

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Enquête

Assurance emprunteur



Des contrats qui ne protègent pas

Pratique



COVOITURAGE

Quelle appli choisir
Les aides à obtenir

Enquête

Panneaux solaires

Gare aux fausses promesses !

Essai

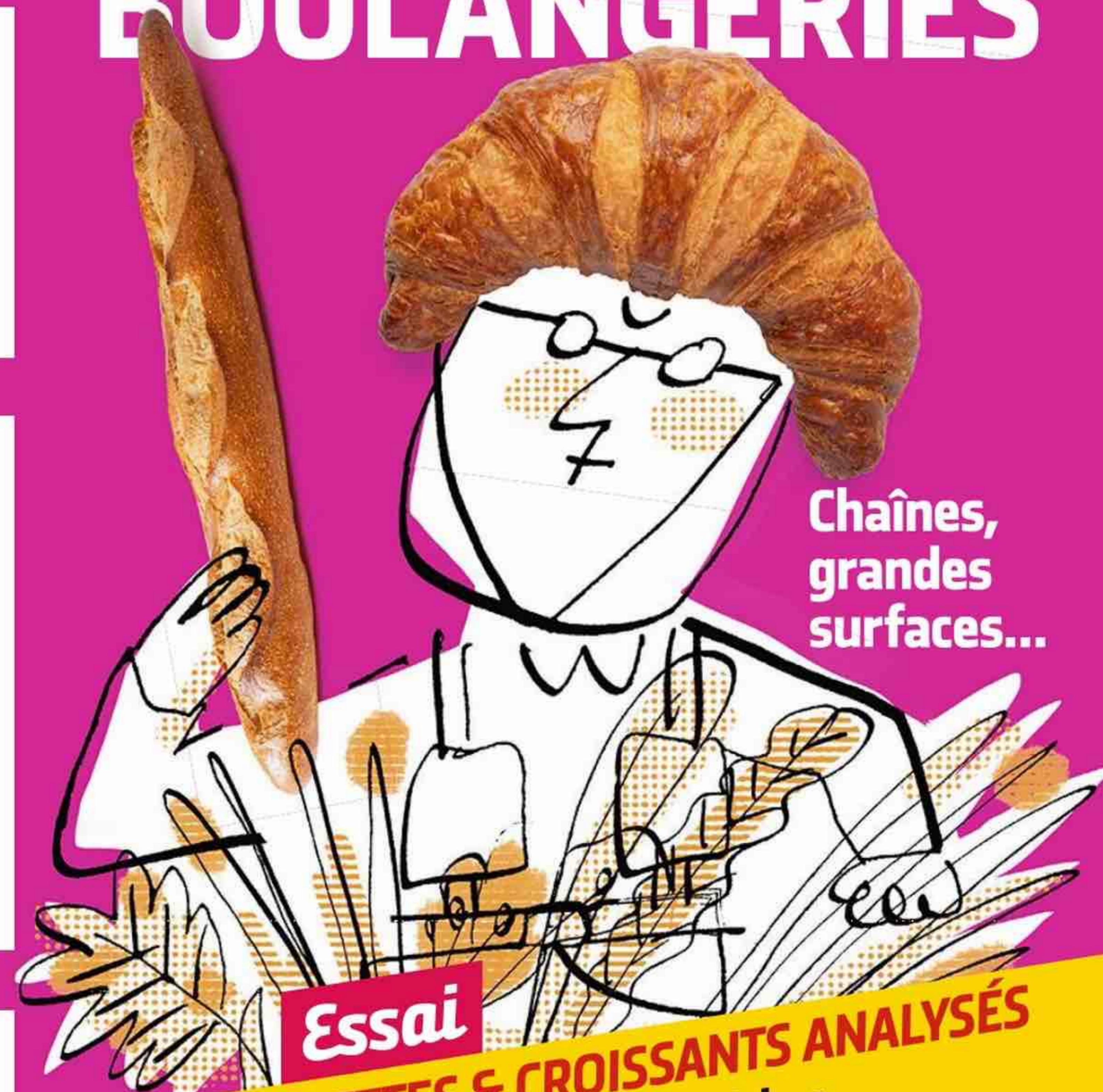
Écouteurs sans fil



La qualité à bon prix



LA JUNGLE DES BOULANGERIES



Chaines,
grandes
surfaces...

Essai

26 BAGUETTES & CROISSANTS ANALYSÉS

- Des progrès côté pesticides
- De gros écarts de qualité

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



Baguettes en éprouvettes

Les baguettes et croissants de notre test ont fait un petit stage en laboratoire afin de détecter la présence d'éventuels toxiques. Et également pour évaluer leur qualité nutritionnelle. Sur ces photos, vous pouvez voir : 1 La préparation des échantillons. 2 Le broyage des échantillons afin de mieux extraire les composés. 3 La « digestion » des échantillons dans l'acide pour effectuer l'analyse nutritionnelle.



RETROUVEZ-NOUS en streaming dans l'émission « C dans l'air » du 27 janvier sur France 5. Notre journaliste, Lionel Maugain, y est interviewé par Axel de Tarlé sur notre étude portant sur l'accès aux services publics, publiée dans le n° 588.

ÇA CHAUFFE EN COPRO

Très gros intérêt pour l'article paru sur notre site 60millions-mag.com portant sur les problèmes causés dans les copropriétés et les logements sociaux par les hausses des prix de l'énergie. Malgré le bouclier tarifaire, les charges se sont envolées dans les copros qui ont signé un contrat au second semestre 2022. S'il vous reste du temps avant l'échéance de votre contrat, attendez !





SYLVIE METZELARD
Rééditrice en chef

Du pain et des infos !

La baguette et le croissant, fleurons de l'art de vivre à la française. La baguette, inscrite désormais au patrimoine immatériel de l'humanité. Un monument donc, dégusté au quotidien par les deux tiers des Français et qui se décline de moult façons. Une chouquette dont on ne connaît pas grand-chose, à commencer par sa composition et les obligations réglementaires qui l'encadrent (quasiment inexistantes si l'on met à part la « tradition ».) Pas plus que l'on ne sait si les points chauds des grands magasins sont tenus par de vrais boulangers ou quelles sont les différences entre les chaînes, du type Marie Blachère, la Mie câline ou Paul qui, progressivement, sont venues grignoter la part des petits artisans, pour ne pas dire la dévorer. Des artisans vraiment à la peine avec l'augmentation du prix des matières premières et de l'énergie et parfois contraints de fermer boutique, malgré les dernières aides.

Nous avons voulu voir ce qui différencie les grandes enseignes des boulangeries traditionnelles et comment expliquer leurs prix attractifs.

C'est dans ce contexte troublé que nous avons voulu enquêter sur les grandes enseignes de boulangerie et celles présentes dans les hypers et les supermarchés. Voir ce qui les différencie réellement des boulangeries traditionnelles et comment s'expliquent leurs prix plus attractifs. Nous avons aussi testé en labo la qualité des baguettes et croissants de ces Goliath de la boulang'. Recherche de pesticides, mycotoxines, analyse de la qualité nutritionnelle... Si nous avons eu de bonnes surprises côté toxiques pour les baguettes, ça n'a pas été le cas des croissants, sans parler de leurs maigres apports en fibres et de leurs excès en gras et en sucres. Les meilleurs produits, vous l'aurez compris, ne sont pas tous logés à la même enseigne. Bonne lecture ! •



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



/60millions deconsommateurs

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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



Directeur de la publication :
Philippe Laval

Rédactrice en chef :
Sylvie Metzelard

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

Secrétaire générale de la rédaction :
Martine Féodor

Rédaction
CHEFS DE RUBRIQUE :
Patricia Chairopoulos, Adrian de San Isidoro, Fanny Guibert, Lionel Maugain, Amine Meslem (hors-série), Adélaïde Robert

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

MAQUETTE : Valérie Lefevre (première rédactrice graphiste)

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Derœux

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

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

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

Chef du centre d'essais comparatifs :
Christian de Thuin

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

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

Service abonnements : 60 Millions de consommateurs, CS90006, 59718 LILLE CEDEX 9 Tél. : 09 69 322 983

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

Photogravure : Key Graphic
Impression : groupe Maury

Imprimé sur papier : Leipa Lux



Origine du papier :
Schwedt/Oder, Allemagne
Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées
Certification : PEFC

Eutrophisation : 0,08 kg/tonne

Distribué par : MLP

Dépôt légal : février 2023
Commission paritaire : 0927 K 89330

ISSN : 1267-8066

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

MENSUEL ÉDITÉ PAR L'INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION
(Établissement public à caractère industriel et commercial), Le Polaris, 76, av. Pierre Brossolette, CS 10037 92241 Malakoff Cedex Tél. : 01 45 66 20 20 www.inc-conso.fr

Carton rouge

Mauvaise surprise SFR augmente ses tarifs en douce

Le constat

La plupart des abonnements fixes et mobiles ont pris entre 0,69 € et 0,99 € en janvier.

Le problème

Cette majoration a été annoncée en bas de la facture à partir de décembre.

La conséquence

De nombreux abonnés ont été placés devant le fait accompli.

La dernière hausse tarifaire de SFR passe mal auprès de ses quelque 10 millions de clients particuliers – lignes fixes et mobiles confondues. « En janvier, ma facture a été majorée de 0,98 €, raconte Hélène Dieumegard, 33 ans, abonnée SFR. Dans la foulée, j'ai consulté mes textos et regardé ma boîte mail : aucun message annonçant une quelconque augmentation ne m'avait été envoyé. »

En épluchant sa facture de janvier, elle découvre une mention en dernière page : « Comme indiqué sur votre précédente facture, dans un contexte marqué par la hausse généralisée des coûts constitutifs du prix de votre service (composants électroniques, matières premières, logistique,...), le montant mensuel de votre abonnement augmente de 0,98 € à compter de cette facture. »

UN GAIN COLOSSAL POUR L'OPÉRATEUR

Agacée, elle estime que le moyen utilisé pour délivrer cette information n'est pas suffisamment accessible : « Qui lit en détail ses factures ? déplore-t-elle. L'envoi d'un SMS ou d'un mail annonçant la hausse tarifaire en objet aurait été beaucoup plus clair ! »

Interrogée, la communication de SFR botte en touche : « Que l'information soit donnée par mail, SMS ou via la facture, nous sommes systématiquement critiqués lorsqu'on annonce une hausse des tarifs. »

Le service rajoute : « Cette hausse causée par l'inflation, qui concerne la quasi-totalité de nos clients SFR et REDbySFR, est soit de 0,69 €, soit de

0,99 € selon le coût de l'abonnement mobile. » Les lignes fixes, quant à elles, subissent une hausse de 0,98 €. Multipliée par le nombre d'abonnés concernés, cette augmentation, minime, se traduit par un gain colossal de plusieurs millions d'euros pour SFR.

POUR UNE INFORMATION CLAIRE...

La majoration de SFR respecte-t-elle la réglementation ? Oui, l'annonce de la hausse du prix du forfait est indiquée sur la facture et le délai de notification d'un mois avant la hausse est bien respecté. En revanche, SFR n'observe pas toutes les bonnes pratiques préconisées par Valérie Alvarez, médiateuse des communications électroniques, dans son rapport 2020. Notamment celle d'intégrer toute annonce liée à une hausse tarifaire dans le document... et non à la fin ! C'est ce que reprochent nombreux de consommateurs à l'opérateur, passés à côté de cette information essentielle. Si le nouveau tarif ne vous convient pas, il est possible de résilier dans les quatre mois après la notification de l'augmentation par SFR.

Soit, au plus tard, avant le prélèvement du mois d'avril. Dans un courrier recommandé avec avis de réception, détaillez pourquoi vous souhaitez résilier le contrat et sans frais. Envoyez le pli au siège de l'opérateur, à l'adresse suivante : SFR, Service résiliation, TSA 30103, 69947 Lyon Cedex 20. Après réception de la lettre, l'opérateur a dix jours pour s'exécuter. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO



CE QUE DIT LA LOI
Article L. 224-33 du code de la consommation : « Tout projet de modification des conditions contractuelles est notifié par le fournisseur de services de communications électroniques au consommateur [...] qui peut résilier le contrat sans aucun frais dans les quatre mois [...] suivant la notification [...] »



SOMMAIRE

N° 589 / MARS 2023

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

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

Fraude à la Sécu : Des abus sanctionnés	p.6
Influenceurs : Fin de l'impunité	p.7
Stop aux ventes d'assurances forcées	p.7

À la une

Baguettes et croissants

Dans la jungle des marques	p.8
Nos analyses : Pas tous logés à la même enseigne	p.11

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté

Décryptage	
Sans pesticides : Difficile de faire le tri parmi les labels	p.18

Zoom

Service d'accès aux soins : Vers une généralisation	p.21
---	------

À la réflexion

Quelles priorités pour notre eau	p.22
----------------------------------	------

Enquête

Vivre avec la maladie : Des patients-experts pour vous aider	p.24
--	------

Enquête

Soins à l'étranger : Le tourisme médical n'est pas sans risque	p.28
--	------

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

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

Écouteurs sans fil : Le bon son peut être abordable	p.34
---	------

Pratique

Surfez prudent : Comment repérer un site louche ?	p.40
---	------

Enquête

Domicile-travail : Autopartage malin	p.42
--------------------------------------	------

Zoom

Plateformes vidéo : Le grand chambardement	p.47
--	------

ARGENT & LOGEMENT

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

	p.48
--	------

Observatoire de l'inflation

L'eau va aussi être plus chère	p.51
--------------------------------	------

Enquête

Assurance emprunteur : Quand l'assureur ajoute au malheur	p.52
---	------

Pratique

Démarchage téléphonique : Des armes pour dire non	p.56
---	------

Enquête

Panneaux solaires : Gare aux illusions	p.58
--	------



Courriers, courriels,

Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses	p.62
--	------

La flèche de Madame 60

Ils deviennent timbrés	p.66
------------------------	------

60 secondes pour retenir l'essentiel

p.67

Retrouvez-nous
chaque samedi
dans "franceinfo: conso"

à 15h50, 17h50 et 21h20

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

Vous voulez vous abonner : [voir page 31](#)

Vous recherchez un article
ou un ancien numéro :
[voir page 50](#)
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 45](#)

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

par PATRICIA CHAIROPOULOS, FANNY GUIBERT, LAURA HENDRICKX, LIONEL MAUGAIN ET ADÉLAÏDE ROBERT

Peut mieux faire Un peu plan-plan, le plan PFAS

Sous l'acronyme PFAS se cachent les composés perfluorés, utilisés dans toutes sortes d'objets (vêtements techniques, mousses à incendie, emballages alimentaires, revêtements antiadhésifs, etc.). Très persistants dans l'environnement, ils se retrouvent notamment dans les aliments et l'eau potable. Or leurs effets délétères pour la santé sont multiples : taux élevé de cholestérol, cancers des testicules et du rein, hypothyroïdie ou encore diminution de la réponse immunitaire aux vaccins.

Le gouvernement a publié son premier plan d'action sur les PFAS. Il s'articule autour de six axes tels que l'établissement de normes sur les rejets dans les milieux naturels, la meilleure connaissance de ces rejets ou encore la réduction des émissions industrielles... Insuffisant, selon l'ONG Générations futures qui déplore, par exemple, que l'obligation de surveillance des eaux potables n'intervienne qu'en 2026. « Aucune restriction ou norme claire sur les rejets n'est proposée ni quasiment aucune mesure visant à la réduction des émissions », note-t-elle également. •



Fraude à la Sécu Des abus sanctionnés

En janvier, le centre ophtalmologique au Blanc-Mesnil (93) et le centre Médident à Trappes (78) ont été déconventionnés pour cinq ans par l'Assurance maladie. Ce déconventionnement, impliquant un très faible remboursement, les a rendus peu attractifs. Ils ont fermé depuis. Ils avaient fait l'objet de signalements par des patients ayant constaté, sur leurs relevés Ameli, des soins facturés mais non réalisés. Le préjudice a été évalué à 1,5 million d'euros. Des contrôles se poursuivent sur 88 centres de santé dentaires et 44 centres ophtalmologiques. •

En poudre *C'est bon le grillon !*

En début d'année, la Commission européenne a donné son feu vert pour une poudre de grillon partiellement dégraissée, commercialisée par l'entreprise vietnamienne Cricket One. Cette poudre pourra entrer dans la composition de nombreux aliments : pains et petits pains multicéréales, biscuits secs, barres de céréales, produits transformés à base de pomme de terre, etc. Risque-t-on de consommer ces insectes à son insu ? Non, car le texte impose au fabricant de mentionner la présence de « poudre d'*Acheta domesticus* (grillons domestiques) partiellement dégraissée » sur les emballages. Il devra également préciser les risques de réactions « chez les consommateurs souffrant d'allergies connues aux crustacés, aux mollusques et aux produits qui en sont issus, ainsi qu'aux acariens ». Enfin, la Commission européenne donne des doses maximales à respecter : jusqu'à 5 g pour 100 g dans les substituts de viande, 2 g pour 100 g dans les pains ou encore 1,5 g pour 100 g dans les biscuits. •



Influenceurs La fin de l'impunité



Marc et Nadé Blata
faisaient la promotion
de produits financiers.

Pour la première fois, fin janvier, une plainte pour escroquerie visait des influenceurs. Au même moment, la Répression des fraudes en épingle une trentaine pour leurs mauvaises pratiques.

Le 23 janvier, le collectif AVI (Aide aux victimes d'influenceurs) a déposé plainte contre X auprès du parquet de Paris pour escroquerie et abus de confiance. Cette action en justice visait notamment Marc et Nadé Blata, un couple d'influenceurs français installés à Dubaï, qui faisait la promotion sur les réseaux sociaux de produits financiers : le NFT Animoon et le trading Blatagang.

STARS SANS SCRUPULE

« En lançant ces recours, le collectif AVI souhaite mettre en garde le public (jeune et moins jeune) sur les dangers des promotions de certaines "stars" sans scrupule, pointer la passivité des plateformes, souligner l'impuissance des institutions et encourager d'autres procédures identiques », détaille le communiqué de presse. Depuis, Meta France (maison mère de Facebook, Instagram et WhatsApp) a bloqué le compte Instagram des influenceurs

en question. Le 23 janvier également, la Répression des fraudes révélait que 60 % des influenceurs contrôlés ne respectaient pas la réglementation qui s'applique aux publicités.

NON-RESPECT DES RÈGLES

Le point commun entre tous ceux qui se sont fait épingle ? Le non-respect des règles relatives à la transparence du caractère commercial de leurs publications. En clair, ils ne mentionnent pas le partenariat qui les rémunère pour parler d'un produit ou d'un service. Et certains trompent leurs abonnés sur les propriétés des produits vendus (fausses allégations anti-covid, produits bio ou naturels qui ne le sont pas...) ou font la promotion de services risqués (paris sportifs en ligne). D'autres pratiquent le dropshipping, une technique de vente où le fournisseur gère les stocks et les livraisons à la place du vendeur, mais sans se conformer à ses obligations vis-à-vis des consommateurs. • L.H.

Bonne nouvelle Une carte officielle des auto-écoles

La Sécurité routière a enfin mis en ligne une carte nationale des auto-écoles (autoecoles.securite-routiere.gouv.fr). Le site est encore en construction, et de nombreuses rubriques doivent être complétées. L'initiative n'en est pas moins intéressante car elle permet d'identifier les auto-écoles près de chez soi (traditionnelle, associative ou en ligne) avec des précisions sur le mode d'apprentissage (conduite accompagnée, supervisée), le mode de financement (permis à 1 € par jour), leur éventuelle labellisation (École conduite qualité, etc.) et leur taux de réussite. •



Remise en ordre Stop aux ventes d'assurances forcées

Au moment d'un achat, en magasin ou en ligne, les clients se retrouvent parfois ponctionnés du montant d'une extension de garantie ou d'une assurance perte/vol sans leur consentement explicite. « Ce qui se passe depuis trop longtemps sur l'assurance affinitaire est un pur scandale, il était temps de sonner la fin de la partie », confie Corinne Dromer, présidente du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Cet organisme de la Banque de France réunit des représentants des consommateurs et des assureurs qui se sont mis d'accord pour fixer quelques bonnes pratiques. Le contrat d'assurance devra porter une signature séparée de l'acte d'achat, qu'il soit conclu en magasin ou par Internet. Une lettre de bienvenue sera remise dans les meilleurs délais. L'assureur enverra chaque année une information sur le montant des primes à venir, et les modalités de résiliation. Mais cet accord n'entrera en vigueur qu'en 2024. Le CCSF avait déjà publié un avis en avril 2022 revoyant le délai de renonciation pour ce type d'assurance, lequel est passé de 14 à 30 jours, le 1^{er} janvier dernier. •



À LA une

Baguettes et croissants

Dans la jungle des marques

Emblème de la tradition française, la baguette n'est pas pour autant toujours élaborée de façon artisanale. Les ventes en chaînes de boulangerie industrielle et en supermarchés se développent sans que l'on sache toujours à quel produit on a affaire.

Blanche ou bien cuite ? Sans conteste, la baguette est la star des boulangeries ; environ deux tiers des Français en consomment quotidiennement, avec une préférence pour la tradition, suivie par la baguette blanche.

LA « TRADI » ENCADRÉE PAR UN DÉCRET DE 1993

Suprême reconnaissance, l'Unesco a inscrit, en novembre 2022, les savoir-faire artisanaux et la culture entourant ce produit phare des tables françaises sur la liste du patrimoine immatériel de l'humanité.

« La baguette, c'est de la farine, de l'eau, du sel, de la levure et le savoir-faire du boulanger », explique Dominique Anract, président de la Confédération nationale de la boulangerie-pâtisserie française.

Une recette simplissime, au moins pour la baguette de tradition. Encadré par le décret pain de 1993, l'emploi de ce terme impose aux artisans boulangers des critères de fabrication très précis, dont le façonnage à la main et l'interdiction des additifs. Mais ce n'est pas le cas pour la baguette blanche, dont

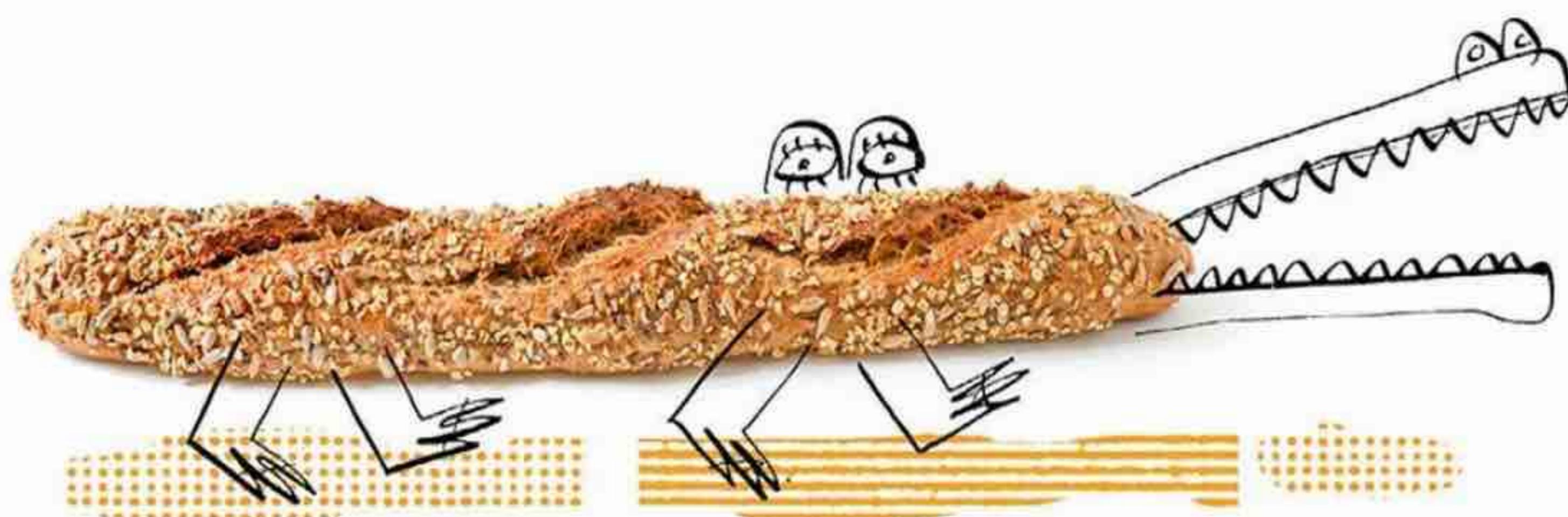
14 additifs autorisés dans la baguette blanche.

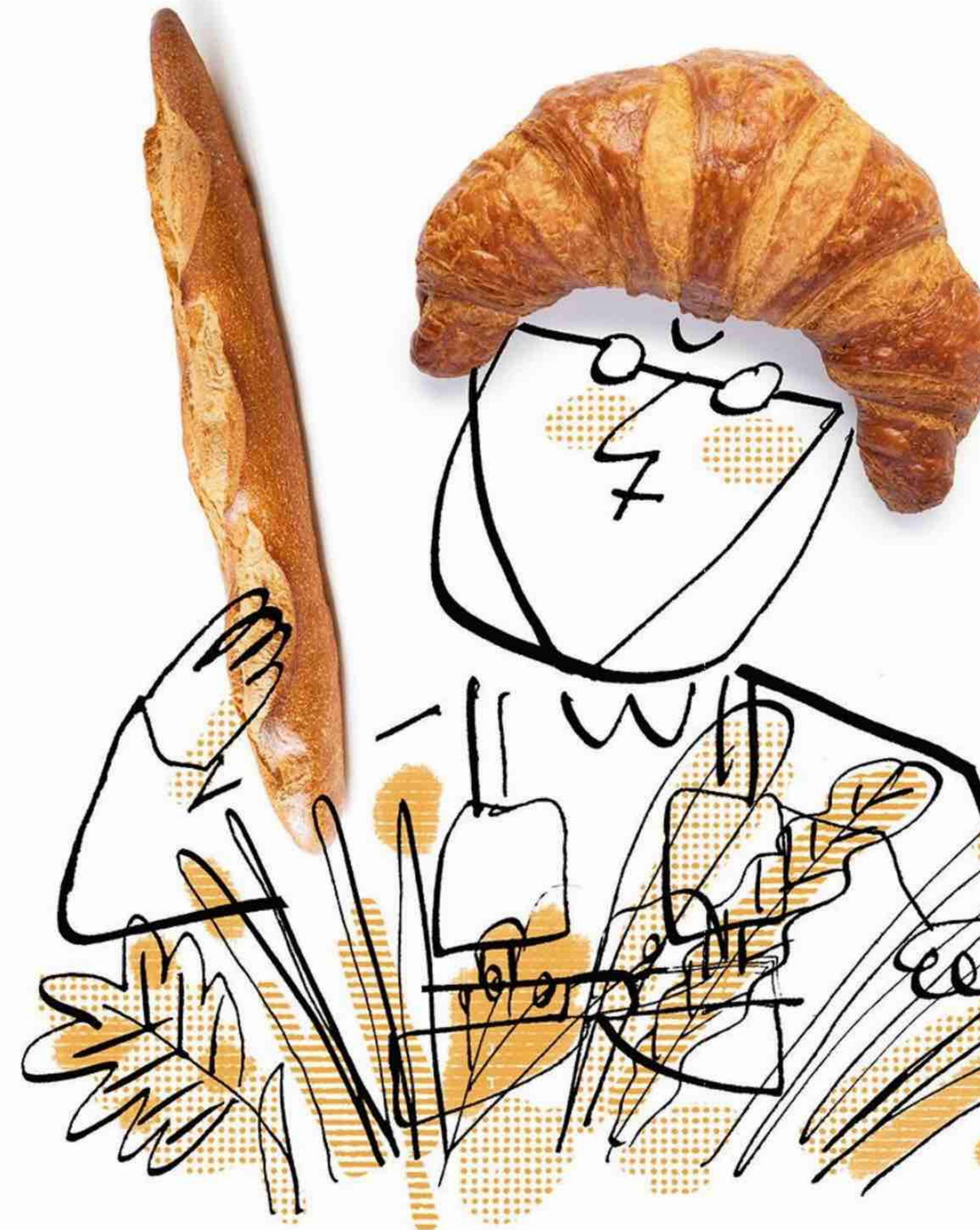
le cahier des charges autorise quatorze additifs parmi lesquels l'acide ascorbique (E300), la lécithine de soja (E322) et les mono et diglycérides d'acides gras (E471).

Ces substances servent à lutter contre la formation de petites cloques au niveau de la croûte pendant la phase de fermentation (dite « en pousse contrôlée ») de la pâte, à accélérer la fabrication et à améliorer la conservation. Un peu décevant. Mais le consommateur ne sait généralement rien de leur présence : le pain étant vendu en vrac, il n'y a pas d'obligation d'étiquetage.

400 BOULANGERIES ONT FERMÉ EN 2021

De même, il ne sait pas toujours, selon le type de boulangerie qu'il fréquente, comment son pain a été fabriqué. En ville, les boulangeries artisanales font partie des petits commerces de détail les plus représentés et les plus connus. « Mais, en cinquante ans, nous sommes pas





Et la viennoiserie ?

Rien n'oblige les artisans boulangers à faire leurs viennoiseries. Un croissant acheté dans une boulangerie de quartier peut donc être industriel. Sauf si elle affiche la charte des Boulangers de France, selon laquelle toutes les pâtisseries boulangères et la viennoiserie sont fabriquées par l'artisan. D'autres boulangeries peuvent confectionner leurs croissants et afficher, ou pas, la mention « fait maison ». En revanche, les viennoiseries des grandes chaînes de boulangerie comme celles des terminaux de cuisson sont, à de très rares exceptions près, 100 % surgelées et seulement cuites sur place.

sés d'environ 55 000 boulangeries artisanales à 33 000 aujourd'hui, pointe Dominique Anract. En 2021, près de 400 établissements ont fermé ; et, parmi ceux qui ont ouvert, on compte de nombreux magasins appartenant à des chaînes de boulangerie. »

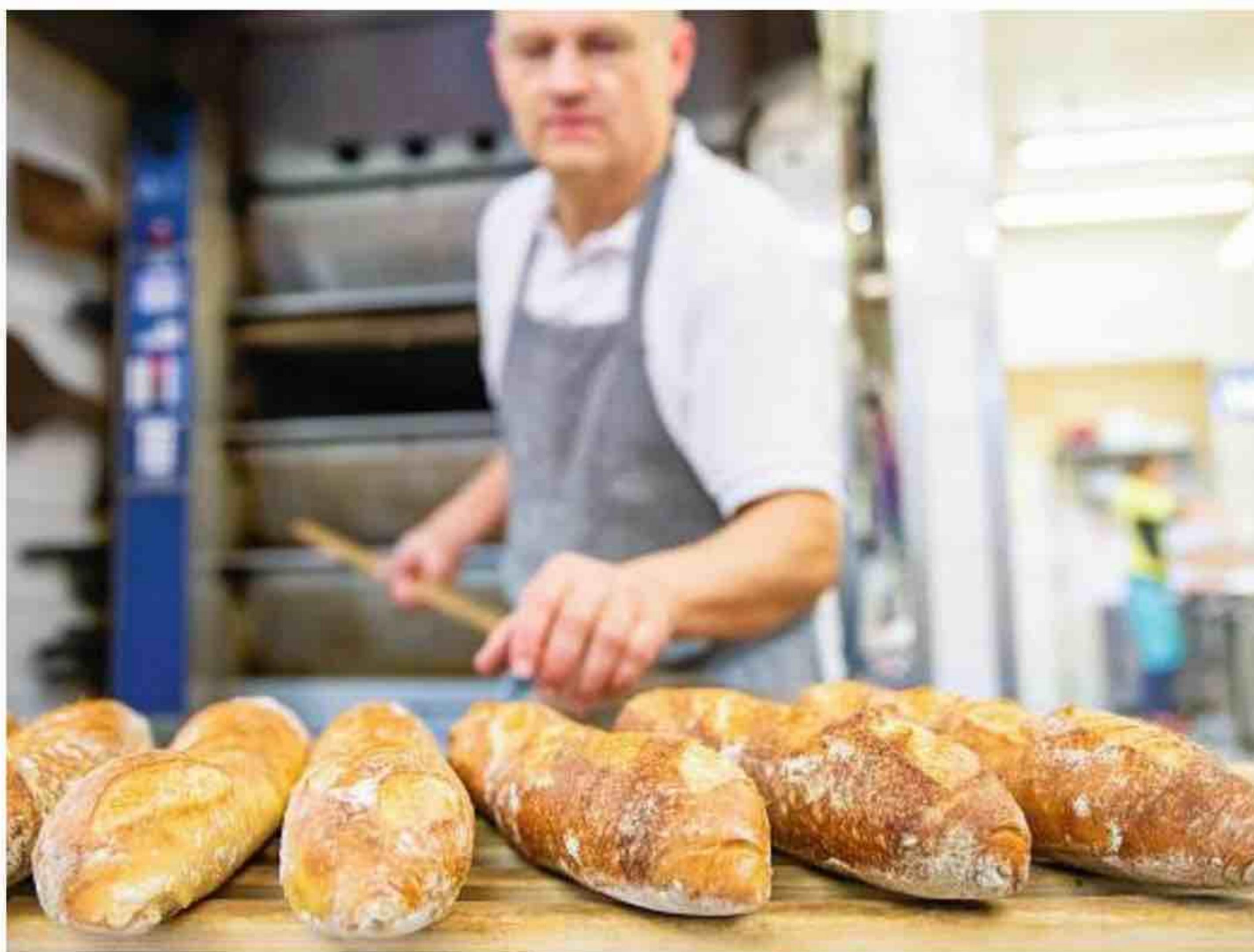
LE SUCCÈS DES CHAÎNES DE BOULANGERIE

À l'image de Marie Blachère, Ange ou Louise, ces chaînes s'installent à la périphérie des villes ou dans les campagnes, là où la désertification rurale

a souvent eu raison du petit boulanger de village. Cela étant, il s'agit de vraies boulangeries, en accord avec une loi votée en 1998 qui autorise l'usage de cette dénomination aux seuls professionnels fabriquant leur pain de A à Z, du pétrissage à la cuisson, sur le lieu de vente final. « D'ailleurs, la plupart de ces chaînes mettent en avant leur fabrication artisanale, notamment avec des vitres ouvrant sur l'atelier et le fournil, explique Paul Boivin, délégué général de la Fédération des entreprises de boulangerie/pâtisserie (FEB). Elles se présentent aussi comme des lieux de détente, où le client peut s'asseoir et prendre un café avec son croissant. » Et ça cartonne !

