaires. « Il s'agit d'une plante médicinale dotée d'une action pharmacologique marquée et utilisée traditionnellement comme médicament de la classe des laxatifs stimulants [irritants, NDLR], explique Sylvie Michel, professeure à la faculté de pharmacie Paris Descartes et membre de cette académie. On sait que son usage prolongé provoque une dépendance et, à long terme, des lésions de la paroi interne de l'intestin. » Sans compter le risque de troubles du rythme



cardiaque... C'est pourquoi la qualité et l'emploi de ces plantes, lorsqu'elles sont vendues comme médicament, sont strictement réglementés (pas plus de 30 mg de substance active par jour, usage limité à sept jours, etc.). « Le problème tient à leur vente sous forme de compléments

alimentaires, qui est dans ce cas beaucoup moins encadrée », souligne Pierre Champy, professeur de pharmacognosie à l'Université Paris Saclay.

UNE QUANTITÉ LIBRE DE SUBSTANCES ACTIVES

La vente libre de ces produits est toutefois autorisée par l'Union européenne. À condition que leur étiquetage déconseille leur emploi aux enfants de moins de 12 ans, aux femmes enceintes et allaitantes ainsi qu'un usage prolongé. « Or la quantité de substances actives est libre, et souvent, on ne la connaît pas ! fait remarquer le chercheur.

De plus, les boîtes contiennent souvent une quantité importante de gélules, incitant les consommateurs à en ingérer durant plusieurs semaines. Et le professeur de souligner que la consommation de séné ou d'autres plantes laxatives dites « stimulantes à des fins d'amaigrissement est aberrante et dangereuse ». Des propos qui ne peuvent pas être plus clairs... ●

PATRICIA CHAIROPOULOS

Signaler les effets indésirables

• **En cas d'effets indésirables (maux de tête, vertiges, démangeaisons, etc.)** à la suite d'une consommation de compléments alimentaires, les particuliers peuvent faire une déclaration en ligne sur le site de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (www.nutrivigilance-anses.fr). En cas de forte présomption et de sévérité élevée, celle-ci peut saisir les pouvoirs publics pour faire contrôler, voire retirer les produits incriminés.



ISTOCK

Substituts végétaux

Ils remplacent plus ou moins bien la viande

CENTRE D'ESSAIS
21 produits
testés



Destinés à ceux qui désirent varier leurs menus, les substituts végétaux ont la cote. Mais peuvent-ils remplacer la viande ? Pour le savoir, nous avons analysé une vingtaine de steaks végétaux et de galettes.

Difficile, en faisant ses courses, de passer à côté des substituts végétaux. Boissons, crèmes, ultra-frais, "viandes"... La plupart des rayons comptent désormais des versions "vertes". Et les consommateurs adhèrent, pour de multiples raisons : volonté de préserver la planète, prise en compte du bien-être animal et, bien-sûr, souci de sa santé.

L'ENVIE EST LÀ, LA DÉCEPTION AUSSI

Cet engouement n'a pas échappé aux fabricants de l'agroalimentaire. Après plusieurs années d'hésitation, « ils mettent, aujourd'hui, les bouchées doubles pour diversifier l'offre et sur-linéariser ces produits », explique Matteo Neri, directeur d'études agroalimentaires chez Xerfi. C'est le cas des grands groupes industriels comme Nestlé, qui leur voient deux avantages : un prix à la vente globalement plus bas que la viande et un moindre coût des matières premières. Il faut aussi faire avec l'arrivée de start-up qui montent en puissance, comme HappyVore ou La Vie, pionnière du bacon végétal.



Reste que la croissance des produits végétaux semble marquer le pas, passant de 9,5 % en 2020 à 3,4 % en 2021. « Comparée à d'autres pays européens, la France montre encore une certaine timidité vis-à-vis de ces produits », reprend Matteo Neri. En cause ? Une tradition culinaire difficile à bousculer et « une défiance accrue vis-à-vis des produits industriels ». On veut désormais manger sain, frais et, de ce fait, limiter les produits trop transformés. Or, notre test le montre, le nombre d'ingrédients des substituts végétaux peut dépasser la vingtaine, dont un certain nombre d'additifs.

Les Français veulent manger sain, frais, nature...

Les résultats de notre essai

Steaks végétaux

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

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

	Le Gaulois Végétal Steaks de soja x 2	Herta ⁽¹⁾ Le bon végétal, nature soja, sensational steak cru à griller x 2	Soy Le bon steak vegan, soja et blé x 2
• Label ou allégation	Riche en protéines, pauvre en graisses saturées	Riche en protéines, source de fibres	Bio soja français, riche en protéines, source de fibres
• Conditionnement	200 g	226 g	180 g
• Prix indicatif	2,45 €	4 €	3,85 €
• Prix indicatif au kg	15,31 €	25 €	24,06 €
• Nombre d'ingrédients	14	11	13
Nutri-Score	B	A	A
Résidus de pesticides (30 %)	+++	+++	+++
Additifs (30 %)	++	++	++
Nutrition (40 %)	++	++	++
• Sel	+	++	+
• Matières grasses	+	+	+
• Acides gras saturés	+++	+	+++
• Fibres	+	+	+
• Protéines	+++	++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	16/20	15,5/20	14,5/20

(1) Ces produits sont désormais vendus sous la marque Garden Gourmet sans modification des recettes. (2) Un produit noté "insuffisant".

Quant à leur qualité gustative, elle n'est pas toujours au rendez-vous. Notons que l'appellation « steak », comme toutes les dénominations reprenant celles des produits carnés, devait disparaître des emballages, dès ce mois d'octobre. Mais la filière des protéines végétales a obtenu un sursis de quelques mois, d'autant que cette interdiction n'existe pas dans les autres pays européens.

DES PRIX AU KILO PARFOIS TRÈS ÉLEVÉS

Afin de trier le bon grain de l'ivraie, nous avons passé au crible un panel de galettes et de steaks végétaux : prix, composition, valeurs nutritionnelles et "propreté". Ces produits

Carrefour Veggie Burgers blé, soja x 2	Findus Green cuisine steak végétal à base de protéines de pois x 2	Heura Burgers originaux x 2	Cérééal Bio Steaks soja et blé x 2	Herta ⁽¹⁾ Le bon végétal steak soja et blé x 2	HappyVore 2 Steaks végétaux & gourmands	Beyond Meat Beyond burger x 2
Riche en protéines	Riche en protéines, source de fer	Haute teneur en protéines et en fer	Soja bio français, riche en protéines	Riche en protéines, source de fibres	Riche en protéines	-
180 g	200 g	220 g	160 g	150 g	227 g	226 g
2,20 €	3 €	4,25 €	3,45 €	2,30 €	4,30 €	4 €
13,75 €	15 €	26,56 €	21,56 €	14,38 €	26,88 €	25 €
19	18	13	15	22	15	18
A	A	A	A	A	B	C
+	+++	+	-	-	+	+
++	++	++	+++	+++	-	-
++	++	++	++	++	+	+
+	+	-	-	-	-	++
++	+	++	++	+	-	-
+++	+++	+++	+++	+++	++	-
+	++	-	+	++	+	--
+++	++	+++	+++	+++	+++	+++
14,5/20	14,5/20	12,5/20	12,5/20 ⁽¹⁾	12,5/20 ⁽¹⁾	10,5/20	10/20

sur le critère pesticides est, au mieux, acceptable sur la note globale.

se présentant sains et bons pour l'environnement, il était intéressant de vérifier l'absence de pesticides.

➤ **Les différences de prix** sont grandes entre nos dix steaks végétaux ; la majorité dépassent toutefois les 20 € par kilo, soit aussi cher, voire plus, que la vraie viande. Pour épargner son porte-feuille, mieux vaut opter pour les galettes.

➤ **En revanche, les deux familles se valent sur leurs compositions** longues comme le bras. On compte du soja, des céréales et des légumineuses en fonction des recettes, mais sous des formes généralement texturées – par exemple en flocons ou en farine protéique – pour apporter consistance et bel aspect. Sont égale-

ment présents divers arômes, épices et aromates, des colorants naturels, du blanc d'œuf, des fibres (de psyllium surtout) et quelques additifs. Toutes nos références contiennent au moins un additif, le plus souvent de la méthylcellulose (E461), un épaississant dont la consommation excessive peut provoquer des désagréments intestinaux ; mauvais point pour les deux steaks végétaux en fin de classement, qui présentent chacun quatre additifs.

DES TRACES DE PESTICIDES DANS NOTRE PANEL

Ces produits n'échappent pas aux pesticides : plus de la moitié des steaks végétaux du panel ●●●

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons sélectionné 11 galettes végétales et 10 steaks végétaux, milieu et haut de gamme, bio pour certains. Différentes analyses et expertises ont été menées :

- **Recherche de résidus de pesticides** (environ 600 molécules), par chromatographie en phase gazeuse ou liquide couplée à de la spectrométrie de masse en tandem.
- **Composition et nutrition** obtenues à partir des emballages des produits.
- **Analyse sensorielle** menée par 10 jurés entraînés à évaluer ces produits. Ces derniers étaient présentés dans une assiette blanche l'un après l'autre, par série de cinq à chaque juré (en cabine individuelle). Ils ont été évalués sur quinze paramètres (odeur d'épices, texture hachée, arôme des aromates, etc.).

✓ Les résultats de notre essai

Galettes végétales

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

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



Sojasun
Galette pois
chiche, raisins,
épices



Céréral Bio
Les Croq
soja à la
provençale
x 2



Nat & Vie
Marque Repère
(E. Leclerc)
2 palets soja
aux petits
légumes
x 2



Céréral Bio
Les Galettes
boulghour &
épeautre aux
petits légumes
x 2



Soy
Grinioc
petit épeautre &
légumes
x 2



Hari & Co
Galettes
de lentilles corail,
butternut, coco
x 2

• Label ou allégation	Bio, riche en protéines	Bio, riche en protéines et en fibres	Riche en protéines, source de fibres	Bio, source de fibres	Bio, riche en fibres, pauvre en grasses saturées	Bio, source de protéines, source de fibres
• Conditionnement	180 g	200 g	200 g	200 g	200 g	170 g
• Prix indicatif	3,10 €	2 €	2 €	2 €	3,20 €	3,99 €
• Prix indicatif au kg	17,22 €	10 €	10 €	10 €	16 €	23,47 €
• Nombre d'ingrédients	17	20	13	17	17	16
Nutri-Score	A	A	A	A	A	A
Résidus de pesticides (30 %)	+++	+++	+++	+++	+++	+++
Additifs (30 %)	+++	+++	++	+++	+++	+++
Nutrition (40 %)	++	++	++	++	++	+
• Sel	+	+	+	+	+	++
• Matières grasses	++	++	+++	++	++	+
• Acides gras saturés	+++	+++	+++	+++	+++	++
• Fibres	+	++	++	++	++	+
• Protéines	+++	++	+++	--	--	+
NOTE GLOBALE (100 %)	17/20	17/20	16,5/20	16,5/20	16,5/20	16,5/20

(*) Un produit noté "très insuffisant" sur le critère Résidus de pesticides est, au mieux, insuffisant sur la note globale.

... contiennent au moins un résidu, principalement du butoxyde de pypéryl. A priori sans risque pour l'homme, cette substance sert à amplifier l'efficacité d'un composé actif.

Il en va autrement des molécules telles que les pyrèthrinoides, dont l'action neurotoxique n'est pas anodine ; or nos analyses en ont retrouvé dans deux steaks (Céréral bio et Herta steak soja et blé) et, plus encore, dans la galette blé et lupin Sojasun. À elle seule, elle cumule trois de ces molécules !

Ces produits sont un peu trop salés et un peu trop gras.

Les substituts végétaux sont-ils des aliments sains ? Globalement oui, en particulier les galettes quasiment toutes jugées bonnes sur cet aspect. Mais si aucun produit ne franchit la marche supérieure, c'est notamment à cause de leur teneur en sel. À raison de 1,1 gramme en moyenne pour les steaks (avec un pic à 1,4 g pour le steak soja et blé Herta) et 1 g pour les galettes, une portion représente un cinquième des apports journaliers recommandés par l'Organisation mondiale de la santé. C'est trop ! Sauf

pour les industriels, qui voient dans le sel un moyen aussi efficace qu'économique de retenir l'eau des produits et, surtout, d'en rehausser le goût... Ajoutons à cela une tendance au gras, en particulier pour les steaks (12 % de matières grasses contre 8 %





U
Bon & végétarien
galettes aux céréales,
boulgour, pois chiches
et légumes du soleil
x 2

Source de protéines,
source de fibres

200 g
3,05 €
15,25 €
15

A

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

15,5/20



Bjorg
Palets soja
à l'indienne
x 2

Bio, source
de protéines,
réduit en sel

2 x 100 g
2,55 €
12,75 €
12

A

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

15,5/20



Veggie marché
(Intermarché)
2 Galettes soja
tomates basilic

Riches en protéines,
source de fibres

200 g
2,20 €
11 €
15

A

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

15/20



Nat & Vie
Marque Repère
(E.Leclerc)
2 Palets soja,
oignons et blé

Riches en protéines,
source de fibres

150 g
1,90 €
12,67 €
18

A

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

13/20



Sojasun
Galettes végétales
blé et lupin,
aubergine cuisinée
x 2

Riches
en protéines

180 g
2,70 €
15 €
22

A

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

9,5*/20

bœuf, les simili steaks tiennent la comparaison avec leurs 16 g de protéines pour 100 g. Mais il ne faut pas être trop exigeant sur leur nature. Issues du soja, du gluten ou des légumineuses, elles ont été chauffées, compressées, étirées pour obtenir l'aspect voulu. Autrement dit, des ingrédients ultra-transformés. Problème : cette ultra-transformation peut réduire leur digestibilité.

LES FIBRES DES GAULETTES UN PEU SURVENDUES

Si les galettes font moins bien (11 % en moyenne de protéines), cela tient à leur composition plus riche en céréales et légumes bruts. Un peu moins de protéines... mais plus de fibres (5,7 % versus 4,1 % pour les steaks). Ces teneurs restent toutefois modestes. Sachant que les apports journaliers recommandés sont de l'ordre de 25 à 30 g, il faudrait consommer cinq galettes par jour pour faire le plein de fibres. Cela n'empêche pas les fabricants d'abuser des mentions « riches en fibres », « source de fibres », ou encore « riches en protéines ». Bien que ces allégations soient légales, elles font avant tout le jeu du marketing. ●

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieur : XAVIER LEFEBVRE

pour les galettes). Cela étant, les écarts sont importants, allant du simple au triple : 6,5 g pour le steak Heura à 19 g pour le Beyond Burger. Galettes ou steaks, il s'agit surtout d'huile de colza et de tournesol, utilisées pour améliorer la texture. Au moins sont-elles plutôt bonnes pour la santé, via leur richesse en acides gras polyinsaturés.

DES PROTÉINES EN NOMBRE MAIS MOINS DIGESTES

Mais pour qui souhaite remplacer une portion de viande par l'un de ces produits, le compte des protéines y est-il ? Plutôt, oui. Face à un steak haché de

ADORE STOCK - PHOTOS PRODUITS : F. POURCELET/AGEF



16/20 - Le Gaulois - Végétal,
steaks de soja - 2,45 €
le paquet de deux

Sans résidus de pesticides et plutôt riche en protéines, ce steak est bon marché. Mais il est un peu trop salé et gras, et son goût n'a pas toujours convaincu nos jurés.

Le
choix
de
60



17/20 - Sojasun - Galette
pois chiche, raisins, épices -
Bio - 3,10 € le paquet de deux

Cette galette bio digne d'un vrai steak est riche en protéines. On apprécie aussi l'absence de pesticides et d'additifs. Petit bémol : sa teneur en sel, trop élevée.

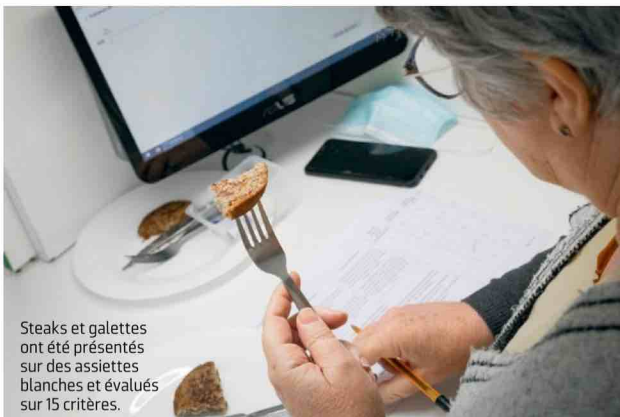
Et le goût ? Ce n'est pas la panacée !

Si les steaks végétaux sont plutôt satisfaisants nutritionnellement parlant, on ne peut pas en dire autant sur le plan gustatif.

Troquer un steak de bœuf contre un steak végétal, c'est mieux pour la planète, le bien-être animal ou encore sa santé. Mais est-ce bon pour les papilles ? Pour le savoir, nous avons soumis les dix steaks végétaux de notre test à un jury de dégustateurs. Ces derniers ont été préalablement formés à juger l'odeur, le goût et la texture de ces nouveaux produits ; des notes de 0 à 10 étaient attribuées à une quinzaine de descripteurs tels que l'arôme des aromates, l'odeur des épices, la texture hachée, le goût global, etc.

DES SAVEURS À BASE D'ÉPICES ET D'AROMATES

Premier constat : les produits sont plutôt différents les uns des autres, excepté les steaks Herta (Nature soja) et Beyond Meat. Ces derniers, ainsi que les références Soy et, dans une moindre mesure, Happy Vore, ont en commun une odeur et un goût peu épicés. En effet, comparés à leurs concurrents, les jurés leur ont trouvé un faible goût d'aromates ; ils s'en distinguent également par une texture plus grasse. À l'inverse, la marque Herta propose, avec son steak soja et blé, un produit très épicé et peu gras... Or, dans ce cas, ce n'est pas une qualité : la plupart des dégustateurs lui ont reproché d'être sec, voire trop sec.



Steaks et galettes ont été présentés sur des assiettes blanches et évalués sur 15 critères.

Ils ont également noté la texture hachée, un critère apprécié en bouche. La meilleure note (7/10) revient au steak soja et blé Herta, sachant que HappyVore et Heura ont également plu. On ne peut pas en dire autant de Soy, grand dernier (2,71/10).

SEUL L'ASPECT VISUEL A CONVAINCU

Quant à la ressemblance avec un vrai steak haché, elle est loin d'être acquise pour l'ensemble du panel. C'est le Carrefour Veggie qui l'emporte (6,84/10 pour ce critère), suivi respectivement par les steaks Herta (soja nature), Le Gaulois, Findus, Happy Vore et Heura. À l'autre bout, on trouve notamment Cérééal Bio (3,16/10) et Soy (3,19/10) ; Cérééal bio, surtout, ressemble davantage à une galette végétale qu'à un steak, notamment à cause de sa « surface lisse sans stries ».

Au final, notre jury n'a pas été convaincu, sauf par l'aspect visuel de la plupart des produits. Outre des textures souvent sèches, le goût s'est avéré décevant pour la majorité des steaks. On regrette un usage d'épices souvent excessif, qui tente probablement de dissimuler des odeurs et des arômes trop végétaux. ●P.C.

À retenir

- Sur le plan nutritionnel, les substituts végétaux s'en sortent plutôt bien, malgré des teneurs en sel excessives. Les steaks végétaux, surtout, affichent des quantités de protéines rivalisant avec celles de la viande.
- Leur composition s'est améliorée, même si le nombre d'ingrédients reste encore trop élevé. Par ailleurs, les galettes sont moins contaminées par les résidus de pesticides que les steaks.
- Côté sensoriel, la texture et la saveur des steaks végétaux n'ont pas toujours séduit notre jury.

Vin

Faut-il se fier aux médailles ?

Enquête

Attribuées lors de concours vinicoles, les médailles font vendre. Sans que l'on sache toujours par qui et comment elles sont décernées. Nous avons participé à un jury, lors du dernier Salon de l'agriculture.

