

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai



VÉLOS CARGOS

Lequel pour rouler
avec vos enfants

Enquête

S'habiller en XXL

Quelle galère !

Pratique

Assurances chien et chat

Montrez
les crocs !



www.60millions-mag.com

SEPTEMBRE 2023 / N° 594 / 4,80 €

Dégustation

30 vins français
et étrangers

**LES MEILLEURS
CHARDONNAYS**



Miele, Electrolux, Moulinex...

LES MARQUES LES PLUS FIABLES



Étude

7 FAMILLES D'ÉLECTROMÉNAGER
• Les appareils présentant moins de pannes
et plus de pièces de rechange



QUI SOMMES-NOUS ?

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

INC

INSTITUT NATIONAL
DE LA CONSOMMATION

NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

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



Les vélos cargos à l'épreuve

1 Dans l'objectif de transporter des enfants de la manière la plus proche de la réalité possible, nous avons chargé nos vélos cargos électriques à 60 kg. **2** Les essais d'autonomie donnent ainsi des distances plus réalistes et comparatives que celles annoncées par les fabricants. **3** Ces mêmes charges sont utilisées pour les essais de freinage, de maniabilité et de stabilité ; très révélateur des particularités de conduite de chaque type de vélos cargos.

LES DÉÇUS DU LIVRET A

Une info qui n'a pas fait plaisir au début de l'été, à retrouver sur 60millions-mag.com. Contrairement aux attentes, le livret A a vu son taux gelé à 3 %, ce qui ne compensera pas l'inflation. Il devrait en être ainsi jusqu'au 31 janvier 2025 alors qu'il est révisé tous les six mois. Il en va de même pour son petit frère, le livret de développement durable et solidaire (LDDS).

DÉCOUVREZ NOS NOUVEAUTÉS

Après notre tout premier hors-série Jeux (encore disponible sur notre site 60millions-mag.com), nous préparons l'agenda 2024 de 60 Millions de consommateurs. Une première ! L'occasion de retrouver tous les grands événements de l'année, mais aussi de nombreux conseils d'experts sur tous les domaines de la conso. En kiosque le 9 novembre.





SYLVIE METZELDARD
Rédactrice en chef

Durer encore plus

Une bonne nouvelle, déjà ! La fiabilité des grandes marques d'électroménager s'améliore. Concrètement, nos appareils tombent moins en panne et certains fabricants font vraiment des efforts pour mettre à disposition des pièces de rechange sur un temps plus long. Une amélioration notable car, lors de notre précédente étude, nous déplorions, au contraire, une recrudescence des pannes et le peu de disponibilité des pièces. Une prise de conscience massive ? Pas encore... Ce progrès a sans doute pour origine la création de l'indice de

réparabilité. Cet indice permettant aux consommateurs de voir, au moment de leur achat, si le produit convoité pourra facilement être remis en état ou non. Un marqueur décisif. Cela ne touche pas, malheureusement, toutes les catégories d'appareils mais le pli est pris. Et va arriver, en 2024, l'indice de durabilité (déjà pour les téléviseurs, les smartphones et les lave-linge). Il répondra aux mêmes critères que l'indice de réparabilité mais

l'appareil sera jugé, en plus, sur sa résistance à l'usure et sur sa capacité à s'améliorer. Une prime aux « bons élèves » appréciable, comme l'est aussi le « bonus réparation », destiné à inciter le consommateur à faire réparer ses appareils chez un professionnel agréé QualiRépar, en contrepartie d'une petite ristourne.

Nous sommes encore bien loin du monde merveilleux des appareils qui durent plusieurs décennies et de la fin de la tentation de racheter le petit électroménager pas trop cher quand il nous lâche, mais il semble que nous empruntons la bonne voie. Comme dit Confucius, « celui qui déplace des montagnes commence par enlever les petites pierres », à chacun d'entre nous d'en soulever quelques-unes. ●

« À l'indice de fiabilité va succéder, en 2024, l'indice de durabilité. Une prime aux « bons élèves » qui empruntent la bonne voie. »



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.



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

Directeur de la publication :
Philippe Laval

Rédactrice en chef :
Sylvie Metzeldard

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

Directrice artistique :
Emmanuelle Mondor

Secrétaire générale de la rédaction :
Martine Fédor

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 Demailly

MAQUETTE : Valérie Lefeuvre (première rédactrice graphiste)

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Derceux

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

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

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

Chef du centre d'essais comparatifs :
Christian de Thuin

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

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

Service abonnements : 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 : Août 2023

Commission paritaire : 0927 K 89330

ISSN : 1267-8066

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



Carton rouge

Recyclage Chez Ikea, le canapé, c'est un aller simple

Le constat

Ikea refuse de reprendre l'ancien canapé lors de la livraison d'un nouveau.