DES « TUEUSES » DE PETITS ARTISANS

Marie Blachère est le troisième vendeur de restauration rapide dans l'Hexagone, derrière McDonald's et Burger King ; la chaîne compte plus de 700 magasins sur le territoire, dont certains sont associés à des enseignes comme Grand Frais. Malgré son slogan « Le bon goût du savoir-faire », l'enseigne reste une « machine » industrielle multipliant les promotions : un pain offert pour trois achetés, ou des prix réduits en fin de journée... Une façon de toucher le plus de clients possible et « de tuer les petits artisans », déplore Dominique Anract. En effet, disposant de leurs propres centrales d'achat pour la farine, la levure et autres ingrédients nécessaires à la panification, ces acteurs bénéficient d'économies d'échelle qui leur permettent de vendre des baguettes à moins de 1 €. L'artisan indépendant n'a, lui, guère d'autre choix que de répercuter, du moins en partie, l'augmentation des coûts des



matières premières et de l'énergie. « Pour s'en sortir, il faudra compter cette année avec une augmentation d'environ 5 %, explique Dominique Anract. Une baguette classique vendue jusqu'ici 1 € passera à 1,05 €, ce qui reste très raisonnable. Rappelons que la France est le pays européen où le prix du pain a le moins augmenté en 2022. »

DES TECHNIQUES ET DES GOÛTS STANDARDISÉS

Quid de son goût ? Avantage ou inconvénient, une baguette industrielle est identique dans tous les magasins d'une même enseigne (qu'ils soient franchisés ou intégrés à la chaîne). Mêmes matières premières et même tour de main, puisque les marques forment souvent elles-mêmes leurs boulangers. Ainsi, le groupe Ange possède son centre de formation, « avec ses recettes, ses techniques et ses farines référencées », précise Paul Boivin.

Mais de nombreux boulangers indépendants font aussi le choix de la standardisation, à coups de Banette, Baguépi, Festive ou encore Campail-

lette. En contrepartie d'une aide à la vente (via des outils marketing comme les sachets, la réalisation de la devanture, etc.), « l'artisan a l'obligation d'acheter la farine dans un moulin partenaire de Banette, pour éviter les contrefaçons, et de suivre nos préconisations en matière de fabrication », nous explique l'entreprise en question. Créées par de grands moulins, ces marques de baguettes facilitent grandement le travail des boulangers. Ces derniers n'ont qu'à observer scrupuleusement les consignes figurant sur les sacs de farine livrés par le moulin : durée de pétrissage

La baguette à 0,45 € en supermarché faite avec un pâton surgelé.

BON À SAVOIR
La farine utilisée en boulangerie est presque exclusivement de la farine d'origine française, voire, dans 57 % des cas, d'origine locale (département ou région). Seuls 3 % des boulangers ignorent l'origine de leur farine (étude FranceAgriMer, avril 2022).

et de fermentation, façonnage à la main, nombre de coups de lame, etc. De plus, l'artisan est régulièrement audité pour contrôler la qualité du produit. Résultat : à Lyon, à Marseille ou à Royan, la baguette de marque – Banette ou autre – aura la même saveur. Une garantie de qualité a priori rassurante pour le consommateur.

EN SUPERMARCHÉ, IL N'Y A PAS DE RÈGLES

Mais celui-ci peut également opter pour la baguette de supermarché. Et là, aucune règle ! Certaines enseignes, parmi lesquelles E.Leclerc et Système U, équipent de plus en plus souvent leurs magasins de boulangerie traditionnelle, « avec un vrai boulanger et le même matériel que celui que l'on retrouve chez les artisans », souligne Thierry Desouches, porte-parole de Système U. « Parce qu'aujourd'hui, explique-t-il, le consommateur se satisfait de moins en moins du pain de supermarché préparé à partir de pâtons surgelés. » Ce qui est encore le cas du pain vendu dans 40 % des supermarchés de l'enseigne, « faute de place pour installer un fournil, notamment ». Évidemment, le prix s'en ressent. Pour la « tradi » artisanale, « il peut varier selon le magasin, mais descendra difficilement à moins de 1 € », reprend Thierry Desouches. Aucune illusion ne doit subsister sur les baguettes vendues à 0,45 €, voire moins, en supermarché : il s'agit de pâtons surgelés venant tout droit d'usines de panification et généralement cuits sur place, comme chez Lidl.

Même chose dans les terminaux de cuisson, qui dégagent de bonnes odeurs de pain chaud... Qu'ils portent l'enseigne de La Mie câline, Paul ou Brioche dorée, leur statut n'a donc rien à voir avec celui d'une boulangerie, dont ils n'ont d'ailleurs pas le droit d'arborer le nom. Amateurs de pain, ouvrez l'œil. • P.C.

Nos analyses

CENTRE D'ESSAIS
26 baguettes
et croissants

Baguettes et croissants sont les aliments favoris de notre petit déjeuner. Nous avons passé 26 références de marques industrielles au crible de nos analyses. Gare aux croissants !

Reconnaissable entre toutes, l'odeur du pain chaud laisse rarement indifférent. Surtout que, depuis quelques années, cet aliment a gagné le statut de gourmandise. En témoignent les variétés quasi infinies proposées en boulangerie – en version artisanale et plus encore industrielle.

13 BAGUETTES ET 13 CROISSANTS ANALYSÉS

Même la baguette se décline désormais en une dizaine de variantes, parmi lesquelles la blanche et la tradition occupent le haut du podium. Sans oublier le croissant, autre emblème de la gastronomie française. Mais qu'en est-il de leurs qualités intrinsèques et nutritionnelles ? La culture du blé étant grande consommatrice de pesticides, reste-t-il des résidus au bout de la chaîne ? Pour le savoir, nous avons analysé vingt-six baguettes et croissants, achetés dans des chaînes de boulangerie, en « points chauds » et en grandes surfaces.

Pas tous logés à la même enseigne

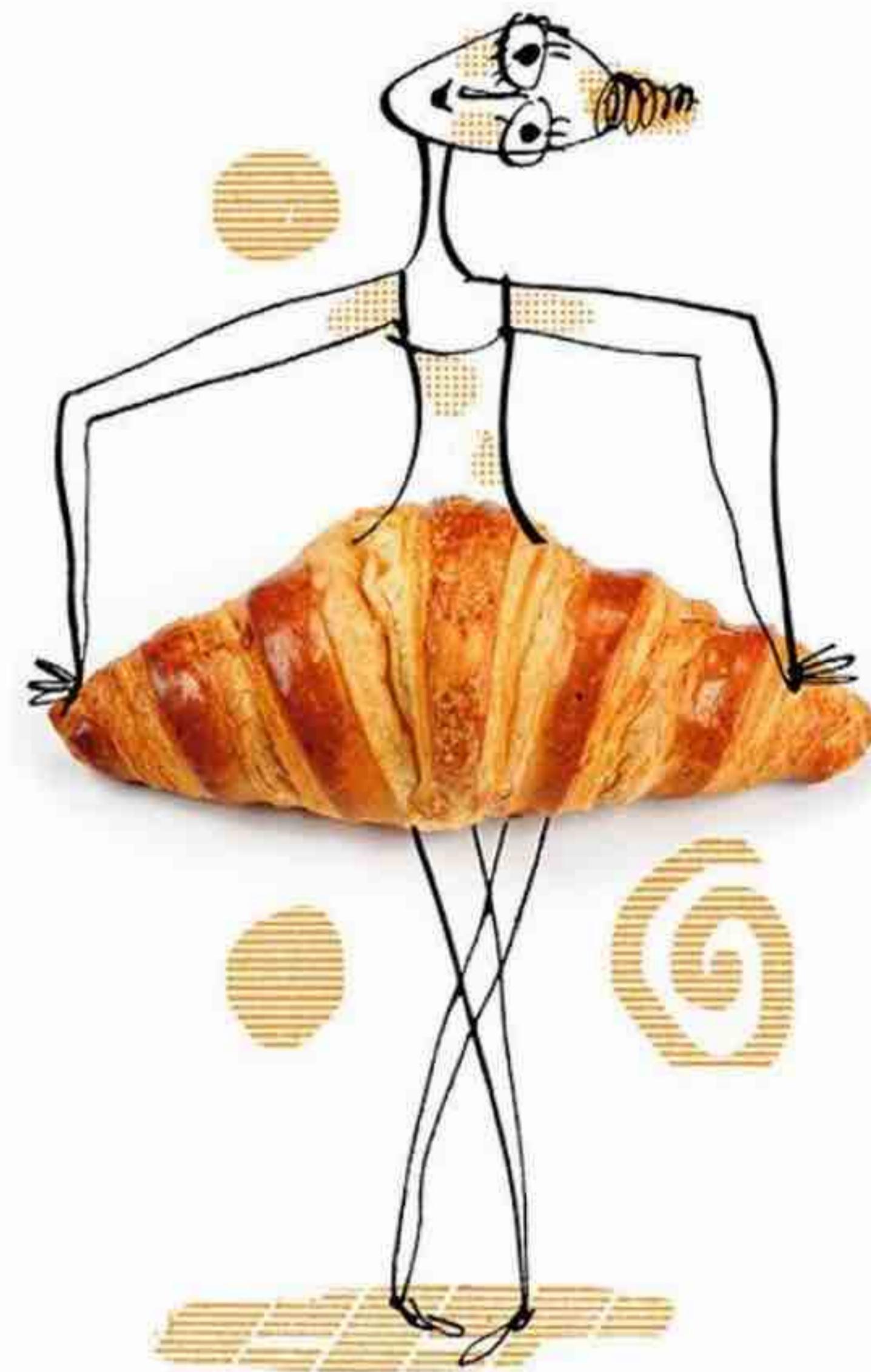
LES BAGUETTES

► **Dans l'esprit collectif, une baguette pèse 250 grammes.** C'est un poids d'usage car, en France, aucun texte de loi ne l'impose. D'ailleurs, sur la balance, nos treize baguettes affichent en moyenne 271 g. Le consommateur est donc gagnant sur ce critère.

► **Reflet de la qualité nutritionnelle, le Nutri-Score (2022) oscille entre B et C**, un score acceptable.

Mais son mode de calcul va devenir plus sévère au cours de cette année, notamment sur le taux de fibres et de sel... Résultat : toutes nos références rétrograderaient d'un rang.

Le Nutri-Score 2023 sera plus sévère sur le taux de fibres et de sel.



Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• **Nos analyses ont porté sur 13 baguettes et 13 croissants** (dont 12 au beurre), achetés en grandes surfaces, dans des chaînes de boulangerie et dans des terminaux de cuisson dans la région nantaise.

• **Pesticides** : un large spectre de molécules différentes (environ 600) a été recherché par chromatographie en phase

gazeuse ou liquide couplée à de la spectrométrie de masse en tandem.

• **Mycotoxines** : leur présence dans les farines de blé a été quantifiée via la chromatographie en phase liquide couplée à de la spectrométrie de masse en tandem.

• **Deux Nutri-Score** ont été calculés pour chaque référence : le premier

selon la grille en vigueur et le second avec un nouvel algorithme. Ce Nutri-Score, est prévu courant 2023.

• **Les valeurs nutritionnelles** ont été relevées sur les emballages des produits : sucres, protéines, matières grasses, fibres, sel.

• **Poids** : il a été mesuré pour chaque produit et comparé à celui affiché.

► **Le sel justement. Avec une moyenne de 0,74 g par portion de 50 g**, les baguettes sont trop salées !

Bonnet d'âne pour les références Marie Blachère, Système U et surtout

La Mie câline, dont une portion représente à elle seule un cinquième de nos apports quotidiens (5 g maximum/jour). En mars 2022, les professionnels de la boulangerie ont pourtant signé un accord collectif volontaire pour ne pas dépasser, depuis juillet dernier, une teneur de 0,75 g pour 50 g de pain.

► **Autre déception, qui plus est pour un produit céréalier : le peu de fibres** (1,6 g en moyenne pour 50 g) que l'on trouve dans les

Trop de sel, mais pas assez de fibres et de protéines.

baguettes. En effet, elles sont fabriquées avec de la farine raffinée et, de fait, quasi exemptes d'écorce de blé, là où se trouvent les fibres. De même, vous ne ferez pas le plein de protéines avec une portion (3,9 g en moyenne).

LES GLUCIDES DONNENT DE L'ÉNERGIE

► **Mais la baguette a ses points forts.** Blanche ou de tradition, la recette ne compte aucun ajout de matières grasses ; les quelques milligrammes viennent du grain de blé. Ni grasse donc, et ni sucrée. En fait, l'énergie apportée par le pain provient surtout de ses glucides, issus de la farine sous forme d'amidon. Grâce à un pétrissage plus lent et une longue fermentation, les glucides de la « tradition » sont absorbés



ILLUSTRATEUR : S. BLOCH / 60x

Les résultats de notre essai

Baguettes

	Intermarché La Tradition	Système U Baguette tradition	Marie Blachère Baguette Marie	Lidl Baguette blanche	La Mie câline baguette tradition	E.Leclerc Baguette tradition
• Label ou allégation	Non	Farine CRC Label rouge Sans additifs	Non	Non	Non	Non
• Conditionnement	250 g	250 g	250 g	250 g	240 g	250 g
• Prix indicatif	0,97 €	0,89 €	0,99 €	0,35 €	1,25 €	0,89 €
• Prix au kg	3,90 €	3,55 €	3,95 €	1,40 €	5,20 €	3,55 €
Nutri-Score 2022	B	C	C	C	C	B
Nutri-Score 2023 *	C	C	D	C	D	C
Nutrition (50 %)	+	+	+	+	+	+
• Matières grasses	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Sucres	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Fibres	-	-	-	-	-	-
• Protéines	-	-	-	-	-	-
• Sel	-	-	-	-	-	-
Contaminants (50 %)	+++	+++	+++	++	++	++
• Pesticides	+++	+++	+++	+++	+++	++
• Mycotoxines	+++	+++	+++	++	++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	15/20	15/20	14/20	14/20	14/20

* Calculé à partir du projet d'algorithme disponible début 2023.

plus lentement, au niveau intestinal, que ceux de la baguette blanche. Cela évite un stockage des sucres sous forme de graisse ainsi que la survenue de fringales, quelques heures après avoir avalé sa tartine beurrée.

PAS DE PROBLÈMES DE CONTAMINANTS

➤ **Côté polluants, les résultats sont globalement satisfaisants.** Si nos analyses n'ont pas détecté de résidus de pesticides, elles pointent la présence récurrente de piperonyl butoxide. Il s'agit d'un synergisant, c'est-à-dire un produit qui booste l'efficacité d'un pesticide. Ce qui permet d'en limiter l'usage. Bien qu'au-

Les glucides de la « tradi » absorbés plus lentement par l'intestin.

cun risque réel pour la santé n'ait été démontré, les autorités françaises ont fixé une limite maximale de résidus (LMR) à 10 mg par kg sur les céréales cultivées sur le territoire. Mais cette LMR ne s'applique pas aux céréales importées. Quoi qu'il en soit, les valeurs sont bien en deçà de la limite. ➤ **Susceptibles de contaminer les grains de blé, les mycotoxines sont des substances toxiques** secrétées par des moisissures. À certaines doses, elles peuvent entraîner des réactions allergiques et des vomissements. Seule une de ces substances, le deoxynivalénol, a été détectée dans cinq baguettes, notamment les références Lidl et Banette. Mais pas d'inquiétude à avoir, au vu des faibles quantités détectées par le laboratoire.

LES CROISSANTS

➤ **Le croissant du matin est l'une des gourmandises préférées des Français.** Mais pas la meilleure d'un point de vue nutritionnel. Déjà, parce que le croissant au beurre rime avec matières grasses : en moyenne 12,5 g pour une pièce de 55 g, dont une grande partie sous forme d'acides gras saturés. Consommés en excès, ces derniers sont réputés nocifs pour les artères. Cinq références battent des records de gras, Système U en tête (15,4 g pour un croissant).

➤ **Qui plus est, ils n'apportent quasiment aucune fibre.** Et comme pour la baguette blanche, leurs glucides passent rapidement dans le sang, ce qui n'est pas favorable à la santé. Ajoutons la présence de

Très insuffisant 6,5 à 0 Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

PAUL	Auchan	Carrefour	MONOPRIX	Brioche Dorée	Casino	BANETTE
Baguette Paul	Baguette Saveur de tradition française	Baguette	Baguette blanche	Baguette blanche	Baguette Terre & saveurs	Baguette tradition 1900
Non	Non	Non	Non	Non	Filière CRC	Sans aucun traitement pendant le stockage Charte de production agricole française
250 g	250 g	250 g	250 g	250 g	250 g	250 g
1,25 €	1 €	0,50 €	1 €	0,95 €	0,90 €	1,15 €
5 €	4 €	2 €	4 €	3,80 €	3,60 €	4,60 €
B	B	B	B	B	B	B
C	C	C	C	C	C	C
+	+	+	+	+	+	+
+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
++	++	++	++	++	++	++
++	++	++	++	++	++	++
++	++	++	++	++	++	++
+++	+++	++	++	++	++	++
14/20	13,5/20	13,5/20	13,5/20	13,5/20	13/20	13/20

PHOTOS PRODUITS : ISTOCK

sucres, non négligeable pour les croissants Système U et E.Leclerc... et on obtient une bombe calorique.

DES RÉSIDUS DE PESTICIDES

➤ **Reconnaissons-lui au moins une qualité (toute relative) :** le croissant est moins salé que la baguette. À raison de 0,66 g de sel par unité, on reste toutefois au-delà d'une valeur raisonnable. Mais trois croissants s'en sortent bien (avec moins de 0,6 g).

➤ **Nos analyses ont, par ailleurs, mis en évidence un certain niveau de pollution.** Là encore, le piperonyl butoxide, ce synergisant des pesticides, est omniprésent

sauf dans le croissant Monoprix. Bien qu'il soit retrouvé en quantité très inférieure au seuil réglementaire, nous avons pénalisé sa présence.

Plus ennuyeux, la moitié de notre échantillon contient aussi des résidus de pesticides. Il s'agit notamment de deux insecticides : le pyrimiphos-méthyl, souvent utilisé lors du stockage des denrées, et la cyperméthrine. Largement utilisée en France, cette substance de synthèse a une action toxique, du moins en pulvérisation, sur l'homme et sur les chats. Elle est toutefois autorisée par la réglementation européenne pour la majorité des cultures. Enfin,

Matières grasses, sucres, le croissant est une bombe calorique.



✓ Les résultats de notre essai

Croissants

	Monoprix Croissant pur beurre	Brioche dorée Croissant au beurre	La Mie caline Croissant beurre AOP	Auchan Croissant x 10 pur beurre
• Label ou allégation	Non	Non	Non	Non
• Conditionnement	Vrac	Vrac	Vrac	Boîte de 10 450 g
• Prix unitaire	0,85 €	1,30 €	1,20 €	0,39 €
• Prix au kg	15,45 €	23,65 €	21,80 €	8,65 €
Nutri-Score 2022	D	E	D	D
Nutri-Score 2023 *	E	E	E	E
Nutrition (50 %)	–	–	–	–
• Matières grasses	–	–	–	–
• Sucres	++	++	++	++
• Fibres	–	–	–	–
• Protéines	–	–	–	–
• Sel	–	–	+	–
Contaminants (50 %)	++	++	++	++
• Pesticides	+++	++	++	++
• Mycotoxines	++	++	++	++
NOTE GLOBALE (100 %)	13/20	12/20	12/20	12/20

* Calculé à partir du projet d'algorithme disponible début 2023.

nos analyses ont détecté une molécule aux effets proches des néonicotinoïdes, le spinosad, très nocive pour les insectes polliniseurs ; cet effet devrait d'ailleurs encourager l'arrêt de son utilisation...

➤ **Notons que les trois croissants les plus pollués occupent les dernières places du classement :** chacun contenant trois résidus de pesticides. Certes, il s'agit de molécules autorisées et retrouvées en très faible quantité. Mais elles se cumulent avec les résidus de pesticides souvent présents dans de nombreux autres aliments. Par ailleurs, nos résultats montrent que dans le choix de leurs matières premières, une partie

Des résidus de pesticides dans la moitié de nos croissants.

✓ À retenir

➤ **Bonne surprise pour les baguettes, qui sont très peu contaminées en résidus de pesticides comme en mycotoxines. Ce n'est pas le cas des croissants ; la moitié du panel contient entre un et trois résidus.**

➤ **Trop de sel dans le pain ! On attend des fabricants un effort sur ce point. Certaines baguettes en apportent près de 0,9 g par portion de 50 g, bien davantage que les croissants. Et bien qu'il s'agisse de produits céréaliers, ces deux familles contiennent très peu de fibres. Décevant.**

➤ **Surtout pour la baguette, les prix varient du simple au double. Ils sont, sans conteste, moins élevés en grandes surfaces que dans les chaînes de boulangerie ou les terminaux de cuisson.**

●● 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.

 Intermarché	 Système U	 E. Leclerc	 PAUL	 Lidl	 Carrefour	 Marie Blachère	 Casino	 Banette
Croissant ordinaire x 10	Croissant pur beurre	Croissant au beurre x 8	Croissant pur beurre	Croissant pur beurre	Croissant pur beurre x 10	Croissant au beurre	Croissant x 4 sélection	Croissant au beurre
Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Boîte de 10 500 g	Boîte de 2 120 g	Boîte de 8 480 g	Vrac	Vrac	Boîte de 10 450 g	Vrac	Boîte de 4 180 g	Vrac
0,35 €	0,75 €	0,54 €	1,30 €	0,39 €	0,45 €	0,95 €	0,74 €	1 €
7 €	12,50 €	9 €	23,65 €	7,10 €	10 €	17,25 €	16,45 €	18,20 €
E	E	E	E	D	E	E	E	D
E	E	E	E	E	E	E	E	E
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
++	+	+	++	++	++	+	++	++
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—
++	++	++	+	+	+	—	+	—
++	++	++	+	+	+	—	+	—
++	++	++	+	+	+	—	—	—
++	+++	++	++	++	++	++	+++	++
11,5/20	11,5/20	11/20	10,5/20	10,5/20	10,5/20	9,5/20	9,5/20	9/20

PHOTOS PRODUITS : ISTOCK

des fabricants savent mieux faire. Preuve en est, la référence Monoprix. **Enfin, sans réelle surprise nous avons retrouvé une mycotoxine**, soit la même molécule que dans les baguettes (le deoxynivalénol). Cette substance est connue pour contaminer les céréales avant ou après la récolte. Cinq croissants (Carrefour, E. Leclerc, Banette, Auchan et La Brioche dorée) sont concernés, mais à des doses bien en deçà du seuil maximal.

En conclusion, le croissant est donc à consommer avec modération. Sur le plan nutritionnel comme sur sa propreté, on a affaire à un produit décevant pour la grande majorité des marques.●

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieur : XAVIER LEFEBVRE



15/20 - Intermarché
0,97 € l'unité (3,90 €/kilo)
Affichant un bon rapport qualité/prix, cette baguette se distingue surtout par sa « propreté », étant exempte de substances potentiellement toxiques. Dommage qu'elle soit pénalisée, comme toute cette famille de produits, par sa teneur en sel.



13/20 - Monoprix
0,85 € l'unité (15,45 €/kilo)
Le croissant pur beurre de Monoprix a l'avantage, pour un prix correct, d'être un peu moins gras et sucré que les autres références du panel. Sa première place au classement tient également à l'absence de pesticides.

ALIMENTATION & SANTÉ

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



29 %

C'est la proportion de parents qui déclarent renoncer à prendre ou renouveler un abonnement sportif pour leur(s) enfant(s) afin de préserver leur pouvoir d'achat*. Des aides existent pour certains publics, délivrées par les collectivités, la Caf ou l'État, comme l'allocation de rentrée sportive Pass'sport.

*Source : Baromètre Sport-Santé Ipsos/FFEPGV

Question santé ?



La réponse de l'expert
Hélène Marfaing
Ingénierie agronomie
et de valorisation
des algues

L'algue peut-elle remplacer la viande ?

NON, les algues sont des légumes et ne peuvent pas remplacer la viande et le poisson. Cependant, avec le développement de la sélection, des traitements post-récolte, etc., on peut envisager d'obtenir des algues assez riches en protéines pour qu'elles puissent contribuer à diminuer les besoins en protéines animales. Atteindre les volumes d'algues cultivées en Asie pour les protéines est un enjeu pour les autres continents. Côté microalgues, après extraction, on pourrait envisager d'en faire des alternatives aux produits carnés. Mais le volume actuel de production est encore loin de permettre des apports alimentaires en protéines importants, même si les teneurs sont élevées (seules les utilisations traditionnelles des spirulines autour du Lac Tchad ou en Amérique latine ont montré des apports évitant des carences nutritives importantes). ●

ET CE N'EST PAS FINI !

Des complémentaires santé plus chères

En 2022, les cotisations ont augmenté de 3,1 %, selon la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques. En cause : une forte hausse des remboursements liée au rattrapage des soins post-covid et la montée en puissance du dispositif 100 % Santé. Et ce n'est pas terminé. Pour 2023, la Mutualité française annonce une hausse moyenne de 4,1 % pour les contrats individuels et... de 5,7 % pour les contrats collectifs ! Les organismes ont-ils le droit à de telles hausses ? Oui, leur seule obligation est l'envoi d'un avis avec le nouvel échéancier au plus tard quinze jours avant la date anniversaire du contrat (loi Chatel). ●

Zéro plastique dans le compost !

Composter ses biodéchets, c'est bien, encore faut-il connaître les règles. Individuel ou collectif, le composteur fonctionne avec les épluchures et fanes de légumes, les produits de cuisine et autres restes de repas. Certains y ajoutent des plastiques à usage unique « biodégradables », « biosourcés » ou encore « compostables ».

À ne pas faire ! L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) met en garde contre ces mentions trompeuses : « *Lors de l'épandage par un particulier d'un compost pour cultiver des légumes, par exemple, une contamination de l'environnement ou des cultures locales ne peut être exclue. L'emploi des composts peut alors présenter un risque pour l'être humain comme pour l'environnement.* » ●





Trop de médicaments potentiellement inadaptés

Les médicaments qui, chez une personne âgée, présentent davantage de risques que de bénéfices, sont plus fréquents en Ehpad qu'à domicile.

Les médicaments qui ont obtenu une autorisation de mise sur le marché (AMM) présentent, en théorie, plus de bénéfices que de risques. Toutefois, ce rapport peut varier avec l'âge, l'efficacité diminuant et/ou les risques augmentant, comme c'est le cas, par exemple, chez les personnes âgées avec le risque d'hypotension et de chutes liés aux nombreuses spécialités. Il existe ainsi des listes américaines, européennes, françaises... de médicaments ou d'associations de médicaments inadaptés* chez les plus de 75 ans (mais pas forcément contre-indiqués).

Des spécialités connues

L'une des plus importantes études réalisées en France à ce sujet montre qu'en Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), les benzodiazépines à demi-vie courte (ex : Temesta, Xanax...) sont les plus fréquemment en cause ainsi que les anticholinergiques - en particulier l'antipsychotique chlorpromazine - ainsi que l'association de médicaments agissant sur le système nerveux central (benzodiazépines, antidépresseurs, opiacés, anti-épileptiques, etc.).

Chez les personnes vivant à domicile, ce sont plutôt les benzodiazépines à

demi-vie longue (ex : Lexomil, Valium...) et la prise concomitante d'au moins deux anti-inflammatoires non stéroïdiens (AINS) qui sont le plus souvent retrouvés.^{va}

54 % des résidents en Ehpad

Cette étude montre aussi que le taux de personnes concernées par une prescription inadaptée diffère suivant le lieu de vie. En 2019, 54 % des personnes résidant en Ehpad recevaient ainsi au moins un « médicament potentiellement inapproprié », contre 29 % des personnes résidant à domicile. Dans les deux cas, les personnes les plus à risque étaient celles prenant plus de cinq médicaments par jour ou ayant un trouble psychiatrique ou neurologique. Réévaluer chez elles la pertinence de leur traitement limiterait le risque de iatrogénie (effets indésirables liés à la prise de médicaments). La question de cette pertinence n'est cependant pas spécifique au grand âge : des études portant sur des enfants de moins de 5 ans montrent aussi des surprescriptions potentiellement néfastes... ● A.R.

*Cette expression d'origine anglo-saxonne est souvent critiquée. Le terme "inapproprié" est récent en français.

L'aspect des fromages AOP protégé



Jusqu'à maintenant, seuls le nom et les évocations du nom d'un produit sous Appellation d'origine protégée (AOP), en l'occurrence un fromage, étaient protégés. Mais il n'était pas rare que des fromages AOP et non AOP visuellement similaires cohabitent.

Désormais, la justice interdit la reproduction de l'apparence d'une AOP. C'est le cas du morbier, pour lequel la filière a obtenu l'exclusivité de sa raie noire centrale et horizontale. ●



Le congé paternité utile aux deux parents

Les pères qui prennent deux semaines de congé paternité sont moins à risque de développer une dépression post-partum, montre une étude de l'Inserm-Sorbonne université. En revanche, le risque des mères n'en est pas atténué. « Il est possible que les pères dont la compagne est plus à risque de dépression prennent plus volontiers un congé paternité », suggère Maria Melchior, l'une des auteurs. Cela questionne la manière (durée, temporalité) dont ce congé pourrait être profitable aux deux parents. ●

Sans pesticides Difficile de faire le tri parmi les labels !

Décryptage

L'absence de pesticides dans les produits alimentaires est devenue un argument de vente. Or les allégations qui foisonnent sur les emballages tournent au greenwashing.

Les allégations environnementales se multiplient sur les étiquettes des produits alimentaires. Ce n'est pas étonnant, quand on sait que 93 % des Français considèrent leur santé impactée par la présence de pesticides dans les aliments, selon un sondage Ifop/WWF de 2017. Et pour cause : les connaissances scientifiques attestent des implications de certains produits sur le dévelop-

La croissance des ventes en bio accuse un recul depuis 2021.

de conscience a été l'agriculture biologique. En dix ans, la consommation bio a été multipliée par 3,5. Mais depuis deux ans, le vent tourne. pement de cancers ou encore sur la baisse de la fertilité. À cela s'ajoute leur responsabilité dans le déclin massif des insectes et des oiseaux. Jusqu'à présent, le gagnant de cette prise

La croissance des ventes a accusé un léger recul en 2021. Et en 2023, la conjoncture ne s'annonce pas mieux : « Les ménages les plus modestes sont incités à réduire la part du bio face à la hausse des prix alimentaires », nous explique Stephan Marette, économiste à AgroParisTech.

DANS LA JUNGLE DES LABELS VERTS

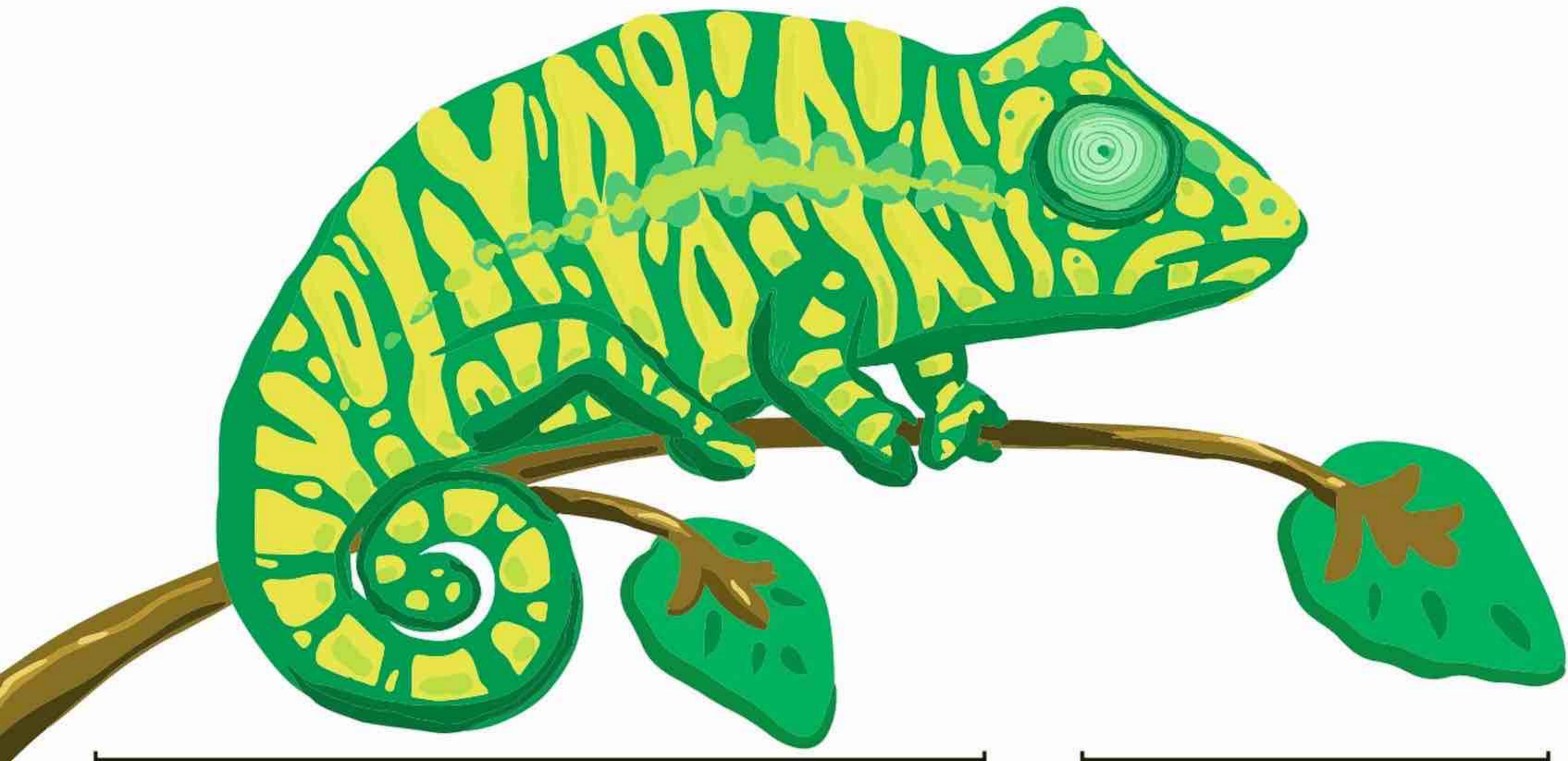
La multiplication des labels verts, moins exigeants et moins chers que le bio, « contribue à diminuer le consentement des consommateurs à payer plus cher des produits bio », indique la Cour des comptes dans un rapport de juin 2022.