C'est l'époque des foires aux vins d'automne. Et, pour les amateurs, le moment de faire le « bon » choix parmi toutes les appellations. Pour ne pas se tromper, on opte souvent pour des valeurs sûres, comme les bordeaux ou les bourgognes. Et plus encore si les bouteilles arborent une médaille.

UNE SIMPLE EXPÉRIENCE EN DÉGUSTATION

Selon une étude de l'institut de sondage Viavoice, réalisée en janvier 2022 auprès de 1 000 personnes pour l'Association des grands concours vinicoles français, six Français sur dix affirment être attentifs aux médailles lors de leurs achats. Et la même proportion accepte de payer plus cher un vin récompensé.

BON À SAVOIR

Pour tenter leur chance, les vignerons sont tenus de payer pour chaque échantillon présenté. Ensuite, s'ils sont médaillés, ils doivent acheter les macarons à accoler sur les étiquettes. Tarifs : de 25 € les 1 000 médailles pour le Concours général agricole de Paris au quadruple environ pour Riesling du monde...

Il faut pourtant savoir que, souvent, une partie des jurys est composée d'amateurs. C'est le cas du Concours général agricole de Paris : en 2022, sur une totalité de 5 600 jurés (toutes catégories de produits), il comptait plus d'un quart d'amateurs. Voire davantage pour tester les quelque 7 800 vins en compétition. Pour cela, il suffit de s'inscrire et de justifier, de manière déclarative, d'une expérience en dégustation. Les amateurs peuvent toutefois bénéficier d'une journée de formation – gratuite – sur les vins. Pour pouvoir rédiger cet article, j'ai donc tenté l'expérience.

Le jour J, nous sommes des milliers à chercher notre nom sur les 280 tables installées dans le hall, comptant chacune une douzaine de bouteilles d'une appellation donnée. Pour ma part, la dégustation porte sur dix vins rosés de bergerac ; à ma table, quatre amateurs et une viticultrice qui, en quelques minutes, nous explique comment déguster ce type de vin. Les règles sont simples : nous avons le droit de discuter entre nous mais pas avec les autres tables ; l'obligation de donner une note générale et d'écrire un petit commentaire pour

Plus d'un quart d'amateurs pour juger 7 800 vins.



chaque échantillon ; la recommandation d'attribuer une médaille, qu'importe la couleur, à la moitié des échantillons. Autrement dit, quelle que soit la qualité des vins présentés, il y aura toujours autant de récompensés...

DE LA NÉGOCIATION ET DE LA BIENVEILLANCE

Une petite heure plus tard, la moyenne des notes donne un premier classement, sachant qu'un 18/20 équivaut à une médaille d'or. Le problème surgit face à une forte disparité des notes... Le cas pour plusieurs échantillons. Bien que le juré professionnel soit là pour encadrer le débat – et trancher en cas de désaccord – celui-ci tourne plus à la négociation qu'aux échanges techniques et hédonistes. Mais globalement, le jury est plutôt bienveillant. Or, argent ou bronze, les médailles distinguent, au final, des vins plutôt dans la moyenne, de qualité correcte et, généralement, à boire rapidement. ●

PATRICIA CHAIROPOULOS

Accident médical

Le chemin de croix de l'indemnisation

Enquête

Il n'est pas nécessaire de prouver qu'il y a eu faute dans le cas d'un accident médical pour obtenir une indemnisation. Mais il faut bien préparer son dossier... et surtout s'armer de patience.

Paralysé des jambes après l'opération d'un anévrisme à l'aorte abdominale, il y a un an, ce kinésithérapeute de 70 ans ne se déplace plus qu'à la force des bras, en déambulateur. Son beau-frère, Francis, a beau essayer de convaincre cet ex-grand sportif d'entreprendre une démarche d'indemnisation, lui et sa femme ne veulent rien entendre. « Ils préfèrent rester dans leur bulle, ne pas faire de vagues. Il y a une forme de fierté à ne pas se plaindre », commente Francis.

DEUX HISTOIRES PARMI TANT D'AUTRES

À l'inverse, à la fin des années 1990, Véronique et sa famille ont entrepris une démarche judiciaire avec un avocat quand son père s'est retrouvé hémiparétique et privé de la parole après une opération visant à déboucher sa carotide droite, une des deux artères qui alimentent le cerveau. Mais dix ans et deux expertises plus tard, après le décès du père, la famille a fini par laisser tomber. Le dossier montrait pourtant une série de négligences, notamment le choix d'un tube trop fin pour remplacer

une partie de la carotide, un dosage insuffisant en anticoagulants pendant et après l'opération, un manque de surveillance en réanimation. « Les rapports d'expertise listaient une suite d'actes inappropriés tout en concluant qu'il n'y avait pas de faute », commente Véronique, un peu amère. Et d'ajouter : « Un argument qui revenait souvent, c'est l'absence de perte de chance : si on n'avait pas opéré mon père, il se serait retrouvé dans le même état. »

Il est essentiel de bien définir l'accident médical.

Ces deux cas aux conséquences dramatiques illustrent la complexité des situations dans lesquelles se retrouvent souvent les victimes. Ce ne sont que deux exemples parmi tant d'autres de ce que l'on nomme « accident médical » et qui peut survenir dans différentes circonstances. Il est important de bien définir ce

Combien de victimes ? Un nombre difficile à établir

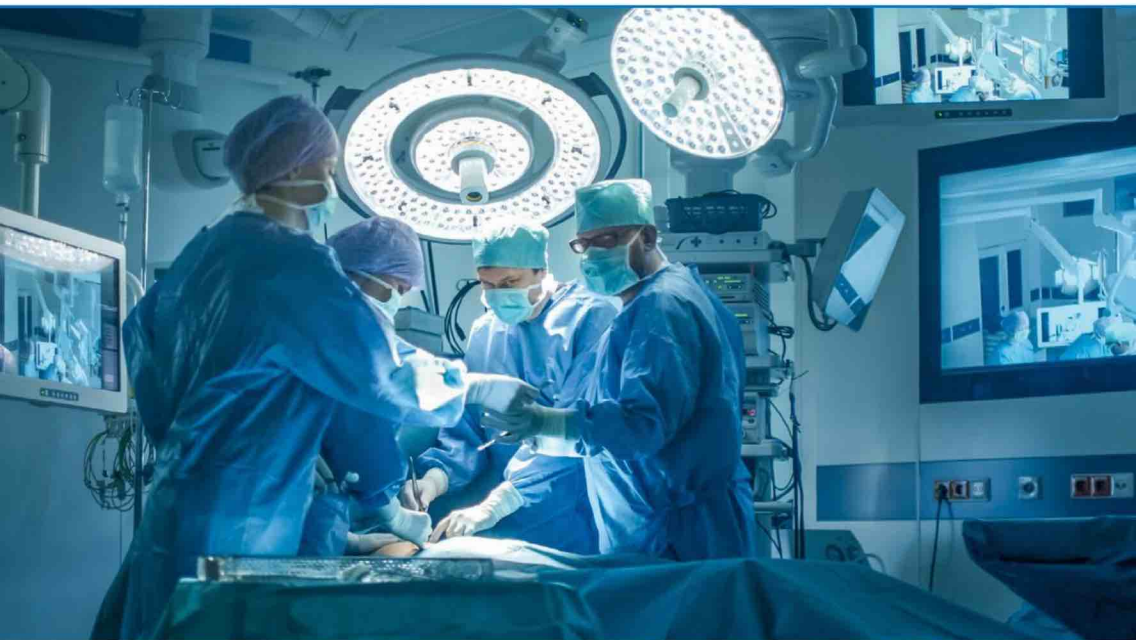
• **« Le nombre annuel de victimes d'accidents ou d'erreurs médicales est très difficile à connaître »**, déplore Claude Rambaud, vice-présidente de l'association Le Lien qui ajoute : « Il faudrait que l'État fasse réaliser une grande étude globale sur le sujet. » À défaut, on en est réduit à glaner des chiffres et à faire des extrapolations. Selon Santé Publique France, il y aurait de 3 500 à 9 000 décès par

an dus à des infections nosocomiales, quatrième cause de décès à l'hôpital. Quant au nombre de victimes souffrant de préjudices de leur vivant, il est encore plus difficile à estimer.

• **Selon l'étude Eneis de 2019, de la Direction des statistiques (Drees)**, le nombre d'événements indésirables graves (EIG) associés aux soins durant une hospitalisation se situe entre 160 000 et 375 000

par an, dont un tiers serait évitable. Un EIG correspond aux cas suivants : décès ou menace vitale, prolongation de l'hospitalisation d'au moins un jour, handicap ou incapacité à la fin de l'hospitalisation.

• **Quant aux accidents iatrogènes**, dus à la prise d'un médicament, ils provoqueraient annuellement au moins 10 000 décès et 130 000 hospitalisations, selon diverses sources.



terme : c'est sur cette base que la victime pourra ou non demander une indemnisation.

Un accident médical est un événement indésirable, dû ou non à une erreur ou à une faute, qui peut se produire pendant une opération réalisée dans un établissement public ou privé, ou dans un cabinet de médecin. Il peut aussi s'agir d'une infection nosocomiale, en raison d'agents pathogènes présents sur le site, et contractée au cours de la prise en charge : dans les 48 heures ou dans les 30 jours en cas d'intervention chirurgicale, ou dans l'année suivant la pose d'une prothèse.

L'EXEMPLE DU MÉDIATOR ET DE LA DÉPAKINE

Enfin, il faut aussi inclure les affections iatrogènes, provoquées par la prise d'un traitement ou d'un médicament.

On songe au Médiateur, médicament antidiabétique des laboratoires Servier prescrit comme coupe-faim,

reconnu responsable de provoquer des valvulopathies cardiaques. Ou encore à la Dépakine, antiépileptique (valproate de sodium) de Sanofi accusé, lui, de provoquer des malformations et des retards intellectuels chez les nouveau-nés exposés *in utero*.

SUITE DE NÉGLIGENCES OU MANQUE DE CHANCE ?

Quelle que soit sa nature, l'accident médical est toujours un événement traumatisant. Tout le monde désire comprendre ce qui s'est passé : la victime, ses proches, les soignants également. Mais sur le moment, personne ne sait exactement quoi faire. Les questions qui viennent à l'esprit sont toujours un peu les mêmes : s'agit-il d'une faute manifeste ? D'une erreur qui aurait pu être évitée ? D'une suite de négligences ? Ou simplement d'un aléa thérapeutique, un manque de chance ?

Les mêmes questions reviennent et chacun veut comprendre.

Avant de se lancer dans toute procédure, la victime a le droit d'obtenir des informations sur les circonstances de son préjudice.

En théorie, l'établissement doit l'informer dans les quinze jours du dommage et de ses causes, selon l'article L. 1142-4 du code de santé publique. En pratique, la Haute Autorité de santé n'a enregistré que 1 100 signalements d'événements indésirables graves en 2020, soit beaucoup moins que les chiffres effectifs. Le nombre total d'accidents médicaux survenant en France demeure de toute façon assez flou (lire encadré page ci-contre).

RÉCLAMER UN ENTRETIEN DANS LES QUINZE JOURS

La victime a aussi le droit de demander un entretien dans les quinze jours pour savoir ce qui s'est passé. Ce n'est pas toujours facile de l'obtenir ni toujours suffisant. Sauf en

cas d'erreur manifeste (erreur de membre ou d'organe, voire de patient) les dossiers sont souvent très complexes. Ce qui fait reculer et parfois abandonner les victimes. Il peut y avoir des manquements (absence d'antibiothérapie), des erreurs de diagnostic, de prescription ou de soins dus à un manque d'organisation, de communication, de compétence ou de formation des soignants. Une succession de négligences conduit souvent à mettre en cause plusieurs établissements, ce qui ralentit l'expertise.

DUR D'OBTENIR LE DOSSIER MÉDICAL

La deuxième étape consiste à obtenir le ou les dossiers médicaux auprès des établissements ou des praticiens. C'est parfois compliqué, notamment pour les ayants droit. «Même si c'est mieux qu'il y a vingt ans, nous avons encore beaucoup de mal à obtenir des dossiers médicaux complets», déplore Claude Rambaud, vice-présidente de l'association Le Lien (lire encadré page ci-contre).

BON À SAVOIR

Pour qu'un accident médical soit jugé recevable par une commission de conciliation et d'indemnisation (CCI), les dommages qu'il entraîne doivent dépasser l'un des seuils suivants :

- 24 % d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique ;
- 6 mois d'arrêt de travail consécutifs ou non sur un an ;
- 50 % de déficit fonctionnel pendant six mois consécutifs ou non sur un an ;

Ou, à titre exceptionnel :

- incapacité définitive à exercer l'activité professionnelle précédente ;
- troubles particulièrement graves dans les conditions d'existence.

Toutes les affaires ne sont pas jugées recevables.

Si la personne ne cherche pas d'indemnisation, elle peut saisir la commission des usagers des établissements tant publics que privés, ou le conseil de l'ordre des professions de santé adéquat pour dénoncer tout type de dysfonctionnement.

LES RECOURS POUR ÊTRE INDEMNISÉ

Si, au contraire, la victime souhaite être indemnisée, plusieurs types de recours s'offrent à elle, toujours dans un délai de dix ans après la consolidation de son état de santé (la maladie cesse de s'aggraver. Ce n'est donc pas forcément la guérison, NDLR). Le premier recours consiste à tenter une transaction amiable directement auprès de l'établissement ou du professionnel de soins dont l'assureur devra alors faire réaliser l'expertise médicale. Cela peut paraître simple – il suffit d'envoyer un courrier recommandé avec avis de réception –, mais ne donne pas toujours de grand résultat. C'est plutôt conseillé en cas de dommage léger. Si la victime accepte la proposition souvent minimaliste de l'assurance,

l'affaire est close. Mais elle peut aussi la refuser pour actionner d'autres procédures.

Pourtant, depuis la loi Kouchner du 4 mars 2002, la victime peut être indemnisée même en cas d'aléa thérapeutique si les préjudices sont suffisamment importants. «La loi de 2002 affirme la notion d'accident médical non fautif : on n'a donc plus besoin de démontrer la responsabilité d'un professionnel pour indemniser une personne», souligne Sébastien

Leloup, directeur de l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux (Oniam). Cette loi a donné lieu à la création des commissions de conciliation et d'indemnisation (CCI) et de l'Oniam.

SAISIR LA COMMISSION D'INDEMNISATION

La victime doit d'abord saisir la CCI du lieu de l'accident en remplissant un document Cerfa, disponible sur le site de l'Oniam (oniam.fr/accidents-medicaux). Tout est gratuit pour elle. Mais il faut que les préjudices subis correspondent à certains seuils de gravité, par exemple atteindre plus de 24 % d'invalidité (voir Bon à savoir, ci-contre).

Dans 10 % des quelque 5 000 dossiers reçus annuellement par les CCI, la demande est jugée irrecevable, dès ce stade, car très éloignée des seuils. Chaque préjudice est, en effet, évalué selon un barème. Ainsi, une dent manquante due à un implant mal fixé ne vaut que 1 % d'invalidité.

Dans tous les autres cas, la CCI diligente une expertise pour déterminer à partir du dossier médical les causes et les conséquences du dommage subi. L'expertise, moment-clé au cœur de la décision, est gratuite et unique même si plusieurs établissements ou professionnels sont en cause. Ensuite, lors d'une audition, la vic-



Améliorer l'accès des ayants droit au dossier médical

« **Récemment, un établissement de santé refusait d'envoyer le dossier médical d'un patient décédé pendant une coronarographie à sa femme. Nous avons fait intervenir la Commission de conciliation et d'indemnisation qui a obtenu le dossier complet. Et il y avait une faute** », raconte Claire Rambaud, vice-présidente de l'association Le Lien. Elle se bat pour faire changer l'article L. 1110-4 du code de la santé publique afin qu'en cas de décès, toute



personne, ayant droit de la victime, puisse accéder à son dossier médical sans restriction, sauf si cette dernière a exprimé une volonté contraire. Car, en l'état actuel de la loi, l'ayant droit doit mentionner pour quel motif il souhaite le dossier médical. Et c'est

l'équipe médicale qui choisit les documents à lui transmettre. Bien souvent, les pièces communiquées se limitent à un résumé de sortie ou à un compte-rendu d'hospitalisation, rédigé par le médecin lui-même, sans aucun élément de diagnostic, de traitement ou de surveillance permettant de valider la cause réelle du décès. Le dossier étant au cœur de l'expertise, ces éléments sont insuffisants pour la réaliser dans de bonnes conditions.

time, ou son ayant droit, formule ses observations devant une commission pluridisciplinaire réunissant notamment des représentants des usagers, des établissements, des assureurs, des médecins et de l'Oniam. Elle peut se faire accompagner ou représenter par une personne de son choix (proche, association, médecin-conseil, avocat).

EN MOYENNE, 114 000€ D'INDEMNISATION

À l'issue de cette audition, la CCI vote un avis d'indemnisation pour faute ou aléa, ou un avis de rejet si le dommage est jugé sans lien avec l'acte ou insuffisant. Un gros tiers des dossiers est jugé recevable, 1 500 l'ont été en 2019 pour un montant moyen d'indemnisation de 114 000 €. Si la faute est reconnue, l'assureur du responsable de santé dispose de quatre mois pour faire une offre que la victime peut, ou non, accepter. Si l'assureur refuse (20 % des cas), l'Oniam peut se substituer à lui.

En cas d'aléa thérapeutique, l'Oniam, financé pour cela par la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam),

indemnise directement les victimes. En pratique, il faut compter un peu plus d'un an du début de la procédure jusqu'à l'indemnisation. Un délai relativement court. « C'est

Aller au tribunal peut aboutir à une meilleure réparation.

une procédure de solidarité nationale qui n'existe pratiquement pas dans les autres pays », se félicite Maître Dominique Alric, avocat spécialisé. Avec un tel dispositif, le beau-

frère de Francis pourrait éventuellement être indemnisé et le père de Véronique aurait pu l'être aussi, si son accident avait eu lieu après le 4 septembre 2001.

LES JURIDICTIONS DE DROIT COMMUN

Mais, il n'est pas toujours évident d'estimer si on entre dans les cas couverts par le dispositif des CCI. L'autre voie, plus classique, plus longue et plus coûteuse mais pour laquelle l'indemnisation fixée par le juge peut être bien supérieure, consiste à recourir, avec un avocat, aux juridictions de droit commun : tribunal judiciaire si le litige concerne

le privé (cabinet médical, clinique, laboratoire) ou tribunal administratif s'il s'agit d'un établissement public (hôpital). « Dès que le dossier est un peu complexe, je travaille avec un médecin-conseil pour analyser à partir du dossier médical s'il y a une faute et le taux d'invalidité. Si celui-ci est de plus de 24 %, on peut saisir la CCI, sinon on va au tribunal », explique Maître Alric. La victime doit avancer les frais de l'expertise (à minima 1 000 €) qui lui seront remboursés si la faute est démontrée. Elle peut bénéficier d'une protection juridique avec son assurance habitation ou responsabilité civile, qui couvrira en partie ses frais d'avocat.

LA PROCÉDURE AU PÉNAL PEUT DURER DES ANNÉES

Mais l'expertise ne conclut pas toujours à une faute, notamment devant les tribunaux administratifs. « Les assureurs du milieu médical connaissent parfaitement les arguments à avancer pour faire entériner un aléa thérapeutique », commente l'avocat spécialisé. C'est ce qui est arrivé à Anne-Claire pour le décès de son père durant une opération de la prostate en 2018. « Le risque de décès pendant une telle opération était extrêmement faible. L'expertise a bien conclu à un accident médical mais sans faute imputable alors que le dossier médical n'était pas clair ». Il lui reste l'espoir d'une indemnisation directe par l'Oniam. « Il faut, en effet, assigner l'Oniam au tribunal avec les professionnels de santé. Car, en cas d'aléa thérapeutique, la victime pourrait être indemnisée par l'Office », confirme Maître Alric.