Le problème

L'enseigne a pourtant une obligation de reprise dictée par la loi.

La conséquence

Les clients doivent se débarrasser de leur canapé par leurs propres moyens.

Ikea fait-il du bien à la planète ? Oui, répond le géant suédois via son site Internet : « Chez Ikea, nous sommes convaincus que l'économie circulaire est une solution d'avenir pour un monde plus durable. Conformément à la loi Agec, "anti-gaspillage pour une économie circulaire" [...] Ikea reprend vos anciens meubles [...] »

LES EXCUSES BIDON DES LIVREURS

À 60 Millions de consommateurs, une tout autre histoire est racontée par nos lecteurs, clients d'Ikea, notamment quand le meuble en question est un canapé. « J'ai bien été livré du nouveau canapé, mais le service d'enlèvement n'est pas passé », se plaint Suzanne. « J'ai passé des heures avec leur service client pour finalement comprendre qu'ils n'enlèveront jamais mon canapé », raconte Ileana. « Le transporteur a refusé de récupérer l'ancien canapé car il n'était pas démonté », fulmine Sébastien. D'autres lecteurs témoignent d'excuses variées avancées par les livreurs comme « mon camion est plein » ou « je ne le reprends pas car il n'est pas emballé ». Seule, Martine a eu gain de cause mais de justesse : « Il a fallu un mois pour que le transporteur vienne récupérer le vieux canapé. » Et si le canapé est l'exemple emblématique de cette vague de refus, d'autres catégories de meubles sont aussi concernées. Pourtant, depuis janvier 2022, une règle s'impose aux enseignes

d'ameublement : la livraison d'un article volumineux implique la récupération de l'ancien, à condition qu'il s'agisse du même type de meuble, sur simple demande et sans frais. Y compris si celui-ci provient d'une autre enseigne. Les sous-traitants d'Ikea chargés de la livraison peuvent-ils s'affranchir de cette obligation au prétexte que le meuble n'est pas démonté ou que l'achat est réalisé dans le cadre d'une « livraison express » ? Ou que cette livraison est prévue devant le domicile et non pas dans une pièce de la maison ? Autant d'éléments inscrits dans les conditions générales de vente du fabricant.

IKEA AUX ABONNÉS ABSENTS

« Ces exceptions ne sont pas recevables, selon moi. Elles sont contraires à l'esprit de la loi », réagit Laetitia Vasseur, déléguée générale de Halte à l'obsolescence programmée (Hop), association très investie dans l'économie circulaire. Si chaque distributeur fait valoir des exceptions et qu'il applique la loi Agec « à la carte », celle-ci devient illisible pour le consommateur. » Interrogée à de nombreuses reprises sur ce manquement, l'enseigne suédoise n'a jamais répondu à nos demandes. Si vous essayez un refus similaire, pour un canapé ou tout autre meuble encombrant, effectuez un signalement sur signal.conso.gouv.fr. ●

HERVÉ CABIBBO

Juriste : FRANÇOISE HÉBERT-WIMART



CE QUE DIT LA LOI

Depuis janvier 2022, les enseignes d'ameublement ont l'obligation, lors de la livraison d'un meuble volumineux et sur simple demande du client, de récupérer l'ancien meuble similaire. Sans surcoût. Les enseignes qui disposent d'un magasin de plus de 1 000 m², sont tenues de reprendre, sur place, tout meuble en vue d'un recyclage, sans obligation d'achat. Tout manquement est passible d'une amende.



SOMMAIRE

N° 594 / SEPTEMBRE 2023

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
Contre le gaspillage, le « bonus réparation ».....	p.6
La hausse des prix due à la hausse des profits.....	p.6
Les soins dentaires moins bien remboursés.....	p.7

À la une

Électroménager

Une fiabilité en hausse.....	p.8
Que va changer l'indice de durabilité ?	p.15

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.16
Dégustation	
Vin blanc : Des chardonnays vraiment au top.....	p.19
Zoom	
Pesticides... : On nous cache tout, on ne nous dit rien ?	p.25
À la réflexion	
Le marketing peut-il être responsable ?	p.26
Enquête	
Médicaments : Des applis s'ouvrent à la livraison à domicile.....	p.28