Parmi ces nouveaux labels, on trouve Zéro résidu de pesticides, créé en 2018 par le collectif privé Nouveaux champs ou encore Haute valeur environnementale, une certification publique adoptée par les marques de distributeurs comme Intermarché, Super U, Leclerc ou encore Lidl. Sans compter les différentes allégations de marques comme « sans résidu de pesticides » ou « issu d'une agriculture durable ».

Agriculture biologique



- **Statut :** le label Agriculture biologique français et européen est un signe officiel de qualité.
- **Types de produits :** toutes catégories alimentaires.
- **Garanties :** c'est le seul label qui garantit une agriculture sans engrangement ni traitements chimiques de synthèse. Les autres labels bio comme Demeter, Nature et progrès ou Bio cohérence sont plus exigeants, par exemple sur la liste des produits naturels autorisés.
- **Contrôle :** pour commercialiser des produits labellisés bio, agriculteurs et entreprises de transformation doivent obligatoirement faire certifier leur activité par un organisme indépendant agréé par les pouvoirs publics. En complément, des prélèvements ponctuels sont effectués sur les produits afin de vérifier l'absence d'utilisation de substances interdites.
- **Niveau de preuves :** les effets bénéfiques de l'agriculture bio sur l'environnement sont avérés. Récemment, de nouvelles études ont montré aussi ses effets bénéfiques sur la santé.



Haute valeur environnementale (HVE)

- **Statut :** le label Haute valeur environnementale (HVE), qui ne peut être affiché seulement qu'au niveau 3 (niveau maximal) de la certification, n'est pas un signe de qualité mais la certification publique d'une exploitation agricole.
- **Types de produits :** toutes catégories alimentaires même si, dans les faits, 70 % des exploitations certifiées sont viticoles.
- **Garanties :** la HVE ne garantit pas un produit sans pesticides. Cette certification repose sur un système de points d'après 25 critères... une notation très décriée par les associations environnementales ! D'après elles, la facilité à obtenir certains points comme la présence de haies ou la connaissance de la réglementation permettent d'avoir la HVE, et ce malgré un mauvais score sur les pesticides notamment.
- **Contrôle :** pour conserver cette mention, les exploitations agricoles sont auditées au moins une fois tous les dix-huit mois par un organisme certificateur agréé par le ministère de l'Agriculture.
- **Niveau de preuves :** si la HVE entend contribuer à une baisse de l'utilisation des pesticides dans les champs, difficile de la quantifier et de montrer qu'elle s'accompagne d'une moindre quantité de substances dans les aliments ou les boissons.

Il n'est pas facile de s'y retrouver. D'autant plus que la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pointait, dans un rapport de 2018, que sur 94 produits testés issus des labels du type « sans résidu de pesticides », plus d'un tiers ne respectaient pas leur allégation. Dans cette jungle, l'idée de se tourner prioritairement vers un label

officiel, en l'occurrence Haute valeur environnementale (HVE), semble pertinente. Mais sa nouvelle version, entrée en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2023 et souhaitée plus exigeante par le ministère de l'Agriculture, peine pour l'instant à convaincre. Si le seul critère économique (la part des engrains et des pesticides dans le chiffre d'affaires inférieur à 10 %) ne suffit plus, les cri- •••

Zéro résidu de pesticides



- **Statut :** cette démarche privée compte aujourd'hui une soixantaine de sociétés, en particulier des grosses entreprises du secteur fruits et légumes, regroupées sous le collectif « Nouveaux champs ».
- **Types de produits :** fruits, légumes et vins.
- **Garanties :** les produits sont garantis sans traces de pesticides selon les limites quantifiables qui s'élèvent à 0,01 mg/kg. Soit dix fois moins que les limites autorisées par la réglementation. En revanche, rien n'empêche l'utilisation des pesticides dans les champs. D'ailleurs, les agriculteurs sont encouragés à utiliser des substances qui ne génèrent pas de résidus dans les fruits et légumes récoltés. Pas terrible pour l'environnement !
- **Contrôle :** le cahier des charges est disponible sur le site du collectif et les tests sont faits par le laboratoire Kiwa, organisme indépendant mais non agréé par les pouvoirs publics.
- **Niveau de preuves :** si la présence de pesticides est contrôlée dans le produit fini, il n'y a pas de contrôle des pratiques agricoles. De fait, seuls les intéressés déclarent que ce label s'accompagne d'une baisse moyenne de 50 % de la fréquence des traitements phytosanitaires.



Sans résidu de pesticides



- **Statut :** allégation auto-proclamée par différentes marques comme Bonduelle ou Picard.
- **Types de produits :** surtout les fruits et légumes préparés.
- **Garanties :** absence de certains pesticides dans le produit dans la limite détectable de 0,01 mg/kg, mais la liste des produits contrôlés n'est pas disponible.
- **Contrôle :** à vérifier sur le site

de chaque marque. Ainsi, Bonduelle indique seulement « *laboratoire indépendant* » sans autres précisions, Picard « *laboratoire indépendant accrédité* ».

- **Niveau de preuves :** aucun

Légumes issus de l'agriculture durable, de Knorr



- **Statut :** allégation auto-proclamée du géant de l'agroalimentaire Unilever.
- **Types de produits :** soupes en sachet.
- **Garanties :** aucune garantie sur l'absence de pesticides dans le produit.
- **Contrôle :** rien n'est mentionné si ce n'est le respect du « *code agriculture durable* » d'Unilever.
- **Niveau de preuves :** aucun.

●●● tères retenus pour permettre d'afficher le label restent trop peu ambitieux, selon les associations environnementales.

SEULS LES LABELS BIO DONNENT SATISFACTION

Le 22 janvier, un collectif composé d'associations de consommateurs, de défense de l'environnement et d'agriculteurs a saisi le Conseil d'État pour faire reconnaître « la tromperie du consommateur qui dure depuis plus de dix ans et mettre un terme au greenwashing entretenu par cette mention ». « Avec la HVE, rien n'interdit l'utilisation des pesticides. Pire, il est possible d'utiliser des substances connues pour

leurs effets cancérigènes, mutagènes ou reprotoxiques », dénonce Cécile Claveirole, secrétaire nationale de France nature environnement (FNE). Plus largement, cette militante

épingle les labels auto-déclarés sans résidus de pesticides, car ils se focalisent seulement sur certaines molécules chimiques.

« Il faut arrêter de se positionner sur une molécule plutôt qu'une autre, car on ne connaît pas la toxicité de l'ensemble des substances utilisées, reprend Cécile Claveirole. Avant, le glyphosate était présenté comme un produit biodégradable ! L'important est de supprimer tous les produits de synthèse. » Une approche partagée par le rapport du WWF/Greenpeace en 2021 sur les effets des labels sur l'environnement : seuls les labels bio affichent de bons scores. •

MAGALI REINERT

BON À SAVOIR

Les signes officiels de qualité qui certifient l'origine des produits (AOC, AOP, IGP) ne garantissent pas des pratiques agricoles plus vertueuses, notamment sur l'usage des pesticides. Cependant, comme pour le Label rouge, certains cahiers des charges intègrent ce critère. C'est le cas de la pomme du Limousin : l'emploi d'insecticides le mois précédent la récolte est interdit, excepté les insecticides « naturels » autorisés en bio.

Service d'accès aux soins Vers une généralisation

Zoom

Le Service d'accès aux soins (SAS) est une nouvelle organisation pour la prise en charge des soins urgents et non programmés. Expérimenté depuis janvier 2021 sur 22 sites pilotes, il sera étendu cette année à l'ensemble du territoire.

Le Service d'accès aux soins (SAS) vise à répondre, à toute heure, à la demande de soins urgents et non programmés. Il a fait l'objet, dans 13 régions de métropole et d'outre-mer, de 22 projets pilotes, dont certains médecins soulignent l'efficacité, comme le Dr Henri Delelis-Fanien, responsable du Samu-SAS 86, dans la Vienne.

UNE RÉPONSE MÉDICALE ET MÉDICO-SOCIALE

« Le SAS est une vraie révolution. Et personne n'est au courant !, commence-t-il. L'idée, c'est de mobiliser les ressources les plus pertinentes pour répondre aux besoins. Inutile d'envoyer un patient aux urgences pour changer une sonde urinaire : un infirmier peut s'en charger. » L'idée est également de coordonner la réponse au niveau tant médical (ville/hôpital) que médico-social. « Quand, hier, le Samu envoyait aux urgences à la fois l'homme qui se cassait le col du fémur et sa femme atteinte de la maladie d'Alzheimer, le SAS se charge désormais d'organiser la prise en charge adé-



Le médecin de garde organise rapidement la prise en charge adéquate.

quate de la femme en parallèle », illustre le Dr Delelis-Fanien. Cependant, il n'existe pas réellement « un » SAS. « Le SAS, c'est une organisation territoriale. C'est comme ça que c'est cohérent, agile et efficace », estime le responsable du Samu-SAS 86.

La Conférence nationale des unions régionales des professionnels de

Les divers projets pilotes n'ont pas encore été évalués.

santé médecins libéraux soulignait une curiosité, en début d'année : le SAS va être généralisé sans que les diverses expérimentations menées depuis janvier 2021 aient été évaluées. « Il

semble prématuré de vouloir généraliser ce qui (...) paraît plus un concept qu'une organisation juridiquement encadrée », s'inquiètent ces professionnels dans un courrier aux autorités.

En 2019, le Conseil d'État avait déjà alerté sur le « trop grand nombre d'expérimentations encore généralisées avant même que l'administration ne dispose d'un bilan suffisant sur leur mise en œuvre ». Le concept, en tout cas, fait plutôt belle figure. • ADÉLAÏDE ROBERT

Comment ça marche ?

• **Les assistants de régulation du SAS** évaluent les besoins et orientent soit vers la filière médicale d'urgence, déclenchant l'intervention d'un Smur ou un transport sanitaire, soit vers la

filière d'offre de soins non programmés de médecine générale, qui délivrera un conseil médical, aiguillera vers une téléconsultation, permettra de prendre rendez-vous pour une consultation en ville...

• **Suivant les territoires et les besoins**, le SAS peut aussi orienter vers une pharmacie de garde, des services médico-sociaux ou d'autres dispositifs (comme VigilanS, après une tentative de suicide).

Emma Haziza est hydrologue, directrice de Mayane, centre de recherches appliquées dédié à l'adaptation climatique. Face au manque d'eau potable et à sa piète qualité dans certaines communes, elle pose un regard critique sur la gestion de l'eau, menée par l'agriculture intensive et les pouvoirs publics.

À la réflexion

Quelles priorités pour notre eau ?

On observe des vagues de chaleur de plus en plus importantes en France, avec des records l'été dernier. Aujourd'hui, 30 % des départements connaissent des problèmes d'approvisionnement en eau, nécessaire autant à l'agriculture et à l'énergie qu'à notre consommation directe. Qui plus est, l'eau qui coule du robinet peut être polluée et, de fait, rendue non potable... Pour Emma Haziza, il n'est pas trop tard pour réfléchir à une autre gestion des territoires et redonner sa place à la nature, dont l'altération touche directement le cycle de l'eau.

La France reçoit 512 milliards de mètres cubes d'eau de pluie par an, dont seuls 32 milliards sont prélevés. Il semble y avoir de la marge ?

EMMA HAZIZA : Sur la totalité, les deux tiers repartent dans l'atmosphère par évaporation, environ 25 % s'écoulent en surface, et seulement 9 à 10 % de l'eau reçue pénètre dans les sols. C'est cette partie qui nous concerne plus directement, notamment pour l'eau potable. Mais ces données sont celles d'un pays tempéré... Elles étaient valables, il y a encore cinq ans, elles ne le sont plus. L'année 2022, notamment, a été inédite avec une sécheresse en début d'hiver, à part quelques millimètres qui ont été vite repris par la végétation, sans rejoindre les nappes. À quoi s'ajoutent des températures records qui provoquent une évaporation supplémentaire. On imaginait que le réchauffement allait toucher surtout l'Espagne, l'Italie et le pourtour méditerranéen, mais toute l'Europe est concernée, en particulier le Nord, faute de pluies majeures.



* Girizt

Est-il possible d'utiliser moins d'eau sans trop modifier nos modes de vie et d'alimentation ?

E. H. : Rappelons que la nature est la première utilisatrice de l'eau. À chaque fois que l'on retire de l'eau en excès au milieu naturel, ce sont des systèmes qui s'effondrent car, du ver de terre aux végétaux, tout le vivant est fait d'eau. Actuellement, nous vivons une confrontation entre les utilisations humaines et celles de la nature, via nos sols, nos forêts, nos nappes phréatiques, nos rivières et notre faune.

Prenez l'exemple du maïs, qui nécessite d'être arrosé pendant les mois d'été : en dépit de ce qui peut parfois sembler une aberration, personne ne souhaite arrêter sa culture dont nous dépendons pour le bétail, mais aussi pour le papier, les cosmétiques, etc.

En fait, derrière notre consommation se cache la question de l'eau. De l'emballage au contenu, tous les produits du commerce ont nécessité de l'eau, une eau « virtuelle » parfois tombée à des milliers de kilomètres. Le problème est que désormais, tous les continents manquent d'eau.

Que pensez-vous de la stratégie soutenue par l'État de capter l'eau en profondeur pour la stocker en surface dans de méga-bassines et la mettre à disposition des agriculteurs, en été ?

E. H. : C'est la pire des solutions. En retirant 8 à 16 millions de mètres cubes d'eau par an de la nappe phréatique, on déconnecte celle-ci des rivières connexes et du vivant, avec de terribles conséquences sur les écosystèmes.

En réalité, ces installations permettent surtout de contourner les arrêtés préfectoraux interdisant d'irriguer en période sèche. On nous explique que le fait de la prélever en hiver a moins d'impact sur l'environnement mais non... car cette eau est nécessaire à la reprise végétale printanière, elle-même essentielle ensuite au cycle de l'eau en surface.

En fait, ces méga-bassines incarnent un système agro-alimentaire qui ne souhaite pas changer, dont l'objectif principal est de s'indexer sur des points de croissance et non de régler les problèmes de qualité des territoires, de préservation du vivant.

Que faire alors ?

E. H. : Il existe de nombreuses autres solutions pour stocker l'eau tombée en hiver, telles que les retenues collinaires qui consistent à récupérer les eaux de pluie, ou encore la remise en œuvre de zones humides. De plus, cela permet de remettre de la biodiversité très rapidement, notamment dans les sols qui deviennent ainsi plus fertiles et plus aptes à conserver l'eau.

À terme, si l'on vient à manquer d'eau potable, quelles solutions existent ?

E. H. : Il n'existe pas de solution miracle mais la dessalination de l'eau de mer est, pour l'heure, la meilleure pour les pays qui ne peuvent rien faire d'autre comme les pays du Maghreb, du Proche-Orient ou du Golfe.

En France, des petites usines de dessalement, temporaires ou pas, ont été installées en Corse ou sur quelques îles bretonnes. Ce processus pose toutefois plusieurs problèmes, à commencer par sa faible rentabilité puisque

50 % seulement d'eau potable sont récupérés dans le meilleur des cas, voire 20 à 30 % avec les installations plus anciennes.

Sur le plan environnemental, non seulement il est extrêmement énergivore, mais le surplus de sel rejeté sur les côtes contribue à déstabiliser l'écosystème marin. Enfin, cette saumure contient des substances chimiques toxiques comme le cuivre et le chlore, utilisées comme agents détartrants et nettoyants dans le processus de dessalement.

Désormais,
tous les
continents
manquent
d'eau.

Et l'eau du robinet – quand elle coule – peut contenir des substances indésirables...

E. H. : Faute de quantité suffisante, il faut au moins de la qualité. Pour ce faire, la première chose est de préserver les milieux naturels des pesticides. Selon une enquête auprès des agences régionales de santé, d'agences de l'eau ou de préfectures publiée par le journal *Le Monde* en septembre dernier, environ 20 % des Français ont reçu, en 2021, une eau du robinet non conforme, liée à la présence de pesticides et de leurs métabolites. Preuve qu'il y a un problème sur le plan agricole, et susceptible de nous atteindre directement par le robinet. Cette pollution interfère également sur la disponibilité même de l'eau, au sens où les pesticides et les nitrates présents dans le sol rejoignent tôt ou tard la nappe phréatique jusqu'ici protégée par les sols. Il n'y a déjà quasiment plus d'eau en surface exempte de pollution.

Cette pollution va-t-elle au-delà de l'eau potable ?

E. H. : Oui, car elle atteint la chaîne globale du vivant : au fur et à mesure de son altération, si l'on pousse le raisonnement, c'est nous qui finirons par n'avoir plus rien dans nos assiettes. Voilà pourquoi nous devons décider de la terre que l'on souhaite avoir, sachant qu'en Europe 70 % des terres servent à l'alimentation du bétail. Comment descendre cette part à 50 %, 30 % ? Est-on prêt à manger moins de viande ? Ces débats doivent avoir lieu, afin de choisir à qui doit aller prioritairement notre eau, car derrière, nous soutiendrons une forme d'économie ou une autre. •

PROPOS RECUEILLIS PAR PATRICIA CHAIROPOULOS

Vivre avec la maladie Des patients-experts pour vous aider

Enquête

Au CHU Henri-Mondor de Créteil, une association de diabétiques organise des rencontres entre patients-experts et malades. Un apport en plein essor que ne boude pas l'hôpital.

Ce mercredi après-midi de janvier, au neuvième étage du CHU Henri-Mondor de Créteil, le couloir du service de diabétologie-endocrinologie est désert. L'effet contraste avec le hall de cet hôpital-ville, grouillant de patients et de visiteurs...

À l'accueil, Marie-Charlotte Druart, infirmière en pratique avancée (IPA), oriente les premiers participants du groupe Élan solidaire de l'Associa-

Les pairs-aidants connaissent la maladie de l'intérieur.

tion française des diabétiques d'Île-de-France (AFD IdF) vers la salle qui leur est réservée. Françoise Lacaze, de l'AFD, a déjà installé la documentation éditée par la Fédération française des diabétiques (FFD). C'est elle qui s'apprête à animer la séance de ce groupe de parole, en tant que « bénévole patient-expert »,

pour reprendre le terme adopté par sa Fédération. Il a ses variantes : patient-ressource, patient-partenaire, patient-aidant ou pair-aidant, car le terme d'expert en gêne certains. Dans tous les cas, il s'agit de patients qui, après avoir acquis une certaine expertise de leur maladie en apprenant à la gérer au quotidien, viennent en aide aux personnes atteintes de la même pathologie.

UNE PATIENTE FORMÉE ET AGRÉÉE

Françoise Lacaze vit avec un diabète depuis l'enfance et c'est en partie ce qui justifie son intervention aujourd'hui. « Nous, on apporte le vécu. On vient partager les difficultés que l'on a surmontées, notre expérience, nos pratiques », explique-t-elle. Pour cela, elle a été formée et « agréée ». « J'ai suivi une formation organisée par l'Association francophone pour le développement de l'éducation thérapeutique. Puis, j'ai eu une première expérience au sein d'une maison du diabète à l'issue de laquelle la Fédération m'a déclarée bénévole patient-expert », poursuit-elle. Il est 16 h 45. Des patients – Lydia, Serge, Yvette, Michel – ont rejoint

Comment devenir pair-aidant ?

Tout malade n'est pas forcément un bon pair-aidant : pour cela, il doit avoir pris du recul sur son parcours personnel, être à l'écoute et à l'aise dans la relation à l'autre, motivé pour aider. Depuis 2009, des formations ont vu le jour en vue de développer ces compétences et justifier de ce statut de patient-ressource, patient spécialisé en ETP ou en démocratie sanitaire.

Ces formations peuvent durer de quelques heures à plusieurs mois, être assorties ou non de stages obligatoires, être gratuites et organisées par des universités ou des associations, ou payantes et délivrées par des organismes de formation certifiés ou non. Les plus sérieuses et adoublées par les professionnels de santé sont les quatre Universités des patients qui proposent certificats et diplômes universitaires

(CU et DU) et master-classes (Paris-Sorbonne, Grenoble-Lyon, Aix-Marseille et Nice).

Cependant aucune formation ne garantit d'en faire son métier ni d'être rémunéré. Aujourd'hui, la plupart des patients-experts interviennent en tant que bénévoles au sein d'associations. Une minorité est rémunérée, notamment dans des services de santé mentale ou des centres d'addictologie.



Françoise Lacaze est bénévole patient-expert à l'Association française des diabétiques d'Île-de-France. Elle s'apprête à animer un groupe de parole avec d'autres diabétiques.

Françoise, de même que Claude Chaumeil, vice-président de la FFD et président de l'AFD IdF mais aussi Nathalie Moulin, la diététicienne du service. Elle a été conviée pour apporter un éclairage professionnel sur l'alimentation, thème retenu à la séance précédente par le groupe.

Elle revient un instant sur sa genèse : « Au début, Marie-Charlotte Druart organisait des ateliers sur le vécu du diabète avec une psychologue, et puis elle a proposé de faire intervenir plutôt un patient-expert. Et cela a été un succès. Au-delà de l'explication intellectuelle, les malades ont surtout besoin de commu-

niquer entre eux. Sans blouse blanche, ils ne se livrent pas de la même façon ». La séance démarre avec le traditionnel tour de table, où chacun se présente. Ce format de rencontres ne tient pas du hasard. Ce sont, en effet, les groupes de parole des Alcooliques anonymes qui ont inspiré le développement des premières organisations de pair-aidants, à partir du XX^e siècle. Organisations qui ont pris tout leur sens à l'apparition du sida, quand patients et médecins codécouvriraient la maladie, créant un partenariat nouveau entre eux.

DES QUESTIONS ÉMERGENT TRÈS VITE

Ici, tout le monde a, bien sûr, un diabète. Mais le type, l'ancienneté et les traitements les distinguent. « C'est mieux quand les âges et le temps passé avec la maladie diffèrent, les échanges sont plus riches », se réjouit Françoise. Très vite, des questions émergent. Un diabète traité par insuline est-il forcément de type 1 ? Qu'est-ce qu'un diabète de grade 2 ? Un traitement par injection est-il un traitement par insuline ? Même après un certain nombre d'années de diabète, le flou peut régner sur les notions et termes médicaux. Il faut du temps pour les assimiler. Le corps médical n'a pas toujours le temps ou les mots pour les expliquer.

Françoise clarifie les réponses, aidée de Claude mais aussi d'Yvette qui vient apporter son expérience de trente-cinq ans avec un diabète. Alors que de nouvelles questions fusent, Françoise réoriente le groupe sur le thème du jour, en le faisant réagir sur les on-dit entourant les interdits alimentaires. Les documents épars sur la table – « 30 recettes pour votre alimentation plaisir et santé », « Équilibre et plaisir en toutes saisons »... – masquent-ils des restrictions ? Assise parmi les autres, la diététicienne écoute les échanges, rassure, précise certains points, attend les



La parole circule entre participants et intervenants. Ce jour-là, Nathalie Moulin, diététicienne (en chemisier bleu) écoute les échanges et rassure.

questions. Michel l'interroge sur le jus d'aloë vera que lui a conseillé son naturopathe pour traiter une inflammation, Serge sur la cannelle dont une connaissance lui a vanté les bienfaits.

LA PAIR-AIDANCE SE DÉVELOPPE

Au fil de l'atelier, les langues se délient. Lydia, qui y participe pour la première fois, se détend. Le diabète, elle ne l'a pas tout à fait accepté ni apprivoisé, même si cela fait six ans qu'on le lui a diagnostiqué. Voir des gens qui ont la même maladie, les mêmes difficultés lui fait du bien. « Oui, ça fait du bien de voir qu'il y a des gens qui vivent avec un diabète depuis parfois très longtemps », renchérit Aridja, 27 ans, diagnostiquée en août dernier. Celle qui n'a pu arriver que tardivement à cette réunion n'en rate pas une seule depuis sa première. « Voir que le diabète ne tue pas, voir comment chacun réussit à gérer la maladie, ça donne de l'assurance. Et puis on est libre de poser des questions, on apprend beaucoup de ces échanges. Personne ne m'avait jamais dit de stocker l'insuline au frigo, par exemple », ajoute-t-elle.

« Quand on est malade, échanger avec un patient-expert c'est bénéficier d'une écoute par une personne qui a eu la même expérience que vous et qui n'exerce

Le pair est un levier et montre le champ des possibles.

pas de fonction d'autorité comme un médecin », résume Catherine Tourette-Turgis, psychologue, enseignante-chercheuse et fondatrice,

en 2009, de l'Université des patients (Paris-Sorbonne). Il est plus facile d'exprimer ses peurs ou de poser des questions à quelqu'un qui connaît la maladie « de l'intérieur », surtout face à une médecine de plus en plus technique et des soignants de moins en moins disponibles.

Avec une efficacité aujourd'hui reconnue, la pair-aidance s'est développée dans le champ de nombreuses maladies longues ou chroniques : asthme, maladies cardio-vasculaires, sclérose en plaques, cancers... mais aussi, et peut-être surtout, handicaps, maladies mentales et addictions.

La présence d'un pair qui personnifie l'atteinte d'une certaine qualité de vie malgré la maladie y est un levier de motivation ; elle suscite l'espoir

de s'en sortir à son tour, montre le champ des possibles.

Il est 18 h 15 et la nuit est tombée sur cet « hôpital-bloc » de 1969. Françoise et Claude invitent les participants à choisir le thème du prochain rendez-vous avant de lever la séance. Mustapha, diagnostiqué il y a à peine un mois d'un diabète de type 1, aimerait bien qu'on lui en explique l'origine. Le groupe opte finalement pour les dispositifs médicaux (pompes à insuline, capteurs de glucose, aiguilles...).

CONNAÎTRE LES LIMITES DE SON EXPÉRIENCE

Françoise chuchote à Claude qu'elle préférerait être épaulée par une infirmière. Peut-être justement l'infirmière en pratique avancée du service que tout le monde semble apprécier et appelle par son prénom, Marie-Charlotte. Les patients-experts n'ont pas connaissance de tout et les modèles de pompes et de capteurs sont nombreux. C'est aussi ça être expert-aidant : connaître les limites de son expérience et de son savoir. Ce n'est pas un nouveau professionnel de santé venu là pour combler les pénuries. C'est un passeur, un médiateur, qui se situe dans un entre-deux entre les soignants et les patients, au service des patients. •

ÉMILIE GILLET ET ADÉLAÏDE ROBERT

BON À SAVOIR
Une liste des associations de patients ou de familles de patients agréées au niveau national et régional est consultable sur www.60m.fr/aidants



Dérives Trouver le bon pair-aidant

L'absence d'encadrement légal du statut de patient-expert rend la prudence nécessaire, notamment face à des free-lances qui facturent leurs services. Le risque de dérapage est réel...

Comment trouver des pairs-aidants alors que les arnaques commerciales et les dérives sectaires se multiplient dans le domaine de la santé ? La création de sites de mise en relation entre patients-experts et malades, comme Tomo, et l'apparition d'un business autour de la pair-aidance suscite des questions.

UN COACH PAYÉ 110 € POUR 75 MINUTES

Certains patients-experts donnent des conseils sur les réseaux sociaux ou proposent un accompagnement en ligne contre rémunération. Par exemple, une « patient-experte coach en santé » sur la maladie de Lyme pour 110 € les 75 minutes ! La démarche a suscité l'ire de France Assos Santé en 2021, qui accuse Tomo d'« ubérisation des patients-experts » et de mise en « danger de la santé des usagers ».

Un risque de dérives existe, en effet, dès lors que l'on s'adresse à des personnes malades, potentiellement vulnérables. Dans son dernier rapport, la Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires (Miviludes) s'est alarmée du « regain d'activité » de son pôle santé : sur les 4 020 signalements de 2021, 20 % concernent la santé. Elle y dénonce « les « dérapeutes » – mot-valise composé de dérapage et de thérapeute – dont la stratégie consiste à affaiblir les victimes par le rejet de la médecine conventionnelle ».

Alors, en l'absence d'encadrement légal des patients-experts en dehors des programmes d'éducation thérapeutique du patient (ETP) qui doivent être déclarés aux Agences régionales de santé, à qui s'adresser quand on est malade ?

L'arrivée de pairs-aidants qui se font rémunérer pose question.

« Il ne faut pas chercher un pair-aidant par ses propres moyens, mais demander à la structure de soins où l'on est suivi ou à une association de malades agréée par le ministère de la Santé [ou à défaut ayant une convention avec un établissement de soins, NDLR] afin de trouver des personnes formées à la pair-aidance et à l'ETP, explique Gérard Raymond, président de France Assos Santé.

CE SERVICE DOIT ÊTRE GRATUIT

Lorsqu'un patient-expert est rémunéré, c'est par l'établissement de soins, l'Agence régionale de santé ou une association, mais jamais par les malades eux-mêmes. Ce service doit donc être gratuit. », insiste-t-il. Enfin, il faut que cela reste à leur initiative, même si une aide leur est proposée, les malades doivent se sentir libres de refuser ou de changer d'interlocuteur lorsqu'il fait appel à la pair-aidance. • E.G.

Soins à l'étranger

Le tourisme médical n'est pas sans risque

Enquête

Partir à l'étranger pour des opérations esthétiques, des protocoles de soins non accessibles en France ou pour éviter de longs délais : de plus en plus de patients tentent le voyage. Sans en mesurer forcément les risques.

Se déplacer pour améliorer sa santé est à l'origine même du tourisme. Dans l'Antiquité, on allait prendre les eaux thermales ou se mettre au vert hors des villes », raconte Sébastien Fleuret, géographe de la santé et directeur de recherche CNRS à l'Université d'Angers. Aujourd'hui, cette mobilité pour raison médicale n'est plus un luxe de privilégiés. Au contraire, quand le reste à charge des soins est

important, se rendre à l'étranger est souvent la solution pour accéder à une opération ou un traitement à moindre coût.

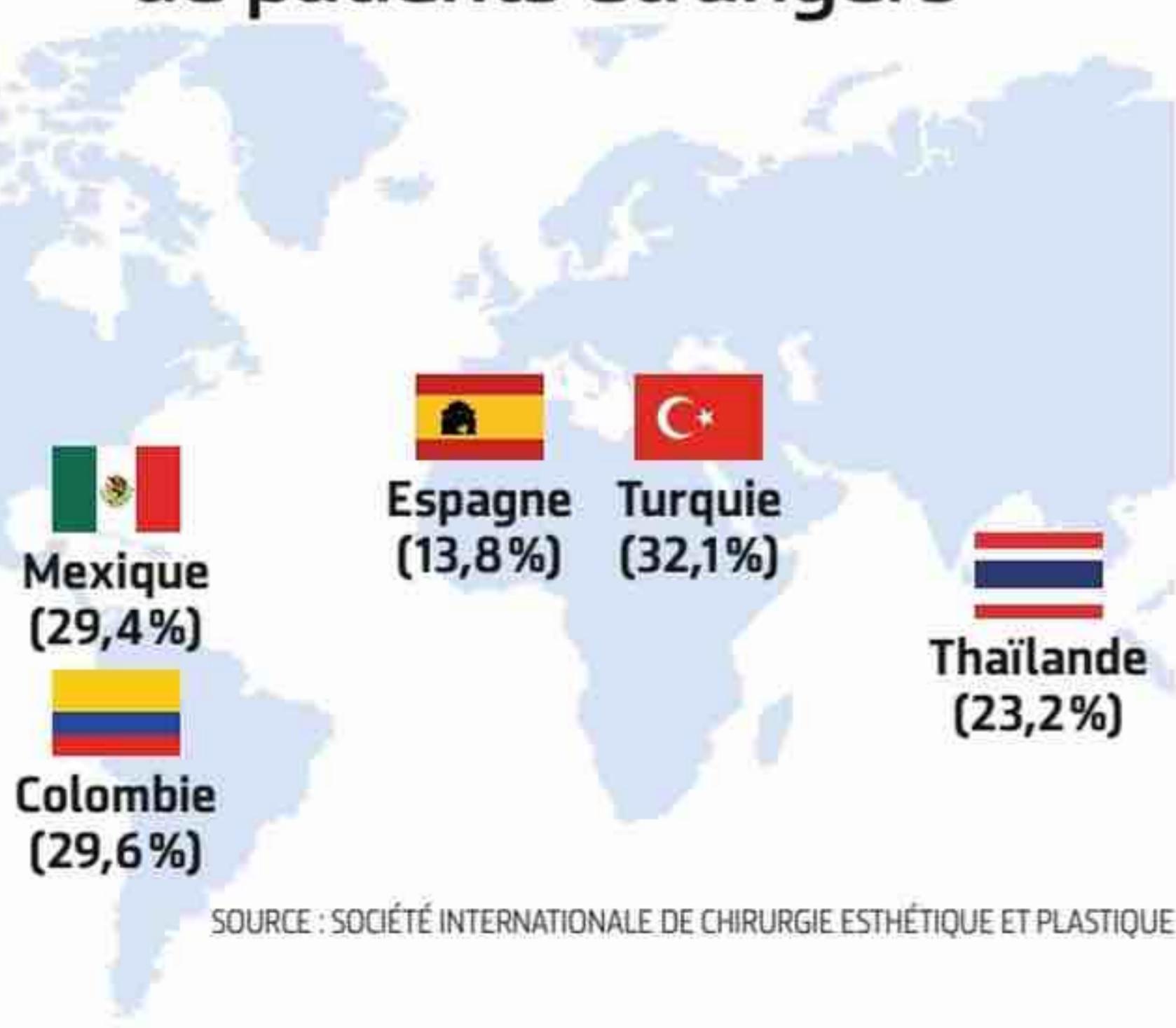
Grâce à son système d'assurance santé, la France est moins concernée par ces patients voyageurs. Au point que lorsqu'il faut envisager de partir à l'étranger faute de traitement disponible dans l'Hexagone, c'est l'inquiétude qui prédomine, comme pour Annie, 70 ans, atteinte d'une infection bactérienne de sa prothèse de hanche.