Enfin, dernier recours réservé aux cas très graves : faire condamner pénalement le responsable médical. La victime porte plainte au commissariat de police ou auprès du procureur de la République. Cette procédure, très chronophage, s'étale souvent sur de nombreuses années. ● **MARIE-LAURE THÉODOULE**

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
PAR MARIE PELLEFIGUE ET HERVÉ CABIBBO

Les bus à 1 € pour l'Espagne pérennisés

Depuis deux ans, cinq lignes de bus à tarifs ultra-réduits, en phase de test, permettent de relier des localités du département français des Pyrénées-Orientales à d'autres de la province espagnole voisine de Gérone. Par exemple, du Boulou à Figueres (35 km) ou de la Preste-les-Bains à Camprodon (40 km). Cette exploitation financée

à hauteur de 1,6 million d'euros par l'Europe visait à favoriser les échanges frontaliers. Les lignes viennent d'être pérennisées par les collectivités locales sans attendre la fin de la phase test. Les bus LiO vont donc continuer de circuler avec un ticket unique au prix de 1 € côté français et 3 € côté espagnol, pour les frontaliers et les touristes. ●



5037

C'est le nombre de notifications de violations de données reçues en 2021 par la Cnil, soit environ 14 par jour. C'est une augmentation de 79 % par rapport à 2020 où 2 821 notifications avaient été enregistrées.

À BICYCLETTE

Le vélotaf s'impose durablement

Le collectif Vélo & territoires, regroupement de collectivités mobilisées autour du vélo, a publié en juin sa dernière étude. Sur les cinq premiers mois de l'année, le nombre de trajets à vélo a augmenté de 39 % par rapport à 2019 et de 13 % par rapport à 2021. Malgré l'amélioration des conditions sanitaires, les particuliers n'ont donc pas délaissé la bicyclette. Les plus fortes progressions sont enregistrées en semaine et en milieu urbain (+21 % par rapport à 2021). Preuve que le "vélotaf" qui désigne des trajets travail-domicile en milieu urbain (terme construit à partir de l'acronyme taf pour travail à faire), s'impose toujours plus. ●



Question de droit ?



La réponse de la juriste
Françoise Hébert-Wimart
Juriste à l'Institut
national de
la consommation

J'ai acheté une voiture d'occasion début 2022. La garantie légale de conformité s'applique-t-elle ?

OUI, si vous êtes passé par un professionnel. La garantie légale de conformité s'applique pendant deux ans après la livraison. Et, bonne nouvelle, pour les achats d'occasion conclus depuis le 1^{er} janvier 2022, durant les douze premiers mois (six mois auparavant) vous n'avez pas à prouver l'antériorité du défaut. Passé douze mois, cette preuve vous sera réclamée, ce qui peut nécessiter de recourir à une expertise à vos frais. En pratique, pour activer la garantie, adressez un courrier recommandé avec AR au vendeur. Vous pouvez lui demander le remplacement de votre voiture ou sa réparation. Si ce n'est pas envisageable ou en cas de défaut très grave, vous pouvez solliciter l'annulation de la vente et votre remboursement ou la conservation du véhicule moyennant une remise de prix. ●



L'entretien, c'est facile et c'est aussi rentable

Entretien ses appareils électriques constitue une vraie source d'économie pour nos budgets comme pour la planète. L'Agence de la transition écologique (Ademe) propose un outil pour aider tous les consommateurs.

Environ 50 à 70 % des pannes et demandes d'assistance qui ont lieu les deux premières années d'utilisation d'un appareil électrique sont causées par un manque d'entretien ou un défaut d'utilisation. C'est la conclusion d'une récente étude de l'Ademe qui a calculé le bénéfice que l'on pouvait retirer d'un entretien amélioré.

➤ 660 € d'économies par foyer

Outre que cela évite de racheter du neuf, la prolongation d'un an de la durée de vie d'un appareil permet de réaliser des gains financiers, en moyenne 660 € par foyer. Et le gain pour la planète représente 184 kg d'équivalent CO₂ (1 000 km en voiture). L'Ademe s'est penchée sur des appareils électroménagers et multimédias mais aussi sur des articles de sport-loisirs et de jardinage-bricolage et en tire quelques enseignements. Par exemple : les consommateurs manquent de temps pour entretenir des produits toujours plus nombreux dans les loge-

ments ; les notices d'entretien sont jugées compliquées ou rébarbatives, ce qui explique que seuls 46 % des Français les lisent. Ou encore les consignes d'utilisation des batteries restent trop ignorées. Tout comme les mises à jour des appareils numériques, jugées fastidieuses ou inutiles, voire dangereuses, alors qu'elles apportent souvent des améliorations pouvant contribuer à allonger leur durée de vie.

➤ Un site dédié : longue vie aux objets

L'Agence préconise enfin d'utiliser les tutoriels disponibles sur Internet pour entretenir ses appareils mais elle relève que les sites les plus pertinents ne sont pas ceux qui apparaissent en premier lors d'une recherche sur Internet. Et que beaucoup de conseils donnés par des acteurs « plus ou moins experts » sont parfois contradictoires. Elle propose donc ses propres clés au consommateur sur un site dédié (<https://longuevieauxobjets.gouv.fr/entretenir>). ● M. P. & H. C.

La console Xbox devient facultative

Jouer à un jeu vidéo Xbox sur sa télé sans disposer d'une console Xbox, c'est possible depuis cet été... sous certaines conditions. Il faut posséder un téléviseur Samsung de 2022 connecté, disposer d'une manette (Xbox, ou autre) et s'abonner au Xbox Game Pass (12,99 € /mois). C'est là la dernière illustration du déploiement du service de Cloud Gaming de Microsoft où les jeux fonctionnent à partir d'un serveur distant. ●

Enfin, la traçabilité des vêtements !

À partir du 1^{er} janvier 2023, l'origine des produits textiles figurera sur l'étiquette.

Elle devra indiquer le pays de réalisation des principales opérations (tissage, teinture-impression et confection). Cette nouvelle disposition, issue de la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (Aged), va s'appliquer à tous les « metteurs sur le marché » (importateurs, producteurs, distributeurs, vendeurs...) réalisant plus de 10 millions d'euros de chiffre d'affaires. Elle sera ensuite étendue aux autres, dans les deux ans qui suivent. ●



Patchs anti-ondes

Le miroir aux alouettes

Enquête

Les patchs anti-ondes à coller sur le téléphone pour réduire les expositions aux ondes ont le vent en poupe. Des dispositifs inutiles et même contre-productifs, selon des experts.

Les patchs pullulent. Sur Instagram, de plus en plus d'influenceurs dérolent une promotion rodée en faveur de pastilles extra-plates à coller à l'arrière du smartphone pour se protéger des ondes électromagnétiques. Vendus en moyenne 30 € sur Internet, ces produits ciblent tout particulièrement les femmes enceintes et les jeunes.

LA PROMESSE DE RÉDUIRE LES ONDES DE 96 %

« Les ondes des smartphones peuvent être responsables d'une multitude de complications : augmentation du risque de tumeur cérébrale, maux de tête, acouphènes, troubles du sommeil et du comportement, infertilité, fausse couche, etc. », met en avant le fabricant Fazup

qui garantit, grâce à son système, « une réduction jusqu'à 96 % des ondes absorbées par votre corps et votre tête ». Certaines marques parlent même de 99 %. Mais est-ce bien vrai ?

Si on empêche un téléphone d'émettre, il va augmenter sa puissance.

Antoine Samakh, le co-fondateur de Fazup assure que son produit « est une antenne passive qui vient se coupler avec l'antenne intégrée du téléphone et permet de réduire sa puissance lors de la surexposition ». L'entre-

prise revendique un million d'utilisateurs pour sa création aux effets « scientifiquement prouvés ».

« Ces patchs sont contre-productifs, rétorque de son côté Guy Pujolle, professeur émérite d'informatique à la faculté des Sciences et ingé-




nierie de Sorbonne Université et expert en intelligence artificielle, réseaux et télécommunications. Si on empêche un téléphone d'émettre, il va augmenter sa puissance, arrosant plus fortement d'ondes l'utilisateur. »

LA MEILLEURE SOLUTION, LE KIT MAINS LIBRES

Contactée, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), qui avait mené une étude publiée en 2013 sur ces dispositifs, réitère ses mises en garde. « Ces patchs n'ont aucune efficacité démontrée et n'ont aucune utilité », souligne Olivier Merckel, chef de l'unité d'évaluation des risques liés aux agents physiques. Pour se protéger des ondes, la meilleure solution est d'utiliser un kit mains libres au quotidien. Un dispositif qui éloigne le téléphone de votre tête et limite efficacement l'exposition aux ondes. »

ROMAIN LESCURIEUX



Les ondes des smartphones et leurs effets sur la santé

• **L'Anses, qui travaille sur le sujet depuis de nombreuses années, fait le point.**

« À l'heure actuelle, il n'existe pas de preuve d'effet sanitaire lié à des expositions à des sources de champs électromagnétiques correspondant aux usages numériques courants », note l'agence dans une étude publiée en 2021.

• **Pour autant, elle précise :** « L'examen d'effets éventuels, comme le développement de cancers, l'altération du fonctionnement cérébral ou de la fertilité, continue cependant de faire l'objet de travaux de recherche et d'évaluation. » En attendant davantage de données sur le sujet, mieux vaut observer le principe de précaution et limiter son exposition aux ondes.

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

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Familles de France

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

Familles Rurales

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

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

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

UFC-Que Choisir (Union fédérale des consommateurs-Que Choisir)
233, bd Voltaire, 75011 Paris.
Tél.: 01 43 48 55 48
INTERNET: www.quechoisir.org

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

Les centres techniques régionaux de la consommation

Auvergne-Rhône-Alpes

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

Bourgogne-Franche-Comté

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

Bretagne

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

Centre-Val de Loire

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

Grand Est

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

Hauts-de-France

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

Normandie

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

Tél.: 02 31 85 36 12

E-MAIL: ctrc@consonormandie.net
INTERNET: www.consonormandie.fr

Nouvelle Aquitaine

Union des CTRC/ALPC en Nouvelle Aquitaine

Antenne Limousin et siège social
1, rue Paul Gauguin, 87100 Limoges.
Tél.: 05 55 77 42 70

E-MAIL: ctrc.alpc@outlook.com
INTERNET: www.unionctrcalpc.com

Antenne Poitou-Charentes/Vendée

11, place des Méliers, 86000 Poitiers
Tél.: 05 49 45 50 01.
E-MAIL: ctrc.poitoucharentes@wanadoo.fr

Antenne Aquitaine

Agora, 8, chemin de Lescan 33150 Cenon. Tél.: 05 56 86 82 11
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com
Antenne Dax
Tél.: 05 58 73 10 22
E-MAIL: alpc.sudaquitaine@outlook.com

Occitanie

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

Provence-Côte d'Azur

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur
23, rue du Coq, 13001 Marseille.
Tél.: 04 91 50 27 94
E-MAIL: contact@ctrc-paca.org
INTERNET: www.ctrc-paca.org

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

Répéteurs, kits CPL

Donnez un coup de fouet à votre Wi-Fi

CENTRE D'ESSAIS
14 produits testés



ISTOCK

La connexion Wi-Fi de votre box peine à couvrir certains recoins de votre domicile ? Trois types de produits vous permettront de la doper. Nous les avons testés pour vous aider à trouver le plus adapté.

C'est un problème agaçant qui se manifeste de différentes façons. Il peut s'agir d'un film quise fige sur l'écran de la tablette quand on tente de le visionner depuis la chambre, ou de la navigation Web devenue insupportablement lente, une fois assis dans la véranda avec son ordinateur... La cause ? Une liaison Wi-Fi défaillante, parce qu'une box Internet n'est pas toujours en mesure de couvrir correctement un logement. Dans le meilleur des cas, la portée de sa

connexion Wi-Fi est d'une trentaine de mètres en intérieur. Mais elle est souvent entravée par des obstacles comme les murs porteurs ou des interférences électromagnétiques.







À CHOISIR SELON SON ENVIRONNEMENT

Heureusement, il est possible de donner un coup de fouet à une connexion anémiée. Pour ce faire, vous avez le choix entre trois catégories de produits. En premier lieu, le répéteur Wi-Fi, qui va réémettre le signal en

✓ Les résultats de notre essai

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

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

						
	RÉPÉTEURS WI-FI					
	D-Link EXO AX1800 Mesh Range Extender (DAP-X1860)	Tenda AX1800 Wi-Fi 6 Range Extender (A27)	Essentiel b (Boulanger) Répéteur AC1200 Wi-Fi Dual Band	TP-Link Répéteur Wi-Fi avec prise gigogne (RE365)	Netgear AX1800 Mesh Extender (EAX15)	Devolo Répéteur Wi-Fi+ ac
• Prix indicatif	75 €	70 €	60 €	60 €	120 €	75 €
• Norme Wi-Fi supportée	Wi-Fi 6	Wi-Fi 6	Wi-Fi 5	Wi-Fi 5	Wi-Fi 6	Wi-Fi 5
• Ports Ethernet du répéteur ou point d'accès Wi-Fi	1	1	1	1	1	2
• Débit port Ethernet	Gigabit	Gigabit	Gigabit	10/100	Gigabit	10/100
• Indicateur de bon positionnement	Diodes	Diode	Diodes	Appli	Appli + diodes	Appli
• Prise gigogne sur boîtier Wi-Fi	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui
• Fiche électrique réversible	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
• Bouton d'arrêt d'alimentation	Non	Non	Non	Oui	Non	Non
• Application/Portail Web	Oui/Oui	Non/Oui	Non/Oui	Oui/Oui	Oui/Oui	Oui/Oui
Performances (70 %)	+++	+++	+++	+	+	+
• Sur la bande des 2,4 GHz	+++	++	+++	+	+	+
• Sur la bande des 5 GHz	+++	+++	+++	+	+	+
Commodité d'emploi (20 %)	+	++	+	++	++	++
• Installation	++	+++	+	+++	+	+
• Application mobile	+	Non concerné	Non concerné	+	+++	+
• Portail d'administration	+	+	++	+++	+++	+++
• Aide au positionnement	++	++	+	++	+++	++
• Richesse des fonctionnalités	+	+	++	+++	+++	++
• Documentation sur site constructeur	-	-	++	-	-	+++
Consommation électrique (10 %)	-	+	+	++	+	+
• En fonctionnement/au repos	4,6 W/4,5 W	3,8 W/3,4 W	4 W/3,4 W	2,7 W/2,6 W	4,3 W/3 W	3,8 W/2,6 W
NOTE GLOBALE (100 %)	16/20	16/20	16/20	13/20	12/20	12/20

(1) Prise gigogne uniquement sur boîtier CPL maître. (2) Non pour le boîtier CPL et Oui pour le boîtier CPL Wi-Fi.

l'amplifiant. C'est le moyen le plus simple et le plus abordable. Vient ensuite le kit CPL Wi-Fi, constitué de deux boîtiers dont l'un est relié à la box Internet et au secteur et qui communique, via le circuit électrique, avec le second faisant office de point d'accès Wi-Fi. Cela permet de couvrir une zone hors de portée de la box ou trop éloignée de celle-ci pour qu'il soit possible d'amplifier de façon optimale le signal Wi-Fi à l'aide d'un répéteur. Ce dispositif est particulièrement adapté aux domiciles

comprenant un étage ou plus et de nombreux murs porteurs. À condition que le câblage électrique du logement ne soit pas trop vétuste. Il existe, enfin, le système mesh (ou maillé) composé d'un boîtier branché à la box communiquant par les airs avec un ou plusieurs points d'accès pour former un réseau unifié, à la différence des répéteurs et kits CPL Wi-Fi qui génèrent des réseaux distincts, que l'on peut agrandir à volonté. Il offre ●●●



CPL WI-FI						SYSTÈMES MESH	
Develo Magic 2 Wi-Fi 6 Starter Kit	Essentiel b (Boullanger) Prise CPL Wi-Fi 1200+ DUO	TP-Link AV1000 Gigabit Powerline ac Wi-Fi kit (TL-WPA7617)	Netgear Powerline 1000+ Wi-Fi (PLW1000)	Tenda AV1000 ac Wi-Fi Powerline Extender Kit (PH10)	i.t.Works KIT 2 adaptateurs CPL Wi-Fi (CPL 500 W)	Xiaomi Mesh System AX3000 (Pack 2)	Google Nest Wi-Fi (routeur avec point d'accès)
240 €	140 €	100 €	80 €	80 €	70 €	110 €	260 €
Wi-Fi 6	Wi-Fi 5	Wi-Fi 5	Wi-Fi 5	Wi-Fi 5	Wi-Fi 4	Wi-Fi 6	Wi-Fi 5
2	3	1	1	1	2	3	0
Gigabit	Gigabit	Gigabit	Gigabit	Gigabit	10/100	Gigabit	-
Diode	Non disponible	Diode	Diode	Diode	Non disponible	Appli	Appli
Oui	Oui	Non ⁽¹⁾	Non	Non	Non ⁽¹⁾	Non	Non
Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui et non ⁽²⁾	-	-
Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non
Oui/Oui	Non/Oui	Oui/Oui	Non/Oui	Non/Oui	Non/Oui	Oui/Oui	Oui/Non
+++	+++	++	+	+	-	++	+
+++	+++	++	+	+	-	++	+
+++	+++	++	+	+	5 GHz Non géré	++	++
++	++	+++	++	++	++	++	+++
++	++	+++	+++	+++	--	+	++
+++	Non concerné	++	Non concerné	Non concerné	Non concerné	++	+++
+++	++	+++	+	++	+	+++	Non concerné
+	--	+	+	+	--	+	+++
++	+	++	++	+	+	+++	+++
+++	++	+++	-	-	--	--	+++
-	-	+	+	+	++	-	-
10,2 W/9,8 W	10,7 W/8,7 W	8,7 W/7,3 W	7,8 W/7 W	8,2 W/7,2 W	5,1 W/4,5 W	12,3 W/10,8 W	9,4 W/9 W
17,5/20	16,5/20	15/20	12/20	11,5/20	8/20	15/20	13/20

... une connexion stable partout où c'est nécessaire avec un seul identifiant et mot de passe. Une solution appropriée pour ceux qui possèdent une grande maison. Afin de vous aider à faire le bon choix, nous avons éprouvé six répéteurs, six kits CPL Wi-Fi ainsi que deux systèmes mesh.

SIL A BOX EST COMPATIBLE PRIVILÉGIEZ LE WI-FI 6

➤ Tous ces systèmes sont en mesure d'exploiter les bandes de fréquences 2,4 et 5 GHz, sauf le kit i.t Works qui ne gère que la première. Celle-ci est compatible avec un plus grand nombre d'appareils et assure une meilleure portée que la bande des 5 GHz qui a, elle, l'avantage d'être moins saturée et d'apporter un débit supérieur. Le kit i.t Works est aussi le seul à être au vieux standard Wi-Fi 4 (ou 802.11n). La majorité des produits testés supportent, eux, le Wi-Fi 5 (ou 802.11ac), le plus répandu. Cinq équipements disposent du récent Wi-Fi 6 (ou 802.11ax). Choisissez ces derniers si vous possédez une box et des terminaux compatibles car ils offrent de meilleures performances. D'autant que la rétrocompatibilité des standards Wi-Fi permet également de connecter des matériels anciens. Le débit théorique du

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons commencé par évaluer les performances de la connexion Wi-Fi de tous les produits. Les tests ont été réalisés dans une maison de trois niveaux avec des murs porteurs. Nous avons mesuré la puissance du signal et le débit dans quatre pièces différentes en effectuant des transferts de données sur chaque bande de fréquence (2,4 et 5 GHz).