La tentation de l'étranger quand le reste à charge est important.

phages, des virus n'infectant que les bactéries, la rassure un peu. Des lectures et documentaires sur le sujet l'orientent vers une agence franco-phone gérant le lien logistique et linguistique avec un institut réputé de Tbilissi, en Géorgie. Convaincue et pressée par l'amplification de son abcès, Annie part pour cette destination avec son mari en octobre 2022. « Le budget a été important (16 000 € de soins et frais d'hébergement) mais j'ai été extrêmement bien prise en charge sur place et suivie depuis. À aucun moment, je ne me suis sentie dans un business », assure-t-elle.

La situation n'est pas toujours aussi rassurante lorsqu'il s'agit de soins dentaires ou esthétiques. C'est l'autre motif majeur de tourisme médical des patients français. Pour ces soins peu ou pas remboursés en France, la tentation de l'opération à l'étranger est grande et de plus en plus relayée par les réseaux sociaux. Difficile, toutefois, de chiffrer l'ampleur de ce phénomène. Ni la Sécurité sociale, ni les mutuelles, ni les compagnies aériennes n'ont connaissance de ces voyages à buts médi-

Les pays accueillant le plus de patients étrangers





Les opérations de chirurgie esthétique font partie des principales motivations de tourisme médical. Ici une abdominoplastie à la clinique internationale Hannibal à Tunis.

caux. Et les patients se décident le plus souvent sans même en informer leur médecin traitant.

C'est ainsi en prospectant seul sur Internet que Thierry a choisi la clinique spécialisée d'Istanbul dans laquelle il s'est rendu pour une greffe capillaire en septembre 2019, puis une seconde, deux ans plus tard. « J'ai vite compris que ni mon dermatologue ni mon médecin traitant n'étaient au fait des techniques de greffes pratiquées en Turquie. J'ai donc fait mon choix selon mes propres critères », détaille le sexagénaire.

UNE OFFRE LOW COST PRÉOCCUPANTE

La clarté des informations sur le site, le professionnalisme de l'équipe au cours des premiers échanges WhatsApp, la reconnaissance à l'international du médecin à la tête de la clinique, le fait qu'on trouve à Istanbul toutes les infrastructures hospitalières nécessaires en cas de problème et, bien sûr, le coût (2 400 € pour un séjour de quatre jours contre trois à quatre fois plus en France pour des techniques en apparence moins perfectionnées) finissent de

le convaincre. De retour en France, l'incompréhension avec les professionnels de santé persiste. « Ils me déconseillaient les traitements à appliquer sur les cheveux implantés sans les connaître vraiment. J'ai consulté de ma propre initiative un urologue pour lui poser toutes mes questions sur les effets secondaires du finastéride [médicament utilisé contre la perte de cheveux et l'hypertrophie bénigne de la prostate, qui fait l'objet d'une mise en garde spécifique sur des risques de troubles psychiatriques et de la fonction sexuelle, NDLR]. Il m'a rassuré sur cette formulation en gel et ce dosage que j'applique depuis la seconde greffe en me fournissant, à mes frais en Italie. » Le finastéride n'est, en effet, commercialisé en France que sous forme de comprimés. Tous les candidats au tourisme médical ne mettent pas le même soin à tenir de baliser le terrain en étudiant les techniques et traitements proposés. Au risque d'être leurrés, voire mis en danger. L'offre low cost en plein développement dans les pays du Maghreb, les Émirats arabes unis ou en Turquie est un sujet de préoccupation pour le Dr Catherine Bergeret-

Galley, présidente de la Société française des chirurgiens esthétiques plasticiens : « Nous voyons fleurir des dizaines d'agences commerciales qui démarchent les patients via les réseaux sociaux. D'abord, c'est une pratique illégale en France mais surtout, quel crédit médical peut-on accorder à des professionnels qui proposent du spa ou des bains bouillonnants à des patients tout juste opérés avec un risque de contamination des plaies et donc d'infection ? » Tarifs des fournisseurs, salaires et loyers moins élevés à l'étranger expliquent une part de la différence de prix constatée pour une même opération. Et la tendance à casser les prix s'est accrue depuis la pandémie et son terrible impact sur l'industrie du tourisme, au risque de graves dérives.

DES OPÉRATIONS PARFOIS CATASTROPHIQUES

On trouve aujourd'hui des offres de séjour tout compris pour un lifting du visage ou un BBL (brazilian butt lift, l'opération la plus tendance du moment consistant à réinjecter dans les fesses de la graisse aspirée du ventre, des hanches ou des cuisses) pour moins de 3 000 €, c'est-à-dire deux à trois fois moins que le coût de l'opération seule en France.

À son retour en France, la patiente était en pleine hémorragie.

« Mais de telles économies se font au détriment de la qualité du matériel, du cadre de soins et donc de la sécurité, s'alarme la chirurgienne parisienne. J'ai des patientes qui souffrent d'infections et de fistules à répétition depuis qu'on leur a injecté de l'huile de paraffine au lieu d'acide hyaluronique dans les fesses, à leur insu évidemment ! Une autre a dû être transfusée en urgence. À son arrivée à l'aéroport en France, elle était en pleine hémorragie ! » Pour s'éviter ce genre d'opération catastrophique, une grande vigilance s'impose en amont pour

s'assurer du sérieux de l'agence de tourisme médical et de l'établissement de santé. La tâche est délicate. Il existe, par exemple, un label de certification de qualité des soins par la Joint Commission International, mais il est peu répandu dans les destinations de tourisme médical et concerne surtout des hôpitaux à grands plateaux techniques.

Il faut souvent se fier à sa seule enquête. Il est, par exemple, essentiel de se faire préciser qui va vous opérer, quel sera le détail de l'intervention, quels produits vont être injectés, quelles prothèses posées... N'hésitez pas à interroger aussi sur les modalités de suivi post-opératoire, les cas de complications qui rallongeraient votre séjour... Si vous avez affaire à des professionnels de santé qualifiés, ils doivent avoir prévu un protocole et identifié, par exemple, les établissements où transférer un cas grave. La distance complique la relation de soins, c'est un fait, redoublez donc de vigilance. Les avis sélectionnés d'un site Internet ne sont pas fiables, essayez de contacter des patients opérés au même endroit sur les réseaux sociaux ou en vous rendant sur place avant de vous décider.

Informez-vous, allez sur place avant de vous décider.

Un bref auto-questionnaire sur les antécédents médicaux et un envoi de photos ne sont pas une vraie consultation médicale pré-opératoire. L'absence d'échanges, même virtuels, avec un professionnel de santé avant le départ doit être un signal d'alerte. Idem pour l'absence de consultation avec un anesthésiste en cas de chirurgie.

ANTICIPEZ LE SCÉNARIO DU PIRE SI VOUS PARTEZ

Si, pour faire des économies, vous êtes encouragé(e) à enchaîner plusieurs opérations ou si les modalités décrites sont très différentes de celles proposées par votre chirurgien français, là encore, méfiance. Par exemple, on déconseille les liposuctions dites corps entier, car une trop grande quantité de graisse retirée en plus de cinq localisations simultanées peut affaiblir dangereusement l'organisme et provoquer une anémie sévère.

En matière de soins dentaires également, les pratiques low cost font fi de la qualité et de la traçabilité des implants (d'où des tarifs deux à cinq fois moins élevés qu'en France) et des recommandations professionnelles. Comme nous le mentionnions dans notre hors-série consacré aux soins dentaires en octobre dernier

(n° 215), poser simultanément plusieurs implants pour réduire le coût peut avoir de lourdes conséquences sur l'ancrage des nouvelles dents. Car c'est le délai entre chaque intervention qui laisse normalement aux tissus de la gencive et de la mâchoire le temps de cicatriser.

Si vous êtes décidé à partir, anticipiez le scénario du pire. « Renseignez-vous sur l'assurance de votre chirurgien et le régime d'indemnisation des accidents médicaux dans le pays. A minima, mieux vaut avoir souscrit, avant de partir, une bonne garantie contre les accidents de la vie, qui inclut les accidents médicaux et qui n'exclut pas ceux survenus à l'étranger », conseille Me Noémie Klein, avocate au barreau de Paris et membre de l'Association nationale des avocats de victimes de dommages corporels (ANADAVI).

EN CAS DE SÉQUELLES LÀ-BAS, QUID DE LA SUITE ICI ?

Mais même avec ce type de protection, il faut être conscient qu'en cas de problème, qu'il s'agisse d'une faute du professionnel de santé, d'un aléa thérapeutique ou de la contraction d'une infection nosocomiale, les procédures sur place risquent d'être longues, compliquées et parfois très coûteuses. Sans compter que le montant d'indemnisation n'aura probablement rien à voir avec ce qui serait alloué en France en pareil cas.

Ces précautions sont nécessaires pour éviter de mettre sa santé, voire sa vie, en jeu et de subir de lourdes séquelles. D'autant qu'une difficulté supplémentaire vient encore compliquer la situation des patients victimes à l'étranger. Il sera très délicat de trouver un professionnel de santé en France, chirurgien esthétique ou dentiste par exemple, qui accepte de reprendre le cas compliqué et plus à risque d'une personne ayant déjà subi une intervention ratée ou un protocole déconseillé. •

AFSANÉ SABOUIHI

PMA : partir pour gagner du temps

« J'étais au pied du mur, raconte Laure, 42 ans. On était en septembre 2021, la loi autorisant la procréation médicalement assistée pour les femmes seules venait de passer mais, entre les décrets d'application et la procédure elle-même, mon gynécologue estimait le délai à près d'un an. Vu ma réserve ovarienne, je n'avais pas le temps d'attendre. C'est lui qui m'a

conseillée de me renseigner en Espagne, alors que ce n'était pas du tout mon intention initiale ». Sur la recommandation d'une amie, elle s'adresse à une clinique spécialisée de San Sebastian. Équipe soignante francophone, proximité de son domicile au Pays basque, taux de réussite élevé et assurance d'un suivi téléphonique disponible 24 heures/24 achèvent de

la convaincre. « J'ai payé 8500 € pour une fécondation in vitro et un test génétique pré-implantatoire », précise la jeune mère d'un petit garçon né fin 2022.



Prenez votre consommation en main

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



LE MENSUEL

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



LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

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



LE HORS-SÉRIE SPÉCIAL IMPÔTS

L'ACCÈS AUX SERVICES

NUMÉRIQUES DE «60»

(Ordinateur, tablette et smartphone)

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



LE SERVICE « 60 RÉPOND »

Service téléphonique d'information juridique.

Nos experts répondent en direct à toutes vos questions.



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

BULLETIN D'ABONNEMENT

À compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à : 60 Millions de consommateurs – Service Abonnements – Libre réponse 96316 – 59789 Lille Cedex 9

60
millions
de consommateurs

589

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

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

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

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/03/2023. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1^{er} numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements TBS Blue sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, situé au Polaris, 76, avenue Pierre Brossolette, CS10037, 92240 Malakoff, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : dpo@inc60.fr. A tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case (Délais de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone* _____

Email* _____

*Facultatif

Date & signature obligatoires

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

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

N° : _____

Expire fin : _____

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

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



2,2 milliards d'euros

C'est le montant des bénéfices engrangés par la SNCF en 2022. Ce qui n'empêchera pourtant pas la société nationale d'augmenter ses tarifs en 2023.

Question de droit ?



La réponse de la juriste
Virginie Potiron
Juriste à
l'Institut national
de la consommation

Mon voisin passe sa tondeuse le dimanche à l'heure de la sieste. Je croyais que c'était interdit ?

AVANT TOUT, essayez de trouver un accord avec lui. À défaut, sachez qu'« aucun bruit particulier ne doit, par sa durée, sa répétition ou son intensité, porter atteinte à la tranquillité du voisinage... » Renseignez-vous : un arrêté préfectoral et/ou municipal peut régir les jours et horaires d'utilisation des outils de jardinage bruyants. Mais qu'il en existe un ou pas, vous avez la possibilité de contacter la mairie. L'édile est garant de la tranquillité publique de ses administrés et peut sanctionner les contrevenants. Vous pouvez aussi contacter les forces de l'ordre, sans garantie toutefois qu'elles acceptent de se déplacer. En revanche, nous vous déconseillons la voie judiciaire qui a peu de chances d'aboutir.●

Articles R.1336-4 et suivants
du code de la santé publique.

On ne plaisante plus avec les cookies !

En arrivant sur un site Internet, chacun doit pouvoir accepter ou refuser les cookies, ces fichiers exploitables par des régies publicitaires. Or, nous l'avons tous constaté, il est beaucoup plus facile d'accepter. Et refuser constitue parfois un véritable parcours du combattant. Pour cette raison, la Commission nationale de l'informatique

et des libertés (Cnil) avait déjà épingle Google, Facebook et Amazon en 2020. Elle vient d'infliger de nouvelles amendes à Microsoft et Apple, respectivement de 80 millions et 8 millions d'euros. Les cinq entreprises high-tech les plus puissantes de la planète sont ainsi toutes logées à la même enseigne. Pas glorieux.●

ÉCOLOGIE

Encore trop de sacs en plastique

Une directive européenne de 2015 impose aux États membres de réduire leur consommation de sacs en plastique légers. Dans son dernier rapport, l'Agence de la transition écologique (Ademe) a calculé qu'en 2020 les Français en utilisaient encore près de 24 000 tonnes, soit 71 sacs par habitant. Un chiffre inférieur au seuil de 90 sacs par habitant au 31 décembre 2019, mais encore largement supérieur à l'objectif de 40 sacs par habitant fixé pour le 31 décembre 2025.●





Se désabonner sera bientôt simple comme un clic

Résilier un abonnement souscrit en ligne, en appuyant sur un simple bouton, va devenir une obligation à partir du 1^{er} juin.

Depuis le début de l'année, les professionnels se mettent en règle pour répondre à la nouvelle obligation incluse dans la loi du 16 août 2022, portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat. Elle leur impose de simplifier les conditions de résiliation d'un service.

➤ Fini le parcours du combattant !

➤ Au plus tard le 1^{er} juin, toutes les entreprises qui vendent des abonnements doivent proposer à leurs clients de pouvoir se désengager facilement et gratuitement. Notamment les opérateurs téléphoniques ou Internet, fournisseurs d'électricité ou de gaz, compagnies de transport, éditeurs de journaux, sites de rencontres, salles de sport... Fini le parcours du combattant : la démarche pourra être effectuée en ligne et un bouton « résiliation » clairement identifié permettra de mettre fin à un contrat.

Bonne nouvelle pour les consommateurs : cette « e-résiliation » s'applique aussi bien aux abonnements souscrits en ligne que sous forme physique. Après le 1^{er} juin, tout client pourra accéder à son

espace personnel, puis à la gestion de son compte et au bouton de résiliation de son abonnement, soit trois clics maximum pour effectuer cette démarche.

Une fois qu'il aura notifié sa volonté à l'entreprise, cette dernière devra lui confirmer la démarche et indiquer la date à laquelle le contrat prendra fin, ainsi que les effets de la résiliation. Attention, si l'abonnement avait une durée d'engagement minimale, le désabonnement ne pourra intervenir qu'à la fin de celle-ci !

➤ Un tsunami de désabonnements ?

➤ Cette mesure risque d'être un tsunami pour beaucoup d'entreprises qui complexifiaient à loisir les modalités de désabonnement. Tel, notamment, celle qui exige l'envoi d'une lettre recommandée sans indiquer clairement l'adresse sur la page de garde de leur site ou des périodes de préavis plus ou moins longues. Leur but : dissuader un maximum de clients d'abandonner leur service ou miser sur de longs délais de traitement du dossier pour continuer d'encaisser une ou deux mensualités supplémentaires. ● M. P.

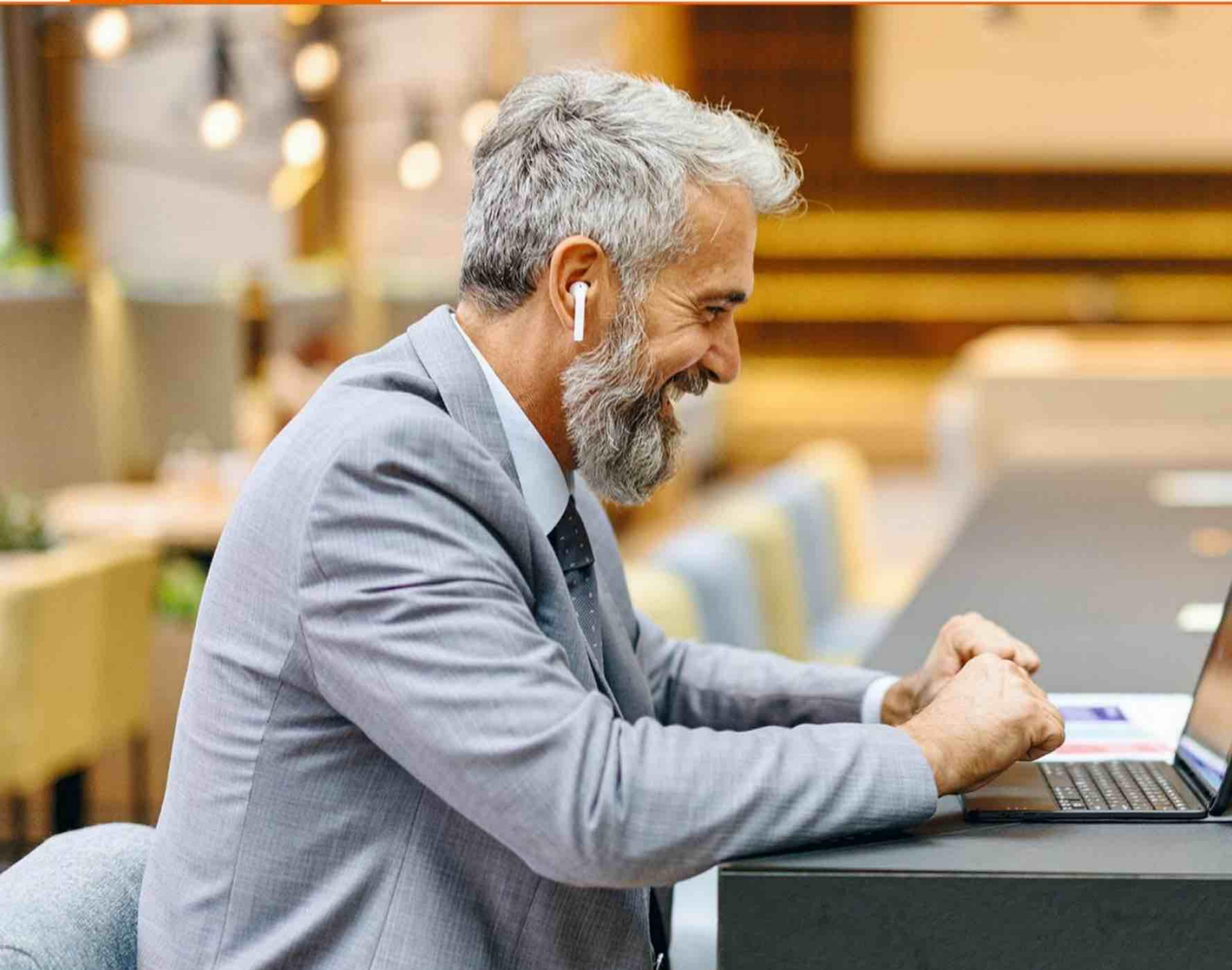
Le reconditionné dispensé de redevance

Fin 2022, le Conseil d'Etat a annulé la redevance pour copie privée sur les appareils reconditionnés. Le montant de cette redevance, estimée à 9 € pour un smartphone, est incorporé au prix de vente global de l'appareil, et sert à indemniser les artistes. Selon des sites spécialisés, cette annulation a - hélas - peu de chances d'entraîner des baisses de prix, et devrait finir dans... la marge des distributeurs. ●

Des chèques-vacances pas tout à fait périmés

Si vous détenez encore des chèques-vacances arrivés à expiration le 31 décembre 2022, ne les jetez surtout pas. Si leur valeur minimale est d'au moins 30 €, vous pouvez les échanger. Pour cela, rendez-vous sur le site leguide.ancv.com, entrez les informations demandées et expédiez vos anciennes formules. Vous recevrez, dans un délai de huit ou trente jours (version électronique ou papier), de nouveaux chèques pour un montant identique. Attention, il faut faire cette demande avant le 31 mars. ●





Écouteurs sans
Le bon son peut
abordable



fil être

GETTYIMAGES

Inutile de casser sa tirelire pour se doter d'écouteurs sans fil performants. Qualité sonore, autonomie et commodité d'emploi sont des atouts que l'on retrouve, en ordre dispersé, sur des références vendues autour de 100 €.

C'est le totem technologique à la mode. En 2022, plus de 5 millions d'écouteurs sans fil – « true wireless » dans le jargon – ont trouvé preneur, selon le cabinet d'analyse GfK. Près de 500 000 de plus que l'année précédente... Il faut dire que ces appareils, pratiques, sont au catalogue de tous les fabricants et dans toutes les gammes de prix, ce qui incite à remiser nos bons vieux écouteurs filaires au placard.

MUSICALITÉ, QUALITÉ DE RESTITUTION DES VOIX...

► **Qualité sonore, autonomie, efficacité du réducteur de bruit...** Comment choisir le bon modèle ? Dans notre premier tableau, nous avons comparé 12 appareils intra-auriculaires commercialisés entre 60 et 170 €. Des dispositifs ainsi désignés car ils s'insèrent plus ou moins franchement dans le conduit auditif. Premier constat : ce ne sont pas les produits les plus chers qui décrochent les meilleures places.

Les premiers ex aequo, les One Plus, Sennheiser et Jabra, s'affichent entre 110 et 120 € ; ils surpassent les Samsung et Audio-Technica, proposés respectivement à 150 et 170 €.

► **Dans le détail, des différences sont notables.** D'abord en matière de qualité audio, point primordial

Ces appareils figurent au catalogue de tous les fabricants.

de notre test. Nos jurés, trois experts du son, se sont prononcés sur des critères comme la dynamique, la spatialisation, la musicalité et la qualité de restitution des voix.

Et ce, à partir d'extraits musicaux variés, pop, jazz, classique, variété, sans oublier des échantillons de voix, écoutés sur tous les modèles. Verdict : le One Plus rafle les lauriers. Pour cette référence et les deux qui la suivent dans notre tableau, le son est bon : plaisant, détaillé, sans distorsion notable à fort volume, et les voix sont bien restituées.

À l'opposé, le son se dégrade et devient franchement désagréable avec les écouteurs Amazon et

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Trois experts du son ont jugé la qualité audio de 15 modèles d'écouteurs sans fil** à partir des smartphones Google Pixel 3, iPhone XR et OnePlus 7T. La musicalité et la qualité de restitution des voix ont été évaluées. Des mesures électro-acoustiques ont complété ces appréciations.
- **Les trois références haut de gamme**, plus chères que

- les autres équipements et jouant dans la catégorie supérieure, ont été notées séparément.
- **Les performances du réducteur de bruit** et du mode Transparence ont été jugées.
- **Les essais d'autonomie** ont été réalisés sur les écouteurs et les boîtiers de recharge. Pour chaque appareil, une playlist a été

jouée en boucle à 85 dB jusqu'à décharge complète.

- **La commodité d'emploi**, comme la richesse des fonctions, la facilité d'accès aux commandes, ou encore la lisibilité du niveau de charge des appareils, a été prise en compte.

- **La pression acoustique maximale**, qui ne doit pas dépasser 100 dB, a été vérifiée.

Huawei. « Rendu sonore peu flatteur » pour les premiers, « écoute peu précise » pour les seconds : nos jurés n'ont pas du tout apprécié la qualité audio de ces produits, arrivés en queue de peloton.

➤ **Autre point de différence entre les modèles, la qualité du réducteur de bruit.** Cette technologie, synonyme de confort, sert à diminuer les bruits ambients afin de renforcer l'isolation. La fonctionnalité est parfois réglable : plus le palier choisi est élevé, plus les sons extérieurs sont filtrés. Or le réducteur de bruit du modèle Huawei est inefficace. Et ceux des Xiaomi, Creative et Audio-Technica sont à peine meilleurs.

➤ **Si les autres s'en sortent mieux, seul le Jabra tire vraiment son épingle du jeu.** On notera au passage que les intra-auriculaires, à insérer dans les conduits auditifs, isolent mieux que les semi-intra-auriculaires, simplement déposés au creux de l'oreille. À l'exception

regrettable de Huawei, qui ne fournit aucun embout, tous les modèles en proposent trois à quatre paires de tailles différentes : utile pour adapter l'écouteur à l'oreille.

UNE ENDURANCE TRÈS VARIABLE

➤ **Une fonction « Transparency » existe sur presque tous les produits.** Activée par simple pression, elle vise à amplifier les bruits ambients dans les situations où, sans ôter ses écouteurs, il est prudent de prêter l'oreille à l'environnement. Par exemple, en marchant dans une rue très fréquentée. Une fonction parfaitement maîtrisée par les appareils OnePlus et Jabra, qui

Des embouts de tailles variées sont inclus... sauf chez Huawei.



✓ 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.

- Prix indicatif
- Type de casque
- Poids des deux écouteurs
- Taille du chargeur (L x H x P en mm)
- Type de commande
- Compatible Bluetooth multipoint
- Recharge sans fil du boîtier
- Indice de protection des écouteurs

Performances sonores (55 %)

- Qualité audio
- Réducteur de bruit
- Mode Transparence

Qualité kit mains libres (10 %)

Autonomie (15 %)

- Écouteurs sans réducteur de bruit
- Écouteurs avec réducteur de bruit
- Après 15 min de charge
- Avec boîtier de charge
- Nombre de recharges via le boîtier de charge

Commodité d'emploi (15 %)

- Appairage
- Richesse des commandes sur le casque
- Modalités de commande au casque
- Indicateur de charge des écouteurs
- Indicateur de charge du boîtier

Sécurité (5 %)

- Niveau acoustique maximal
- Avertissements d'utilisation
- Mention du DAS tête⁽¹⁾

NOTE GLOBALE (100 %)

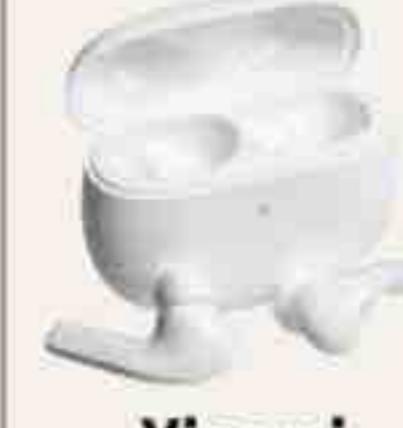
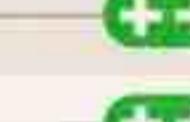
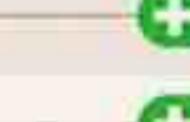
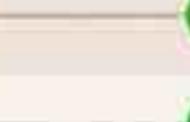
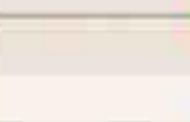
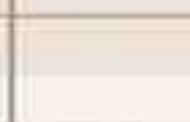
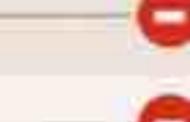
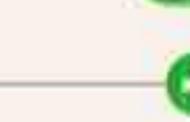
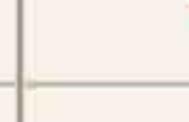
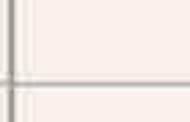
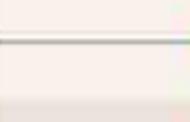
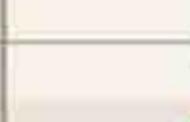
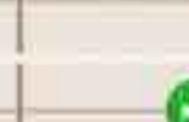
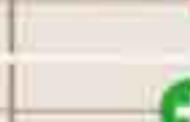
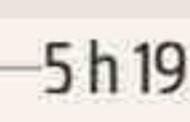
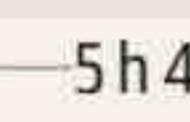
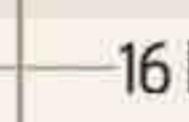
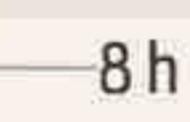
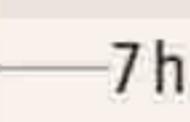
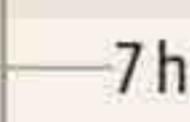
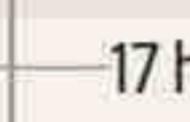
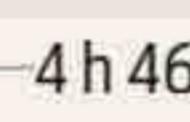
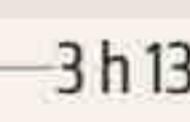
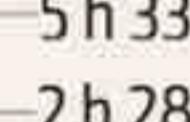
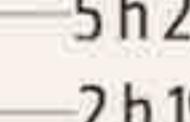
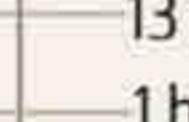
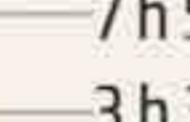
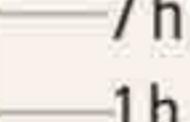
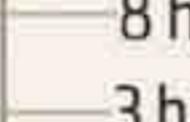
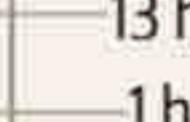
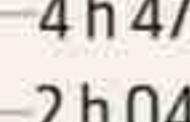
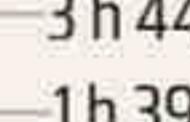
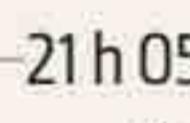
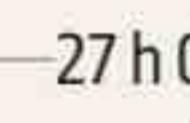
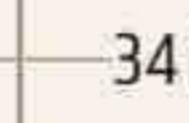
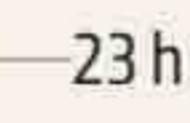
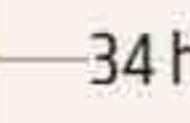
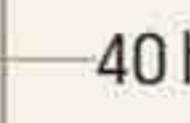
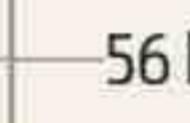
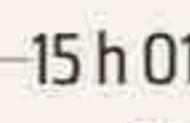
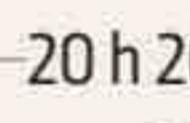
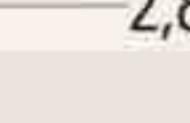
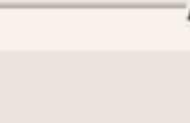
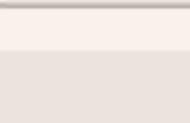
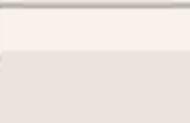
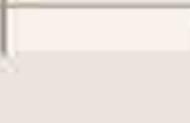
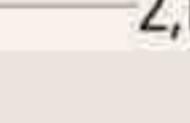
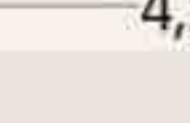
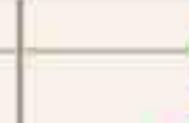
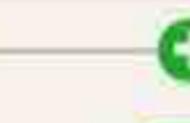
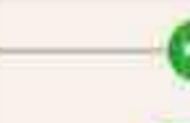
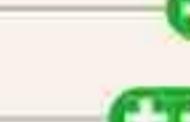
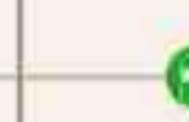
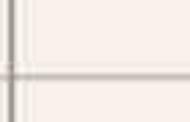
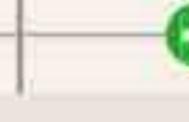
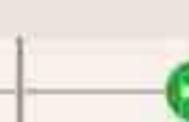
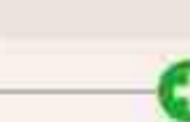
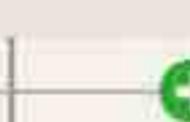
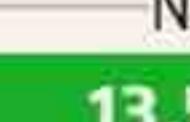
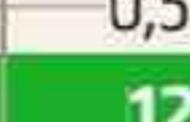
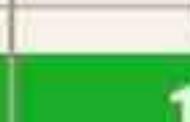
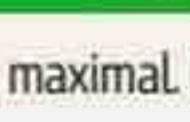
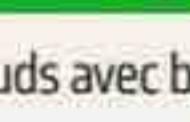
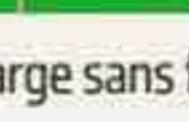
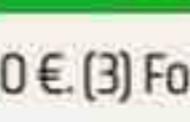
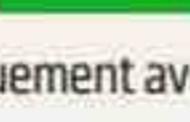
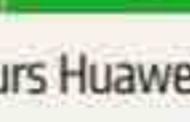
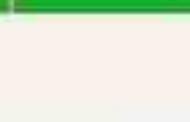
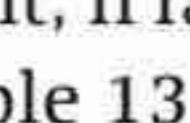
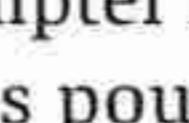
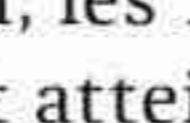
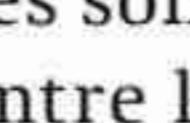
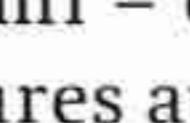
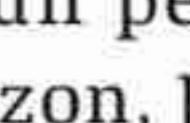
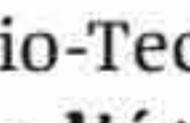
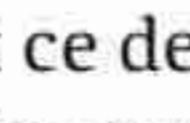
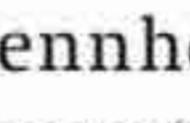
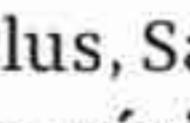
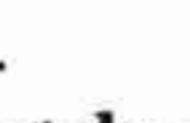
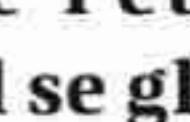
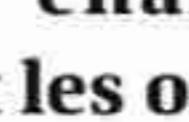
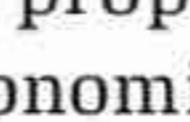
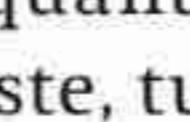
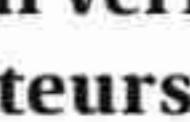
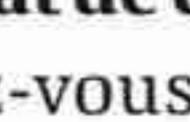
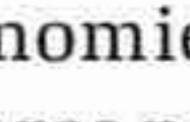
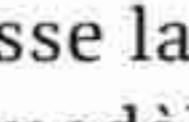
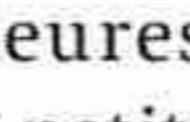
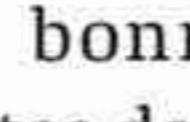
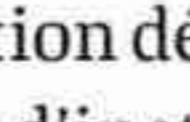
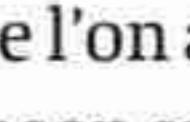
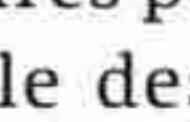
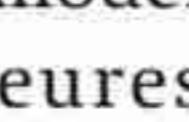
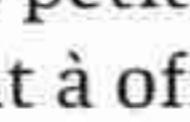
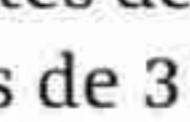
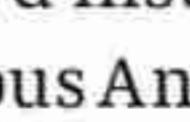
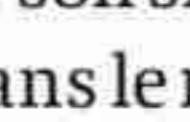
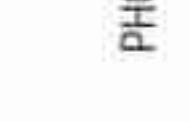
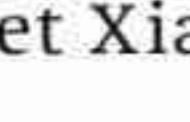
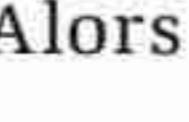
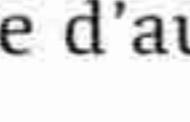
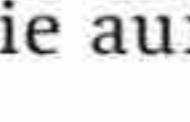
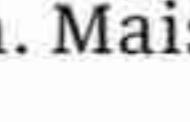
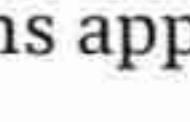
	OnePlus Buds Pro	Sennheiser CX Plus True Wireless	Jabra Elite 4 Active
110 €	120 €	120 €	120 €
Semi-intra	Intra	Intra	Intra
9 g	12 g	10 g	10 g
61 x 50 x 25	59 x 42 x 34	64 x 39 x 29	64 x 39 x 29
Bouton	Tactile	Bouton	Bouton
Oui	Non	Non	Non
Oui	Oui	Oui	Oui
IP55	IPX4	IP57	IP57
++	++	++	++
+++	+++	+++	+++
+	+	+	++
+++	+++	+++	+++
++	+	++	++
++	+	++	++
+	++	++	++
5 h 34 min	7 h 31 min	9 h 19 min	9 h 19 min
4 h 02 min	7 h 25 min	9 h 14 min	9 h 14 min
2 h 17 min	1 h 26 min	2 h 01 min	2 h 01 min
22 h 59 min	19 h 17 min	45 h 14 min	45 h 14 min
4,7	1,6	3,9	3,9
+	+	++	++
-	+++	+++	++
++	+++	+++	-
+	+++	+++	++
+	+	+	+
++	++	++	++
++	++	++	++
++	++	++	++
Non	Non	Non	Non
15/20	15/20	15/20	15/20