• **Un expert a évalué la facilité d'installation,** la simplicité des paramétrages via l'interface d'administration, la richesse des fonctionnalités et la pertinence des outils d'aide au positionnement des boîtiers Wi-Fi.
• **Concernant les performances énergétiques,** nous avons d'abord

mesuré la consommation électrique des appareils en fonctionnement, avec ou sans transfert de données (la consommation s'avère généralement très proche dans les deux situations). Ces matériels étant constamment branchés sur une prise, nous avons aussi mesuré leur consommation à l'arrêt pour ceux proposant une fonction permettant de couper l'alimentation.

Wi-Fi 6 est de 9,6 gigabits/s contre 3,5 Gbit/s pour le Wi-Fi 5. Mais, dans la pratique, les vitesses sont nettement moins élevées.

LES RÉSULTATS DE NOS TESTS

➤ Parmi les répéteurs, le D-Link arrive ainsi en tête avec un débit de 230 Mbit/s, sur la bande des 2,4 GHz, relevé au point de mesure le plus accessible lors de nos essais dans une vaste maison. Il est suivi par les modèles Essentiel b et Tenda (autour de 170 Mbit/s). On retrouve un classement similaire sur la bande des

5 GHz. En Wi-Fi 6, les débits maximums observés sur les trois répéteurs prenant en charge cette norme, à savoir D-Link, Tenda et Netgear, atteignent respectivement 326, 249 et 247 Mbit/s.

➤ Concernant les kits CPL Wi-Fi, nous avons d'abord mesuré les transferts de données entre leurs deux boîtiers via le circuit électrique sur différentes longueurs de lignes. Dans la situation la plus défavorable, c'est-à-dire avec une ligne électrique de 150 mètres, les kits Essentiel b, Devolo et Tenda font tout de même des étincelles en dépassant les 270 Mbit/s. Le Netgear et le TP-Link sont plus impactés par l'atténuation du signal due à la longueur de la ligne. Reste que le kit i.t Works est le moins vélocé avec seulement 92,4 Mbit/s.

Il est à noter que la présence de perturbations sur le circuit électrique entraîne une chute des débits allant jusqu'à 50 % sur les modèles Netgear, Tenda et TP-Link. Côté Wi-Fi, les kits Devolo et Essentiel b se montrent près de deux fois plus rapides que le Tenda et l'i.t Works. Ils brillent aussi sur la bande des 5 GHz, même si l'écart est alors moins important avec les kits concurrents. Le Devolo est, par ailleurs, l'unique

Les appareils qui disposent du Wi-Fi 6 sont les plus performants.



kit à prendre en charge le Wi-Fi 6 avec lequel il offre, là encore, d'excellentes performances.

➤ **Pour ce qui est des systèmes mesh**, le Xiaomi a un débit correct de 141 Mbit/s en 2,4 GHz quand le Google ne fournit que 85 Mbit/s. On observe des résultats très proches sur la bande des 5 GHz. Seul système mesh compatible Wi-Fi 6, le Xiaomi assure une connexion stable et confortable avec cette norme.

UNE INSTALLATION PLUS OU MOINS FACILE

➤ **Grâce à la fonction WPS (Wi-Fi Protected Setup)** dont ils disposent tous, les répéteurs Wi-Fi s'installent très simplement, à condition que la box soit également dotée. Sinon, il faut effectuer une configuration manuelle au moyen d'une application et/ou d'un portail Web. Ce qui peut s'avérer fastidieux du fait d'explications trop sommaires à l'instar de celle du répéteur Netgear. Sur les kits CPL Wi-Fi, l'installation est facilitée par le fait que les boîtiers sont pré-appariés en usine. Le i.t.Works se distingue toutefois en mal puisque le lien vers son

portail Web, indiqué dans la documentation, renvoie vers un... site pornographique !

Du côté des systèmes mesh, la configuration du Google est simple, même si l'on regrette qu'elle impose d'avoir un compte chez le géant du Web et d'accepter l'enregistrement des informations utiles au bon fonctionnement de l'assistant vocal dont sont dotés ses points d'accès, qui font aussi office d'enceintes connectées. Quant au Xiaomi, il pêche par la lenteur des différentes étapes du programme d'installation.

➤ **À l'exception notable des kits CPL Wi-Fi Essentiel b et i.t.Works**, tous les produits testés proposent une fonction d'aide à leur positionnement au moyen de diodes et/ou d'une application. À l'usage, elle sert plus à vérifier que la liaison avec la box ou le module qui y est rattaché fonctionne, plutôt qu'à optimiser la position du boîtier Wi-Fi pour offrir les meilleurs débits possibles. Les applis des répéteurs Devolo et TP-Link ainsi que celle du système mesh Google

indiquent toutefois clairement les localisations idéales.

➤ **Cinq produits seulement** – les répéteurs Essentiel b, TP-Link et Devolo ainsi que les kits CPL Wi-Fi Devolo et Essentiel b – possèdent une prise gigogne au niveau de leur boîtier Wi-Fi afin d'éviter de monopoliser la prise électrique sur laquelle il est branché.

LA CONSOMMATION, À PRENDRE EN COMPTE

Les répéteurs utilisent deux fois moins d'énergie, en moyenne, que les autres catégories de produits. Parmi les kits CPL Wi-Fi, Essentiel b et Devolo se montrent particulièrement dispendieux avec, respectivement, une consommation de 10,7 et 10,2 watts en fonctionnement. C'est supérieur à ce qui est utilisé par le système mesh de Google. La palme du produit économe revient au système de Xiaomi qui consomme 12,3 watts en fonctionnement avec un seul point d'accès Wi-Fi, ce qui représente une dépense de 18,70 € par an en électricité. ♦

AMINE MESLEM

Ingenieur : THIERRY MARTIN



LE RÉPÉTEUR WI-FI

16/20
D-Link EXO AX1800 – 75 €
Compatible avec la récente norme Wi-Fi 6, ce répéteur offre d'excellentes performances et s'installe facilement. dommage que sa consommation électrique soit un peu trop importante en fonctionnement comme au repos.

Le choix de 60



LE KIT CPL WI-FI

16,5/20
Essentiel b Prise CPL Wi-Fi 1200+ Duo – 140 €
Ce kit CPL Wi-Fi délivre des débits élevés aussi bien sur sa partie CPL que sur ses connexions Wi-Fi. Il offre un très bon rapport qualité prix. Mais il fait l'impasse sur l'aide au positionnement.

- À retenir**
- Le répéteur permet d'étendre la connexion Wi-Fi à l'aide d'un seul boîtier. Mais si la zone à couvrir reste hors de portée du Wi-Fi de la box Internet, vous pouvez opter pour un kit CPL Wi-Fi. Un peu plus complexe à utiliser, le système mesh permet la création d'un réseau stable et unifié dans une grande maison.
 - Privilégiez un appareil Wi-Fi 6 si vous disposez d'une box et de terminaux compatibles avec cette norme. Cela ne vous empêchera pas de connecter d'anciens équipements Wi-Fi 5 ou 4.
 - Les boîtiers dotés d'une prise gigogne évitent de monopoliser une prise électrique.

Canal+ Des clients abonnés contre leur gré

Enquête

Par l'intermédiaire des opérateurs Bouygues, SFR et Orange, mais aussi Fnac-Darty, Canal+ engrange de nouveaux clients. Certains estiment avoir été abonnés de force.

Fin 2021, Cédric reçoit un mail de son opérateur SFR, lui proposant un abonnement Canal+. « N'étant pas intéressé, je n'ai pas donné suite », nous raconte-t-il au téléphone. Quelques semaines plus tard, ce consommateur constate pourtant un prélèvement de Canal+, d'un montant mensuel de 20,99 €. Piqué au vif, il passe un coup de fil au service clients de la chaîne : « Vous êtes engagé pour 24 mois et comme

la période de rétractation est passée, il est impossible de mettre un terme au contrat », lui débite un téléconseiller. « J'étais estomaqué, se souvient Cédric. Je n'avais absolument rien signé et je me retrouvais, malgré tout, pieds et poings liés à Canal+ ».

SFR RECONNAÎT DES DYSFONCTIONNEMENTS

Irrité, le nouvel abonné sollicite l'assistance juridique de sa banque pour exhorter Canal+, dans un courrier envoyé en recommandé, à cesser de le ponctionner. « Aucun contrat n'étant formé, vous n'avez aucunement

la possibilité de prélever des sommes sur son compte », rappelle avec fermeté son assistance juridique.

Une stratégie payante : quelques jours après l'envoi du pli, la chaîne s'excuse patement par écrit, casse le contrat et rembourse Cédric du prélèvement indu. Hélas, d'autres consommateurs engagés contre

Piégés, ils sont ponctionnés de 250 à 800 € par an.

leur gré, qui n'ont pas bénéficié d'aide juridique, continuent d'être ponctionnés. Entre 250 et 800 € par an, selon leur abonnement.

Interrogé par « 60 », l'opérateur SFR, intermédiaire proposant des abonnements à la chaîne cryptée, reconnaît des dysfonctionnements dans son service commercial. En particulier, pendant les démarchages téléphoniques censés suivre une procédure bien définie incluant, notamment, la présentation des tarifs et les durées d'engagement. « Comme certains clients vous l'ont fait savoir, nous



avons constaté des manquements résiduels à cette procédure par certains télé-conseillers et avons renforcé le dispositif de contrôle qualité », affirme l'opérateur. Des « manquements résiduels » qui ont vraisemblablement pu provoquer des abonnements non sollicités aux services de Canal+.

ABONNÉE APRÈS L'ACHAT D'UNE PERCHE À SELFIE

D'autres partenaires sont aussi pointés du doigt. Orange, Bouygues ou encore Fnac-Darty, mandatés par Canal+ pour attirer de nouveaux clients pendant des opérations de démarchage, ont provoqué l'ire de nombreux consommateurs, engagés, contre leur gré, pendant deux ans aux programmes de la chaîne privée. « Après avoir acheté une perche à selfie chez Darty, jeme suis retrouvée sans rai-

Quels sont vos recours contre Canal+ ?

• **Si vous estimez avoir été abonné abusivement,** tentez d'abord de résoudre le problème à l'amiable en appelant le service clients au 09 70 82 08 15, ou en envoyant un mail à servicesclients@canal-plus.com. Cette dernière option est préférable pour conserver des traces écrites et documenter votre litige.

• **Si Canal+ n'accède pas à votre demande,** envoyez un courrier recommandé à l'adresse : Service client Canal+, TSA 86712, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9. Dans votre lettre, rappelez qu'aucun contrat n'a été signé et qu'aucun service n'a été commandé. Précisez, par ailleurs, qu'à aucun moment vous n'avez donné votre consentement pour

transférer vos données bancaires à Canal+. Exigez, enfin, la rupture du contrat et le remboursement des sommes prélevées, dans un délai maximum de 15 jours.

• **Si Canal+ continue à ignorer vos demandes,** saisissez le médiateur de la vente à distance en remplissant le formulaire en ligne à l'adresse : mediateurfevad.fr.

son avec un abonnement Canal+ », fulmine Mélissa, qui continue à payer des mensualités de 32 € malgré ses coups de gueule répétés au service clients de la chaîne, qui fait la sourde oreille. « J'ai dû faire opposition aux prélèvements pour éviter d'être ponctionnée par Canal+, service auquel j'ai été abonnée sans mon consentement », témoigne de son côté Jessica Bonan, trentenaire, cliente chez Orange. « Après un troisième recommandé envoyé assorti de menaces de poursuites judiciaires, les tentatives de prélèvements ont immédiatement cessé », ajoute la jeune femme, qui se demande comment Canal+ a bien pu se procurer ses données bancaires pour l'abonner à ses services.

MAIS COMMENT PROCÈDE CANAL+ ?

Elle n'est pas la seule à s'interroger. L'assistance juridique de Cédric avance sa théorie dans son courrier adressé à Canal+ : « Nous ne pouvons supposer que vous les avez récupérées [les coordonnées bancaires, NDLR] directement auprès de SFR, ce qui représente une violation flagrante du Règlement général sur la protection des données (RGPD) ». Pour la Commission nationale de l'information et des libertés (Cnil), le gendarme des données personnelles, toute entreprise souhaitant

communiquer des données personnelles à un tiers, des coordonnées bancaires par exemple, doit impérativement recueillir le consentement des personnes concernées.

DES PLAINTES EN COURS D'INSTRUCTION

Interrogée, Canal+ affirme suivre la procédure légale : « Les mandats de commercialisation avec les partenaires Bouygues Telecom et SFR prévoient une obligation, pour ces derniers, de recueillir un consentement valide de la part des abonnés souhaitant souscrire un abonnement aux offres Canal+ auprès du Groupe Canal+. Ce recueil de consen-

tement doit être effectué avant toute transmission de leurs données personnelles au Groupe Canal+ ». Une version battue en brèche par une cohorte de consommateurs, qui n'ont jamais donné leur

Les victimes affirment ne pas avoir donné leur consentement

accord pour transférer ce type de données. Selon la Cnil, plusieurs plaintes déposées contre Canal+ sont en cours d'instruction. En cas d'infraction au RGPD, rappelons que le montant des sanctions pécuniaires peut s'élever, dans le cas d'une entreprise, jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO

Raccordements, déconnexions... Les ratés de la fibre optique

Enquête

Travaux de raccordement mal réalisés, coupures prolongées, déconnexions intempestives... L'accès au très haut débit fixe tourne au cauchemar pour bon nombre de consommateurs. Enquête sur les dessous d'un fiasco.

Dominique avait tout prévu pour recevoir la fibre optique à son domicile. « J'ai pris soin de financer une goulotte pour la faire passer de la rue à la maison et demandé à être mis en relation avec les personnes chargées des travaux au préalable ».

L'ARMOIRE FIBRE DANS UN ÉTAT PITOYABLE

Mais cet habitant du Luberon n'a jamais été contacté et la fibre a été posée dans les arbres où elle est désormais à la merci des intempéries. Celle de Bruno a été déposée au sol sur 60 mètres, dans sa propriété de Haute-Garonne. Renée, elle, a été privée de connexion durant quinze

jours. Après plusieurs appels à la hotline de son opérateur, un technicien s'est déplacé et l'a reconnectée en... cinq minutes. « Ma fibre avait été débranchée pour qu'un nouvel utilisateur ait le haut débit à ma place. Cette pratique est courante entre fournisseurs d'accès à Internet car la place manque dans les boîtiers ! », s'insurge-t-elle. Olivier, à Lyon, est tout aussi agacé. « L'armoire fibre dont nous dépendons est dans un état pitoyable. À chaque intervention, que ce soit par un sous-traitant d'Orange, de SFR ou de Bouygues Telecom, notre connexion est systématiquement coupée. »

Tous les jours ou presque, des témoignages parviennent à la rédaction de «60». Travaux de raccordement mal

Le nombre de litiges concernant la fibre a doublé en deux ans.

réalisés, déconnexions intempestives, coupures prolongées, liaisons instables... La fibre optique est l'une des principales sources de litiges entre les opérateurs télécoms et leurs

abonnés sur les accès fixes, devant l'ADSL, selon le dernier rapport de la médiation des communications électroniques. Elle représente 30 % des saisines, soit un doublement en deux ans. Ce constat entache le bilan plutôt flatteur de la France en matière d'accès à la fibre, alors que le pays mène la course en tête en Europe avec 29,7 millions de locaux raccordables et 18,4 millions d'abonnés fin 2021, d'après l'Autorité de régulation des télécoms (Arcep).

Notre conseil : préparez et suivez les travaux

Des prestataires indécents peuvent bâcler leurs interventions lors de l'installation de la fibre optique. Si vous êtes dans ce cas, et pour vous défendre, suivez quelques règles élémentaires...

- Réfléchissez, au préalable, au cheminement

de la fibre dans votre domicile pour en discuter avec la personne chargée de l'installation.

- Soyez présent le jour de l'intervention, afin de suivre attentivement les opérations.
- N'autorisez le technicien à commencer les travaux

que si vous êtes d'accord sur les emplacements des câbles et des branchements.

- Prenez des photos avant et après l'intervention.
- Avertissez immédiatement par courriel votre fournisseur d'accès en cas de dégradation ou de malfaçon, photos à l'appui.

DES SOUS-TRAITANTS QUI SOUS-TRAIENT

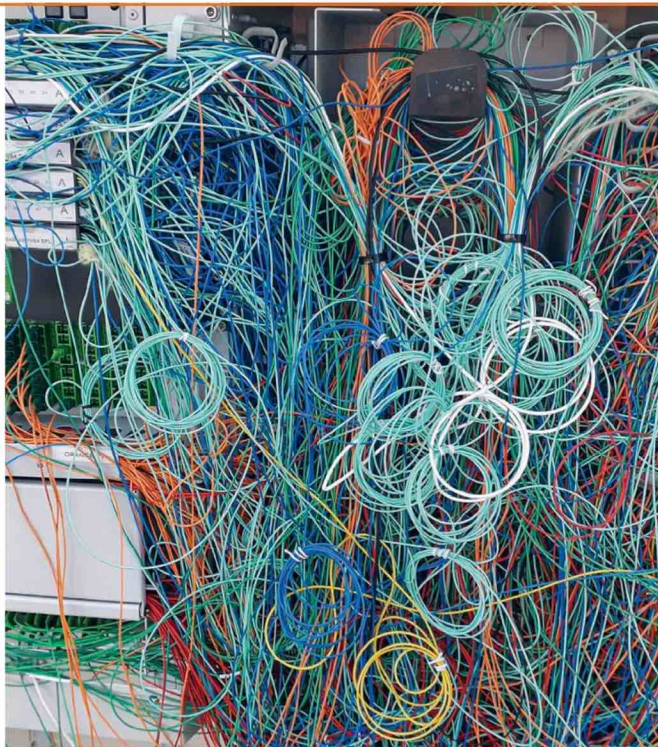
Comment expliquer de telles difficultés ? Pour y voir plus clair, il faut se pencher sur la façon dont les opérations se déroulent sur le terrain. Le déploiement et l'exploitation d'un réseau fixe à très haut débit sont du ressort de l'opérateur d'infrastructures. Il peut s'agir d'un acteur

tenant à Orange, SFR ou Free ou d'une entreprise comme Altitude Infra ou Axione. Le raccordement au client est effectué par l'opérateur commercial, à savoir le fournisseur d'accès à Internet choisi (Bouygues Telecom, Free, Orange ou SFR).

La plupart du temps, celui-ci délègue la tâche à une société spécialisée telle que Circet, SADE Télécom, Sogetrel ou Solutions 30. Devant faire face à une forte activité – 4,1 millions de personnes sont passées à la fibre rien qu'en 2021 –, ces sociétés spécialisées confient souvent les opérations à de petites structures qui fréquemment les sous-traitent à d'autres encore plus petites. « On a observé jusqu'à sept rangs de sous-traitants après l'opérateur commercial », note Ariel Turpin, délégué général de l'Association des villes et collectivités pour les communications électroniques et l'audiovisuel (Avicca).

MAL PAYÉ, LE TECHNICIEN ENCHAÎNE LES MISSIONS

Il est en effet très difficile, voire impossible, pour les entreprises souhaitant œuvrer dans les règles de l'art de rester rentables. Un raccordement aérien, par exemple, nécessite normalement la présence de deux techniciens, dont l'un doit être habilité à travailler en hauteur, ainsi qu'une nacelle élévatrice dans laquelle il faut mettre de l'essence ; ce qui entraîne des coûts importants. Les missions sont donc déléguées à des prestataires moins scrupuleux. « On se retrouve en bout de chaîne avec des gens payés des clopinettes qui acceptent le boulot car ils ont besoin de manger », pointe Ariel Turpin. C'est le cas de ce technicien fibre, travaillant sous le statut de micro-entrepreneur en région parisienne, qui a souhaité témoigner de façon anonyme. « L'opérateur commercial paye 400 € à une entreprise spécialisée pour raccorder un client dans un immeuble avec l'installation d'une prise.



Mais celle-ci sous-traite l'intervention à une autre société pour 48 € qui me la sous-traite en prenant une marge de 20 %. Je ne suis donc payé que quelques dizaines d'euros pour cette tâche qui dure au minimum deux heures. Je suis obligé d'enchaîner les interventions de 8 heures jusqu'à 20 heures ou 22 heures », explique-t-il, dépité.

LES DÉCONNEXIONS SAUVAGES, UN CLASSIQUE

Pas étonnant, dans ces conditions, que certaines interventions se passent mal. Prenons le cas du problème récurrent des déconnexions sauvages. « Cela arrive quand un prestataire chargé de raccorder un foyer constate que la fibre correspondante ne fonctionne pas et que toutes les autres sont occupées par le voisinage. Ce dysfonctionnement devrait être signalé

à l'opérateur commercial afin qu'une équipe soit envoyée pour le résoudre. Mais s'il fait ça, le prestataire prend le risque de ne pas être payé car sa rémunération est souvent conditionnée au fait que la box du client soit connectée au moins une fois. La solution de facilité est alors de débrancher le câble d'un

Les câbles entremêlés finissent par être inextricables.

voisin pour mettre celui du client à la place », détaille le micro-entrepreneur. Pour aller vite, des techniciens n'hésitent pas à bâcler leurs interventions. Ils ne prennent pas la peine,

par exemple, de faire passer le câble de l'abonné dans une gaine et installent la prise fibre où bon leur semble. Leurs branchements dans les armoires de rue servant à raccorder les résidents d'un quartier sont



- 1 Pour économiser sur les nacelles, plus coûteuses, les sous-traitants font parfois avec les moyens du bord en prenant des risques : sur notre photo, une échelle trop courte a été positionnée sur un véhicule !
- 2 3 Les câbles ne sont ni enterrés ni insérés dans les murs, laissant l'impression de travaux achevés.
- 4 Quant aux armoires de raccordement, les câbles s'entremêlent et quand les techniciens n'ont pas les clés, ils forcent les portes, laissant les équipements électriques sans contrôle.

effectués à la hâte en entremêlant les câbles qui finissent par ressembler à d'inextricables plats de nouilles. Et quand ils perdent la clé de l'une ces armoires, certains forcent la porte laissant les équipements télécoms ouverts aux quatre vents.

DES ABONNÉS FURIEUX ET DES ÉLUS QUI ALERTENT

Ces techniciens mal payés et donc pressés de terminer se mettent aussi en danger. Ainsi, quand ils procèdent à des raccordements aériens au lieu d'utiliser des nacelles élévatrices, ils se servent d'échelles, parfois empruntées à des particuliers, en prenant le risque de chuter. N'étant pas suffisamment formés et ne disposant pas des habilitations de sécurité nécessaires, ils peuvent aussi s'électrocuter en manipulant des lignes électriques.

Et lorsqu'ils surviennent, leurs accidents au travail ne sont pas toujours répertoriés comme tels. « On est informé des accidents qui touchent les salariés des entreprises. Mais quand ce sont des micro-entrepreneurs qui se blessent, ils ne le signalent pas, de peur de perdre leur business. C'est vraiment le lumpenprolétariat », s'indigne Ariel

Turpin. Interpellés par des abonnés furieux et exaspérés devant l'état désastreux d'infrastructures qu'ils contribuent parfois à financer, nombre d'élus locaux se sont plaints de la situation auprès du gouvernement et des autorités compétentes. « C'est une préoccupation majeure. On ne peut pas imaginer que ce réseau, que l'on construit avec autant d'argent

Un réseau défaillant construit avec de l'argent public...

public et privé, avec autant d'espoir de progrès technologique, soit entaché d'un défaut de qualité qui fait que certains regrettent leur accès ADSL. Ce n'est pas acceptable », martèle la présidente de l'Arcep,

Laure de La Raudière. Pour tenter de mettre fin aux problèmes, l'Autorité a mis en place, dès 2019, un groupe de travail réunissant les opérateurs d'infrastructures et les opérateurs commerciaux.

Ceux-ci ont convenu, en mars 2020, d'adopter un nouveau cadre contractuel stipulant notamment la possibilité d'exclure un sous-traitant indélicat. « Malgré leurs promesses, ils ont mis plus d'un an à parapher ces nouveaux contrats ; les derniers ayant été signés en décembre 2021 », regrette Laure de La

Raudière. Les opérateurs s'étaient, par ailleurs, engagés à exiger de leurs sous-traitants qu'ils prennent des photos avant et après leurs interventions, de façon à repérer ceux qui sont à l'origine des malfaçons. Mais selon l'Avicca, 85 % de ces comptes-rendus seraient, actuellement, inexploitable. Des sous-traitants auraient trouvé les moyens de les contourner en réalisant des photos d'installations différentes de celles réalisées, en truquant leur horodatage ou, pire, en endommageant volontairement des équipements avant la prise de photos pour se dédouaner de la suite.

UN OUTIL DE CONTRÔLE MIS EN PLACE FIN 2021

Ces mesures étant insuffisantes, un plan d'action complémentaire a été établi en novembre 2021. Il prévoit de réaliser une analyse automatique des comptes-rendus photo, en utilisant des outils d'intelligence artificielle, afin de mieux détecter les dégradations. Il institue aussi la création d'une application, appelée i-intervention, permettant aux techniciens de notifier en temps réel aux opérateurs commerciaux et d'infrastructure



tures le début et la fin de leurs interventions. En effet, il arrive souvent que les fournisseurs d'accès à Internet ne sachent pas qui est intervenu en leur nom ! « Cet outil de contrôle va responsabiliser l'ensemble des acteurs. Aujourd'hui, un sous-traitant qui, par exemple, débranche un client pour en rebrancher un autre peut le faire en étant ni vu ni connu. Ça ne sera plus possible car l'opérateur sera informé et pourra sanctionner la personne qui aura réalisé cette malfaçon », précise Laure de La Raudière. L'outil nécessite toutefois des développements informatiques de la part des

Des grandes sociétés s'engagent à limiter la sous-traitance.

opérateurs. Certains ont promis de l'instaurer, dès cet été, mais d'autres ont prévenu qu'ils ne seraient opérationnels qu'à la fin de l'année.

L'Arcep a également demandé aux opérateurs commerciaux de limiter les rangs de sous-traitance car elle n'a pas les moyens légaux de leur imposer cette mesure relevant de la liberté des affaires. Certains se sont engagés à n'avoir que deux rangs de sous-traitance. La plupart des grandes socié-

tés spécialisées de rang un (Circet, SADE Télécom, Solutions 30, Sogetre...) ont approuvé une charte en ce sens, édictée par la fédération InfraNum qui regroupe les industriels du secteur. Mais, pour le moment, la mesure ne semble pas vraiment avoir d'effet sur le terrain. « Les entreprises de rang un font maintenant appel à des auto-entrepreneurs ou à des petites sociétés via des plateformes de recrutement automatisées ou des prestataires. Elles ubérisent massivement le travail de raccordement », dénonce Ariel Turpin.

LE LÉGISLATEUR POURRAIT S'EN MÊLER

« Tous les intervenants ne sont pas ubérisés. 85 % des raccordements se passent bien », se défend le président d'InfraNum, Philippe Le Grand. Il reconnaît toutefois la nécessité d'agir pour améliorer la qualité des raccordements : « Nous allons mettre en place une labellisation des techniciens intervenant sur le terrain. Ils devront être titulaires d'une carte professionnelle qui pourra leur être retirée s'ils effectuent mal leur travail. Les plannings d'intervention devront être communiqués à l'avance aux opérateurs d'infrastructures qui pourront alors mieux contrôler les sous-traitants ». Il espère que ces mesures commenceront à produire leurs effets cet automne.

« On a privilégié le volume, reconnaît le directeur général de la Fédération française des Télécoms, Michel Combot. Maintenant, il faut arriver à rationaliser l'ensemble de l'outil industriel. » Si la situation ne s'améliore pas, le législateur pourrait se saisir de la question. Fin juillet, le sénateur de l'Ain et président de l'Avicca, Patrick Chaize a déposé une proposition de loi visant à garantir la qualité des raccordements, qui prévoit notamment la remise à l'abonné d'un certificat de conformité, à l'instar des installations de gaz. La balle est dans le camp des opérateurs et de leurs sous-traitants. ■

AMINE MESLEM



Réclamer une indemnisation

• **Si votre opérateur tarde à mettre en œuvre la connexion au réseau fibre ou ne l'assure plus durant une période donnée, vous êtes en droit de réclamer une indemnisation.**
 • **Conformément à l'article L. 224-27-1, 1^{er} du code de la consommation, votre contrat doit faire apparaître les compensations et formules de remboursement**

applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité promis. Demandez votre dû au service clients de l'opérateur.

• **Si aucune indemnisation ne vous a été accordée, envoyez un courrier recommandé avec avis de réception. À défaut d'obtenir satisfaction, saisissez le service recours consommateurs de**

l'opérateur. Ses coordonnées figurent sur son site Internet, sur les documents commerciaux remis lors de la souscription de l'abonnement ou sont communiquées par le service clients. Faute de réponse dans un délai d'un mois, saisissez la médiatrice des communications électroniques en créant un dossier en ligne (mediation-telecom.org).

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
PAR MARIE PELLEFIGUE AVEC LAURENCE OLLIVIER



90 €


À partir du 1^{er} septembre, c'est le prix du Pass mensuel qu'un propriétaire de deux-roues à moteur thermique paiera pour se garer en surface à Paris en zone 1, du 1^{er} au 11^e arrondissement (70 € pour les autres). Les résidents paieront une carte annuelle 22,50 €, ou 0,75 € la journée. Des tarifs visiteurs de 2 ou 3 € selon la zone sont prévus pour six heures de stationnement.

Compte bloqué, agissez !

Si vous détenez un compte à N26 Bank GmbH, vos avoirs ont peut-être été bloqués. Pour quelle raison ? Pour répondre à la réglementation contre la fraude et le blanchiment, cette néobanque a fermé des comptes qu'elle soupçonnait d'activité suspecte, mais le filet a peut-être été un peu large. Si votre compte a été suspendu et non rétabli malgré l'envoi de pièces justificatives, ou qu'il a été clôturé sans que N26 ne reverse le solde, faites appel à la plateforme européenne des résolutions des litiges sur www.60m.fr/litigesUE.

ASSURANCE

Ne perdez pas d'argent inutilement !




Tous les particuliers sont assurés et détiennent de multiples contrats, certains obligatoires (multirisque habitation, voiture...), d'autres accessoires (garantie accidents de la vie, assurance carte bancaire...). Or, nombre d'assurés ne connaissent pas leurs différentes couvertures. Pour éviter de perdre de l'argent, adoptez les bons réflexes. Ceux dont le contrat a plus de trois ans trouveront quasiment toujours moins cher en changeant d'assurance après un tour de marché avec un comparateur en ligne (Assurland, Hyperassur, Les Furets) ! Autre bon réflexe : examinez les clauses de vos différents contrats, car beaucoup couvrent les mêmes sinistres. Or si vous êtes victime, la loi interdit de faire jouer deux assurances pour doubler votre indemnisation. Mieux vaut donc éliminer les doublons pour ne pas payer pour rien.

Chasse aux faux rabais

Soldes privées, remise spéciale, Black Friday, les enseignes affichent régulièrement ces rabais pour appâter le chaland. Devant la prolifération de fausses réductions, une nouvelle règle européenne impose aux commerçants qui offrent un rabais, d'afficher le prix le plus bas pratiqué au cours des trente jours précédents. Ceux qui ne respectent pas cette obligation encourent une sanction de deux ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende pour pratique commerciale trompeuse.

LCL, le crédit 0 % pas si gratuit



LCL a lancé une offre de mini-crédit, accessible sur son application. Appelée Flex, elle permet d'emprunter instantanément de 200 à 2 000 € sur trois mois au taux de "0 %". En réalité, des frais de 2 à 20 € sont prélevés selon la somme empruntée. Un échancier de remboursement des trois mensualités est fixé par la banque. Ce prêt est accessible à tout moment sans justificatif. Seuls les clients LCL qui auront fait viser leur dossier seront éligibles à Flex et pourront en profiter.



par
Yvan Carineau
Juriste à l'INC*

L'assurance scolaire fait sa rentrée

➤ L'école peut-elle m'obliger à prendre une assurance scolaire ?

Non, la présentation d'une attestation d'assurance ne peut pas être exigée pour permettre à votre enfant d'entrer à l'école. Elle est facultative pour toutes les activités obligatoires. En revanche, elle devient obligatoire s'il participe à des activités

facultatifs (classe verte, sortie au musée, séjour linguistique...) et/ou périscolaires (cantine, garderie...).

➤ Mon enfant est-il déjà couvert ?

L'Éducation nationale demande que votre enfant justifie d'une couverture de sa responsabilité civile (RC) pour les dégâts qu'il pourrait causer aux autres et d'une garantie accidents, susceptible de couvrir ses dommages corporels. Or, la première est incluse dans votre contrat d'habitation et la seconde dans un contrat accidents, si vous en avez un. À défaut seulement, la souscription d'une assurance scolaire, moyennant quelques dizaines d'euros, peut se justifier. Elle est conçue pour répondre aux besoins spécifiques de votre enfant (vol de cartable, ordinateur, instrument de musique, casse de lunettes, cyberharcèlement...).

➤ Que faut-il vérifier avant de souscrire ?

Il faut contrôler l'étendue des garanties, les événements couverts et les exclusions. Ainsi, la protection de l'assurance scolaire se limite à l'enceinte de l'école et aux trajets école-domicile de septembre à début juillet. Tandis que l'assurance scolaire et extrascolaire, elle, couvre toute l'année et en tous lieux (école, maison, colonies de vacances...). Consultez également le montant des garanties, souvent très bas et largement insuffisant en cas de gros coup dur. Pour une couverture optimale – mais un coût aussi plus élevé, mieux vaut opter pour une assurance accidents de la vie. ●

➔ Lire la fiche *L'assurance scolaire* sur le site inc-conso.fr.

* Institut national de la consommation



Les escrocs, accros à la rénovation

Les aides massives distribuées par l'Agence nationale de l'habitat (Anah) pour la rénovation énergétique des logements attirent les convoitises. À tel point que cet organisme a publié une mise en garde pour les ménages qui souhaitent se lancer dans des rénovations. Ainsi, il ne faut pas répondre aux sollicitations de "conseillers", certains se prévalant de l'Anah, alors que la loi interdit aux administrations de démarcher. Il ne faut d'ailleurs jamais signer le devis d'un démarcheur sans délai de réflexion. L'Agence conseille aussi ne pas laisser ses coordonnées sur des sites, certains les récupérant pour demander les primes après usurpation d'identité. Le plus simple reste de contacter le service public France Rénov', neutre et gratuit. Il permet de discuter de votre projet avec un conseiller dédié. Il existe plus de 450 Espaces conseil France Rénov' en France métropolitaine et outre-mer (adresses sur france-renov.gouv.fr ou au 0808 800 700). Faites vous-même votre demande de MaPrimeRénov', sans déléguer cette tâche à une entreprise, car elle pourrait détourner les aides. En cas de souci numérique, le conseiller France Rénov' est également là pour vous aider. ●

Tableau de bord

LITIGES LIÉS À L'ÉNERGIE

78 C'est, en 2021, le nombre de litiges pour 100 000 contrats

résidentiels d'énergie, tous fournisseurs confondus, contre 61 en 2018 et 40 en 2015. Un chiffre en constante augmentation. « Le taux de litiges par fournisseur permet au consommateur de connaître objectivement la qualité de service des opérateurs », rappelle le médiateur de l'énergie dans son dernier rapport. ●

TAUX DE LITIGES POUR 100 000 CONTRATS RÉSIDENTIELS, POUR QUATRE FOURNISSEURS

	EDF	Engie	Total Énergies	Eni	Global
• 2021	47	74	131	218	78
• 2020	38	93	115	307	76
• 2019	39	96	93	329	72

Copropriété

Que vaut réellement votre syndic ?

Expertise juridique

Selon vos réponses à notre questionnaire, les problèmes que vous rencontrez dans votre immeuble ne sont pas tous liés au syndic, même si la qualité du cabinet est prépondérante pour les régler.

Vous avez été un peu moins de 500 à répondre à notre questionnaire portant sur la vie en copropriété, diffusé en mars, avril et mai. Soyez-en remerciés. C'est la première fois que nous interrogeons les copropriétaires de manière si détaillée sur la gestion de leur immeuble. Beaucoup nous ont même transmis leur contrat de syndic en cours, ce qui nous a permis d'analyser les tarifs dans la deuxième partie de cette enquête.

LE PROFIL DES RÉPONDANTS

Parlons d'abord de vous. Vous êtes, à 80 %, propriétaire de l'appartement que vous occupez ; vous y habitez depuis quinze ans en moyenne. Vous résidez dans un ensemble qui compte en moyenne 76 lots, avec un conseil syndical (les élus représentant les copropriétaires) constitué de cinq à six membres, dont vous faites souvent partie. Votre implication dans la défense du patrimoine individuel et collectif n'est cependant pas toujours partagée par les voisins. On le constate notamment en observant la fréquentation de l'assem-

blée générale (AG) annuelle. C'est un peu comme avec les élections : on y vote de moins en moins, et on ne se déplace parfois même plus. Alors qu'il est pourtant question de budget, de travaux et de gestion quotidienne de l'immeuble.

FAIBLE PARTICIPATION AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

Selon notre étude et vos constats, à peine un quart des copropriétés affichent plus de 75 % de participa-

tion en AG... Pire, un tiers des assemblées se tiennent en l'absence de plus de la moitié des copropriétaires !

D'une durée moyenne d'un peu plus de deux heures, l'AG ordinaire a plutôt lieu après 17 heures (54 %) et pas fréquemment en soirée (22 %). Voilà qui explique peut-être les affluences plutôt faibles. Un choix d'horaire sans doute choisi pour limiter les heures de nuit facturées par le syndic, mais pas toujours adapté au rythme de vie des copropriétaires.

CE QUE VOUS PENSEZ DE VOTRE SYNDIC

	Nombre de réponses	Relations syndic et conseil syndical (note)	Relations syndic et vous (note)
• Square Habitat	9	7/10	7/10
• Century 21	7	7/10	6/10
• Indépendants	290	7/10	5/10
• Nexity	24	7/10	5/10
• Foncia	85	5/10	4/10
• Citya	33	5/10	4/10
• Immo de France	9	5/10	4/10
• Sergic	6	3/10	4/10

Vous avez été 499 à répondre au questionnaire. Parmi les questions posées, nous vous demandions d'évaluer votre syndic professionnel en attribuant une note sur dix. Voici donc les réponses par réseau national. Square Habitat, réseau du Crédit Agricole, parvient en tête devant Century 21, même si le nombre de répondants est moins représentatif que les autres enseignes.



Sur le fonctionnement, notons que presque un tiers des copropriétaires se sont vu imposer le vote par correspondance durant les deux dernières années, du fait de la pandémie.

LE TEMPS DE DÉBATTRE CORRECTEMENT

Toutefois près de 80 % des AG se sont déroulées en présentiel. Heureusement, car les échanges sont au rendez-vous : trois quarts des répondants estiment qu'il est possible de débattre réellement des points à l'ordre du jour. Preuve que l'assemblée générale reste un moment constructif. Il faut donc y aller ou se faire représenter !

À la question « Comment pourriez-vous qualifier vos relations avec votre syndic ? » les jugements sont très partagés. Le bloc de réponses « inexistantes, mauvaises et très mauvaises » ras-

semble 41 %, tandis que celui de « bonnes ou très bonnes » atteint 37 %. Entre les deux, 22 % ont répondu « ni bonnes ni mauvaises ».

La note que vous attribuez à votre syndic est de 5,2 sur 10 en moyenne. Plus parlant, les évaluations les plus fréquemment données sont 0 (dans 16 % des cas quand même) et 8 (dans 13 %). C'est un peu tout ou rien...

Globalement, les relations ne sont pas toutes dégradées entre les copropriétaires et leur syndic, fort heureusement. Ce qui ne veut pas dire qu'il n'existe pas de problème.