Caractéristiques communes: réducteur de bruit actif, accès à l'assistant Google, à l'exception de Xiaomi. (1) Débit d'absorption spécifique

restituent fidèlement les voix et bruits ambients. Huawei est le seul du panel à ne pas proposer cette fonctionnalité.

➤ **Côté autonomie, enfin, c'est le grand écart.** Les résul-

tats, calculés prioritairement sans réducteur de bruit, varient presque du simple au sextuple ! Huawei dépasse à peine les 3 heures... quand Creative, le plus endurant, approche les 18 heures. Audio-Technica et Jabra affichent respectivement 17 et 9 heures d'écoute. Les autres sont en dessous. Avec le réducteur

								
Samsung Galaxy Buds2	JBL Tune Flex	Audio-Technica ATH-CKS50TW	LG TONE Free FP5	Fairphone Écouteurs True Wireless	Xiaomi Buds 3	Creative Outlier Pro	Amazon Echo Buds (2e génération)	Huawei FreeBuds 4
150 €	100 €	170 €	130 €	100 €	80 €	60 €	120 €	90 €
Intra	Semi-intra	Intra	Intra	Intra	Semi-intra	Intra	Intra	Semi-intra
10 g	10 g	15 g	11 g	10 g	10 g	15 g	12 g	8 g
50 x 50 x 28	52 x 47 x 29	57 x 60 x 38	55 x 55 x 30	60 x 55 x 26	68 x 54 x 25	82 x 31 x 47	67 x 39 x 29	58 x 58 x 21
Tactile	Tactile	Bouton	Tactile	Tactile	Bouton	Tactile	Tactile	Tactile
Non	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non ^[2]	Oui ^[3]
IPX2	IPX4	IPX4	IPX4	IPX4	IP55	IPX5	IPX4	IPX4
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
								
				<img alt="++" data-b				

posent également d'une diode qui change de couleur en fonction du niveau de charge. D'autres émettent un son ou un message vocal. Pour d'autres encore, l'information est fournie par des diodes intégrées à leur boîtier, dès qu'ils sont insérés dans leur emplacement.

BLUETOOTH: PLUS OU MOINS PRATIQUE

► **Pour connecter les écouteurs à son smartphone**, la marche à suivre est simple pour neuf références : il suffit d'ouvrir le boîtier de rangement ou d'en sortir les oreillettes pour que ces dernières soient détectées par le Bluetooth du téléphone portable. OnePlus, Sennheiser et Huawei sont un peu moins intuitifs : le jumelage nécessite plusieurs actions manuelles.

► **Seuls OnePlus, Audio-Technica et Huawei proposent le Bluetooth multipoint**. Une fonctionnalité qui permet d'appairer ses écouteurs à plusieurs appareils simultanément. Intéressant, par exemple, pour répondre à un appel téléphonique



quand on regarde une vidéo sur un ordinateur : les oreillettes se déconnectent alors du premier appareil pour se connecter au second. Puis elles se reconnectent au premier à la fin de la conversation téléphonique.

► **Concernant les appels, la fonction kit mains libres**, présente dans tous les produits du panel, ne donne pas toujours satisfaction. Chez Creative, LG, Amazon et Audio-Technica, le micro ne parvient pas à gommer les bruits extérieurs, qui parasitent l'échange vocal. Avec ces références, mieux vaut s'ins-

taller dans un endroit calme pour discuter. A contrario, les écouteurs OnePlus, Jabra et Xiaomi restituent la parole de manière parfaitement intelligible, même lorsqu'on

se trouve dans un environnement bruyant.

PRUDENCE EN RÉGLANT LA PUISSANCE

► **À l'usage, certains modèles nous ont semblé plus commodes que d'autres**. La taille a son importance : difficile d'emporter le boîtier Creative, avec ses 8 cm de largeur, dans sa poche de pantalon. Ceux de Samsung, JBL et LG sont plus compacts. Point regrettable : tous les fabricants ne détaillent pas avec précision les commandes directement accessibles sur les écouteurs. Résultat, on découvre, sur les modèles OnePlus et Xiaomi, que la gestion du volume ne l'est pas et qu'il faut passer par son smartphone pour ce réglage.

► **Volume à fond, tous les appareils testés se situent sous le seuil de 100 décibels (dB)**, le maximum légal de puissance acoustique... déjà très élevé ! Pour ménager son audition, il est recommandé de rester en dessous des 80 dB et des huit heures d'écoute quotidienne.●

ADRIAN DE SAN ISIDORO
Ingénieur : THIERRY MARTIN

LE MEILLEUR SON

15/20

OnePlus - Buds Pro - 110 €

Ces écouteurs offrent les meilleures performances musicales, hors matériel haut de gamme (lire page ci-contre). Le rendu sonore est équilibré et chaleureux, avec une très belle dynamique. Un bémol : l'absence de bouton sur les oreillettes pour gérer le volume - réglable depuis le smartphone appairé.

Le choix de 60

15/20

Jabra - Elite 4 Active - 120 €

Ses belles sonorités et son réducteur de bruit efficace ont convaincu notre jury. Tout comme le micro, qui capte bien les voix en mode kit mains libres. Avec 45 heures d'autonomie, cette référence est l'une des plus durables. En prime, les écouteurs résistent très bien aux projections d'eau.

Haut de gamme Le match des titans

Apple, Bose et Sennheiser: trois fabricants promettent un son excellent avec leurs écouteurs commercialisés entre 250 et 300 €. Mais en a-t-on pour son argent ?

Pour ce qui est de la qualité sonore, ces trois modèles surclassent toutes les références du premier tableau. Bon équilibre général pour Bose, son riche en détails pour Sennheiser, restitution impeccable des voix et des instruments chez Apple... Nos trois titans s'en tirent haut la main.

MEILLEURS, MAIS PAS À TOUS LES NIVEAUX

Ils excellent aussi en matière de réduction du bruit. En particulier Apple, numéro un de l'essai dans ce domaine, qui gomme les parasites ambients sans dénaturer le rendu musical. Juste derrière, Bose se montre également très efficace.

À retenir

- Les six premiers modèles du premier tableau, de OnePlus à Audio-Technica, offrent un son de qualité.
- Hormis Jabra, tous les écouteurs de milieu de gamme peinent à éliminer les bruits parasites.
- L'autonomie varie fortement d'un modèle à l'autre. Dans ce domaine, quelques appareils abordables (Creative, Jabra) dament le pion à Apple.
- Les trois références haut de gamme (Apple, Bose et Sennheiser) excellent en matière de performances sonores.

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.

- Prix indicatif
- Type de casque
- Poids des deux écouteurs
- Taille du chargeur (L x H x P en mm)
- Type de commandes
- Compatible Bluetooth multipoint
- Recharge sans fil du boîtier

Performances sonores (55 %)

- Qualité audio
- Performance du réducteur de bruit
- Mode Transparency

Qualité du kit mains libres (10 %)

Autonomie (15 %)

- Des écouteurs sans réducteur de bruit
- Des écouteurs avec réducteur de bruit
- Des écouteurs après 15 min de charge
- Avec boîtier de charge
- Nombre de recharges du boîtier

Commodité d'emploi (15 %)

Sécurité (5 %)

NOTE GLOBALE (100 %)



Apple
AirPods Pro
(2^e génération)

300 €
Semi-intra
11 g
61 x 46 x 22
Tactile et capteur
Non
Oui



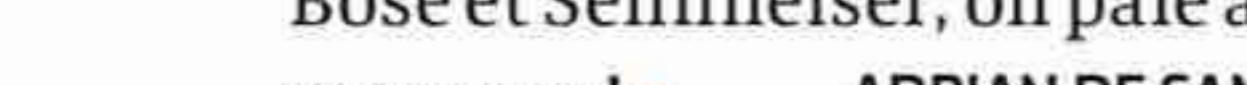
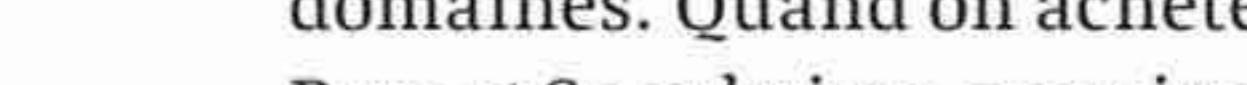
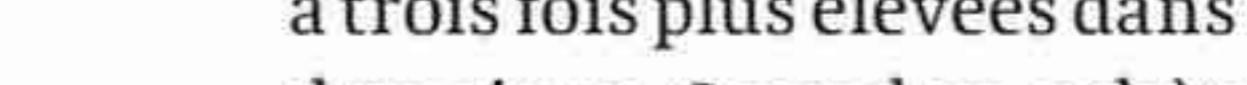
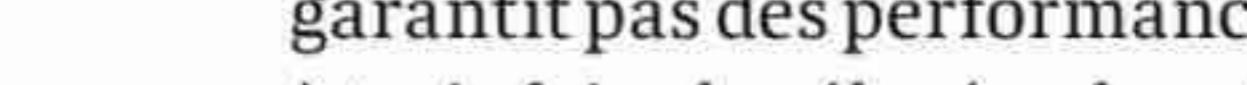
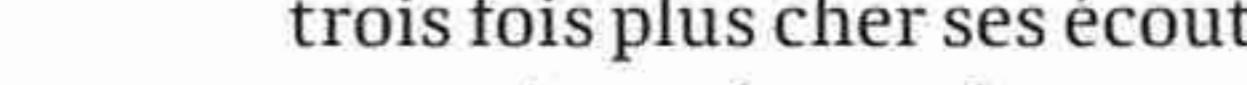
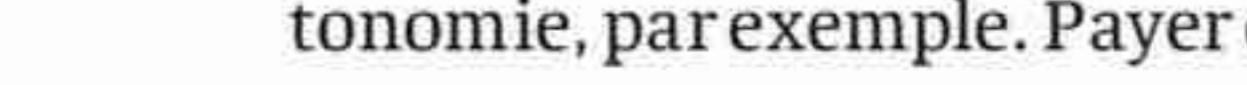
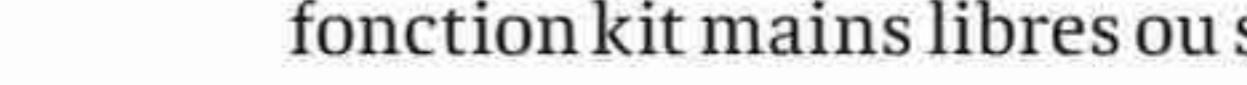
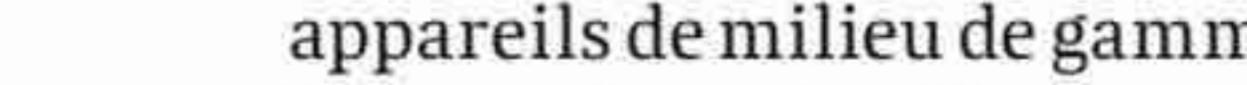
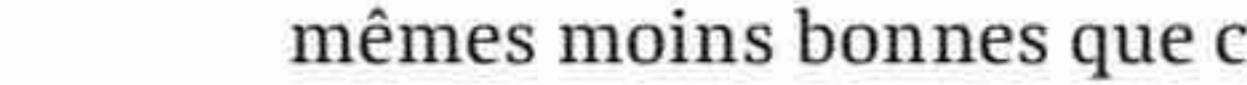
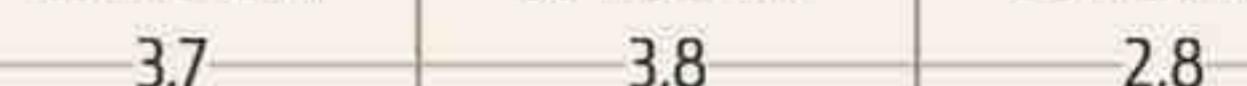
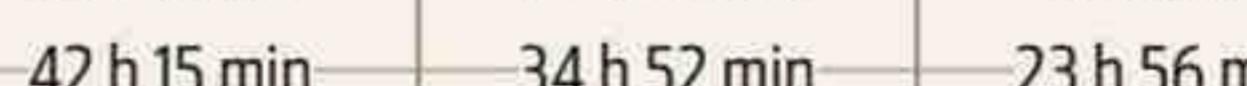
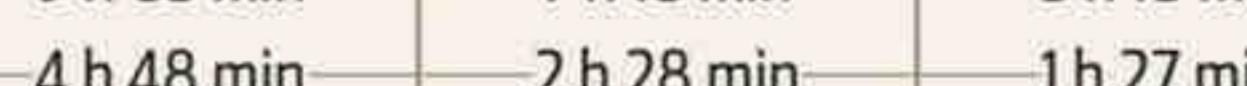
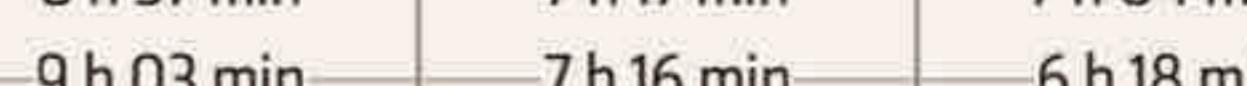
Bose
QuietComfort
Earbuds II

300 €
Semi-intra
14 g
60 x 67 x 27
Tactile
Non
Non



Sennheiser
Momentum True
Wireless 3

250 €
Intra
12 g
70 x 35 x 45
Tactile
Oui
Oui



Le modèle de la marque à la pomme se distingue aussi par son autonomie de 42 heures, endurance des écouteurs et du boîtier de charge cumulée. Avec 35 heures, Bose fait également partie des bons élèves. Mais Sennheiser est moins brillant: tout juste 24 heures.

À l'arrivée, ces trois références survolent la concurrence sur la partie musicale, mais font jeu égal ou sont

mêmes moins bonnes que certains appareils de milieu de gamme sur la fonction kit mains libres ou sur l'autonomie, par exemple. Payer deux ou trois fois plus cher ses écouteurs ne garantit pas des performances deux à trois fois plus élevées dans tous les domaines. Quand on achète Apple, Bose et Sennheiser, on paie aussi les marques !

ADRIAN DE SAN ISIDORO

Ingénieur : THIERRY MARTIN

Surfez prudent

Comment repérer un site Internet louche ?

Pratique

Il n'est pas toujours facile de savoir si un site marchand est digne de confiance avant de dégainer votre carte bancaire. Pourtant, quelques détails doivent vous alerter. Tour d'horizon.

Ce site Internet est-il fiable ? Pour répondre à cette question, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) s'est dotée, depuis le 30 décembre dernier, d'un nouveau pouvoir, le *name and shame* « nommer publiquement et faire honte », qui permet de pointer du doigt une entreprise coupable de mauvaises pratiques.

Le gendarme de la consommation peut maintenant diffuser des injonctions prises à l'encontre d'un site fautif sur divers supports (presse, affichage en magasin, sur Internet et les réseaux sociaux), y compris sur le site du commerçant et aux frais de ce dernier afin d'avertir les consommateurs. « La publication de ce communiqué prendra la forme d'une bannière fixe placée dans la partie supérieure de la fenêtre de navigation du site à laquelle a accès l'internaute [...] », nous précise le cabinet d'Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme. Mais cette bannière ne vaut que pour les commerçants

rattrapés par la patrouille. Certains sites sont de pures arnaques. Pour éviter de tomber dans le piège, suivez nos conseils.

Refusez les ristournes trop importantes

Sur le Net, c'est souvent moins cher. Mais restez vigilant. Un article est vendu avec une réduction de 90 % ? Si c'est trop beau pour être vrai, c'est probablement louche. Vous avez toutes les chances de vous faire arnaquer en ne recevant jamais votre commande ou en constatant qu'au prix affiché se greffent de multiples frais dont un coût d'expédition extravagant.

Vérifiez la présence des mentions légales

En France, les sites Web ont l'obligation d'afficher des mentions légales (article 19 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique, article L. 221-5 du code de la consommation). Elles comportent, entre autres, l'iden-

tité du professionnel, le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés, la dénomination sociale, la forme juridique ou encore le numéro d'identification à la TVA, l'adresse postale, l'adresse mail. Un lien



permettant d'accéder aux mentions légales figure en général au bas de la page d'accueil du site ou dans les conditions générales de vente (CGV). En leur absence ou si elles sont incomplètes, méfiance.

En cas de doute, faites une recherche sur Whois.com (en anglais) ou Afnic.fr (pour les sites en .fr) en indiquant l'adresse Internet du commerçant. Whois vous livrera alors des informations sur le propriétaire du site et sa date de création. Si le site est très récent, c'est peut-être un piège. Notez que ce n'est pas parce qu'un site est en .fr qu'il s'agit d'un site français. Regardez bien les conditions générales de vente !

Contrôlez le niveau de sécurité

Restez attentif au niveau de sécurité du site marchand. Vérifiez la présence d'un petit cadenas qui précède l'adresse du site dans la barre d'adresse. Il signifie que le site utilise le HTTPS (protocole de transfert

Réagissez en cas de pépin

- **Après votre achat, si vous avez un doute, contactez votre banque.** Il est parfois possible de revenir sur son ordre de paiement dans le cadre d'une procédure de chargeback (www.europe-consommateurs.eu/paiements-vie quotidienne/procedure-de-chargeback.html).
- **Signalez également le site sur signal-conso.gouv.fr ou encore Pharos (<https://bit.ly/3iyfyNL>)** les plateformes d'alerte mises en place par les services de l'État. Enfin, vous pouvez également

porter plainte en ligne à travers le service These (<https://bit.ly/3H1jlNe>). Une démarche utile pour obtenir un récépissé de dépôt de plainte, que votre banque peut vous demander dans le cadre d'une procédure de remboursement.

hypertextuel sécurisé) qui garantit, grâce à un chiffrement, la sécurité et la confidentialité des données échangées entre votre ordinateur et le site Web contacté. La présence du cadenas ne suffit pas à attester à 100 % de la sécurité du site.

Si vous avez un doute, demandez à Safe Browsing de Google (<https://bit.ly/2Rzn8Js>). Ce service gratuit permet de vérifier le niveau de sécurité en y indiquant son adresse. Il vous informera si, à sa connaissance, le site est sécurisé, s'il a été infecté ou s'il propage des logiciels malveillants.

S'il n'y a pas de cadenas, les informations que vous indiquez (nom, prénom, numéro de téléphone ou de carte bancaire, etc.) sont transmises en clair et susceptibles d'être interceptées par n'importe qui. Dans ce cas, abstenez-vous de remplir tout formulaire avec des informations sensibles et, encore moins, d'y effectuer un achat.

Lisez bien les conditions générales de vente

En France, tous les sites proposant de la vente ou des services aux particuliers doivent fournir de nombreuses informations aux consommateurs (article L. 221-5 du code de la consommation).

Elles précisent la description du produit, les prix, les garanties, les modalités de livraison, les conditions relatives au droit de rétractation, etc. L'absence de ces informations, regroupées, par exemple dans les conditions générales de vente (CGV), est un signal clair du manque de fiabilité du commerçant. Lisez-les attentivement si vous souhaitez acheter sur un site que vous ne connaissez pas.

Examinez l'orthographe et la mise en page

Dès la page d'accueil, le site maltraite la langue française ? Ses images sont floues, pixélisées ou mal cadrées ? Ces détails doivent vous interpeller car le site marchand n'est peut-être simplement qu'une façade et ne vend que du vent.

Consultez les avis des internautes

Si vous avez un doute, vous n'êtes probablement pas le seul. Dans ce cas, allez voir ce qu'en pensent les autres consommateurs en tapant dans un moteur de recherche le nom du site suivi du terme « arnaque ». Si les commentaires négatifs affluent, c'est qu'il y a un loup. Vous pouvez également consulter fr.trustpilot.com, qui attribue des notes aux sites Web à l'aide d'avis vérifiés d'utilisateurs. Enfin, un petit tour sur signal-arnaque.com vous permet de vérifier que le site marchand n'est pas déjà la cible de signalements. •

FABRICE BROCHAIN



Domicile-travail Autopartage malin

Enquête

Le gouvernement a lancé, fin 2022, un plan pour inciter au covoiturage domicile-travail avec, notamment, des aides aux collectivités. «60» fait le point sur les dispositifs et passe au crible six applications spécialisées.

Le covoiturage sur les trajets domicile-travail a du mal à passer la seconde. Selon une étude du gestionnaire d'autoroutes Vinci, publiée en 2022, plus de huit conducteurs matinaux sur dix pratiquent encore l'« autosolisme » – autrement dit, ils se déplacent seuls en voiture. Pour encourager le covoiturage, l'exécutif a lancé, à la fin de 2022, un plan doté d'un budget de

150 millions d'euros. L'objectif : passer de 900 000 trajets quotidiens aujourd'hui à trois millions en 2027. Le covoiturage est plus écologique, mais dans quelles proportions est-il plus économique ? Un salarié habitant à 30 km de son lieu de travail et qui propose sa voiture en partage quotidiennement peut empocher jusqu'à 2 000 € chaque année, selon les estimations du gouvernement.

**Gagner
2 000 €
par an en
partageant
sa voiture...**

« Nous comptons parmi nos conducteurs de nombreuses personnes au Smic qui cherchent à diminuer leurs frais », précise d'ailleurs Olivier Binet, dirigeant de la plateforme de covoiturage Karos.

En pratique, soit vous contactez des connaissances (voisins, collègues...) pour définir un plan de route

✓ Les résultats de notre enquête

	BlaBlaCar Daily	Citygo	Ecov ⁽¹⁾	Karos	Klaxit	Mobicoop ⁽³⁾
• Couverture géographique	Toute la France	Île-de-France, Lille, Lyon et Marseille	Toute la France	Toute la France	Toute la France	Toute la France
• Prix à payer	0,10 €/km	Non communiqué	Prix d'un ticket de transport en commun	0,10 €/km	0,10 €/km	0,06 €/km
• Nombre d'utilisateurs revendiqué en France	3 millions	2,1 millions	Non communiqué	700 000	Non communiqué	600 000
• Versement de la prime conducteur	25 € au 1 ^{er} trajet, 75 € au 10 ^e	25 € au 1 ^{er} trajet, 75 € au 10 ^e	25 € au 1 ^{er} trajet, 75 € au 10 ^e	50 € au 1 ^{er} trajet, 50 € au 10 ^e	100 € en cartes cadeaux	25 € au 1 ^{er} trajet, 75 € au 10 ^e
• Pénalité du passager en cas d'annulation	Oui, si annulation 1 h avant le départ	Oui, si annulation moins de 3 h avant le départ	Non	Non	Non	Non
• Financement de l'application	Entreprises et collectivités	Commission (20 %) sur chaque trajet	Collectivités	Entreprises et collectivités	Entreprises et collectivités	Entreprises et collectivités
• Particularité	Favorise les affinités déclarées	Option covoiturage entre femmes	55 lignes de covoiturage ⁽²⁾	Calcul automatique du point de rencontre (par algorithme)	Prise en charge taxi ou VTC si annulation par le conducteur	Coopérative dont vous pouvez devenir sociétaire

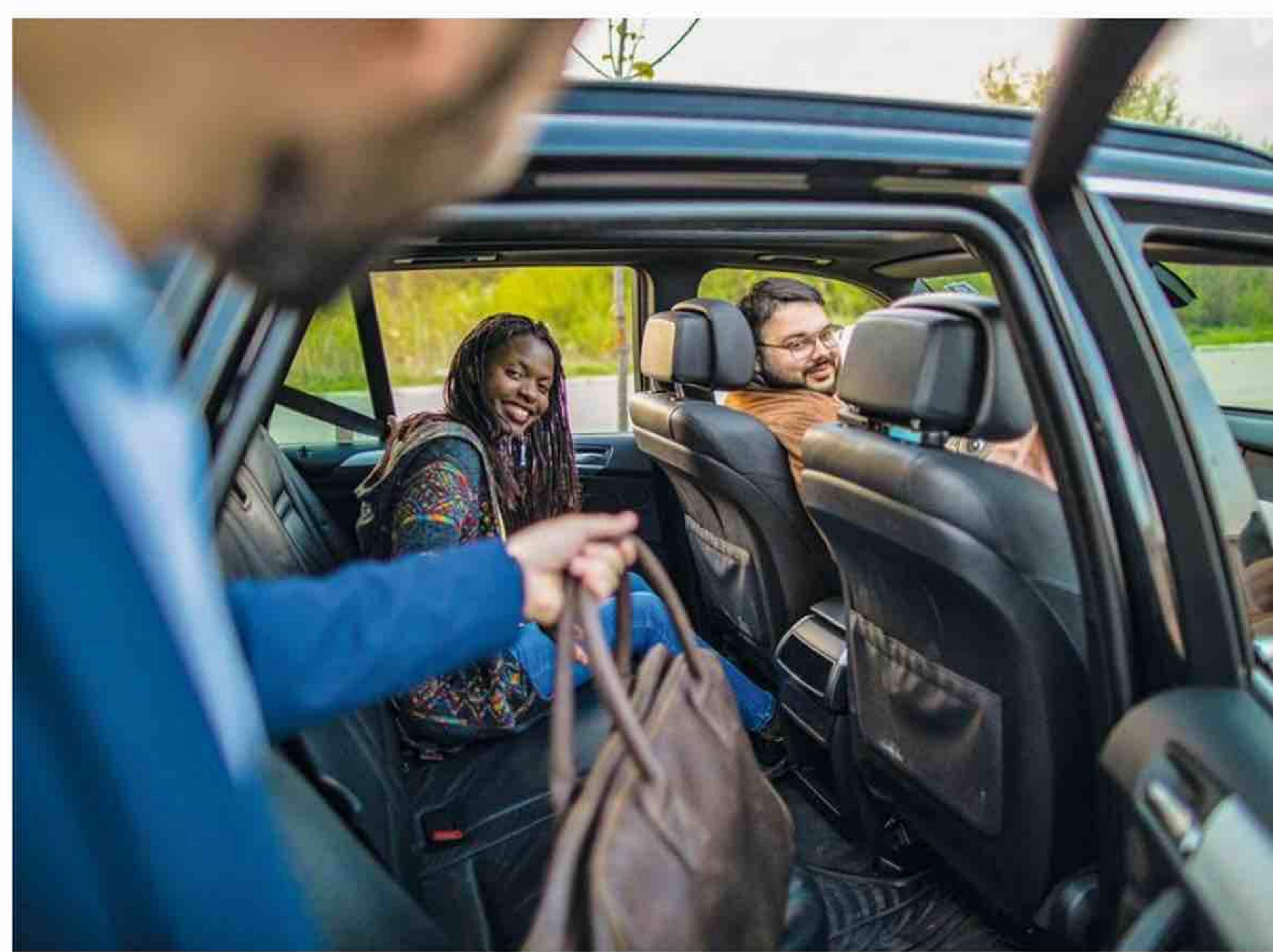
Données relevées en janvier 2023. (1) Regroupe, entre autres, les applications Covoit'ici, Lane, HéLéman, onCovoit', Star't et M covoit' Lignes+. (2) Surtout dans les régions Auvergne-Rhône-Alpes, Grand Est, Bretagne, Pays de la Loire et Normandie. (3) Regroupe, entre autres, les applications Rezo Mobicoop, OuestGo, Mobicigo covoiturage, Mov'ICI, Pass Pass Covoiturage.

commun, soit vous faites appel à une application qui met en relation conducteurs et passagers, comme Klaxit ou BlaBlaCar. Une fois téléchargée sur votre smartphone, celle-ci demande d'indiquer vos lieux de départ et d'arrivée, le ou les jours où vous souhaitez covoiturer, ainsi que vos horaires de travail.

Si vous êtes passager, vous avez accès à divers profils de conducteurs, assortis d'une note moyenne et d'avis laissés par d'anciens covoiturés. Si vous êtes conducteur, vous validez ou non les demandes envoyées par les passagers. Pour les rotations domicile-travail, les plateformes ne prélèvent généralement pas de commission. « Sur BlaBlaCar Daily, les mêmes personnes covoitent souvent ensemble. Nous n'imposons pas de frais de mise en relation qui inciteraient les utilisateurs à covoiturer hors application », précise Adrien Tahon, directeur de BlaBlaCar Daily. Certaines plateformes – dont la sienne – facturent les annulations au dernier moment, de même que Citygo.

UNE PRIME ACCORDÉE SOUS CONDITIONS

Si vous vous lancez, vous pouvez toucher une prime de 100 € dans le cadre du nouveau plan covoitage. Le versement s'opère en deux temps : un premier au premier trajet (25 ou 50 €, selon les plateformes) et un second au dixième voyage, si celui-ci est effectué trois mois au plus tard après le premier. Parfois, des plateformes accordent cette prime sous forme de bons d'achat ou d'une carte multi-enseignes (Fnac Darty, Castorama, Galeries Lafayette...). Pour en bénéficier, il faut passer par une application éligible au dispositif, qui détecte et comptabilise les trajets effectués. Vous devrez, en outre, envoyer via l'appli la photo de votre permis de conduire, parfois accompagnée d'un selfie. Et, bien évidemment, renseigner vos coordonnées bancaires



(Iban) pour percevoir les virements. Seuls les trajets « courts », c'est-à-dire de moins de 80 km, sont pris en compte. Bémol supplémentaire : cette prime ne concerne que les nouveaux adhérents conducteurs. Si vous avez déjà effectué des trajets via l'une des plateformes éligibles à la prime, aucune aide ne vous sera accordée.