L'existence d'une plateforme d'échange en ligne peut contribuer à améliorer les relations. Dans près de 90 % des résidences, les copropriétaires peuvent s'informer par un extranet.

Son contenu n'est toutefois pas jugé toujours très utile ou intéressant, puisque la note moyenne donnée est de 5,8 sur 10.



BON À SAVOIR

Selon notre consultation, plus d'un tiers (37 %) des copropriétaires constatent que des travaux ont été votés et toujours pas réalisés. Un chiffre élevé car, en principe, des travaux adoptés en assemblée générale doivent être exécutés sous la houlette du syndic, dès qu'il a récupéré les fonds requis, ce qui peut prendre du temps. À l'inverse, la même proportion estime que certains travaux devraient être réalisés mais que l'AG ne les a pas (encore ?) votés.

S'agissant plus globalement des liens entre le conseil syndical et le cabinet de syndic, la qualité de la relation est évaluée à 6,5 sur 10, la note la plus fréquente étant 8.

Lorsque les copropriétaires s'impliquent dans les comptes liés à l'immeuble, force est de constater qu'ils comprennent mieux le syndic. Sans que cela soit l'harmonie parfaite, non plus. Mais on se rend sans doute mieux compte du travail (ou

des limites) du gestionnaire quand on s'implique dans le conseil.

Et entre le copropriétaire de base et son conseil syndical, comment ça se passe ? Pas si mal, finalement. Près des deux tiers d'entre vous ont attribué une note supérieure ou égale à 6 sur 10 pour l'évaluer, à une époque où la crise de la représentation culmine. Pas si mal.

DES AVIS DIVISÉS SUR LES CHARGES COURANTES

Passons maintenant aux aspects financiers. Interrogés sur le montant des charges rapporté aux prestations rendues dans les immeubles, les copropriétaires sont très partagés. La moitié les trouve raisonnables ou même faibles, l'autre moitié les estime trop élevées. Même division sur l'évolution de leur montant : 49 % affirment qu'elles sont équivalentes (ou ont même diminué) par rapport à l'année précédente, l'autre moitié constate une augmentation.

LES PARTIES COMMUNES FÂCHENT LES RÉSIDENTS

Quand on leur soumet la liste des problèmes rencontrés dans leur immeuble, près de six copropriétaires sur dix pointent la dégradation des parties communes. Hall qui s'ef-

frite, ascenseur fatigué, espaces verts ayant triste mine... les résidents sont mécontents de l'aspect général de leur patrimoine commun. L'origine des dégradations peut être collective ou individuelle. Il faut savoir que le conseil syndical peut être autorisé à faire réaliser les réparations urgentes ou d'un certain montant. Seul, les grosses améliorations peuvent être soumises à un vote en assemblée générale. Il est essentiel d'entretenir l'immeuble pour limiter l'impact des dégradations naturelles et progressives (un plan de travaux peut être élaboré).

Si les dégradations sont commises par un individu identifié, la copropriété doit lui demander de rembourser le coût de la remise en état. Si l'auteur n'est pas identifié, la charge revient à tous les copropriétaires.

Deuxième problème signalé par plus de la moitié d'entre vous, les troubles du voisinage. En cas de conflit, si une approche à l'amiable ne suffit pas, un copropriétaire peut demander au syndic d'intervenir. Il faut alors détailler les troubles en question dans une lettre recommandée ou un mail, avec copie au conseil syndical.

Les premières relances pour impayés ne doivent pas être facturées.



Le syndic envoie un avertissement à l'auteur des nuisances, en rappelant les interdictions prévues au règlement de copropriété ou dans le code civil. Avant de saisir un tribunal, il peut être opportun de prendre contact avec un conciliateur de justice. Si l'action en justice se profile, les nuisances peuvent être constatées par un huissier.

LES CHARGES IMPAYÉES AUGMENTENT

Autre difficulté majeure en copro, les charges impayées pèsent sur les comptes des résidences. Le mal s'amplifie avec la hausse vertigineuse du coût de la vie. Les premières relances avant la mise en demeure ne doivent pas être facturées. C'est au syndic de mettre ensuite le copropriétaire en demeure de verser ses charges. Un accord amiable peut être trouvé pour étaler le paiement de la dette. Si les impayés persistent, le syndic procède à l'envoi d'une lettre de rappel. Si le copropriétaire ne paie pas, une procédure devant le tribunal doit être engagée. Sur cette question, le rôle du conseil syndical (suivi, prévention et dialogue) est très important.

Y a-t-il un lien entre tous ces maux ? Oui, la difficulté de communiquer : les résidents se plaignent à 61 % de ne pas être suffisamment informés sur ce qui se passe dans leur immeuble. ●

DES QUESTIONS SIMPLES, DES RÉPONSES ÉLOQUENTES

Parmi les problèmes suivants rencontrés dans l'immeuble, quels sont ceux auxquels vous êtes confrontés ? Voilà l'une des questions que nous vous avons posées. Le manque d'information sur ce qui se passe dans l'immeuble arrive en tête.





Contrats de syndic Encore et toujours des pratiques déloyales

Alors que la réglementation stipule de respecter le contrat-type à la lettre depuis un décret de 2015, l'étude des contrats que vous nous avez envoyés montre que la plupart restent nettement améliorables.

Colère et déception... Malgré l'obligation de respecter à la lettre le contrat-type mis en place par décret en 2015, nous avons encore trouvé des comportements déloyaux et des clauses irrégulières dans plusieurs contrats parmi ceux que vous nous avez transmis.

Depuis quelques années, la profession s'était globalement conformée à la réglementation... mais quelques entourloupes ont rejailli, des clauses ont disparu et des suppléments tarifaires sont apparus, préjudiciables aux copropriétaires.

Avant de parler des mauvaises pratiques, saluons les deux seuls cabinets – sur 132 contrats étudiés – qui se sont engagés dans un contrat que nous estimons satisfaisant en tous points. L'un est situé à Paris et l'autre dans le Gard. Les deux proposent,

par exemple, une assemblée générale d'une durée de trois ou quatre heures afin d'aborder tous les points sans avoir à payer des heures en plus. L'AG supplémentaire n'est pas facturée et la déduction des honoraires

*Parfois
l'assemblée
générale n'est
même pas
prévue !*

pour frais d'archivage est calculée sur la base des frais réels. Le tarif de leur vacation horaire s'élève à moins de 150 €, même après les heures ouvrables.

En cas d'impayés, le premier syndic prévoit une mise en demeure suivie d'une éventuelle relance de 18 € seulement, tandis que le second ne facture que la mise en demeure (29 €). Pas de pré-état daté ou de supplément, de surfacturation ou de tripataouillage du contrat-type. Bref, un bon contrat, c'est rare mais ça existe, et ça se négocie.

Pour le reste, nous avons constaté beaucoup d'arrangements et de distorsions avec le contrat-type. Afin que vous ne soyez pas victime des mêmes pratiques, nous les développons ci-après.

Des missions de base oubliées

Le forfait facturé par le syndic correspond à toutes les tâches de gestion courante. Elles sont détaillées de manière exhaustive dans le contrat-type. Il suffit de le reproduire à l'identique.

Certains cabinets ne le font pourtant pas, si bien que des missions de base ont parfois été supprimées, et pas des moindres. Plusieurs cabinets, dont certains appartiennent à des réseaux nationaux, ne prévoient ainsi ni assemblée générale, ni réunion avec le conseil syndical... Ce qui est tout simplement incroyable.

Des tarifs présentés... hors taxes

Plusieurs cabinets indépendants ont l'étrange fantaisie de présenter leurs prix hors taxes, ce qui n'est pas réglementaire vis-à-vis de non-professionnels comme les copropriétaires. Certains font même des erreurs de calcul lorsqu'ils indiquent à côté leur tarif toutes taxes comprises. Attention donc, point à surveiller : tous les tarifs dans un contrat doivent être indiqués TTC.

Une assemblée générale escamotée

Gare aussi à la durée prévisionnelle de l'assemblée générale. Elle doit être négociée et mentionnée au contrat. Là encore, il y a des mesquineries. Alors qu'il gère une résidence de plusieurs dizaines de lots, un cabinet indépendant a pu imposer une AG d'une petite heure. De quoi facturer, comme par hasard, pas mal d'heures supplémentaires ! Prévoyez au moins deux heures,

et bien plus si vous habitez dans une grande copropriété.

Des honoraires pour travaux imposés

Quelques cabinets imposent encore des honoraires pour travaux dans le contrat alors que la loi stipule que ces honoraires doivent être négociés et votés en assemblée générale,

pour chaque projet de travaux.

Des frais d'archives non déduits

Si la copropriété décide de faire appel à une entreprise extérieure

Vérifiez que les prix affichés sont toutes taxes comprises.

pour la conservation des archives, ou si elle renonce à un extranet, le contrat doit indiquer un montant de réduction du forfait. Force est de constater que ce principe est souvent détourné.

De nombreux cabinets proposent une réduction ridicule (1 €), d'autres ne s'embarrassent pas et suppriment



purement et simplement ce dispositif pourtant réglementaire.

Des pénalités symboliques ou inexistantes

Si le conseil syndical réclame un document et que le syndic ne le transmet pas, des pénalités s'appliquent pour ce dernier, c'est là une des clauses du contrat-type.

Cette pénalité doit être négociée et apparaître dans le contrat. Là encore, plusieurs syndics n'ont eu aucun scrupule à supprimer ce paragraphe. Vérifiez donc que cette pénalité existe bien et qu'elle ne soit pas réduite à 1 €, comme on le voit dans d'autres contrats.

Des frais de relance illicites

En cas de retard dans le paiement des charges, certains syndics facturent la première relance simple. Cette pratique alourdit inutilement la note du copropriétaire, elle est surtout interdite. Faites supprimer cette ligne si elle apparaît. Seule la mise en demeure peut être tarifée. Et vérifiez que les frais de mise en demeure ne sont pas excessifs en vous fiant au tableau ci-contre.

LES ÉLÉMENTS-CLÉS POUR NÉGOCIER AVEC VOTRE SYNDIC

Voici le tableau d'un certain nombre de prestations effectuées par le syndic. Pour chacune, nous avons établi la moyenne, le prix minimum affiché dans les contrats et le maximum. Ce tableau doit vous permettre de situer votre cabinet dans sa politique tarifaire et de négocier chacune des prestations sur une base raisonnable.

	Minimum	Maximum	Moyenne
• Pénalité pour non-transmission de pièces au conseil syndical	0 €	15 €	13 €
• Réduction pour les archives, si stockées ailleurs	0 €	390 €	28 €
• Réduction pour l'extranet, si confié à une société extérieure	0 €	298 €	16 €
• Vacation horaire lors des heures ouvrables	36 €	180 €	105 €
• Vacation horaire en urgence	36 €	360 €	162 €
• Assemblée générale extraordinaire	0 €	5 490 €	703 €
• Mise en demeure pour non-paiement des charges	10 €	72 €	39 €
• Relance après mise en demeure	0 €	180 €	37 €
• État daté	0 €	549 €	372 €
• Copie procès-verbal d'AG	0 €	200 €	31 €
• Durée assemblée générale	0	illimitée	2 h 15
• Nombre de réunions conseil syndical et syndic	0	12	1,43



La photocopie, à nouveau facturée

Avant 2015, les syndicats multipliaient les prestations supplémentaires facturées à l'unité, de manière parfaitement incontrôlable et le plus souvent abusive. C'est pour cette raison que les autorités ont imposé une liste exhaustive. Parmi les pratiques abusives se trouvaient la célèbre surfacturation des photocopies des P.-V. d'assemblée générale ou encore la location de la salle de réunion en sus de la tarification de l'assemblée générale où elle se situait. Nous les avons retrouvées dans quelques contrats de cabinets d'indépendants.

État daté respecté, mais des couacs...

Rappelons que l'état daté est ce document complété par le syndic, à destination du notaire, lorsque le copropriétaire vend son appartement. Jusqu'au plafonnement de cette prestation, les syndicats se sont servis de manière scandaleuse durant des années. Cer-

tains prenaient jusqu'à 600 €. Un décret du 23 février 2020 a enfin plafonné ce tarif à 380 €, ce qui reste cher pour un document qui prend une demi-heure à produire. Bonne nouvelle à la lecture des contrats : la plupart des syndicats respectent le plafonnement légal de 380 € et certains sont sous ce tarif. Nous avons toutefois relevé que certains syndicats indépendants ne prennent pas en considération ce plafond légal. Plus surprenant, une agence Citya facture l'état daté à 480 € et un cabinet Foncia indique 549 €. Une autre agence Foncia à l'audace de mentionner que le montant maximal légal est de 380 €, mais indique 498 € dans son contrat !

À noter que certains cabinets ont créé le pré-état daté, à payer en plus. Sa légalité est douteuse. D'après nos relevés, le tarif moyen est de 268 €.

Gare aux heures supplémentaires

La nouvelle marotte des syndicats consiste à facturer la moindre de leurs interventions au nombre d'heures passées, selon un tarif de vacation mentionné au contrat. Problème : il est quasiment impossible d'anticiper et de vérifier la réalité du temps passé.

La facture peut grimper rapidement, notamment en dehors des heures ouvrables. Un cabinet prévoit une majoration de 30 % de la vacation horaire en cas d'urgence, et encore, il s'agit d'un « minimum ». Des notions

trop floues pour être acceptables. Attention aussi au mode de facturation de l'AG extraordinaire. Les contrats ne sont pas toujours transparents sur



BON À SAVOIR

En cas de non-respect du contrat-type réglementaire, le syndic encourt une amende administrative, selon l'article 18-1 A de la loi du 10 juillet 1965. Celle-ci est infligée par la direction départementale de protection des populations (DDPP), et peut atteindre 3 000 € pour les personnes physiques et 15 000 € pour les personnes morales. Pour être indemnisée, la copropriété doit engager une action judiciaire distincte, même si c'est elle qui a saisi la DDPP.

ce point et la facture finale peut, là encore, s'avérer très élevée en cas de tarification au temps passé ou au nombre de lots.

Ce qu'il faut changer

Nous concluons par plusieurs demandes aux pouvoirs publics.

Primo, il serait souhaitable de rendre plus claire la fiche d'information remise aux acheteurs de lot.

Deuzio, le contrat-type de syndic reste compliqué à décrypter, surtout pour quelqu'un qui achète un appartement pour la première fois. Le contrat indique les pénalités et le nombre de visites à prévoir avant même de présenter les tâches de gestion courante, qui font l'objet du forfait. Il serait donc souhaitable de réorganiser le contrat de syndic de manière rationnelle.

Tertio, la réglementation doit être améliorée pour limiter le risque d'abus en imposant, par exemple, une durée minimale pour l'assemblée générale et un nombre minimal de réunions avec le conseil syndical. Dernière requête : que le nom et les coordonnées du médiateur du syndic apparaissent sur le contrat – nous l'avons vu dans certains d'entre eux – afin que les copropriétaires puissent obtenir un arbitrage préalablement en cas de litige avant de passer par le juge. ●

LIONEL MAUGAIN

Juriste : VIRGINIE POTIRON

Chargée d'études : JEYMI GALINDO

Prix du gaz

Soyez vigilants, limitez les dégâts

Enquête

Les consommateurs avec un contrat de gaz doivent être en alerte. Le bouclier tarifaire mis en place par le gouvernement apporte une protection mais pas pour tous et pas de manière pérenne.

Il y a un an, le prix du gaz avait déjà commencé à grimper. À l'époque, on pensait la fièvre temporaire. La reprise économique post-confinement, particulièrement vigoureuse en Chine, en Corée du Sud et au Japon, exerçait une pression sur les prix. En France, un bouclier tarifaire a été mis en place à partir d'octobre 2021. L'expression choisie est forte, en lien avec le vocabulaire militaire utilisé pendant la pandémie. Trop forte sans doute, car elle a pu laisser

penser que tous les clients abonnés au gaz étaient protégés. Or ils le sont plus ou moins, comme nous allons le voir avec les cas de figure ci-après.

DES APPELS À LA SOBRIÉTÉ POUR TOUTS

La crise s'est aggravée avec l'invasion de l'Ukraine par la Russie fin février. Les prix sur les marchés ont atteint des sommets, et les prévisions pour l'automne et l'hiver prochains sont sombres. Le nouveau gouvernement a prolongé le bouclier

tarifaire jusqu'à la fin de l'année et lancé des appels à la sobriété. Chacun doit clairement songer à réduire sa consommation. Mais il faut aussi rester en alerte du côté des contrats. Le bouclier tarifaire pourrait laisser place à des mesures ciblées pour les foyers les plus modestes à partir de janvier prochain. Nous tentons de faire un point sur la situation en fonction du type de contrat que chacun détient. Et d'aider ceux qui doivent en souscrire un nouveau en cette période très agitée.

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ NE BOUGEZ SURTOUT PAS !

Le contrat Gaz tarif réglementé est commercialisé par Engie. Il est en voie d'extinction et ne peut plus être souscrit depuis novembre 2019. Il est détenu par 2,8 millions de clients qui bénéficient pleinement du bouclier tarifaire : le tarif réglementé a été gelé depuis le 1^{er} octobre 2021 et le restera jusqu'à fin décembre 2022. Les clients Gaz tarif réglementé n'ont donc aucun intérêt à aller voir ailleurs avant la fin de l'année. Et après ?

Une nouvelle prolongation ne semble pas envisagée. Le tarif réglementé pourrait donc recommencer à varier tous les mois comme avant son gel. Son évolution est lissée mais elle est dépendante des prix sur les marchés.

Le calme avant la tempête ?

Le tarif avait d'ailleurs fortement progressé, de 51 %, entre janvier et octobre 2021. Autre sujet d'inquiétude : les précédents gels ont donné

lieu à des rattrapages. En sera-t-il de même cette fois ? Impossible à dire au moment de la rédaction de cet article (fin juillet), mais les pertes pour Engie seront sans doute compensées. Enfin, le tarif réglementé doit disparaître fin juin 2023. Pour les clients Gaz tarif réglementé, cela pourrait donc être le calme avant la tempête. À moins que de nouvelles mesures protectrices soient mises en place.



INDEXÉ SUR LE TARIF RÉGLEMENTÉ LE BON CHOIX AUJOURD'HUI

Avez-vous un contrat indexé sur le tarif réglementé ? Pour le vérifier, il faut trouver le nom de votre contrat sur votre facture (par exemple : Gaz tranquillité 1 an, Gaz classique, Avantage gaz optimisé...), puis rechercher sa fiche descriptive. Ce document de deux pages, disponible auprès des fournisseurs ou sur leur site, indique quel type de contrat vous avez et la fréquence de révision des prix. Le tarif réglementé du gaz est gelé et les tarifs indexés sur le tarif réglementé le sont donc aussi. Les clients (1,4 million) détenant un contrat de ce type sont ainsi protégés par le bouclier tarifaire.

Le prix de l'abonnement

Ces contrats évoluent globalement comme celui du Gaz tarif réglementé, mais n'en sont pas une copie conforme. Le prix du kWh hors taxes est souvent identique, voire un peu inférieur.

L'abonnement, lui, peut être plus élevé. Il est aussi susceptible d'évoluer plus fréquemment, expliquant certaines hausses de factures actuelles malgré le bouclier tarifaire.

Suivre les décisions à venir

L'évolution de ces contrats est liée au tarif réglementé, il faudra donc suivre les décisions prises par les pouvoirs publics d'ici à la fin de l'année. Les titulaires de ces contrats doivent également surveiller les messages de leur fournisseur, susceptibles d'annoncer des modifications contractuelles. À l'automne 2021, Méga avait transformé un contrat indexé sur le tarif réglementé en contrat indexé sur les prix du marché de gros !

Enfin, la disparition du tarif réglementé du gaz courant 2023 laisse planer un grand doute. Un indice de référence sera-t-il instauré, sur lequel ces contrats pourraient être indexés ? Là encore, il faut rester aux aguets.

PRIX FIXE PROTÉGÉS MAIS JUSQU'À QUAND ?

Les 5,8 millions de clients qui ont un contrat à prix fixe n'ont pas de raison de le résilier : il les met à l'abri des fluctuations des marchés. Les clients sont donc protégés... tant que dure leur contrat – de un à quatre ans. Si vous avez signé en 2020 un contrat pour quatre ans, tout va bien. Sinon, mieux vaut avoir la date d'échéance en tête pour ne pas être pris au dépourvu. Quelques semaines avant, le fournisseur fera sans doute une nouvelle proposition. Ne l'acceptez pas les yeux fermés. Le contrat est souvent deux ou trois fois plus cher que le précédent !

Bien repartir pour un tour

Tous les clients concernés doivent donc faire tourner le comparateur énergie-info (voir encadré page 56). Il serait dommage de repartir pour un tour avec l'offre la moins compétitive ! Si l'échéance est passée, pas de panique. Le contrat peut être résilié à tout moment et sans frais.

PRIX INDEXÉ SUR LES MARCHÉS PARTEZ SANS TARDER !

Certains clients n'ont visiblement pas conscience d'avoir souscrit une offre avec un prix indexé sur les marchés. Ils nous écrivent en demandant de l'aide parce que leurs mensualités ont doublé, voire triplé, en un an. Mais leur prix est indexé sur les marchés, il a donc flambé au cours de l'année écoulée. C'est notamment le cas de plusieurs contrats verts qui se révèlent décevants et pas du tout protecteurs.

Une protection à renforcer

Une seule solution pour ces clients non protégés : changer d'offre (voir encadré ci-dessous). Nous l'avons conseillé dès décembre 2021 (voir n° 575). Sur energie-info.fr le médiateur national de l'énergie donne le même conseil. En juillet, il a réclamé une meilleure protection pour ces clients (www.energie-mediateur.fr).

CHAUFFAGE COLLECTIF SURVEILLEZ LES QUITTANCES

C'était une bonne nouvelle pour tous les habitants de logements avec un chauffage collectif au gaz. Le gouvernement a annoncé, fin 2021, qu'ils bénéficieraient, eux aussi, du bouclier tarifaire. La mesure a mis du temps à être mise en place et un décret a enfin été publié début avril.

Il prévoit l'octroi d'une aide pour couvrir la saison de chauffe entre le 1^{er} novembre 2021 et le 30 juin 2022. Sont concernés les logements avec un chauffage collectif au gaz avec un contrat d'achat direct, un contrat d'exploitation de chaufferie ou un réseau de chaleur.

En déduction sur les charges

Les particuliers n'ont, en principe, rien à faire. Ce sont les fournisseurs d'énergie qui sont chargés de demander l'aide à l'État. Ils la répercuteront auprès des gestion-

naires de copropriétés ou de logements sociaux, qui devront à leur tour la répercuter sur les charges. L'aide viendra en déduction au moment de la régularisation. Les particuliers doivent donc surveiller que l'information leur est bien fournie (en principe dans le mois qui suit l'obtention de l'aide) et qu'elle est ensuite bien déduite de leurs charges.

Une aide plafonnée

L'aide vise à compenser la hausse des prix du gaz sur les marchés. Mais elle est plafonnée et déterminée à partir de la différence entre le tarif réglementé sans gel et avec gel. Cela veut dire qu'elle n'effacera pas toutes les hausses, notamment pour les résidences qui pouvaient avoir des contrats à prix fixe avantageux avant la crise. ●

FANNY GUIBERT



Comparatif

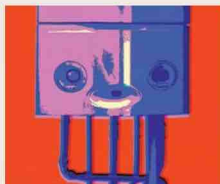
Quel nouveau contrat choisir ?

Vous avez un contrat à prix fixe qui arrive à échéance, ou vous voulez fuir une offre indexée sur les marchés : vous pouvez utiliser le comparateur officiel [energie-info](http://energie-info.fr), le seul qui garantisse une information indépendante. Si vous n'avez pas Internet ou rencontrez des difficultés, sollicitez une association de consommateurs. Vous pouvez aussi appeler energie-info au 0 800 112 212. En juillet, nous avons effectué des simulations à l'aide de ce comparateur pour une

consommation annuelle de 17 000 kWh, correspondant à une utilisation pour le chauffage, la production d'eau chaude et de cuisson. Bilan : les offres les moins chères étaient toutes indexées sur le tarif réglementé.

Renseignez-vous sur le fournisseur

TotalEnergies et Vattenfall étaient les plus avantageux car ils pratiquent de petites remises sur le prix du kWh hors taxes. Mais Vattenfall a un prix



d'abonnement supérieur à celui du tarif réglementé, ce qui réduit l'intérêt de sa remise. Pour faire son choix, il faut aussi se renseigner sur le fournisseur : Ohm énergie, par exemple, s'est illustré par des pratiques étranges ces derniers mois

et il a le taux de litiges le plus élevé, selon le dernier bilan du médiateur national de l'énergie.

Des tarifs dissuasifs

Les offres à prix fixe affichaient toutes des tarifs dissuasifs. Un contrat à prix fixe de quatre ans, qui semble très cher aujourd'hui, pourrait-il se révéler gagnant sur la durée ? Nous n'avons pas de boule de cristal ! Pour les offres à prix indexé sur les marchés figurant dans le comparateur, pas d'hésitation, n'y allez pas ! ●

23 % D'ÉCONOMIE

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

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

(Ordinateur, tablette et smartphone)

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

Service téléphonique d'information juridique.
Nos experts répondent en direct
à toutes vos questions.



**DÉCOUVREZ NOS FORMULES
100 % NUMÉRIQUES**
sur www.60millions-mag.com

60
millions
de consommateurs

583

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

☐ **ABONNEMENT ÉCLAIRÉ 49 €** au lieu de ~~59,70 €~~
soit **18 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts
+ Accès aux services numériques de «60»

☐ **ABONNEMENT EXPERT 83 €** au lieu de ~~108 €~~
soit **23 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts
+ 7 hors-séries thématiques + Service « 60 RÉPOND » + Accès aux
services numériques de «60»

être valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/10/2022. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du n° 1 numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisées par notre prestataire de gestion des abonnements Groupes GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 millions de consommateurs. Les données collectées sont destinées à l'élaboration de la base de données de l'Institut national de la consommation (INC) et de la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, etc.), nous ne pourrions pas vous adresser nos revues. La durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de modification, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : droits@60millionsdeconsommateurs.fr. Vous pouvez également vous adresser aux services commerciaux, sans opposition en cochant cette case ☐. Vos coordonnées (numéro téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes externes (presse et recherche de données). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐. Vous pouvez également vous adresser aux services commerciaux, sans opposition en cochant cette case ☐. Vos coordonnées (numéro téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes externes (presse et recherche de données). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐.

☐ Mme ☐ M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone* [] [] [] [] [] [] [] []

Email* _____

*Facultatif

Je choisis de régler par :

- ☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Nº . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Expire fin : | | | |

Date & signature obligatoires



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

SPÉCIAL JARDINAGE

Avec l'Office français de la biodiversité

COMMENT LIMITER LA POLLUTION LUMINEUSE DANS LE JARDIN ?

Première diffusion le lundi 5 septembre

PRIVILÉGIER

LE PAILLAGE NATUREL

Première diffusion le mardi 6 septembre

POURQUOI UTILISER DU TERREAU SANS TOURBE ?

Première diffusion
le mercredi 7 septembre

POURQUOI ET COMMENT INVITER LA FAUNE DANS SON JARDIN ?

Première diffusion le jeudi 8 septembre

QUELLES PLANTES PRIVILÉGIER POUR RESPECTER LA BIODIVERSITÉ ?

Première diffusion
le vendredi 9 septembre

SPÉCIAL DÉBAT PUBLIC

Avec la Commission nationale
du débat public

POURQUOI EST-CE IMPORTANT DE PARTICIPER AUX DÉBATS PUBLICS ?

Première diffusion le lundi 19 septembre

COMMENT FAIRE ENTENDRE SA VOIX

Première diffusion
le mardi 20 septembre

COMMENT SONT ORGANISÉS LES DÉBATS PUBLICS

Première diffusion
le mercredi 21 septembre

SPÉCIAL ARGENT

Avec La Banque de France

LA RETRAITE, UN PROJET QUI SE PRÉPARE

Première diffusion le lundi 12 septembre

QUELLES SONT LES ASSURANCES OBLIGATOIRES

POUR LES PARTICULIERS ?

Première diffusion le mardi 13 septembre

LES RISQUES LIÉS À LA CONDUITE D'UN VÉHICULE SANS ASSURANCE

Première diffusion
le mercredi 14 septembre

ASSURANCE-VIE, ASSURANCE DÉCÈS, QUELLES SONT LES DIFFÉRENCES ?

Première diffusion le jeudi 15 septembre

- **2** Lundi au vendredi
à **10 h 10**
Samedi à **10 h 40**
- **3** Lundi au vendredi
à **10 h 45**
Samedi à **11 h 15**
- **4** Lundi, mardi, jeudi,
vendredi, samedi
et dimanche à **19 h 45**
- **5** Lundi, mardi,
mercredi, jeudi
et vendredi à **14 h 30**

franceinfo:

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

En replay sur **france.tv**



Près de 500
émissions ConsoMag
à revoir sur le site

www.lnc-conso.fr



Lucie Martinez
La présentatrice
de ConsoMag vous
donne rendez-vous
sur France Télévisions
et sur les réseaux sociaux.
Pour intervenir dans ConsoMag,
rejoignez-nous sur les réseaux.





Observatoire de l'inflation

Des fruits et légumes en or

L'association de consommateurs Familles Rurales annonce une hausse du prix de 11 % des fruits et légumes. Les professionnels expliquent qu'elle n'est pas suffisante au regard des coûts.

Selon l'observatoire de Familles Rurales, les fruits et légumes ont augmenté de 11 % en conventionnel et baissé de 3 % en bio. Comme chaque année, l'association a envoyé 86 "veilleurs" issus de 37 départements pour relever les prix dans les hypers, supermarchés, magasins de discount et magasins bio. La pastèque a augmenté de 40 %. L'Espagne, principal pays producteur, a été touchée par des gels tardifs qui ont réduit la récolte. Les pastèques bio ont limité l'inflation à 11 %.

DES CHIFFRES CONTESTÉS

Toujours selon Familles rurales, les pêches ont grimpé de 25 % sur un an tandis qu'abricots et bananes ont augmenté de 9 %. Les légumes ont été encore plus touchés, excepté les oignons (-14 %) et les carottes (-3 %). Le poivron vert a flambé de 37 %, la tomate grappe de 31 %, le haricot vert de 21 %. Forte hausse aussi sur la pomme de terre et le concombre (+18 %) ou encore l'aubergine (+12 %). Des chiffres que conteste en partie l'interprofession Interfel, se basant sur les prix de vente à Rungis : « Le prix du kilo d'abricots a baissé de 0,30 € par rapport à l'été dernier, celui du

melon de 0,15 € et ceux de la pêche et de la nectarine de 0,20 € en moyenne depuis le début de la saison. La grande diversité de notre offre permet de se reporter sur un autre fruit ou légume lorsque certains sont plus chers. »

LES COÛTS DE PRODUCTION EXPLOSENT

Selon l'Insee, les prix des fruits ont augmenté de près de 3 % en mai, et ceux des légumes de plus de 7 %. Mais, pour les producteurs, ça n'est pas suffisant. Selon le syndicat Légumes de France, l'énergie a connu une augmentation jamais vue avec 600 % pour le gaz naturel et 300 % pour l'électricité. Les caisses en carton ont subi une hausse de 30 à 40 %, tandis que les engrais ont augmenté de 100 %. Sans oublier l'impact de la hausse du Smic, complète l'organisation. Au total, les coûts de production sont relevés de 15 à 30 %. « Nous nous retrouvons à devoir les assumer seuls, déplore Jacques Rouchaussé, président de Légumes de France. La grande distribution refuse de prendre en compte toutes ces hausses dans le prix payé, sous couvert de défense du pouvoir d'achat des consommateurs. »

LIONEL MAUGAIN

Retrouvez la rubrique et la liste des produits de notre panier sur : www.60m.fr/panier



TOP 3 EN JUILLET 2022

Viandes surgelées	↗ +22 %
Pâtes alimentaires	↗ +17,3 %
Huiles	↗ +14,1 %

ÉVOLUTION DES PRIX DU PANIER



Les chiffres du mois

Au cœur de l'été, notre panier dépasse déjà les 8 % de hausse depuis le début de l'année, alors que l'inflation générale dépassait les 6 % en juillet, selon l'Insee. Les viandes, surgelées ou non, continuent leur hausse vertigineuse. Le prix des steaks hachés pur bœuf de Charal a, par exemple, explosé de 30 %, selon A3 Distrib, filiale de notre partenaire NielsenIQ. Derrière, les pâtes n'ont pas encore atteint leur pic. Le paquet d'un kilo de coquillettes ou de spaghettis Barilla est ainsi passé de 1,52 € à 1,86 € en moyenne, soit une hausse de 22 % depuis le début de l'année. Pour l'huile Fruit d'Or, c'est pire : 33 % de hausse, dans un contexte où même les huiles d'olive ont beaucoup grimpé. En témoigne le flacon de la marque Puget passé de 7,39 € à 9,23 € (+25 %). L'inflation des produits de grande consommation va se poursuivre jusqu'à la fin de l'année...

Flambée des matières premières

« Mon devis a augmenté après signature »



Coaching

Le cas de Jean-Claude L. : « Désireux de faire installer un abri piscine, je contacte plusieurs sociétés et je finis par signer un devis avec la société Rénoval, fin mai 2021. Je verse un acompte de 30 %, soit 19 500 €.

Théoriquement, tout devait être achevé pour Noël 2021 mais de nombreux travaux complémentaires m'ont été demandés par l'entreprise, ce qui a repoussé la validation des plans à mars 2022 ! Alors qu'il ne restait plus qu'à fixer la date de la pose, j'ai reçu un courrier recommandé m'annonçant une hausse de prix de 25 % qui correspond à un supplément de 16 000 €. Je considère qu'il s'agit d'un ultimatum. Quels sont mes droits ? »



Covid, hausse du prix du gaz, guerre en Ukraine... les arguments pour justifier les hausses de prix des matières premières ne manquent pas ! Certaines hausses sont justifiées mais des professionnels peu scrupuleux en profitent pour augmenter leurs prix et leurs marges. Si vous êtes, vous aussi, victime de telles pratiques, voici la marche à suivre.

1

RELISEZ VOTRE DEVIS

C'est la toute première règle. Reportez-vous au devis. Si aucune clause de révision de prix n'est prévue (voir encadré ci-contre), le devis signé

engage de façon ferme et définitive le professionnel sur la réalisation des travaux mentionnés aux conditions tarifaires convenues.

Il en est de même des délais fixés pour la réalisation de la prestation. Dans l'exemple étudié ici, il a été affirmé à Jean-Claude qu'un décret permettait désormais aux entreprises de pratiquer ces hausses de prix. Une information totalement erronée, de nature à tromper le client.

2

FAITES LE PLEIN D'INFORMATIONS

Si vous avez le moindre doute face à un entrepreneur insistant, rapprochez-vous d'une association de

consommateurs ou de juristes (la garantie protection juridique incluse dans votre contrat habitation vous permet, en général, de les interroger) afin de démêler le vrai du faux.

Cela vous permettra aussi de savoir si les affirmations d'un professionnel qui vous prend en otage en vous disant brutalement : « Si vous n'acceptez pas cette hausse de prix, je refuse de réaliser votre prestation », sans vous proposer d'autres solutions, sont légales ou pas. Vous pourrez également faire le point sur ce que vous pourriez être en droit de réclamer au professionnel à l'amiable ou en justice. Dans le cas étudié ici, Jean-Claude est en droit de renoncer purement et simplement aux tra-

vaux, pour non-respect des délais d'exécution, et d'exiger le remboursement de l'acompte. Vous n'êtes pas non plus obligé d'accepter les modifications unilatérales du devis et pourriez, en théorie, réclamer des dommages et intérêts. Pour savoir si d'autres clients connaissent éventuellement les mêmes déconvenues avec les entreprises concernées, tapez « nom de la société + arnaque » sur Internet.

3 NÉGOCIEZ SANS ÉTAT D'ÂME

Il est frustrant de renoncer à un projet, surtout si, comme Jean-Claude, vous avez déjà dépensé du temps et de l'argent pour préparer sa mise en œuvre. Les entrepreneurs le savent et peuvent avoir tendance à en profiter. Si vous souhaitez voir votre projet aboutir sans avoir à payer le prix fort, rien ne vous empêche de négocier avec le professionnel. En revanche, n'acceptez pas une demande susceptible de nuire à vos intérêts. Ainsi, nous déconseillons à Jean-Claude d'accepter l'offre qui lui a été faite de diviser par deux le surcoût annoncé (ramené de 16 000 à 8 000 €) s'il se chargeait de trouver pendant quatre jours « deux personnes capables de porter une charge de 35 kg individuellement et à leur aise techniquement », en pré-

cisant : « Nos deux experts sauront les aiguiller » (sic !). Pourquoi ? Parce que cela limiterait ensuite considérablement ses recours en cas de casse et/ou de malfaçon sur le chantier.

4 ANNULEZ TANT QU'IL EN EST ENCORE TEMPS

Quand l'entrepreneur vous ment éhontément, mieux vaut renoncer à votre projet, reprendre votre liberté et vous tourner vers un autre acteur du secteur, plus fiable. C'est plus sûr, d'autant que, dans le scénario présent, les modifications unilatérales du devis initial vous permettent d'annuler votre contrat et de demander le remboursement intégral de votre acompte sous quatorze jours maximum. À défaut d'accord amiable, vous adresserez votre demande au professionnel en recommandé avec avis de réception. Pour vous aider à rédiger ce courrier, nous vous invitons à lire la fiche « Les devis » sur le site de l'Institut national de la consommation (inc-conso.fr)

Vous pouvez également mettre fin au devis, sous certaines conditions, lorsque l'entrepreneur ne respecte pas la date ou le délai annoncé pour la réalisation des travaux et que ce retard n'est pas dû à un cas de force majeure ni de votre fait.

À retenir

- Le contexte mondial de pandémie et de guerre en Ukraine n'autorise pas les entreprises à faire n'importe quoi.
- Aucune loi ne permet à une entreprise de modifier des conditions tarifaires si cela n'est pas prévu dans le devis ou le contrat.
- En cas de hausse de prix abusive ou d'inexécution des travaux dans les délais, vous pouvez rompre le contrat et demander à être remboursé.
- Contactez votre garantie de protection juridique la plus tôt possible pour des conseils et, si nécessaire, couvrir tout ou partie de vos frais de justice.

5 SAISISSEZ UN MÉDIATEUR ET/OU LA JUSTICE

Si la société refuse de vous restituer votre acompte, vous n'aurez pas d'autre recours que de vous tourner vers un médiateur.

L'entreprise doit, en principe, en avoir nommé un sur la liste des médiateurs de la consommation référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Vous pouvez également intenter une action en justice devant le tribunal judiciaire du lieu de votre domicile. Pensez alors à activer en amont votre garantie de protection juridique – attention, elle est souvent comprise dans votre assurance habitation – afin que vos frais de procédure aient une chance d'être pris en charge. ●

LAURENCE OLLIVIER

Juriste : FRANÇOISE HÉBERT-WIMART

Dans quel cas une hausse de prix est-elle légale ?

Une fois le devis signé, le prix des travaux est ferme et définitif. « Autrement dit, le professionnel ne peut pas augmenter la facture finale, sauf si une clause d'actualisation et/ou de révision de prix a été écrite noir sur blanc », signale David Morales, vice-président de

la Capeb*. Mais, précise-t-il : « Même dans un tel cas, tout n'est pas possible, puisque ces clauses doivent mentionner le ou les indices de référence utilisés pour revoir les prix à la hausse ou à la baisse en cas d'évolution du coût des matières premières, par exemple. » En aucun cas,

un professionnel ne peut vous infliger une hausse fantaisiste de 25 % sans clause spécifique et sans justification ! Une pratique commerciale abusive que vous pouvez dénoncer sur le site officiel signal.conso.gouv.fr.
* Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment



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



RÉSEAU 60



À 60 millions, on est plus forts !