Il faut passer par une appli qui détermine les trajets effectués.

Dernière condition : ne pas avoir bénéficié de cartes cadeaux dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE) dans les trois dernières années ni de chèque carburant

chez BlaBlaCar, Klaxit et Karos. Que vous soyez au volant ou accompagnant, une aide financière peut aussi être obtenue via votre entreprise, y compris dans le cadre de trajets organisés entre collègues sans passer par une plateforme. Entré en vigueur en mai 2020, le forfait mobilités durables (FMD) permet de voir tout ou partie de ses frais de trans-

port, comme le vélo ou le covoitage, pris en charge par son employeur. Plafonnée à 800 € par an pour les salariés du privé, cette aide reste toutefois facultative. Deux entreprises sur cinq l'ont déjà mise en œuvre, selon le deuxième baromètre sur le FMD, publié en juin 2022, avec un montant annuel moyen accordé au salarié de 434 €. Pour les agents de la fonction publique, le FMD est limité à 300 € par an, cumulable avec le remboursement de l'abonnement aux transports en commun. Vous pouvez retrouver les différents dispositifs existants sur le site covoitage.ecologie.gouv.fr.

DES AIDES POUR USAGERS ET CONDUCTEURS

Afin de favoriser le covoitage, l'État donne aussi un coup de pouce aux collectivités, qui vise à accélérer la politique de tarifs attractifs à destination des usagers. La métropole de Rouen, par exemple, en partenariat avec Klaxit, offre depuis plus d'un an

le service de covoiturage aux passagers, tandis que les conducteurs sont indemnisés 2 € par personne transportée. L'application Île-de-France Mobilités prend en charge deux trajets par jour dans la région, à condition de détenir un abonnement Navigo ou Imagine R. À Troyes, en partenariat avec Karos, le trajet est proposé au même prix qu'un ticket de bus, soit 1,35 €.

Certaines collectivités disposent de leur propre application, sur laquelle elles peuvent suggérer diverses plateformes de covoiturage partenaires. Sur celle d'Île-de-France Mobilités, vous trouverez ainsi Bla-BlaCar Daily, Karos et Klaxit, les trois principaux acteurs du covoiturage courte distance en France. Pour savoir quelle appli télécharger, connectez-vous sur le site de votre région ou de votre métropole.

DES LIGNES QUI IMITENT CELLES DES BUS

Autre pierre angulaire du plan gouvernemental : l'accélération de la construction d'aires consacrées au covoiturage. Ces espaces de rencontre entre passagers et conducteurs disposent de places de parking, très pratiques pour éviter les zones congestionnées des centres-villes. BlaBlaCar en a référencé plus de 2000 en France (carte sur son site).

Des dizaines de lignes de covoiturage sont apparues ces dernières années. Beaucoup sont opérées par Ecov, pour diverses collectivités.



Cet acteur est derrière de nombreuses applications, comme Covoit'ici, Star't à Rennes ou encore Lane dans la métropole de Lyon. Ces plateformes sont destinées à l'utilisation de lignes de covoiturage dont le fonctionnement reprend les codes des transports en commun. « Les conducteurs récupèrent les passagers qui vont dans la même direction qu'eux à des arrêts, souvent signalés par des panneaux lumineux », explique Thomas Matagne, fondateur d'Ecov. Ils sont prévenus par notification qu'une personne attend et sont indemnisés par la collectivité, à hauteur, par exemple, de 2 € par passager.

Pour les passagers, inutile de faire une réservation : ils doivent simplement se signaler sur l'application et indiquer leur destination. « Le covoiturage sur nos lignes est gratuit ou au prix du ticket de bus, précise Thomas Matagne. Il est souvent intégré dans un pass de transport en commun. » Dans la métropole de Grenoble, il existe

ainsi 18 arrêts de covoiturage sur huit lignes, reliant le Voironnais et le Grésivaudan au centre-ville.

LES BÉNÉFICES SONT LÉGALEMENT INTERDITS

Il est parfois possible d'utiliser un véhicule d'entreprise pour un covoiturage domicile-travail. Pendant ses trajets, le conducteur est en principe couvert par la responsabilité civile de l'entreprise, en cas de dommages occasionnés aux passagers lors d'un accident.

Le conducteur est indemnisé à hauteur de 2 € par passager.

Si vous vous lancez en tant que chauffeur-covoitureur, il est fortement déconseillé de réaliser des bénéfices sur un trajet. Les conducteurs sont censés percevoir uniquement une participation aux frais de la part des passagers, pour couvrir les coûts liés au carburant et aux péages. S'ils réalisent un bénéfice, le trajet ne répond plus à la définition légale du covoiturage et l'assurance responsabilité civile est susceptible de ne plus jouer ! Bien souvent, les contrats d'assurance automobile comportent, en effet, une exclusion de garantie pour le transport de personnes effectué à titre onéreux, considéré comme une activité professionnelle. Au-delà de 0,60 € demandé par kilomètre, le seuil maximal légal, le chauffeur peut faire l'objet de poursuites judiciaires. •

THOMAS CHENEL

Et le covoiturage longue distance ?

• Une prime destinée aux conducteurs existe également pour les trajets longue distance. Pour la toucher, il faut avoir réalisé trois voyages de plus de 80 km sur une période de trois mois. Là encore, 25 € sont

versés au premier trajet, puis 75 € au dernier. Cette aide peut se cumuler avec la prime de 100 € réservée aux déplacements de courte distance. • Pour ces voyages, généralement peu subventionnés, les

applications suggèrent par défaut une participation de 0,10 €/km par passager, pour dédommager le chauffeur. Selon le site du gouvernement, le prix moyen du kilomètre est généralement inférieur à 0,20 €.



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

- **2** Lundi au vendredi à **10 h 30**
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.inc-conso.fr



LES DROITS DES PASSAGERS DANS UN TAXI ET DANS UN VTC

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

Première diffusion le jeudi 9 mars

LES ARNAQUES SUR LE BOIS DE CHAUFFAGE

Avec Familles de France

Première diffusion le vendredi 10 mars

ENCADRER LA PRATIQUE NUMÉRIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DE VOTRE ENFANT : C'EST POSSIBLE !

Avec la Confédération syndicale des familles (CSF)

Première diffusion le lundi 13 mars

COMPLÉMENTS ALIMENTAIRES : INEFFICACITÉ OU DANGER ?

Avec la Confédération nationale du logement (CNL)

Première diffusion le mardi 14 mars

SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE À DOMICILE

Avec la Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC)

Première diffusion le mercredi 15 mars

JE SUIS LOCATAIRE ET J'ENVISAGE D'EFFECTUER DES TRAVAUX DANS MON APPARTEMENT : COMMENT FAIRE ?

Avec le Conseil national des associations familiales laïques (Cnafal)

Première diffusion le jeudi 16 mars

DÉJOUER LES FAUSSES INFORMATIONS SUR LE NUTRI-SCORE

Avec l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV)

Première diffusion le vendredi 17 mars

LA RÉGULARISATION DES CHARGES D'UN LOGEMENT RESTITUÉ

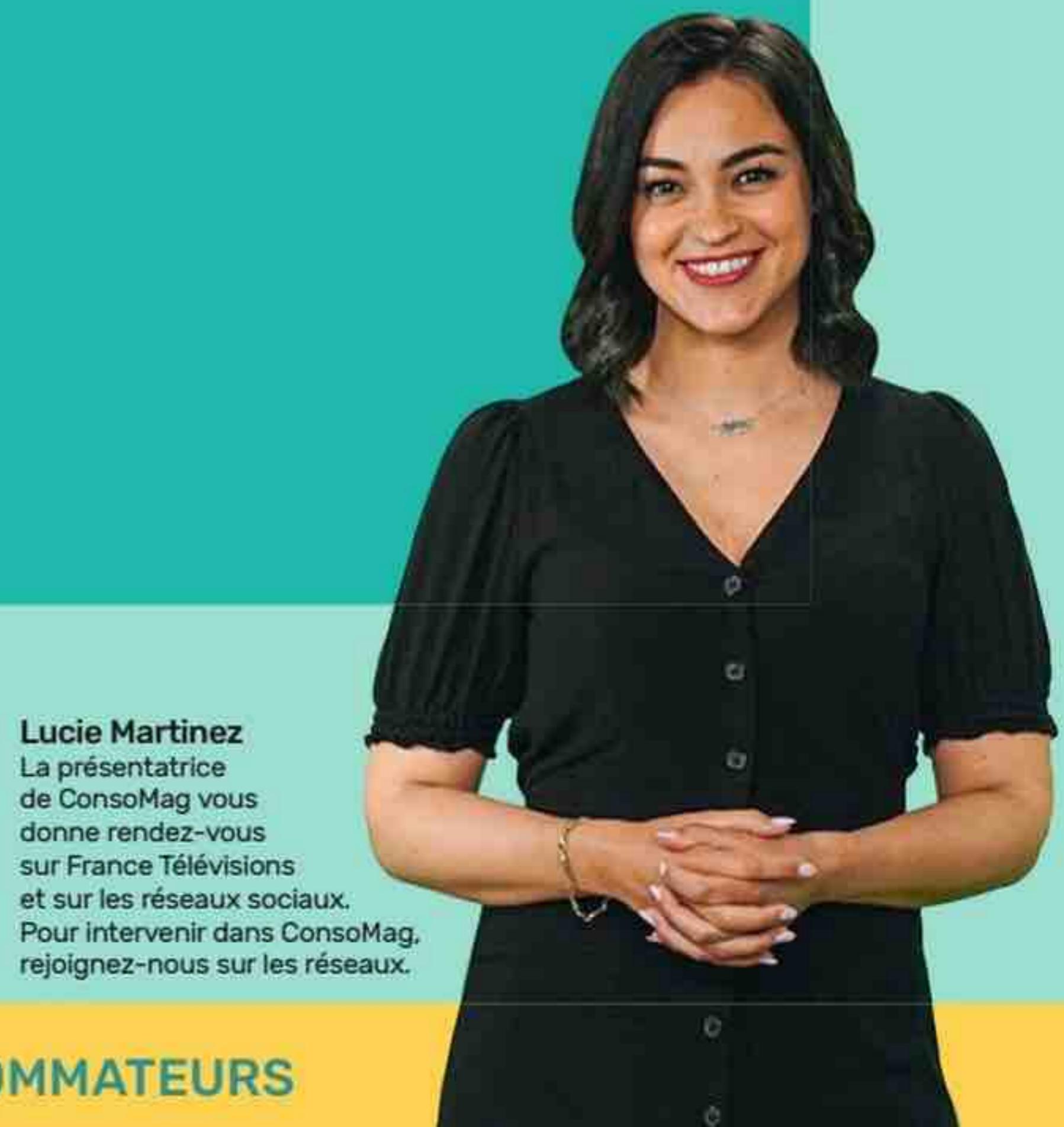
Avec la Confédération générale du logement (CGL)

Première diffusion le lundi 20 mars

LES ASSURANCES AFFINITAIRES, COMMENT ÇA MARCHE ?

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

Première diffusion le mardi 21 mars



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.

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

15

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

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

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Familles de France

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

Familles Rurales

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

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

32, rue Raymond-Losserand,
75014 Paris. TÉL.: 01 43 35 02 83
E-MAIL: contact@fnaut.fr
INTERNET: www.fnaut.fr

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

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

UFC-Que Choisir

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

Unaf (Union nationale des associations familiales)

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris
TÉL.: 01 49 95 36 00
INTERNET: www.unaf.fr

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CTRC Auvergne
17, rue Richépin,
63000 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@ctrcc-bourgogne.fr
Besançon : TÉL.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrcc.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

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

CENTRE-VAL DE LOIRE

CTRC Centre Val de Loire
10, allée Jean Amrouche, 41000 Blois

TÉL.: 02 54 43 98 60

E-MAIL: ctrcc.centre@wanadoo.fr

GRAND EST

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

HAUTS-DE-FRANCE

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

NORMANDIE

CTRC Normandie
Maison des solidarités,
51, quai de Juillet,
14000 Caen
TÉL.: 02 31 85 36 12
E-MAIL: ctrcc@consonormandie.net
INTERNET: www.consonormandie.fr

NOUVELLE AQUITAINE

Siège social/accueil Union Union des CTRCE/ALPC en Nouvelle Aquitaine

Maison départementale des sports et de la vie associative,
153, rue David Johnston
33000 Bordeaux
TÉL.: 07 87 97 09 43

E-MAIL: accueil-unionctrce.alpc@outlook.fr

INTERNET: <https://www.unionctrce.alpc.fr>

TWITTER: [@CtrcALPC](https://twitter.com/CtrcALPC)

FACEBOOK: Union des CTRCE en Nouvelle Aquitaine

Antenne Aquitaine-Bordeaux

153, rue David Johnston
33000 Bordeaux
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

Antenne Aquitaine-Dax

33, avenue Saint-Vincent-de-Paul
40100 Dax
E-MAIL: alpc.sudaquitaine@outlook.com

Antenne Limousin

Rue Marcel Deprez, Parc d'activité
IMHOTEP, Lot 5, bureau 4
87000 Limoges
E-MAIL: ctrcc.alpc@outlook.com

Antenne Poitou-Charentes/Vendée

11, place des Templiers,
86000 Poitiers
E-MAIL: ctrcc.poitoucharentes@wanadoo.fr

OCCITANIE

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

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

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

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



Plateformes vidéo Le grand chambardement

Zoom

Avis de naissance, de mariage, de divorce et de décès... le secteur de la vidéo à la demande par abonnement est en pleine refonte en France. Pour les consommateurs, le choix s'élargit mais il n'est pas si simple de s'y retrouver.

Plus de 53 % des Français se déclarent utilisateurs réguliers d'au moins un service de vidéo à la demande par abonnement (SVOD), selon le cabinet NPA Conseil. Depuis décembre, il faut compter avec un nouvel acteur de taille, Paramount+ (7,99 €/mois ou 79,99 €/an), propriétaire des licences Star Trek, Mission impossible ou Indiana Jones. Et, depuis janvier, avec le service d'un autre studio célèbre, celui d'Universal+ (5,99 €/mois). Il s'agit, dans ce cas, d'*« une offre de divertissement comprenant les chaînes 13^e rue, Syfy, E! et Dreamworks en direct et à la demande »*.

UNE OFFRE PLÉTHORIQUE MAIS PLUTÔT COMPLEXE

L'un et l'autre sont accessibles via Prime Video pour les abonnés au service d'Amazon, mais pas seulement. Pour recevoir Paramount+, on peut aussi opter pour l'enveloppe Canal+ Ciné Séries avec Canal+, OCS, Disney+ et Netflix (34,99 €). Ou prendre un abonnement seul via certains téléviseurs connectés, un ordinateur ou un smartphone. Pour accéder à Universal+, une box SFR ou Bouygues avec un pack famille (10 € en plus de son abonnement FAI) peut aussi faire l'affaire.

Sur un autre front, Orange a annoncé, en janvier, la cession de ses chaînes OCS à Canal+, ce qui a coïncidé, huit jours plus tôt, à la fin du contrat liant HBO à l'opérateur. HBO, c'est cette chaîne américaine réputée pour ses séries à succès (dont *Games of Thrones*) diffusées sur OCS, un jour après les États-Unis. Comment se traduira ce rachat pour les abonnés ? « Rien ne sera effectif avant six mois puisque l'accord doit d'abord être approuvé par l'autorité de la concurrence », précise Philippe Bailly de NPA Conseil. Rendez-vous à l'automne.

En attendant, les programmes convoités de HBO, propriété de Warner Bros. Discovery, seront sur Prime Video début mars, via un pack comprenant « tout HBO et les douze chaînes de Warner Bros. Discovery ». À un tarif non encore dévoilé. Quant à Salto, le « Netflix à la française », lancé en grande pompe par France Télévisions, TF1 et M6 en 2020, sa disparition, sauf miracle, est actée. L'offre de VOD est donc largement refondue, ou en passe de l'être. Mais elle reste pléthorique au prix d'une certaine complexité... Faut-il s'enga-

Vérifiez la compatibilité de vos appareils et les prix.

BON À SAVOIR

À l'exception notable de Netflix, la plupart des plateformes de SVOD proposent une offre d'essai gratuite sans engagement de 7 jours, et même de 30 jours pour Prime Video. C'est aussi le cas de Paramount+ et d'OCS. Dans le giron de Canal+, les conditions d'accès d'OCS pourraient évoluer car l'abonnement à Canal+ est soumis à un engagement.

ger avec une plateforme via la box de son opérateur plutôt que par l'intermédiaire d'un abonnement Canal+ ? Un pack multiplateforme est-il plus intéressant que plusieurs abonnements en parallèle ? Opter pour plusieurs offres via Prime Video est-il plus économique, sinon pratique ? Vérifiez la compatibilité de vos appareils et gardez un œil sur les prix... À l'automne, Prime Video (6,99 €/mois ou 69,90 €/an) a en effet augmenté de 43 % (en considérant le prix mensuel) comme Netflix (8,99 € à 17,99 €/mois) dans des proportions plus modestes. Même si ce dernier préfère mettre en avant sa nouvelle offre « essentiel avec pub » (5,99 €/mois). Et, en attendant, Disney+ (8,99 €/mois ou 89,99 €/an) pourrait être tenté, comme sur sa plateforme américaine, de faire payer pour zapper la pub... •

HERVÉ CABIBBO

ARGENT & LOGEMENT

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

0 €

C'est, depuis le 1^{er} janvier, le nouveau montant des frais

pour changer de nom de famille par décret, contre 110 € avant. Attention, seules les personnes justifiant d'un motif légitime (nom difficile à porter, nom d'usage qui n'est pas celui de l'état civil...) ont le droit de changer de patronyme.



La taxe d'habitation plus chère

Mauvaise nouvelle pour les propriétaires de résidence secondaire : la dernière loi de finances a permis à 4 000 communes d'appliquer une majoration de leur taux de taxe d'habitation sur les biens immobiliers et les logements vacants. Encore pire, une autre mesure va s'appliquer à tous les propriétaires : la valeur locative, qui sert de base de calcul à la taxe foncière (prélevée sur toutes les propriétés), va augmenter de 7,2 % en 2023... deux fois plus qu'en 2022.●

POUVOIR D'ACHAT

L'inflation nuit aussi aux amoureux

Fin 2022, le site de rencontres en ligne Meetic a publié une étude mesurant l'impact de l'inflation sur les rencontres amoureuses. Conclusion : 37 % d'utilisateurs disposent d'un budget moindre pour les rendez-vous. Ainsi, 40 % renoncent à rencontrer une personne qui habite trop loin pour éviter de payer le coût du transport. Et lors du premier rendez-vous, 56 % plébiscitent la balade en plein air, 46 % le verre dans un bar et 32 % le café plutôt que le repas.●



Comment fixer le bon montant d'un loyer

Si vous êtes bailleur, l'une des difficultés rencontrées à la mise en location est de fixer le bon montant du loyer. Pour vous donner une idée du marché locatif local, le ministère de la Transition écologique et l'Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil) mettent à disposition une carte nationale des loyers grâce à un partenariat avec SeLoger et Leboncoin (écologie.gouv.fr/carte-des-loyers). Attention, les statistiques sont basées sur les petites annonces publiées et non les baux signés, il y a donc parfois des différences avec les loyers effectivement appliqués.●

Les banques doivent mieux vous écouter

Depuis janvier, les banques, assureurs et mutuelles doivent respecter de nouvelles obligations, suite à une récente recommandation de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Les clients qui se plaignent de frais indûment prélevés, de délais de réponse trop longs, de démarchage incessant, d'accueil déplorable ou d'indemnisations non versées peuvent passer à l'écrit. Chaque établissement est libre de fixer ses modalités de contact (par lettre, courriel ou formulaire à remplir en ligne), mais doit les indiquer de façon claire ou transmettre le contact du service réclamation sur demande. Une fois la plainte reçue, ce dernier a dix jours pour en accuser réception et deux mois au maximum pour y répondre. Si la réponse n'est pas satisfaisante, les clients pourront contacter le médiateur.●



par
Thomas
Gonçalves
Juriste à l'INC*

Louer votre résidence principale

➤ Vous êtes décidé à mettre en location votre résidence principale. Comment faire ?

Vous pouvez louer votre logement (si vous l'occupez au moins huit mois par an) à des touristes de passage en bénéficiant d'un régime simplifié. Seule condition : ne pas cumuler au total plus de 120 jours de location par an. Avant de vous lancer, renseignez-vous auprès de votre municipalité afin de connaître les formalités préalables requises (numéro d'enregistrement...).

➤ Quels sont les autres points à vérifier ?

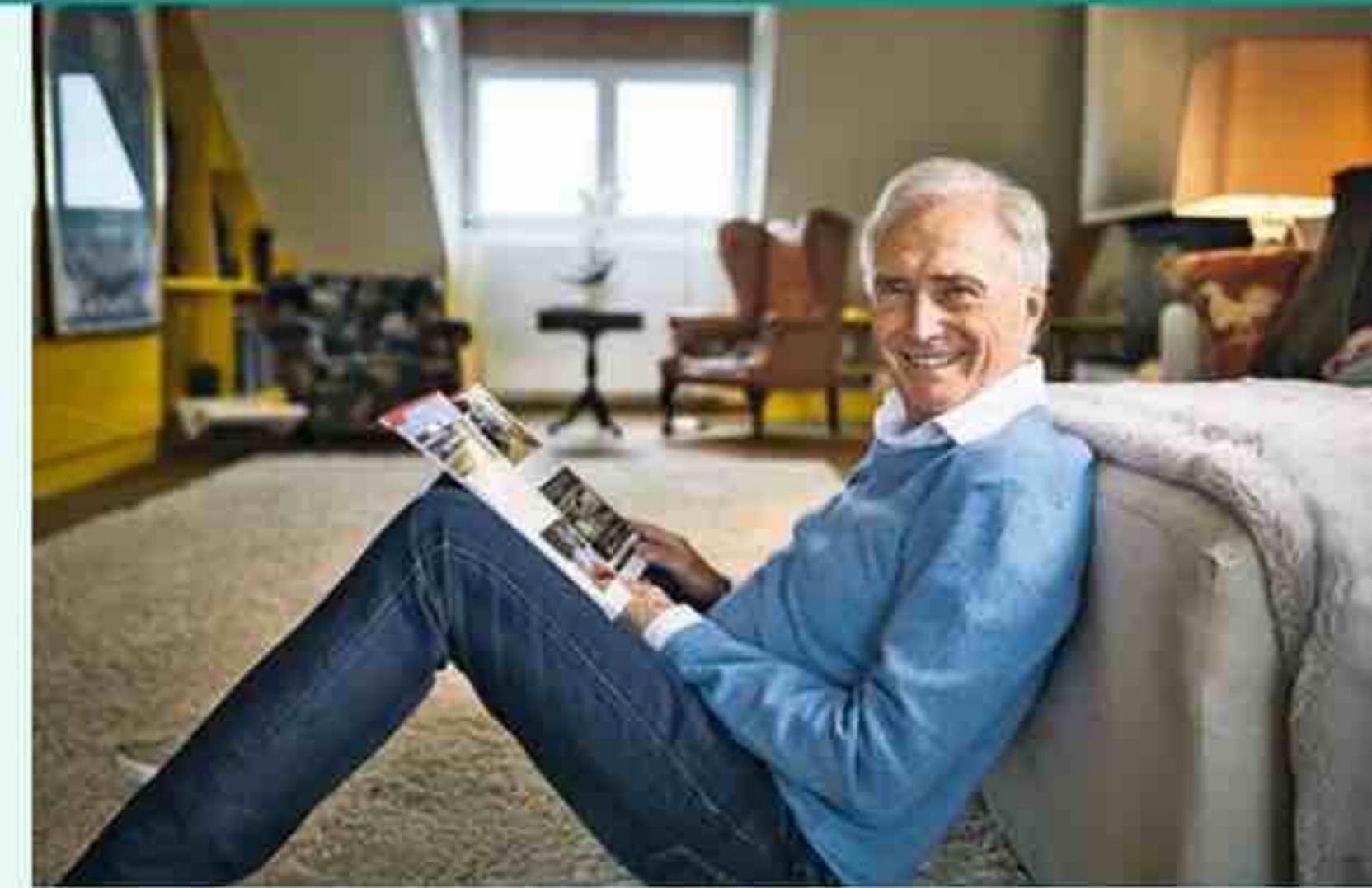
Si vous êtes locataire, et s'il ne s'agit pas d'un logement social, pensez à demander l'accord préalable de votre bailleur pour sous-louer et fixer un loyer égal ou inférieur au vôtre ! En copropriété, consultez le règlement afin de voir si cela n'est pas interdit. Interrogez aussi votre assureur sur ses attentes. Autre point à étudier en amont, la possibilité d'obtenir le classement en meublé de tourisme de votre logement : si vous répondez aux critères du régime des micro-entreprises, vous pourriez prétendre à un abattement fiscal de 71 % au lieu de 50 % pour un meublé non classé. En clair, vous seriez imposés sur 29 % de vos revenus au lieu de 50 % !

➤ Et si vous dépassiez les 120 jours de location ?

Non seulement vous risquez une amende pouvant atteindre 10 000 €, mais vous basculerez dans un régime beaucoup plus contraignant applicable aux résidences secondaires et autres biens loués pour de courtes durées. À titre d'exemple, dans certaines municipalités (Paris, Lyon, Bordeaux, Nice...), avant de pouvoir louer, vous devrez obtenir une autorisation de changement d'usage et proposer dans la même ville un bien d'une surface équivalente destiné à une location à l'année ! Et dans tous les cas vous devrez demander au greffe un numéro de Siret.●

*Institut national de la consommation

➡ Lire la fiche *Précisions sur l'enregistrement des meublés de tourisme* sur le site de l'Institut national de la consommation : inc-conso.fr.



C'EST TENDANCE

Le viager se démocratise

Le viager offre une solution intéressante aux propriétaires âgés qui veulent rester chez eux et toucher un complément de revenus à vie. À la mise en vente, la valeur du logement est expertisée et le propriétaire détermine le montant du capital, le « bouquet », qu'il souhaite toucher. En général, il s'agit de 30 à 70 % du prix, le complément étant réglé en rente viagère, dont le montant dépend de l'âge et du sexe du vendeur. Schématiquement, plus le bouquet est élevé et le vendeur jeune, moins la rente est forte et vice versa. Pendant le viager, l'acheteur assume les gros travaux (ravalement, toiture...), le vendeur ne payant que l'entretien courant, ce qui allège ses charges. Au décès du vendeur, l'acheteur récupère le logement. Et les héritiers n'ont plus aucun droit sur l'habitation. « *Avec le financement de plus en plus coûteux de la dépendance, le viager est une solution rapide qui permet de financer sereinement une adaptation du logement et un maintien à domicile* », précise Sophie Richard, fondatrice du réseau Viagimmo.●

Tableau de bord

POUVOIR D'ACHAT IMMOBILIER 2022

10 m² Selon les notaires, c'est la surface moyenne perdue par un acquéreur de maison qui rembourse 1 300 €/mois sur vingt ans. Elle n'est « que » de 1 m² pour les acheteurs d'appartement qui remboursent 800 €/mois sur vingt ans. En cause : la flambée des prix post-covid et la hausse des taux de crédit depuis le déclenchement de la guerre en Ukraine.●

Ville	Surface finançable appartement	Évolution par rapport à 2021	Surface finançable maison	Évolution par rapport à 2021
Bordeaux	35 m ²	-1 m ²	67 m ²	-5 m ²
Lille	42 m ²	-2 m ²	99 m ²	-8 m ²
Lyon	31 m ²	-1 m ²	63 m ²	-7 m ²
Marseille	51 m ²	-5 m ²	61 m ²	-8 m ²
Nice	35 m ²	-3 m ²	43 m ²	-7 m ²
France	43 m²	-1 m²	113 m²	-10 m²

Découvrez nos anciens numéros

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

4€80
le numéro



N° 588 (Février 2023)

NOS ESSAIS

- Services publics
- Cafés en grains, moulus, en capsules
- Centrales vapeur

N° 585 (Novembre 2022)

NOS ESSAIS

- Les sauces : ketchup, mayonnaise, soja, barbecue
- Téléviseurs 4K

N° 582 (Juillet-Août 2022)

NOS ESSAIS

- Antimoustiques
- Vins rosés
- Mozzarellas

N° 587 (Janvier 2023)

NOS ESSAIS

- Cosmétiques
- Couscous, poisson, moussaka...
- Batteries externes des téléphones et ordinateurs

N° 584 (Octobre 2022)

NOS ESSAIS

- Appareils auditifs
- Céréales, mueslis, gâteaux et biscuits
- Aspirateurs balais et traîneaux

N° 581 (Juin 2022)

NOS ESSAIS

- Crèmes minceur
- Diagnostics énergie
- Alarmes sans fil

N° 586 (Décembre 2022)

NOS ESSAIS

- Champagnes et crémants
- Truites et saumons
- Épurateurs d'air

N° 583 (Septembre 2022)

NOS ESSAIS

- Lessives
- Galettes et steaks végétaux
- Répéteurs Wi-Fi

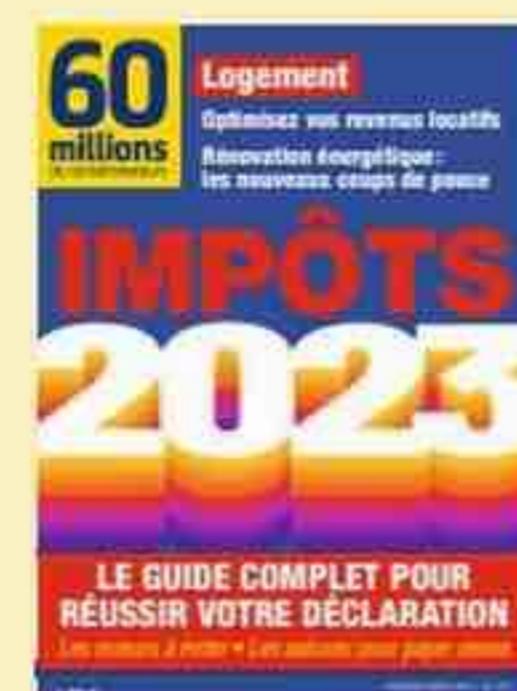
N° 580 (Mai 2022)

NOS ESSAIS

- Vélo électrique
- Assurances contre le vol pour vélo
- Sites de locations de vacances
- Sites de vidéos à la demande

6€90
le hors-série

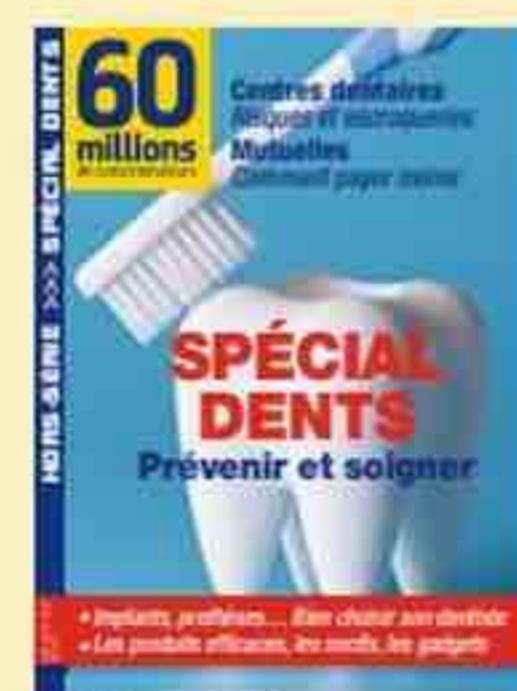
Découvrez nos hors-séries



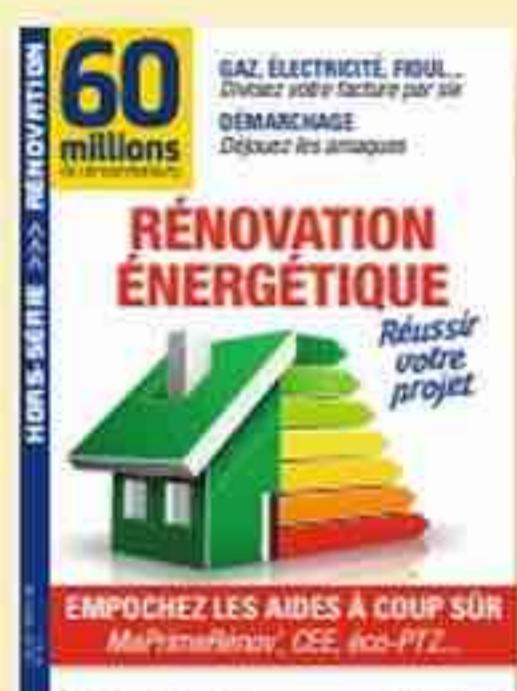
HS 217
(Fév.-Mars 2023)



HS 216
(Janv.-Fév. 2023)



HS 215
(Oct.-Nov. 2022)



HS 214
(Juillet-Août 2022)

Retrouvez
tous les numéros
en scannant ce code



BON DE COMMANDE

À compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à :

60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Libre réponse 96316 - 59789 Lille Cedex

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

		PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIX TOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS217 <input type="checkbox"/> HS216 <input type="checkbox"/> HS215 <input type="checkbox"/> HS214	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 588 <input type="checkbox"/> N° 587 <input type="checkbox"/> N° 586 <input type="checkbox"/> N° 585 <input type="checkbox"/> N° 584 <input type="checkbox"/> N° 583 <input type="checkbox"/> N° 582 <input type="checkbox"/> N° 581 <input type="checkbox"/> N° 580	4,80 €		
Frais de port		1 € /produit		
TOTAL				

MES COORDONNÉES Mme M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone _____

Email _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire :

N° : _____

Expire fin : _____

Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/03/2023. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements TBS Blue sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, situé au Polaris, 76, avenue Pierre Brosselot, CS10037, 92240 Malakoff, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous l'ant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessous (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat, sauf prescriptions légales. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case Pour l'achat d'anciens numéros, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

**+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE**

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





PAUL GENDROT

Observatoire de l'inflation L'eau va aussi être plus chère

Le prix du mètre cube devrait augmenter de 6 à 12 % cette année. Plusieurs raisons expliquent cette flambée... Laquelle va entraîner des conséquences pour plusieurs secteurs de l'économie.

Encore un produit de première nécessité qui subit une inflation contrainte. Au début de l'année, le mètre cube d'eau coûtait en moyenne 4,14 € à l'usager, avec d'importantes variations selon les localités, de 3 € à plus de 6 € selon Sispea, l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement. En effet, tous les usagers ne sont pas égaux dans l'accès aux sources d'eau potable. Sachant qu'un ménage de trois personnes consomme environ 120 m³ d'eau par an, la facture approche donc les 500 €. Elle devrait être plus salée en 2023. Les syndicats des eaux et les élus ont été contraints d'adopter des hausses allant de 6 à 15 %.

LE MÉGAWATTHEURE PASSÉ DE 50 À 480 €

Ce nouveau coup dur s'explique par l'inflation du prix de l'électricité : le pompage et l'assainissement étant très énergivores. À Charleville-Mézières, par exemple, le mégawattheure payé par la communauté de communes est passé de 50 à 480 € en quelques mois. Les pompes, appareils d'analyses et surpresseurs de la station d'épuration de la ville ont besoin de 2,4 millions de kWh par

an pour fonctionner. Les produits de traitement comme le charbon actif ou le chlore ont, en outre, augmenté de 30 %, et les tuyaux en fonte nécessaires à la circulation de l'eau coûtent 15 % plus cher. Résultat : la facture, pour les particuliers de cette agglomération de 83 communes, pourrait grimper de 13 %.

LA STATION D'ÉPURATION TOUCHÉE

Autre phénomène : la convergence des tarifs. À Tours, l'agglomération veut unifier le prix de toutes les communes d'ici six ans. La hausse concerne la plupart des 22 communes, mais pas toutes. La station d'épuration, qui retraite les eaux usées des 300 000 habitants de la métropole, va voir sa facture d'électricité doubler en 2023, passant d'un à deux millions d'euros. Cette inflation pourrait contribuer à renchérir le prix des fruits, légumes et céréales. L'agriculture est, en effet, la plus grande consommatrice d'eau avec 45 % du total, devant le refroidissement des centrales électriques (31 %), et l'eau potable (21 %). •

LIONEL MAUGAIN

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

TROIS PRODUITS EN HAUSSE

Viandes surgelées	+30 %
Papier hygiénique	+21 %
Huiles	+20,2 %

Les chiffres du mois

Comme redouté, le début de l'année est très difficile dans les rayons. Avec 30 % d'augmentation, on atteint un record pour les viandes, notamment les steaks hachés surgelés. Plusieurs produits de base sont en forte hausse depuis deux mois : le beurre, les œufs, la charcuterie, les légumes en conserve et les pains industriels. On constate, de plus, l'arrivée fracassante du sucre dans notre Top 10 avec +18 % pour tout le rayon et +37 % pour les premiers prix. Notons cependant quelques bonnes nouvelles : les pâtes premier prix ont chuté de 10 % en décembre et à nouveau de 4 % en janvier. La hausse sur un an n'est plus que de 15 %, alors qu'on était à près de 50 %, il y a six mois. Le prix du café semble stabilisé, le produit sort du Top 10 des plus fortes hausses, au profit des sucres et des édulcorants.

ÉVOLUTION DES PRIX DU PANIER



SOURCE : NIELSEN IQ - JANVIER 2023

Assurance emprunteur

Quand l'assureur ajoute au malheur

Enquête

Lors d'un décès ou d'une incapacité de travail, l'échéance du crédit immobilier n'est parfois pas prise en charge. À la stupeur des emprunteurs, qui se retrouvent dans une situation de grande vulnérabilité.

En mars 2022, Marie a la douleur de perdre son mari, à l'âge de 43 ans, dans un accident de la route. Elle se retrouve seule avec ses trois enfants mineurs. Depuis quinze ans, le couple rembourse le prêt immobilier ayant permis d'acheter leur bien. Jusqu'à maintenant, l'assureur du crédit n'a toujours pas versé d'indemnités. « Le dossier est complet depuis cet été et je n'ai pas eu l'attestation de prise en charge », déplore Marie.

LA PRISE EN CHARGE DU SINISTRE ? C'EST NON !

Anne est en arrêt maladie depuis bientôt deux ans, suite à une hernie discale et des douleurs au dos. « J'ai été opérée en juin 2022, mais les douleurs ne se sont pas atténuées, ce qui m'empêche de reprendre mon travail dans la restauration. » Elle a contacté son assureur pour qu'il prenne en charge la perte de revenus pour faire face au crédit qu'elle rembourse depuis presque dix ans. La réponse ne s'est pas fait attendre : c'est non !

L'épouse de Samba, elle, a été licenciée pour une incapacité totale de travail après le constat de son épuisement professionnel. Le couple rembourse le crédit de son logement. « L'assureur ne veut pas prendre en charge notre dossier. Nous ne comprenons pas sa position », déplore-t-il.

Pour quelles raisons ces assurés rencontrent-ils autant de difficultés à obtenir la mise en œuvre de leur garantie ? Du coup, la question se pose : à quoi sert vraiment cette assurance, exigée par la banque, et qui peut coûter, selon l'âge de l'emprunteur, de 0,3 à 1,9 % du montant emprunté ? En décortiquant les contrats, nous allons démontrer pourquoi, dans chacune de ces situations et dans beaucoup d'autres, l'assureur peut valablement se dérober à ses obligations. Car les contrats emprunteur sont en réalité truffés de chaussetrappes qu'il est préférable de connaître avant de s'engager, parfois, pour de nombreuses années.

La question se pose de savoir à quoi sert vraiment l'assurance !

Sur la planète assurance, les mots n'ont pas le même sens que dans le monde réel. Prenons l'exemple de l'accident. Le Larousse indique que c'est un « événement fortuit qui a des effets plus ou moins dommageables pour les personnes ou pour les choses ».

UNE DÉFINITION QUI CHANGE TOUT

Les assureurs en ont une autre conception, qu'ils imposent. « On entend par accident, toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré provenant exclusivement et directement de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure », lit-on dans la plupart des contrats. Une définition qui change tout. Si vous chutiez dans les escaliers, l'assureur considère qu'il s'agit d'une erreur d'inattention de votre part, sans aucune « cause extérieure ». Et il ne vous donnera rien, comme l'ont constaté les cabinets Actélior et Minale, qui signent une étude sur 55 contrats à la demande du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Autre exemple, le fait d'être



fumeur ou pas. Pour les assureurs, fumer, c'est également vapoter... Par conséquent, si vous ne déclarez pas que vous vapotez, la prise en charge sera, là encore, compromise. La totalité des contrats incluent la cigarette électronique dans le fait de fumer... malgré ses conséquences sur la santé qui sont infiniment moins nocives que le tabac.

Perte d'autonomie : la Sécu compte pour du beurre

Ce langage parallèle créé par les assureurs a des conséquences potentiellement dramatiques. La Sécurité sociale a, par exemple, établi que la perte totale et irréversible de l'autonomie était une invalidité de troisième catégorie, nécessitant l'assistance d'une tierce personne pour la réalisation des actes de la vie quotidienne.

Certes, la grande majorité des contrats indique cette assistance pour effectuer quatre actes de la

vie ordinaire : se laver, se vêtir, se nourrir et se déplacer. « Les termes ne sont pas toujours clairs quant à leurs implications concrètes pour la personne concernée et, quand ils le sont, ils peuvent être différents d'une offre à l'autre, amenant potentiellement à des prises en charge différentes », observent les consultants des deux cabinets mandatés.

Invalidité : c'est l'assureur qui évalue

Sur l'évaluation de l'état d'invalidité, c'est pire : l'assureur est tout-puissant. « Tous les contrats précisent que la décision d'indemnisation et la reconnaissance éventuelle d'une invalidité s'appuient exclusivement sur la décision du médecin-conseil de l'assureur », constatent les auteurs de l'étude sur 55 contrats. Cette décision l'emporte même sur celle de la Sécurité sociale, « qui ne s'impose pas à l'assureur ». Vous pouvez donc être reconnu invalide par la Sécu mais pas par l'assureur de votre crédit. Conséquence : il existe autant de critères d'évaluation de l'invalidité que d'assureurs, et les couvertures varient considérablement d'un contrat à l'autre sans que l'on puisse réellement les comparer.

Incapacité de travail : très longue à être reconnue

La franchise est la durée durant laquelle l'assureur ne prend pas

BON À SAVOIR

On croit souvent, à tort, que le suicide exclut la prise en charge du crédit. L'article L. 132-7 du code des assurances affirme que les assurances décès ne fonctionnent en général pas si l'emprunteur met un terme à sa vie durant la première année du contrat. Exception notable : lorsque l'assurance sert à couvrir le remboursement d'un prêt de plus de 120 000 € destiné à financer l'acquisition de son habitation principale, l'assuré est couvert, dès la signature du contrat d'assurance emprunteur, stipule le même article.

en charge l'incapacité temporaire de travail (ITT). Dans la grande majorité des contrats, elle est de 90 jours, ce qui correspond à la durée moyenne de maintien du salaire dans le privé ou dans le public.

Mais les assureurs peuvent allonger cette période à 120 et même 180 jours. Soit six mois... Ensuite, ils ne versent que la différence entre le salaire avant l'arrêt et les prestations reçues, comme la prévoyance collective.

« Le montant indemnisé est donc sensiblement inférieur à celui d'une prestation en mensualité, voire pour les assurés bénéficiant d'un maintien total de salaire dans le cadre de leur couverture de prévoyance d'entreprise, à une prestation potentiellement réduite à zéro », constatent les cabinets Actélior et Minale. Là encore, c'est tout bénéfice pour les compagnies.

Non prise en charge après trois ans d'ITT

Et l'avarice des assureurs peut durer longtemps. Si l'incapacité persiste, ils cessent d'indemni-

Si l'incapacité de travail persiste, ils cessent d'indemniser.

ser. Pour la majorité d'entre eux, la durée d'un arrêt de travail est limitée à 1 095 jours, soit trois ans. Au-delà, ils considèrent qu'il s'agit d'une invalidité. Le problème, c'est que le classement en invalidité n'est possible qu'après stabilisation de l'état de santé, lorsque cette invalidité est considérée comme permanente et définitive. « Il est fréquent que cette décision ne puisse pas être prise après trois ans d'arrêt et nécessite donc un délai supérieur », observent les auteurs de l'étude pour le CCSF.

Pour les fonctionnaires, par exemple, « le dispositif d'arrêt de travail prévoit d'abord la maladie ordinaire (12 mois), puis la longue maladie (24 mois) et enfin l'affection longue durée (24 mois). » Soit jusqu'à cinq ans avant classement éventuel en invalidité. Entre trois et cinq ans, l'assuré ne touchera donc plus rien.

Des exclusions parfois surprenantes

On connaît les motifs d'exclusion les plus fréquents : les conséquences de guerres, d'insurrections, de rixes ou d'accidents nucléaires. Plus embêtant : sont également exclus

tous les sinistres lors de la pratique d'un sport, quel que soit le sport parfois, ou les sinistres survenus à l'étranger.

Il existe d'autres exclusions parfois surprenantes. Par exemple, si les conséquences d'une alcoolémie sont assez bien couvertes en cas de décès, elles le sont très mal en cas d'incapacité et d'invalidité. Indemniser si l'assuré se tue au volant en état d'alcoolémie, ça passe, mais s'il devient tétraplégique, ça sera bien plus compliqué !

Mais le plus difficile à accepter pour les assurés concerne les problèmes dorsaux et psychologiques, qui peuvent être exclus par la grande majorité des contrats, bancaires ou alternatifs. Ces maladies « ont historiquement été à l'origine de nombreux sinistres en assurance emprunteur », explique l'étude du CCSF.

Les contrats alternatifs permettent toutefois de « racheter » la couverture contre ces maladies. Ce qui occasionne une surprise, bien entendu.

Burn out et harcèlement professionnel exclus !

Avec la non-prise en charge liée à des soucis psychologiques, les assureurs ciblent aussi, de manière plus ou moins claire, les conséquences du burn out, du harcèlement professionnel et de la fatigue chronique. Voilà pourquoi ces garanties entraînent de nombreux litiges au moment de leur mise en jeu. Aussi, avant de signer votre contrat d'assurance, lisez attentivement la fiche d'information remise, et toutes les lignes de votre contrat.

La garantie perte d'emploi, une mauvaise blague

En option, il est possible de se couvrir en cas de chômage... pour certains. Car cette garantie perte d'emploi est généralement refusée si vous avez plus de 50 ans ou moins de six à douze mois d'ancienneté dans

La marche à suivre en cas de sinistre

- **Tout d'abord, vous devez adresser une déclaration à votre assureur par lettre recommandée avec avis de réception (AR). La date limite figure expressément dans le contrat : respectez-la pour ne pas risquer une déchéance de vos droits.**

- **La compagnie vous fait ensuite parvenir un dossier à compléter.**

- **Si vous vous retrouvez invalide, on vous demandera un certificat de votre médecin, une attestation de la Sécurité sociale et diverses pièces**

justificatives. Le taux d'invalidité qui détermine le droit à la prestation est déterminé par le médecin-conseil de l'assureur.

- **Chez les assureurs, une personne qui perd un œil ou une jambe aura, par exemple, une invalidité de 25 % tandis qu'une autre qui souffre de lombalgie chroniques aura un taux de 15 %. Le taux d'invalidité professionnelle (pour exercer son métier) peut ainsi être total mais celui d'invalidité fonctionnelle pas assez élevé pour être indemnisé.**

- **Pour l'incapacité de travail, l'assurance exigera un certificat médical détaillé, l'avis d'arrêt de travail initial, les avis de prolongation du médecin ainsi qu'un bordereau de paiement des indemnités journalières de la Sécu.**

- **À la réception de votre dossier, le médecin-conseil de l'assureur décidera d'une prise en charge immédiate ou d'une expertise médicale afin d'évaluer les dommages et le montant de l'indemnisation.**



vous travail. Elle ne fonctionnera, en outre, que si votre contrat à durée indéterminée (CDI) est rompu par un licenciement pris en charge par Pôle emploi.

Ce n'est pas tout ! Sa mise en œuvre nécessite une grande patience. D'abord, il faut passer un délai de carence juste après la signature du contrat, qui varie de trois à douze mois. Si votre licenciement intervient au cours de cette période, vous ne percevrez rien. Ensuite, il faut franchir une seconde période, celle de la franchise, qui dure de trois ou six mois.

Lorsque la garantie perte d'emploi entre enfin en jeu, certaines compagnies ne prennent en charge que le paiement des intérêts, reportant le capital en fin de prêt. Et mieux vaut ne pas rester trop longtemps au chômage : une durée maximale

La mise en œuvre de la garantie perte d'emploi est longue.

d'indemnisation est parfois fixée dans le contrat. Bref, quel est l'intérêt de souscrire une garantie soumise à de telles conditions ?

Retour avec Marie, qui attend désormais des nouvelles de son assureur. Lorsqu'elles arriveront, elles risquent de pas être réjouissantes.

Dans le sang de son défunt mari, des traces d'anxiolytique ont été découvertes. Il n'en faut pas plus pour soulever la

question de son état psychologique au moment de l'accident. Si l'assureur peut établir un état dépressif, il pourra faire valoir une clause d'exclusion des maladies psychologiques. Bien sûr, une contestation reste toujours possible. Il faut alors mandater son propre expert et rassembler les preuves qu'il n'y avait pas dépression. Une nouvelle épreuve, longue et incertaine. •

LIONEL MAUGAIN

3 questions à



CORINNE DROMER
Présidente du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

Pourquoi n'existe-t-il pas une définition commune de l'accident, ou des actes de la vie quotidienne qui détermine l'invalidité ?

C. D. : La diversité des contrats et la vive concurrence sur les tarifs ne concourent pas à un format unique des définitions. C'est pour mettre en lumière les couvertures ou exclusions présentes dans les contrats que le CCSF a voulu faire une étude sur les garanties de l'assurance emprunteur. Les débats sur l'assurance emprunteur portaient sur le mode de résiliation ou sur les tarifs mais on ne parle jamais de la qualité des couvertures. Et c'est quand l'indemnisation du sinistre est refusée que les assurés découvrent qu'ils ne sont pas couverts.

Pourquoi le médecin-conseil de l'assureur est-il le seul à pouvoir déterminer le taux d'invalidité, alors que la Sécurité sociale l'a déjà fait ?

C. D. : C'est un problème ! Cette divergence conduit à de nombreux contentieux. Or, la Sécurité sociale, qui a une mission de service public, devrait être le juge de paix.

Ne faudrait-il pas un socle minimum pour les assurances emprunteur comme pour les garanties contre les accidents de la vie ?

C. D. : Il y a déjà les 18 critères d'équivalence de garanties déterminés par le CCSF qui assurent un niveau de couverture équivalent à l'assuré lors du changement d'assureur. Le CCSF pourrait effectivement travailler à un socle minimum. Il faut surtout que les assureurs travaillent à des clauses simples et compréhensibles et que les assurés lisent mieux le détail de leurs contrats !

Démarchage téléphonique

Des armes pour dire non

Pratique

Vous nous écrivez régulièrement pour vous plaindre de recevoir des appels commerciaux intempestifs, sur fixe comme sur mobile. Voici ce qui il faut savoir pour défendre votre tranquillité.

Bonne nouvelle, une réglementation plus protectrice est entrée en vigueur le 1^{er} mars. Encore faut-il la connaître. Alors vrai ou faux ?

Les professionnels doivent avoir mon accord préalable pour me démarcher par téléphone.

FAUX. En revanche, lorsque vous communiquez vos coordonnées, en particulier sur Internet, vous devez être informé qu'elles pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale. Et vous devez avoir la possibilité de le refuser de manière simple et gratuite, par exemple en cochant une case sur le formulaire que vous remplissez.

Les démarcheurs peuvent m'appeler le dimanche.

FAUX. Désormais, le démarchage téléphonique des particuliers n'est autorisé que du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de

14 heures à 20 heures. Il est donc interdit de vous déranger avec des appels publicitaires les samedi, dimanche et jours fériés et en dehors de ces plages horaires. Autre nouveauté : vous ne pouvez plus être sollicité par téléphone à des fins de prospection commerciale par le même professionnel plus de quatre fois au cours d'une période de trente jours.

Mon inscription sur Bloctel bloque tous les appels de prospection commerciale.

VRAI, car il est interdit aux professionnels de vous démarcher dès lors que vous êtes inscrit sur Bloctel (bloctel.gouv.fr). Ce service d'opposition au démarchage téléphonique est gratuit (hors coût de connexion et frais de timbre éventuels) et l'inscription est valable trois ans. En pratique, vous précisez en quelques clics les numéros personnels (jusqu'à 10) sur lesquels vous ne souhaitez plus être contacté. Les appels cessent en principe trente jours plus tard. À défaut, vous pouvez signaler tout abus sur l'espace consommateur du site Bloctel.

... ET FAUX, car des exceptions existent. Le démarchage reste notamment autorisé pour les professionnels avec lesquels vous avez un contrat en cours (à condition que l'appel soit en lien avec ce contrat) et pour ceux auxquels vous avez communiqué libre-

ment votre numéro afin d'être appelé. Il est permis également dans le cadre de la fourniture de journaux, de périodiques

ou de magazines, ainsi que pour les associations à but non lucratif et les instituts de sondage, dès lors qu'ils ne font pas de prospection commerciale. Enfin, seuls les professionnels respectueux de la loi tiennent compte de votre inscription sur Bloctel, ce qui exclut les nombreux escrocs sévisant dans le secteur.

Il suffit de dire « oui » au téléphone à un vendeur pour être engagé.

FAUX. Cette pratique, un temps répandue dans le secteur de l'assurance, a fait tellement de victimes qu'elle a fini par être prohibée. Pour être engagé, dans le cadre d'un démarchage téléphonique, vous devez conclure un contrat soit de





façon manuscrite, soit par voie électronique. Attention, votre signature peut prendre des formes variées, comme des liens cliquables ou un code SMS. Restez sur vos gardes ! Exigez, par exemple, de votre interlocuteur l'envoi d'un document papier, prenez le temps de le lire et privilégiiez une acceptation par écrit.

Si je demande à un démarcheur d'arrêter de m'appeler, il doit cesser tout contact pendant au moins deux mois.

VRAI. Depuis le 1^{er} mars, si vous manifestez votre refus d'être démarché lorsqu'il vous appelle, le professionnel doit s'abstenir de vous contacter pendant une période minimum de soixante jours. Reste à savoir si les prospecteurs téléphoniques respecteront le texte !

Je dispose de quatorze jours pour me rétracter après un achat réalisé à la suite d'un démarchage téléphonique.

VRAI. Dans ce cas, les règles de la vente à distance s'appliquent. C'est-à-dire que, même une fois le contrat

Comment faire barrage aux appels frauduleux ?

- 1) **Sauf si c'est indispensable** (pour être livré, par exemple), ne donnez pas votre numéro de téléphone lors d'un achat ou d'un contact commercial en magasin ou sur Internet.
- 2) **Si vous communiquez votre numéro**, signalez au commerçant que vous ne souhaitez pas qu'il soit utilisé à des fins de prospection commerciale. Et ce, soit lors de votre achat, en cochant la case prévue à cet effet, soit à tout autre moment, en vous opposant à l'utilisation de vos données personnelles. Les modalités pratiques pour exercer ce droit sont généralement précisées sur le site du commerçant concerné, à la rubrique « politique confidentialité » ou « politique vie privée ».

validé, vous pouvez en principe exercer votre droit de rétractation durant quatorze jours (délai parfois porté à trente jours) à compter du

Ne donnez pas suite aux sollicitations relatives au CPF.

lendemain de la date de conclusion du contrat. Cela, bien sûr, à condition d'avoir affaire à une entreprise honnête et de ne pas tomber dans la catégorie des produits et services exclus du droit de rétractation (biens nettement personnalisés, billets de transport ou de spectacle, denrées périssables...).

Le démarchage pour des travaux de rénovation énergétique est autorisé.

FAUX. En raison d'un très grand nombre de plaintes de consommateurs lésés, depuis juillet 2020, le démarchage téléphonique pour la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour les logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie est prohibé. Seule exception : si vous détenez un contrat en cours auprès du professionnel (fourniture d'énergie, entretien de chaudière...). Attention ! Malgré l'interdiction, le démarchage abusif perdure. Redoublez de vigilance et ne donnez jamais suite aux sollicitations par téléphone, mail ou SMS, dans ce secteur d'activité comme en matière de compte personnel de formation (CPF), domaine où le démarchage est également interdit depuis peu.

Bloctel fonctionne aussi pour les SMS.

FAUX. Il existe d'autres dispositifs pour endiguer la réception de SMS non sollicités. Vous pouvez ainsi bloquer, dans vos réglages de téléphone, l'expéditeur des messages reçus ; répondre « Stop » aux SMS publicitaires (cela fonctionne uniquement

pour les expéditeurs dont le numéro à cinq chiffres commence par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8) ; ou encore signaler les messages abusifs en les transférant au numéro 33700. Ce service est ouvert aux clients de tous les opérateurs, et gratuit notamment pour ceux de Bouygues Télécom, d'Orange France et de SFR. Autres options : adresser une plainte en ligne à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (cnil.fr), si vous avez pu identifier l'expéditeur des messages reçus, ou déposer plainte.

Les amendes encourues par les démarcheurs qui ne respectent pas Bloctel sont très lourdes.

VRAI. Le non-respect des règles rappelées ci-dessus est sévèrement sanctionné. L'amende administrative encourue a été renforcée en 2020. Elle s'élève à 75 000 € pour une personne physique et à 375 000 € pour une personne morale (entreprise, association...).

• **LAURENCE OLLIVIER**
Juriste : **PATRICIA FOUCHER**

→ Lire la fiche *Démarchage téléphonique : vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition Bloctel sur inc-conso.fr*
Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022, articles L. 223-1 et suivants du code de la consommation et article 21 du règlement général sur la protection des données (RGPD) européen.



Panneaux solaires Gare aux illusions

Enquête

Avec la hausse des prix de l'électricité, il est tentant de faire installer des panneaux solaires pour alléger la facture. Mais attention aux fausses promesses des vendeurs. Nous en avons décrypté cinq pour vous.

La vie est belle pour les vendeurs de panneaux solaires. Ils bénéficient d'un contexte très favorable alors que les prix de l'électricité sont en hausse et que l'on a beaucoup parlé du risque de coupures. Pendant de nombreuses années, les projets photovoltaïques consistaient à poser des panneaux pour vendre l'intégralité de sa production à EDF, via un contrat sur vingt ans avec un prix garanti. Cette

Les intéressés visent l'autonomie. C'est loin d'être gagné.

étant revendu à EDF. Le nombre d'autoconsommateurs grimpe allégrement et a dépassé les 200 000 à l'automne dernier. L'idée est séduisante.

option est toujours possible mais, désormais, la quasi-totalité des projets vise l'autoconsommation. L'objectif est de produire son énergie pour la consommer directement, seul le surplus

Mais les courriers de nos lecteurs montrent que les particuliers continuent à être la proie de vendeurs qui multiplient les fausses promesses. Joël Mercy, président du Groupeement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP) conseille de « ne pas être pressé car les bons installateurs sont submergés avec un an de travail devant eux ». Alors profitez-en pour lire cet article et bien préparer votre projet.

« VOUS ALLEZ DEVENIR AUTONOME »

« Fini les factures, vous produisez votre propre énergie verte », clame un mail publicitaire. Ne rêvez pas : les panneaux photovoltaïques ne feront pas disparaître vos factures. Pour une raison simple : les panneaux produisent en journée lorsque le soleil brille alors que vous consommez de l'électricité aussi en soirée, la nuit, le matin, hiver comme été. Production et consommation ne se recouvrent qu'en partie. D'où la nécessité de conserver un raccordement au réseau... et de payer des factures.

Très chère batterie

Des batteries sont proposées à la vente et il existe aussi des offres de batterie virtuelle. Dans un cas comme dans l'autre, il ne faut pas trop en attendre. La capacité de la batterie est limitée. Elle ne vous rendra pas autonome mais pourra améliorer

la part d'énergie autoconsommée. Certaines ont une fonction « backup » qui permet de conserver une petite alimentation en cas de coupures. Mais l'investissement est élevé. Il faut donc mettre en regard les économies possibles avec le prix de la batterie. « L'opération est rarement rentable » met en garde le Centre de ressources national sur le photovoltaïque de l'association Hespul.

Un intérêt financier discutable

Le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP) est aussi prudent mais souligne que les prix ont sensiblement baissé : « Environ 5 000 € aujourd'hui pour un stockage de 5 kWh contre 10 000 € il y a peu ». Une expérience est en cours au sein du groupement pour vérifier l'intérêt financier d'une batterie « en conditions réelles ». •

Bien préparer son projet

Un projet photovoltaïque ne s'improvise pas. Les informations sur Internet ou Facebook pullulent mais elles ne sont pas toujours fiables et ne visent souvent qu'à inciter à donner ses coordonnées pour être rappelé. Pour se renseigner en ligne, au-delà des infos sur notre site 60millions-mag.com, mieux vaut s'orienter vers des adresses spécialisées.

• **Photovoltaïque.info**, le site du Centre de ressources national sur le photovoltaïque (CRPV) qui a été créé en 2007 par l'association Hespul avec le soutien financier de l'Agence de la transition écologique (Ademe).

• **Gppep.org**, le site du Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP) qui anime aussi le forum-photovoltaïque.fr

• **Il est également possible de solliciter un accompagnement gratuit et indépendant par un conseiller France Rénov'.** Pour trouver l'espace conseil France Rénov' le plus proche de chez vous, aller sur le site france-renov.gouv.fr ou appeler le 0 808 800 700.

« VOUS PAIEREZ 70 % D'ÉLECTRICITÉ EN MOINS »

La publicité reçue par Jean-Pierre annonçait jusqu'à 70 % de consommation en moins grâce à l'installation de panneaux solaires. Trois ans plus tard, il ne peut que déplorer d'avoir été « frauduleusement alléché », ses factures ne reflétant pas la baisse annoncée.

Avant de vous lancer, il faut examiner la production mais aussi et surtout votre consommation d'électricité. Il ne faut pas vous en tenir aux totaux annuels comme on peut le voir dans certains dossiers. Consommation et production ne se recoupent en effet que partiellement selon les saisons, les mois et les jours. Vous n'utilisez donc qu'une partie de l'énergie produite et vous n'aurez donc pas un taux d'autoconsommation de 100 %

comme certains vendeurs le prétendent. Des simulations sont faites avec un taux de 30 % sur le site photovoltaïque.info. Une hypothèse, sans aucun doute, plus réaliste.

Une organisation casse-tête

Dans le cadre d'un projet en autoconsommation, l'objectif est de parvenir à décaler le plus d'appareils pour les faire fonctionner pendant les périodes de production. Par exemple un chauffe-eau, un véhicule électrique, un lave-linge ou un lave-vaisselle. « La marge de manœuvre est restreinte », souligne Anne-Claire Faure de l'association Hespul qui met aussi en garde contre le recours à des outils domotiques pour optimiser l'autoconsommation. Certains permettent

de lancer un lave-linge en fonction de la production mais « encore faut-il que le lave-linge soit compatible ». Ces outils renchérissent le coût de l'installation. Sans compter que des entreprises ne se gênent pas pour les facturer à prix d'or.

15 à 20 % d'économie réelle

Au total, la production photovoltaïque consommée directement réduit la facture d'énergie du foyer mais on est très loin des 70 % promis. Des clients du fournisseur Enercoop qui se sont lancés dans l'autoconsommation ont décidé de partager leur expérience en ligne. Ce qu'ils ont autoconsommé représente seulement une économie de 15 à 20 % sur leur consommation globale. •

« VOUS BÉNÉFICIEREZ D'AIDES DE L'ÉTAT »

Le coût de l'installation proposée à Philippe atteint 22 900 €. Après déduction des aides, le montant s'élève à 17 880 €. Vous pensez que c'est une bonne affaire ? Non.

Une procédure très lourde

Les aides sont utilisées par les vendeurs pour faire passer des prix exorbitants. « Pour l'installation décrite, on est à plus de 10 000 € au-dessus du prix du marché », estime Joël Mercy, président du Groupement des particuliers producteurs d'énergie photovoltaïque (GPPEP). Méfiance, donc. Il n'y a, en fait, qu'une prime pour une installation en autoconsommation.

Baptisée « prime à l'investissement », elle varie selon la puissance installée (exprimée en kilowatt-crête ou kWc). Elle est d'environ 1 300 € pour 3 kWc et 2 000 € pour 6 kWc. Le plan présenté à Philippe intègre un montant beaucoup plus élevé grâce à la « récupération de la TVA ». « C'est la nouvelle martingale des vendeurs », se désole Joël Mercy. Il est effectivement possible pour une installation de plus de 3 kWc de récupérer la TVA. « Mais ce n'est pas une procédure pour les particuliers, elle est très lourde » avertit-il. « Il faut faire un bilan annuel, comme une société, une déclaration spécifique pendant vingt ans et prendre le risque,

en cas de litige, d'être assimilé à un professionnel avec une protection moindre devant le tribunal de commerce ». Les vendeurs se gardent bien de le dire, se contentant, par exemple, d'indiquer : « TVA directement versée par l'État. »

De nombreuses plaintes

Pas étonnant que de nombreux particuliers se plaignent de ne pas avoir reçu le montant des aides annoncées. Ceux qui souhaitent se renseigner peuvent consulter le paragraphe dédié sur le site photovoltaïque.info. Sa lecture dissuade plutôt de se lancer dans la récupération de la TVA. •

Trouver le bon installateur

« Cette entreprise qui m'a contacté est-elle digne de confiance ? » Le consommateur peut être méfiant, et il a raison. Le secteur attire toujours de nombreux voyous. Philippe a, par exemple, eu le bon réflexe en cherchant le numéro Siren ou Siret de l'entreprise qui l'a démarché. Il ne l'a pas trouvé sur ses documents ou son site Internet, mieux valait donc ne pas donner suite. Si le numéro est disponible, il faut l'utiliser pour en savoir plus sur l'entreprise (date de création, activité...). La société doit, par ailleurs, être qualifiée RGE (Reconnu garant de l'environnement) dans le domaine du photovoltaïque. Un annuaire inversé sur le site france-renov.gouv.fr permet de s'en assurer. Elle doit également vous donner une copie de ses assurances responsabilité civile professionnelle et décennale. Une précaution indispensable pour les faire jouer si la société met la clé sous la porte et vous laisse avec des panneaux mal installés ou des fuites d'eau. Le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP) accompagne depuis des années des clients abusés. Son président ajoute deux recommandations pour éviter les soucis : « Privilégiez des installateurs proches de chez vous et sollicitez-en au moins trois pour comparer les devis. »

« C'EST SANS ENGAGEMENT »

« Nous avons été approchés par une entreprise de panneaux photovoltaïques pour l'autoconsommation, raconte Nicolas. Nous pensions faire une étude de projet pour savoir si l'installation était viable. Le commercial ainsi que son responsable nous affirment que l'on a signé un bon de commande. Ces gens sont très insistant et même menaçants. » Avis à tous les consommateurs : il ne faut jamais rien signer le jour même, chez soi ou dans une foire. Nous ne manquons pas de témoignages comme celui de Nicolas avec des scénarios plus ou moins sophistiqués des vendeurs pour décrocher des signatures.