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les milliers de messages que nous recevons chaque mois par voie postale, électronique ou via les réseaux sociaux. Notre sélection reflète les problèmes les plus fréquents que vous rencontrez. Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre site www.60millions-mag.com ou une association de consommateurs (adresses page 34).

Du fil à retordre

Edwige B., par courriel

Pas de bobine de rechange chez Action

J'ai acheté un coupe-bordures Ferm chez Action. Après utilisation, j'ai besoin de fil mais Action ne vend pas de bobine de rechange. Ils me disent d'aller dans un magasin de bricolage, mais aucun de ceux où je suis allée ne connaît cette marque. Même sur Amazon, il n'y en a pas. J'ai pris contact avec le service clients qui m'a donné le lien vers leur fournisseur qui est au Royaume-Uni et ne livre que là-bas. J'ai demandé le remboursement du matériel, mais il faut que je le rapporte neuf et dans son emballage. Or je l'ai utilisé, sinon comment j'aurais su qu'il me fallait du fil ? Je me retrouve avec un matériel que je ne vais plus pouvoir utiliser !

Quand on veut, on peut Adèle/75 Paris

Mon réparateur est plus costaud qu'Apple !

Ma mère a un vieux Macbook 13 pouces de mi-2012 qui ne voulait plus démarrer. Elle l'a apporté à l'Apple Store où on lui a dit qu'il n'était pas réparable. Son ordinateur avait moins de dix ans ! Ma mère l'a apporté chez un réparateur qui, en 24 heures, lui a proposé un devis de... 54 €. Et 48 heures plus tard, elle a retrouvé son Macbook nettoyé et en état de marche. Apple n'est-il pas dans l'obligation de proposer une réparation ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Depuis le 1^{er} janvier, les fabricants d'ordinateurs portables doivent assurer la disponibilité d'un certain nombre de pièces détachées « pendant une durée minimale de cinq ans à compter de la date de mise sur le marché national de la dernière unité du modèle concerné » (article R.111-4-2 du code de la consommation). Apple s'engage à réparer jusqu'à sept ans, si les

pièces sont encore disponibles. Au-delà, Apple considère que la technologie est obsolète et que le produit ne peut donc plus bénéficier de réparations. Seules les batteries des ordinateurs portables peuvent être réparées jusqu'à dix ans « sous réserve de la disponibilité des pièces ». Apple avait donc le droit de refuser, ce qui ne veut pas dire que l'ordinateur est irréparable : le réparateur en a apporté la preuve !



ILLUSTRATEUR: CHRISTOPHE BESSE



Elle est où, l'eau ? liviomoriz,
via www.60millions-mag.com

Coup de pompe en station !

À la suite d'un de vos articles dans lequel vous évoquez l'obligation pour les lieux publics de proposer une fontaine à eau, j'ai demandé au guichet du métro à Paris (dans une grande station : Stalingrad) où était leur point d'eau. On m'a répondu que le métro n'était pas concerné par cette loi. Est-ce vrai ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION :

Les stations de métro sont bien concernées par l'obligation d'installer une fontaine d'eau potable, depuis le 1^{er} janvier (article D. 541-340 du code de l'environnement). La RATP nous indique que la question d'implanter des fontaines dans les gares et stations est en cours d'instruction. Elle souligne que le sujet est complexe « en raison du nombre important de fontaines à installer, des contraintes techniques et opérationnelles et aussi des aspects économiques ». Les difficultés techniques sont liées au raccordement au réseau d'eau potable « mais plus particulièrement au réseau d'évacuation qui nécessite un système gravitaire, souvent difficile à mettre en place », précise-t-elle. Cette dernière annonce de prochains échanges avec les pouvoirs publics sur cette problématique.

Vue de l'intérieur Stéphane T., par courriel

Trop de diagnostiqueurs tue le diagnostic

Suite à votre constat sur les diagnostics de performance énergétique (n° 581, juin 2022), voici mon témoignage. Je suis diagnostiqueur depuis 2007. Certes, nous avons eu peu de temps pour nous former en raison de la mauvaise gestion de la mise en place du nouveau DPE, mais ce n'est pas la raison principale de la disparité des DPE. Notre profession est influencée par tous les organismes qui en vivent (chambre syndicale, formateurs, certificateurs, réseaux nationaux...) et qui ont intérêt à multiplier les formations, les contrôles et l'installation de nouveaux techniciens. Pour ma part, c'est la

troisième fois que je dois me faire recertifier et suivre les mêmes formations obligatoires, alors qu'en quinze ans mon expérience s'est accrue et est parfois plus importante que celle des formateurs. C'est le renouvellement perpétuel des diagnostiqueurs qui tue notre profession (28 % chaque année en région PACA depuis quinze ans), qui tire le marché vers le bas : en cinq ans, les prix ont été divisés par deux alors que le temps d'intervention a augmenté. Les diagnostiqueurs consciencieux s'épuisent à la tâche en raison des prix bas, et même les plus malins se font rattraper par les procédures.

Changement de calcul Igor/67 Haguenau

L'étiquette fait fondre le congélateur

La partie congélateur de mon réfrigérateur est bien plus petite qu'annoncé. J'ai voulu transférer le contenu de mon ancien congélateur (un 84 litres) vers le nouveau (94 litres annoncés), mais c'est impossible. J'ai pris les dimensions des bacs et fais le calcul du volume. J'arrive à 77 litres au lieu des 94 litres. En savez-vous plus sur le calcul de ces litrages ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Bosch nous explique : « Dans le cadre de la nouvelle étiquette énergie, le volume est maintenant calculé à vide, c'est-à-dire sans les étagères ni les bacs. Avant cela, le volume était calculé avec les étagères et les bacs. » Un changement de calcul qui peut expliquer la différence entre votre ancien congélateur et le nouveau. Toutefois, lors d'un essai comparatif publié en 2017, nous avions constaté

que sur plusieurs modèles testés, les fabricants gonflaient les chiffres (jusqu'à 25 %) afin d'entrer dans la catégorie énergétique supérieure. Si le bien que vous avez acheté ne correspond pas à la description mise en avant par le vendeur, vous êtes en droit d'invoquer la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation). Vous pouvez également signaler ce problème sur www.signal-conso.fr.

La qualité se perd

Marie-Christine Bagonneau/85 Bouin



Tristes mouchoirs

Les mouchoirs en papier n'ont plus la résistance d'avant : ils se déchirent, se trouent avec les doigts quand nous les utilisons ! Suis-je la seule à ne plus savoir me moucher ?

Donner les données Jean-Luc S., par courriel

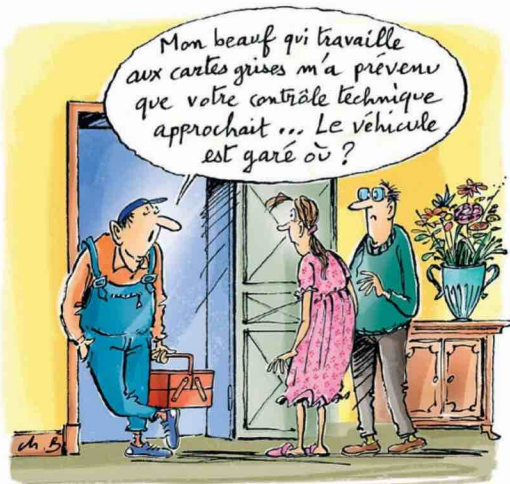
Quand le contrôle technique vient à vous

J'ai été étonné de recevoir, à mon adresse personnelle et à mon nom, une proposition de prestation de contrôle de mon véhicule. Or, il s'agit du premier contrôle. La seule explication possible est que le ministère de l'Intérieur a vendu les données du service d'immatriculation des véhicules (SIV) à tous ces prestataires. Quelle sera la prochaine étape : la revente des données fiscales, puis bancaires ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Le ministère de l'Intérieur autorise bien la réutilisation des données inscrites dans le fichier du service d'immatriculation des véhicules (SIV) mais à certaines conditions fixées à l'article L. 330-5 du code de la route : « Ces données à caractère personnel sont [...] communicables à des tiers préalablement agréés par l'autorité administrative afin d'être réutilisées [...] à des fins d'enquêtes et de prospections commerciales, sauf opposition des personnes concernées. » Au moment de remplir le formulaire de demande d'immatriculation, vous n'avez sans doute pas vu la case à cocher pour vous opposer à cette communication. Heureusement, il n'est pas trop tard pour exercer votre droit d'opposition, soit en accédant à votre espace personnel sur le site <https://immatriculation.ants.gouv.fr/>



démarches-en-ligne ; soit en contactant le délégué à la protection des données : delegue-protection-donnees@interieur.gouv.fr ou par courrier à Ministère de l'Intérieur, Délégué à la protection des données, Place Beauvau, 75800 Paris Cedex 08. Si vous n'obtenez pas satisfaction, alertez la Cnil.

Il y a de l'abus

Bouba B., par courriel

Une partie des chèques-vacances s'envole

J'ai payé une partie de mon séjour en Turquie en chèques-vacances, l'agence m'a pris un pourcentage : sur 340 €, ils n'ont enregistré que 327 €. Est-ce normal ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Absolument pas ! L'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV) précise : « Les agences de voyages peuvent appliquer des frais de dossier sur les voyages, en lien avec leurs conditions générales de vente et leur politique tarifaire. Mais elles ne peuvent pas appliquer des frais sur le montant des chèques-vacances versés par le client. » Vous pouvez signaler ce problème auprès de l'ANCV au 0 969 320 616. Le professionnel est censé vous rembourser ces frais indûment réclamés.

C'est tenu Ahmina A., par courriel

Les résidus ne sont pas des ingrédients

Pourquoi l'oxyde d'éthylène, en particulier, n'est-il jamais indiqué dans la composition des produits ou plats destinés à l'alimentation ? Cela veut-il dire que tous les ingrédients ne sont pas mentionnés pour ce type de produits ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Les fabricants sont bien tenus d'indiquer la liste de tous les ingrédients qui contiennent les aliments pré-emballés. Mais l'oxyde d'éthylène - comme tous les autres pesticides qui peuvent être utilisés lors de la culture ou de la transformation d'un produit alimentaire - n'est pas considéré comme un ingrédient. Selon la définition légale, établie dans le règlement européen concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires (Inco), un ingrédient correspond à « toute substance ou tout produit, y compris les arômes, les additifs alimentaires

et les enzymes alimentaires, ou tout constituant d'un ingrédient composé, utilisé dans la fabrication ou la préparation d'une denrée alimentaire et encore présent dans le produit fini, éventuellement sous une forme modifiée ». Le texte précise que « les résidus ne sont pas considérés comme des ingrédients ». Or, une fois l'aliment transformé, les pesticides utilisés ne se retrouvent qu'à l'état de résidus ou de traces. Les fabricants ne sont donc pas dans l'obligation de signaler leur présence dans le produit final. Pour ce qui est de l'oxyde d'éthylène, aucune trace n'aurait même jamais dû être décelée dans des aliments car ce biocide est interdit en Europe.

Plus rien n'est gratuit Christine Jouvenceau/89 Champs-sur-Yonne

Le Crédit agricole tient les comptes

Je suis au Crédit agricole d'Île-de-France depuis quarante ans, et j'en étais très satisfaite. J'ai eu la désagréable surprise de voir prélevée la somme de 1 € début mai. Mon conseiller m'a indiqué que c'était effectivement nouveau, que ce sera opéré chaque mois, que toutes les banques "non en ligne" demandent à leurs clients de régler ces frais et qu'avec ce règlement je peux contacter un conseiller et être aidée. Pour 12 € par an, le conseil est bien onéreux !

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Ces frais de tenue de compte ont été mis en place par le Crédit agricole d'Île-de-France le 4 avril dernier. « Nous étions l'un des derniers établissements à les offrir, la concurrence a très largement déjà déployé cette tarification ces dernières années », souligne la caisse régionale. Ces frais sont appliqués à tous les clients majeurs ne détenant pas de package,

à savoir une offre groupée de services. Ils donnent droit à des services jusqu'ici gratuits, tels que la sécurisation et la conservation des dépôts, la mise à disposition d'un chéquier, la gestion du compte, l'accès à un conseiller dédié, à l'application et au site web de la banque. Vous pouvez tenter de négocier la suppression de ces frais en arguant de votre fidélité. Il a, effectivement, une marge de manœuvre et peut faire un geste commercial.



Jean-Pierre A.
par courriel.
Le post du mois

Le prix du bois explose

L'année dernière, j'ai payé 550 € pour deux tonnes de granulés. Cette année, je n'arrive pas à trouver un fournisseur à moins de 500 € la tonne, soit une augmentation de près de 100 % !

Ne pas se laisser endormir Chantal S., par courriel

100 nuits qui se transforment en 14 jours

J'ai acheté un matelas Emma sur Showroomprivé. D'après leur publicité, j'avais 100 jours pour l'essayer. Je le reçois, l'essaye puis, non convaincue, demande à Showroom de le récupérer. Mais on me répond : « Vous aviez 14 jours pour changer d'avis ». Selon Emma, le délai de retour varie selon le site de vente. Que faire ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Dans notre enquête, publiée en mai dernier (n° 580, mai 2022), nous mettons en garde sur ce point : certaines marques ne proposent les 100 nuits à l'essai que pour les matelas achetés sur leur propre site. Elles n'appliquent pas cette offre lorsque le matelas a été commercialisé sur une plateforme marchande ou sur le site d'un revendeur. D'où l'importance d'éplucher les conditions générales de vente avant de passer commande.

Toutefois, nous vous conseillons de vérifier la façon dont vous a été vendu votre matelas : si l'offre des 100 nuits à l'essai était bel et bien mentionnée dans la publicité du site sur lequel vous avez acheté ou sur le bon de commande, vous êtes en droit d'en exiger l'application. Signalez-le sur la plateforme signal.conso.gouv.fr. Écrivez, en parallèle, un courrier recommandé avec avis de réception au vendeur en lui apportant des preuves de la promesse (des captures d'écran, par exemple).



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

60
millions
de consommateurs

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

Le Polaris, 76 avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff **ou** redactionweb@inc60.fr



LA FLÈCHE DE MADAME 60

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

Leclerc, le pas clair

Monsieur Michel-Édouard Leclerc, Chez vous, j'ai ma carte. Je suis du genre fidèle, figurez-vous. La meilleure preuve : je détiens cinq cartes de fidélité d'enseignes concurrentes. Mais disons que je me rends chez vous un peu plus souvent que chez les autres. Michel-Édouard Leclerc, vous êtes le moins cher, c'est entendu. C'est même entendu souvent et fort, tellement vous passez dans les médias pour le marteler.

Je suis comme la plupart des gens, j'ai du mal à m'en sortir avec ces prix qui sont devenus dingues. Michel-Édouard, pour limiter la hausse des prix, vous en avez fait beaucoup. D'abord, en proposant votre bouclier anti-inflation. Le bouclier, voilà un accessoire à la mode. Vous êtes venu avec votre tambour et votre trompette l'annoncer sur toutes les ondes juste avant l'été. Vous avez décidé de bloquer les prix de 120 produits « parmi les plus achetés ». S'ils grimpent quand même, la différence est remboursée sur la carte. OK, pourquoi pas.

Eh bien, je ne suis pas sûre d'être une Française moyenne. D'une certaine façon, ça me rassure. Mais quand même : les produits les plus achetés chez vous ne sont pas ceux que je consomme. Michel-Édouard, permettez-moi de vous le dire, les choix de votre panier ne brillent pas par le souci de manger sain et équilibré. Sodas, bières, biscuits apéritifs, frites, steaks surgelés, pains à burger, tranches de cheddar, raviolis... voilà quelques exemples de produits sous couvercle. Alors qu'au rayon fruits et légumes, seuls quatre produits sont concernés : les bananes bio, le filet d'oignons jaunes, la laitue iceberg et le sachet de carottes. C'est peut-être un bouclier anti-inflation mais pas un bouclier anti-bourrelets ! Si bien que vous

m'avez moyennement protégée, Michel-Édouard. Juste un exemple, que j'ai sous les yeux : sur un ticket de 77 €, je récupère 5 centimes. Vous affirmez que l'inflation est à 7 % dans vos magasins (au moins ça, je le confirme), et votre dispositif me rétrocède donc 0,06 %.

Michel-Édouard, je vous le dis franchement, j'ai l'impression d'avoir été prise pour une tête de gondole. Alors vous rétorquez en brandissant votre glaive habituel : les vilaines multinationales profiteuses de la crise ! Haro sur ceux qui font valser vos étiquettes sans justificatif. « La moitié des hausses de prix demandées par les industriels de l'agroalimentaire ne sont pas transparentes et sont suspectes », disiez-vous cet été. OK, mais lesquelles ?

On attend. Vous aviez pris l'habitude de balancer le nom des fournisseurs trop voraces dans vos placards publicitaires.

Mais là, vous demandez aux autorités de les trouver, aux contribuables de financer l'enquête. Et comme vous êtes influent, le ministre de l'Économie, Bruno Le Maire, a lancé ses agents sur la piste des profiteurs. Je parie quelques kopecks (parce que des euros, je n'en ai plus beaucoup) qu'ils reviendront bredouilles. Mais que pourraient donc faire les politiques ? Les prix sont libres, les matières premières sont cotées en Bourse, elles viennent de partout dans le monde en conteneurs.

Alors, Michel-Édouard, vous pouvez bien vitupérer contre la finance internationale spéculative, ce n'est pas elle qui m'a rétrocédé 5 centimes alors que le centre Leclerc grimpait de 7 %.

Fidèlement vôtre, madame 60

Par courrier : 60 Millions de consommateurs, Madame 60, Le Polaris, 76, avenue Pierre Brossolette, CS10037, 92240 Malakoff. Par courriel : redactionweb@inc60.fr

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

L'abus

Non, une entreprise ne peut pas modifier ses tarifs si cela n'est pas prévu dans le devis ou le contrat ! Les pénuries de matériaux ne sont pas une excuse. p. 60

La galère

Se faire indemniser après un accident médical est digne d'un parcours du combattant. Mieux vaut blinder son dossier avant de se lancer. p. 26

Les conseils

L'installation de la fibre chez vous a été un fiasco ? Vous n'êtes un cas isolé et il existe des recours. p. 42



Le bon site

Bien entretenir ses appareils ménagers, c'est prolonger leur vie d'un an et économiser, en moyenne, 660 € par foyer, selon l'Ademe. L'agence recense tous les bons conseils sur le site <https://longuevieauxobjets.gouv.fr/entretenir>. p. 31

L'alerte

Attention aux compléments alimentaires à base de feuilles et de fruit de séné. Cette plante peut entraîner de graves troubles digestifs. p. 18



La mention spéciale 14/20

Maison verte BioActive
Une bonne efficacité de lavage, pour cette lessive qui respecte la santé et l'environnement à un prix très raisonnable. p. 8



Le petit plus

Besoin d'un booster ? Un répéteur permet d'étendre votre connexion Wi-Fi à l'aide d'un seul boîtier. Mais si la zone à couvrir est hors de portée de votre box, vous pouvez opter pour un kit CPL Wi-Fi. p. 35

Le demi-succès

Le sel mis à part, les substituts végétaux s'en sortent plutôt bien côté nutrition. En revanche, en termes de goût, c'est rarement savoureux. p. 19

La mauvaise surprise

Si le prix de l'état daté est désormais plafonné, la nouvelle n'est, semble-t-il, pas arrivée jusqu'aux oreilles de tous les syndics. Certains n'hésitent pas à piétiner le plafond ! p. 48



Ne manquez pas notre hors-série



Achat en ligne
CLIQUEZ ICI

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

L 13980 - 563 - F - 4,80 € - RD