Les entourloupes du droit à la rétractation

Si la signature a été obtenue à domicile, il est possible de faire jouer le droit de rétractation. Encore faut-il avoir conscience de s'être engagé ! Les clients ne le découvrent, en général, que quinze jours plus tard, lorsque l'entreprise revient en leur disant que leur dossier est accepté, que le délai de rétractation est passé et en se montrant très pressée d'installer les panneaux (lire n° 583 : Open énergie, trop rapide en affaires). Certaines entreprises n'hésitent pas à menacer de devoir payer 30 % du prix si le client souhaite renoncer. En fait, dans le cadre d'une vente de biens hors établissement, la rétractation peut intervenir jusqu'à quatorze jours après la livraison du bien. D'où l'insistance de la société pour venir poser les panneaux. Mieux vaut ne pas l'accepter et exercer son droit de rétractation par courrier recommandé avec avis de réception. La règle consistant à ne rien signer le jour même s'impose particulièrement sur une foire ou un salon. Car il n'y a, dans ce cas, pas de droit de rétractation. L'Institut national de la consommation (INC), qui édite 60 Millions de consommateurs, comme le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP) ont réclamé à plusieurs reprises une évolution de la réglementation. À défaut, nous continuerons, sans aucun doute, à déplorer que chaque foire ou salon apporte son lot de nouvelles victimes. •



« L'OPÉRATION EST RENTABLE TRÈS RAPIDEMENT »

Un an après la pose de ses panneaux solaires, Christelle ne comprend pas. « Nous sommes loin du compte, il me faudra 135 ans pour rentabiliser mon opération », se désole-t-elle. Son seul revenu pour l'instant a été la vente de son surplus à EDF. Soit 165 € alors qu'elle a payé 22 295 € pour ses panneaux.

Le prix d'achat est exorbitant

Pour Christelle, comme pour beaucoup d'autres consommateurs, l'opération est plombée, dès le départ, par le prix d'achat exorbitant de l'installation. Cela reste l'une des principales « arnaques » comme le montrent les courriers reçus à « 60 ». Le site photovoltaique.info donne des tarifs indicatifs : à raison d'un prix moyen de 2,20 €/WC, on obtient 6 600 € pour une installation de 3 kWc. Ou encore 10 120 € pour Christelle !

Deuxième critère déterminant : la production possible. Elle varie en fonction du nombre de panneaux installés mais pas seulement. Leur orientation et leur inclinaison sont essentielles, tout comme la présence éventuelle d'ombrages sans oublier, bien sûr, leur localisation géographique. Combien de productions sont encore surestimées par des vendeurs peu scrupuleux aujourd'hui ?

La rentabilité varie aussi selon le mode de valorisation. La production peut être vendue en totalité à EDF à un prix déterminé sur vingt ans. Elle peut également faire l'objet d'une autoconsommation, seul le surplus étant revendu à EDF. Les particuliers choisissent désormais très majoritairement la deuxième option.

Pourtant, en réalisant plusieurs simulations avec l'outil « évaluer mon devis » sur le site photovol-

BON À SAVOIR

Les vendeurs proposent presque toujours un crédit pour financer l'installation des panneaux. Avec leurs prix prohibitifs, difficile de s'en passer. Ils n'hésitent pas à assurer que les bénéfices de l'exploitation compenseront les mensualités. Combien de clients se retrouvent à rembourser des échéances très lourdes avec une installation qui ne produit pas ou très peu et une entreprise qui a disparu dans la nature ? Le crédit n'est pas à souscrire à la légère.

taique.info, nous avons plusieurs fois constaté que la vente en totalité restait la plus avantageuse.

La vente en totalité de la production bénéficie d'un meilleur prix : de l'ordre de 0,19 €/kWh, selon les derniers barèmes de 2022 (ils évoluent tous les trimestres). La vente du surplus, elle, n'était valorisée à la même période qu'à 0,10 €/kWh. Elle rapporte donc peu, comme Christelle a pu s'en apercevoir. L'association Hespul ainsi que le GPPEP réclament des revalorisations de tarifs et des simplifications.

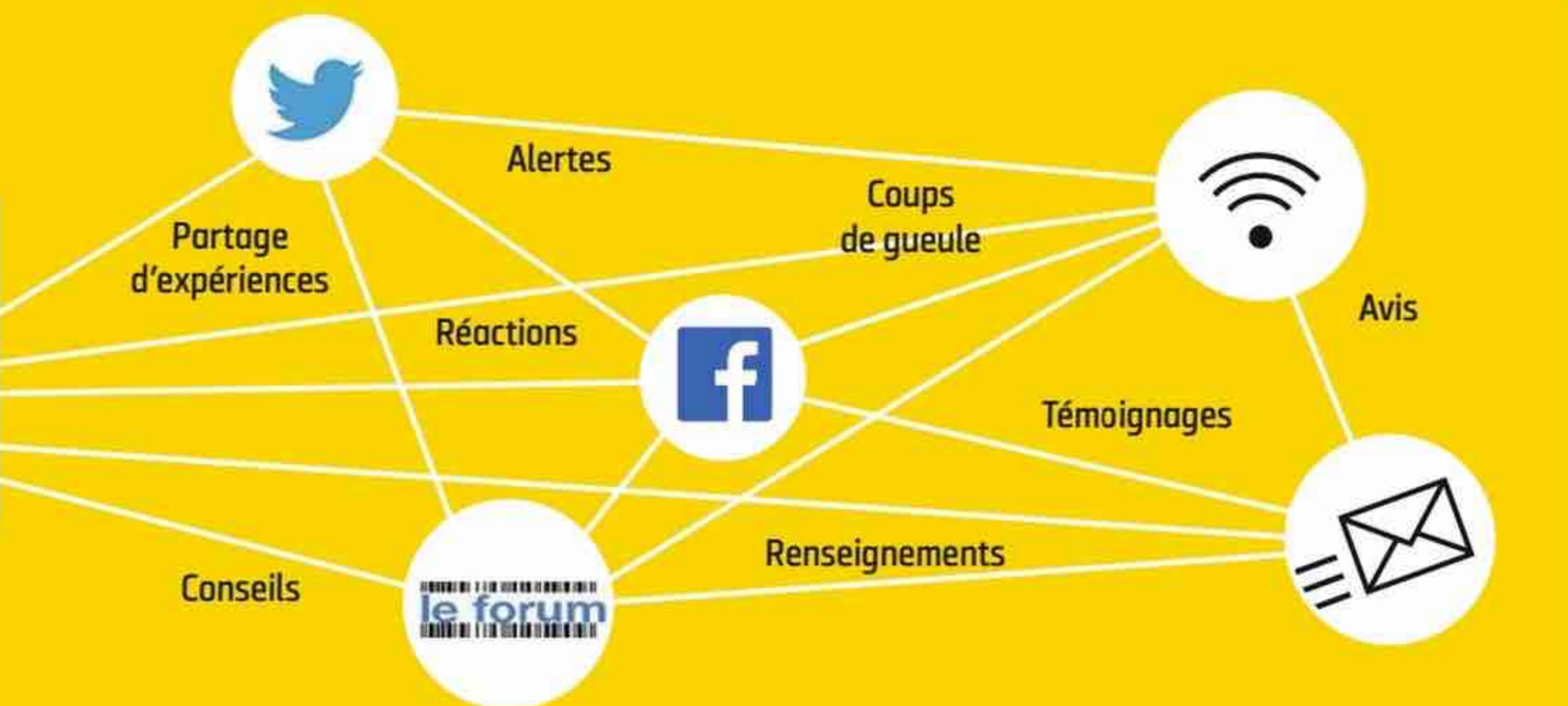
En complément de la vente, les clients sont censés pouvoir faire des économies sur leur consommation. Mais elles ne sont pas faciles à réaliser, comme expliqué page 59.

Une aide précieuse

L'outil « évaluer mon devis » nous semble pouvoir apporter une aide précieuse. Il fournit des estimations qui doivent être prises comme telles. Mais elles ont le mérite d'aider à mieux comprendre les enjeux financiers d'un projet. Cet outil a aussi le mérite de « bloquer » le processus si l'on entre un prix d'installation exorbitant. Une mise en garde qui aurait bien aidé Christelle et bien d'autres consommateurs. •

FANNY GUIBERT

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 46).

Un peu du gâchis, non ?

S.M., par courriel

Le diktat des applications

Je ne vais plus pouvoir faire de paiement en ligne, car la double authentification qui nécessite l'application de la Caisse d'Épargne ne sera bientôt plus valable sur mon iPhone 6. Je vais donc devoir acheter un nouveau smartphone ou tenter de dénicher une banque qui me permette de payer sans passer par son application. Je pourrai aussi choisir de ne plus rien acheter en ligne, au risque de complexifier mon quotidien... Même pour payer mes impôts. À l'heure où nous devrions consommer moins et mieux, je me vois contrainte, comme beaucoup d'autres personnes, de sacrifier un appareil en parfait état de marche pour un nouveau modèle, juste pour satisfaire une application !

C'est interdit ! Wilfrid/75 Paris

Un cappuccino plus cher avec une CB

J'ai consommé un cappuccino dans un bar parisien et j'ai souhaité payer avec ma carte bancaire. La serveuse m'a annoncé que, dans ce cas, une surtaxe de 0,30 € était prévue. J'ai donc payé 4,80 € mon cappuccino... J'ai l'impression d'avoir été volé. Est-ce légal ?



LA RÉPONSE DE «60»

Cette pratique est interdite par l'article L. 112-12 du code monétaire et financier. Le commerçant n'a, en effet, pas le droit d'appliquer des frais supplémentaires pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné comme la carte bancaire, c'est ce que l'on appelle le « surcharging ». Alertez les agents de la DGCCRF ou, selon votre département, les agents de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDETSPP). Effectuez enfin un signalement sur la plateforme signal.conso.gouv.fr.





Stop Pub, c'est stop ! Nathalie G./
01 Châtillon-sur-Chalaronne

Arrêtez ces stratagèmes

Afin de contourner les autocollants Stop Pub des boîtes aux lettres de notre immeuble, certains n'hésitent pas à mettre leurs pubs dans une enveloppe, à recopier le nom inscrit sur la boîte aux lettres et à la jeter dans celle-ci. Je viens de trouver une pub d'une agence immobilière avec mon nom sur l'enveloppe. Est-ce légal ?

LA RÉPONSE DE «60»
Selon l'article L. 541-15-15 et suivants du code de l'environnement, il est interdit de déposer des publicités dans une boîte aux lettres qui affiche un Stop Pub. Cette infraction est punie d'une amende de cinquième classe soit 7 500 € ou 15 000 € en cas de récidive. Vous pouvez signaler ce non-respect auprès du Syndicat de la distribution directe s'il s'agit d'une grande enseigne. Pour les petites entreprises ou les professionnels indépendants (agents immobiliers, restaurants, etc.) qui n'appartiennent pas à ce syndicat, informez-les de votre intention de déposer plainte en cas de récidive. Le subterfuge que vous décrivez n'en reste pas moins un moyen de contourner le dispositif, car l'interdiction vise « les publicités non adressées » mais ce sera à l'appréciation du juge, en l'absence de jurisprudence. Signalez, quand même, à ce professionnel que vous n'êtes pas dupe de son stratagème, et de votre intention de porter plainte, s'il récidive.

ILLUSTRATEUR : SOULIE

Forfait sous surveillance... Annie S., par courriel

... Sinon, Bouygues gonfle la facture

Début juin, parmi les fréquentes publicités de Bouygues, j'avais reçu un mail m'avertissant que mon forfait évoluait : pour 3 € de plus par mois, 80 Go supplémentaires... Si je refusais cette offre, il fallait le signaler. J'avoue ne pas avoir fait attention alors. Puis j'ai reçu un SMS début août porteur du même message : cette fois, je suis intervenue immédiatement, mais trop tard, les 3 € ont été prélevés. En les contactant par téléphone, ils ont accepté d'annuler (sauf pour le mois en cours déjà réglé).

LA RÉPONSE DE «60»
Pour la Répression des fraudes, ces augmentations, considérées comme abusives par de nombreux consommateurs, sont légales... À condition que le client soit prévenu au moins un mois avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif. L'absence de réaction du consommateur vaut accord : il est donc recommandé aux abonnés

de lire très attentivement les lettres ou courriels envoyés par leur opérateur. Notamment ceux annonçant une évolution du forfait en cours, très souvent synonyme d'augmentation tarifaire. Pour décliner la proposition de Bouygues, il suffit en principe de cliquer sur un lien joint dans le message. En cas de blocage, contactez le service clients au 1064.

Ah, la voiture électrique ! Alexandre Falco/17 Marans

Quel prix pour l'électricité ?



Aux abords des stations-service et sur les autoroutes, les prix des carburants sont affichés, ce qui permet aux consommateurs de comparer les tarifs. Les voitures électriques consomment une autre énergie, l'électricité et, dans ce cas, pas de comparaison possible car le prix du kilowatt n'est annoncé nulle part.

Résidence secondaire C. W., par courriel

Une taxe de séjour pour mobil-home

Je suis propriétaire d'un mobil-home installé dans un camping municipal. Pour la première fois, le maire impose à tous les propriétaires de payer une taxe de séjour. Est-ce légal ? Il m'a toujours semblé que seuls les vacanciers, locataires de mobil-home ou pas, étaient redevables de cette taxe.

LA RÉPONSE DE «60»
Bien que propriétaire du mobil-home, vous ne pouvez pas légalement en faire votre résidence principale (art. D. 331-1-1 du code du tourisme). Vous êtes donc considérée comme vacancière malgré votre statut de propriétaire. Ainsi, vous devez vous acquitter d'une taxe de séjour auprès du camping pour chaque nuitée que vous passez dans votre mobil-home (art. L. 2333-30 du

code général des collectivités territoriales) et uniquement si vous ne résidez pas dans la même commune que celle où est situé le mobil-home (art. L. 2333-29 dudit code). La décision d'instaurer une taxe de séjour doit être délibérée par le conseil municipal avant le 1^{er} juillet de l'année pour être applicable dès la suivante (art. L. 2333-26 dudit code). Vous devrez donc vous en acquitter cette année.

C'est la règle B. A., par courriel

Le poids de l'eau, ça compte aussi dans le congelé...

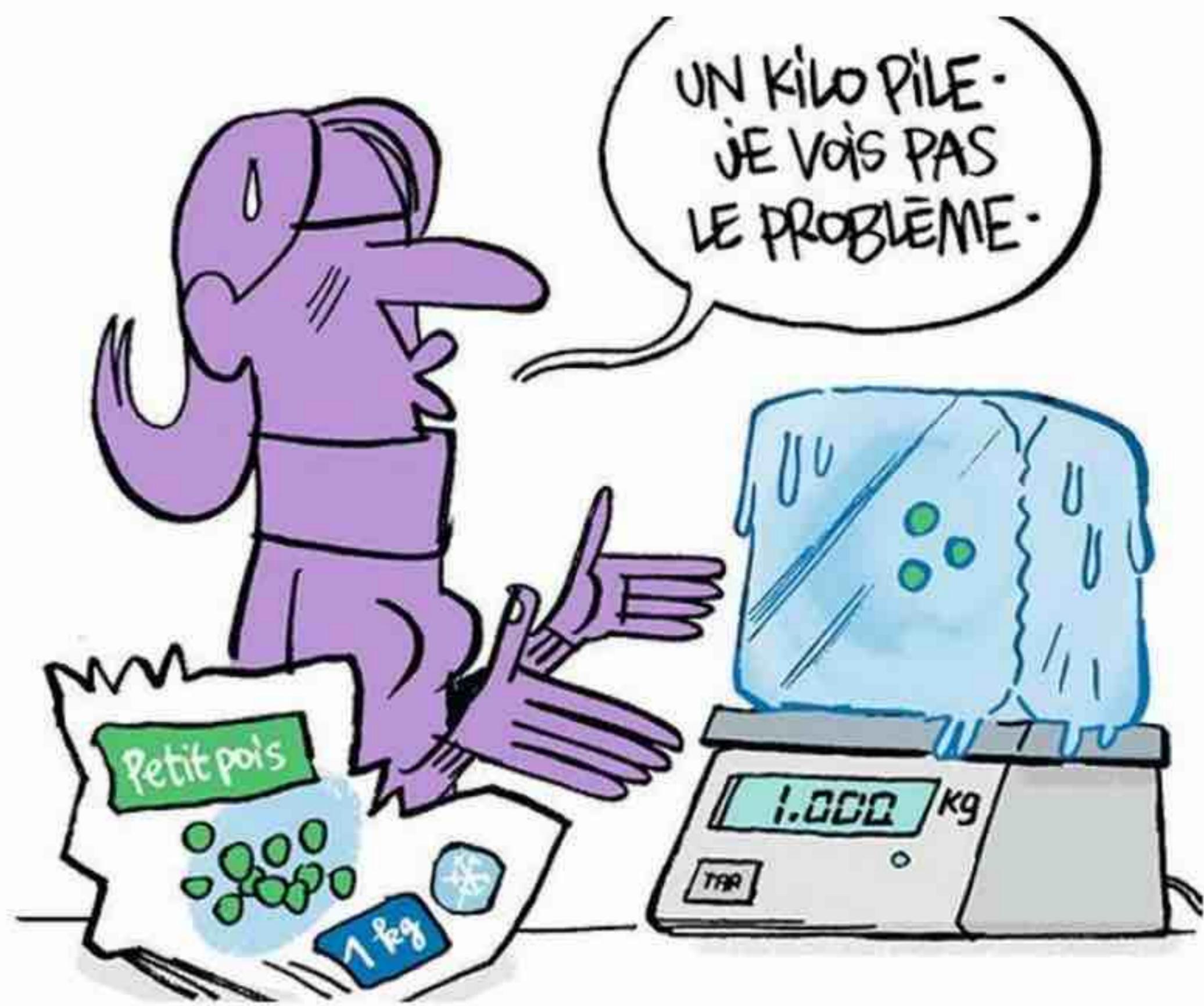
Sachant qu'un sachet de légumes congelés pèse plus lourd, du fait de l'eau, que le même sachet de produit frais, quel est le prix réel annoncé par les distributeurs ? Si c'est celui des légumes congelés, le prix au kilo n'est pas tout à fait celui du kilo en frais.



LA RÉPONSE DE «60»

Conformément au règlement européen 1169/2011 concernant l'information du consommateur sur les denrées alimentaires (Inco), le poids indiqué sur les sachets est celui du produit tel qu'il est vendu, par exemple surgelé. Dans ce cas, les légumes contiennent à la fois l'eau issue du processus de surgélation mais aussi celle naturellement présente dans leurs tissus. Bien sûr, la proportion d'eau varie selon

le légume ; elle est, par exemple, plus importante dans les champignons ou les courgettes que dans les haricots verts. Autrement dit, pour un même prix au kilo, vous aurez une quantité moindre de champignons ou de courgettes que de haricots verts dans votre assiette. Intervient également le processus de cuisson (en usine) avant surgélation et le mode de stockage. Comme nous le précise Bonduelle, « l'écart entre le poids à l'achat



et le poids final, une fois les légumes préparés, dépend de plusieurs facteurs. Selon la texture, plus ou moins ferme désirée, le consommateur fera cuire ses légumes plus ou

moins longtemps. La perte d'eau sera, par ailleurs, moins importante si le légume est acheté précuit, donc juste prêt à être réchauffé, que s'il est seulement blanchi. »

De quoi en faire tout un fromage ? D. T., par courriel

Il y a brie et brie...



Je voudrais savoir pourquoi l'appellation brie est d'origine protégée et s'il existe un brie de Normandie.



LA RÉPONSE DE «60»

De très nombreux bries sont fabriqués dans le Bassin parisien, qui s'étend sur une grande partie de la moitié nord de la France. Beaucoup proviennent de l'est de l'Île-de-France, où se trouve la région naturelle de la Brie. Seuls le brie de Meaux et le brie de Melun, qui tiennent leur nom de deux villes de Seine-et-Marne, bénéficient d'une appellation d'origine protégée (AOP) qui leur a été accordée en 1992. Cela signifie que toutes les étapes de fabrication de ces produits « sont réalisées selon un savoir-faire reconnu dans une même aire géographique », d'après

l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao). Pour le brie de Meaux, cette aire géographique est à cheval sur les départements de la Seine-et-Marne, du Loiret, de l'Yonne, de l'Aube, de la Marne, de la Haute-Marne et de la Meuse. Pour le brie de Melun, elle couvre toute la Seine-et-Marne et une partie de l'Yonne et de l'Aube. Les bries fabriqués en dehors de ce périmètre – en Normandie, par exemple – ne peuvent donc pas bénéficier de l'AOP brie de Meaux ou brie de Melun. Rien n'empêche en réalité de fabriquer un brie en Normandie, mais cette appellation n'est pas protégée et ne répond donc pas à un cahier des charges précis.

Toujours compliqué L. B./ 68 Mulhouse

Impôts et succession

Ma cousine et moi venons d'hériter d'une tante : un appartement que nous avons fait estimer 120 000 €. Or nous n'avons réussi à le vendre que 85 000 €. L'administration fiscale nous taxe pourtant à hauteur de 55 % sur les 120 000 €, c'est-à-dire que nous devons payer presque 20 000 € de trop si l'on considère le prix de vente. Un recours est-il possible et à qui l'adresser ?



LA RÉPONSE DE «60»

Dans la déclaration de succession figure la valeur vénale du bien, autrement dit le prix auquel serait vendu le bien sur le marché. Puisque vous l'avez vendu à un prix inférieur, vous pouvez adresser au service des impôts une déclaration de succession rectificative indiquant la valeur de vente réelle. Les impôts pourraient alors vous restituer les droits payés en trop. Mais attention, le fait que vous ayez vendu le bien moins cher que la valeur indiquée dans la première déclaration de succession ne suffit pas à prouver qu'il était surévalué, par exemple s'il a été vendu deux ans après la succession comme l'a jugé la Cour de cassation (Cour de Cassation, civile, Chambre commerciale, 22 octobre 2013, 12-24.034, Inédit). Vos meilleurs interlocuteurs, dans ce cas, sont votre notaire et le service des impôts chargé de la succession.

Une histoire d'huiles Sophie Lavorel/30 Sainte-Cécile-d'Andorge

Pas si essentielles ?

J'ai acheté des huiles essentielles (HE) de la gamme Cien Nature, de Lidl. En lisant la composition, je comprends qu'il s'agit plutôt d'une préparation à base d'huiles essentielles. Ce qui expliquerait son prix extrêmement bas. Qu'en pensez-vous ?



LA RÉPONSE DE «60»

Le produit que vous avez acheté contient de l'huile essentielle d'arbre à thé (*melaleuca alternifolia leaf oil*) avec, a priori, une faible quantité d'un dérivé de vitamine E (tocopheryl acetate) certainement ajouté en tant que conservateur-stabilisateur ou/et « réparateur » pour la peau. Les autres substances (limonène, linalol, géraniol) qui figurent sur la liste sont des allergènes présents dans l'huile essentielle. Dans la réglementation cosmétique, ils sont étiquetés de manière obligatoire si leur concentration dépasse 0,001%. Or les HE vendues comme

produit cosmétique sont le plus souvent diluées. Impossible de savoir à quel point : si les ingrédients sont toujours étiquetés par ordre d'importance, leur quantité exacte dans le produit n'y figure pas. Mais l'huile essentielle reste l'ingrédient majoritaire et l'actif unique. Si vous souhaitez des huiles essentielles non diluées, achetez-les avec la précision « 100 % pures et naturelles ». En général, elles ne sont pas vendues en tant que produit ou ingrédient cosmétique mais comme ingrédient à usage multiple (cutané, inhalation, etc.) et à vertus multiples. Pour un prix, comme vous l'écrivez, plus élevé.



Bernard Chambo/
42 Saint-Étienne
Le courriel du mois

Poisson voyageur

J'ai acheté quatre dos de cabillaud de la Marque Repère chez E.Leclerc. Sur la boîte est indiqué : « Pêché en mer du Nord ou de Barents », puis « importé de Chine par EMB 56094 ». Ce poisson a donc fait 30 000 km entre la mer du Nord et la France ! Il en est de même sur le produit similaire vendu par Casino.



Prêter, c'est pas donner ! Velina, par courriel

J'attends encore sa reconnaissance

J'ai prêté de l'argent sans établir de reconnaissance de dette. Or, la personne ne me rembourse pas. Ai-je un recours ?



LA RÉPONSE DE «60»

Si la somme prêtée est supérieure à 1 500 €, la preuve du prêt d'argent doit être rapportée par un écrit (article 1359 du code civil). Donc, en principe, une reconnaissance de dette ou un contrat de prêt est nécessaire. Si vous n'avez pas pris la précaution de la rédiger, vous ne pouvez vous prévaloir de l'existence du prêt que si vous disposez d'un autre écrit attestant la volonté de rembourser de l'emprunteur. Par exemple, un relevé bancaire pour attester du transfert

des fonds, une correspondance entre le prêteur et l'emprunteur qui accuse réception de la somme ou qui affirme qu'il la remboursera. Le principe posé par l'article 1877 du code civil est que le « prêteur demeure propriétaire de la chose prêtée », c'est-à-dire que la somme d'argent prêtée lui appartient et doit lui être restituée. À condition que l'on sache qu'il s'agit d'un prêt et non d'un don. Plus d'info sur notre dossier « Prêt entre particuliers » sur inc-conso.fr/content/prets-entre-particuliers

- 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, CS 10037, 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.

Jls deviennent timbrés

C'est une série pas terrible depuis quelques mois. Le personnage principal est pourtant apprécié de bon nombre d'entre nous. Ses agents sont respectés, c'est l'une des fiertés de notre pays. La Poste, notre bonne vieille poste, que lui arrive-t-il ? Elle change trop vite, au point qu'on peine à la reconnaître.

D'abord, après nous avoir bien fait comprendre par une hausse chaque année que le courrier papier était un luxe, voilà qu'elle fait disparaître le timbre rouge, celui qu'on choisissait pour que le courrier arrive le lendemain. À la place, La Poste propose le mail payant. Il est imprimé, enveloppé et livré dans les deux jours. On est donc passé, en vingt ans, de la lettre délivrée le lendemain pour 50 centimes d'euro au mail acheminé le surlendemain, et tarifé 1,49 €... Tout ça en perdant la confidentialité de la correspondance au passage.

Pour les récalcitrants et les amoureux des manuscrits comme moi, il reste possible d'utiliser le timbre vert. Mais nos confidences, nos dessins, nos cartes, nos faire-part ne devront pas être urgents : le délai de distribution du timbre vert a été allongé de deux à trois jours.

J'apprends par la même occasion que La Poste expérimente la suppression des tournées quotidiennes. Seuls les colis, la presse et les recommandés seront distribués chaque jour dans les localités testées. Objectif : réduire le nombre de facteurs, puisque le nombre de courriers diminue. Que voulez-vous, ma bonne dame... La prochaine étape, c'est quoi ? Mettre sa lettre dans l'enveloppe,

l'affranchir puis la déposer soi-même dans la boîte aux lettres de son destinataire ? Je vais encore passer pour une ringarde qui ne comprend rien à son temps. Ringarde mais pas gogo. Car il existe des « évolutions » plus régressives que d'autres. Celle commise par la filiale bancaire me révulse.

Du jour au lendemain, La Banque postale, donc, a décidé de prélever sur les comptes 6 € de « frais de gestion du découvert ». C'était déjà très moyen de viser les clients en difficulté en leur prenant des agios de 15 ou 16 % avec un minimum de 1,50 € d'intérêts débiteurs. Aujourd'hui, ça ne lui suffit pas, à La Poste.

Décidée à exploiter le filon, elle facture l'autorisation de découvert à tous ses clients. Oui à tous, même à ceux qui ne sont jamais dans le rouge. C'est pas magnifique comme progrès ça ? Et là, désolée, il n'y a rien de réac à contester cette « évolution », surtout

au moment où tant de Français peinent à boucler leurs fins de mois avec l'inflation. À quoi correspondent ces frais de gestion de découvert, surtout quand on n'est pas à découvert ? Franchement, La Banque postale, vous nous faites de la peine.

Mes nounours hargneux, allez acheter à La Poste un e-mail à imprimer et à remettre à votre conseiller bancaire pour exiger le remboursement de 7,49 € : ces frais de gestion infamants et le coût du mail postal ! ●



Le mail tarifé 1,49 € ne sera délivré que le surlendemain.



60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

Les trous dans la raquette

L'assurance emprunteur de votre crédit immobilier n'est pas aussi protectrice qu'espéré, tant les clauses d'exclusion sont nombreuses. [p. 52](#)

La déception

Trop gras, trop sucrés, et, pour certaines références avec quelques résidus de pesticides, les croissants industriels déçoivent. [p. 8](#)

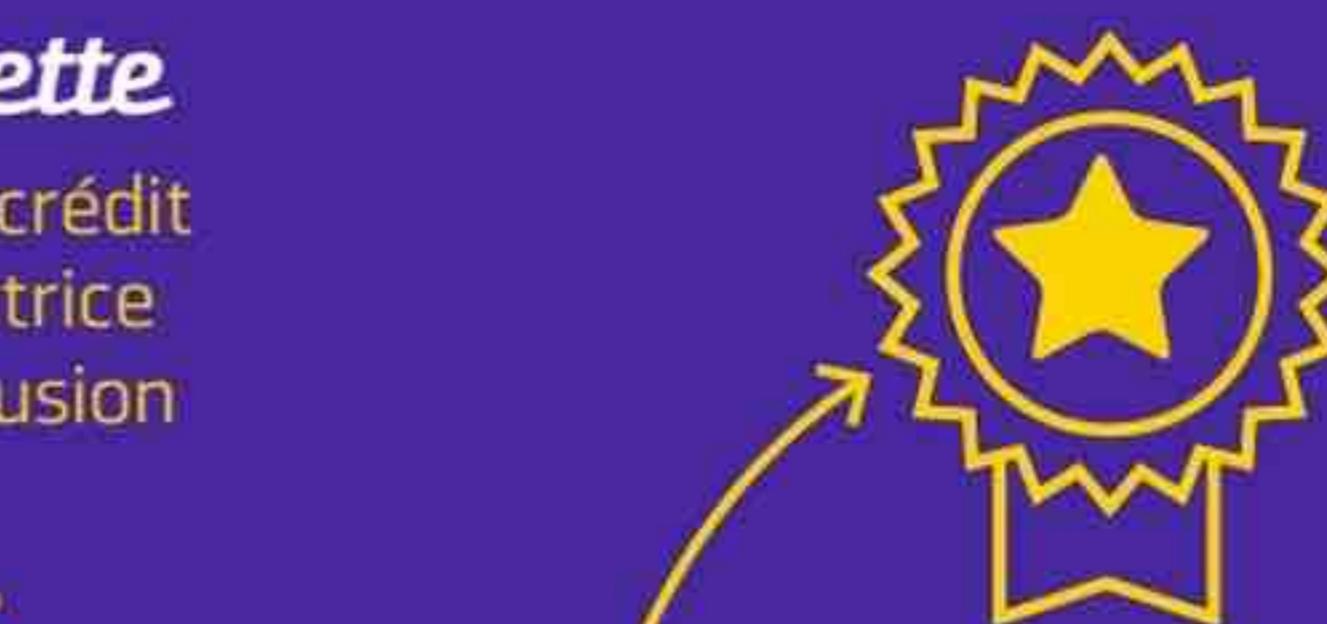
La mise en garde

Avant de dégainer votre carte bancaire pour payer sur un site marchand inconnu, des vérifications s'imposent. [p. 40](#)



Le miroir aux alouettes

Autonomie totale, facture divisée par trois... Attention aux bonimenteurs qui affirment que des panneaux solaires sur votre toit sont la solution miracle. [p. 58](#)



La mention spéciale 15/20

OnePlus Buds Pro

Ce modèle d'écouteurs sans fil prouve que, pour une centaine d'euros, performances sonores, autonomie record et praticité exemplaire peuvent coexister. [p. 34](#)



La mesquinerie

En appliquant discrètement une augmentation de près de 1 € sur les abonnements fixes et mobiles, SFR abuse une nouvelle fois. [p. 4](#)



L'alerte

Vous ne pouvez pas être démarché par téléphone à n'importe quelle heure et pour n'importe quoi, de nouvelles règles entrent en vigueur, dès ce mois-ci. [p. 56](#)



Le chiffre marquant

2 000 €

C'est la somme annuelle qu'un conducteur habitant à 30 km de son travail peut empocher en proposant quotidiennement du covoiturage. [p. 42](#)

Le greenwashing

Sans résidu de pesticides, Haute valeur environnementale, Agri Confiance... ne vous laissez pas berner par tous les labels qui fleurissent sur les produits alimentaires. [p. 18](#)

Prochain numéro le jeudi 30 mars

Ne manquez pas notre hors-série

60 millions de consommateurs

Logement
Optimisez vos revenus locatifs
Rénovation énergétique :
les nouveaux coups de pouce

IMPÔTS 2023

**LE GUIDE COMPLET POUR
RÉUSSIR VOTRE DÉCLARATION**
Les erreurs à éviter • Les astuces pour payer moins

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

FÉVRIER-MARS 2023 - N° 217
www.60millions-mag.com

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

L 13980 - 589 - F: 4,80 € - RD