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p.32
Essai	
Vélos cargos : Lequel pour circuler avec vos enfants ?	p.35
Enquête	
Prêt-à-porter : S'habiller en XXL, un défi de taille.....	p.42
Pratique	
Service Ouigo : La revente de billets, pas forcément un bon plan.....	p.47

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p.48
Enquête	
Fruits et légumes français : les multiples raisons de leur cherté.....	p.50
Observatoire de l'inflation	
Deux produits vont flamber.....	p.53
Pratique	
Environnement : Pourquoi pas investir dans une forêt ?	p.54
Pratique	
Chiens, chats : Assurance santé, sortez les crocs !	p.56
Coaching	
Pompe à chaleur défectueuse, : Comment faire pour que l'installation fonctionne ?	p.60



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

La flèche de Madame 60

Conseil de famille.....	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 pages 46
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 41

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

par PATRICIA CHAIROPOULOS, FANNY GUIBERT, LIONEL MAUGAIN, ADRIAN DE SAN ISIDORO ET ADÉLAÏDE ROBERT

Bonne idée! Contre le gaspillage, le « bonus réparation »

Pour inciter les Français à réparer leurs vêtements, des réductions seront appliquées avant fin 2023 chez les retoucheurs et cordonniers labellisés. « Le rapiéçage d'un vêtement troué donnera par exemple lieu à une remise de 7 € et le changement d'une doublure complexe à une remise de 25 € », précise Elsa Chassagnette, responsable du fonds réparation textile et chaussures Refashion. En tout, neuf actes de réparation (fermeture Éclair cassée, couture défaite, semelle ou talon décollés...) seront subventionnés entre 6 et 25 €. À l'exception des chaussures, les pièces en cuir ne profiteront pas de ce coup de pouce.



« Notre fonds de réparation est financé par les entreprises payant une éco-contribution, ce qui n'est pas le cas des fabricants et distributeurs de vêtements en cuir », explique Elsa Chassagnette. Pour profiter des remises, directement appliquées sur la facture, et pour une réparation éligible, il faudra se rendre chez un professionnel estampillé « bonus réparation ». Pour trouver les professionnels labellisés près de chez vous, un annuaire sera mis à disposition sur le site refashion.fr.

Révoltant La hausse des prix due à celle des profits

On connaît désormais la principale cause de l'inflation depuis deux ans. Ce n'est ni la guerre en Ukraine, ni le dérèglement climatique, ni même la crise énergétique. « La hausse des bénéfices des entreprises représente près de la moitié de l'augmentation des prix en Europe au cours des deux dernières années »,



révèle une étude du très sérieux Fonds monétaire international (FMI) parue cet été.

Les économistes du FMI ont établi que les entreprises avaient augmenté leurs prix beaucoup plus que leurs coûts de production ne l'exigeaient. « Il y a un risque que l'inflation dure plus longtemps que nécessaire si les entreprises en profitent pour augmenter les prix au-delà de l'augmentation de leurs coûts », a confirmé Benoît Cœuré, président de l'Autorité de la concurrence en France.

Une obligation bafouée Les mentions d'origine des viandes zappées

Malgré l'obligation des restaurants, depuis le 1^{er} mars 2022, d'indiquer l'origine des viandes de volaille, porc et mouton, seuls 15 % d'entre eux s'y conforment. C'est le résultat d'une étude commandée par la filière des volailles françaises, menée au printemps 2023 auprès de 380 établissements. Pour y remédier, la filière demande à l'État de mieux communiquer sur cette obligation et d'intensifier les contrôles des restaurants.





Une décision unilatérale Les soins dentaires bientôt moins bien remboursés

L'Assurance maladie baisse sa prise en charge des soins dentaires au 1^{er} octobre. En contrepartie, les actes de prévention ont été revalorisés.

Le 15 juin, la direction de la Sécurité sociale annonçait la baisse du remboursement des soins dentaires de 70 à 60 % au 1^{er} octobre prochain. Une décision prise sans concertation avec la profession ni avec les assurances complémentaires et qui a suscité de vives critiques.

LE COÛT DES MUTUELLES VA AUGMENTER

Pour les assurés qui ne bénéficient pas d'une complémentaire santé (ils étaient 2,5 millions en 2019), le reste à charge va en effet augmenter. France Assos Santé craint qu'ils ne renoncent encore plus à se faire soigner. Pour les autres, les complémentaires santé épongeront la différence mais ce transfert de charges ne sera pas pour autant indolore. Car si la Sécurité sociale table sur une économie de 500 millions d'euros, les complémentaires santé ne sont pas prêtes à récupérer l'addition. Elles

répercuteront donc encore ce coût sur les cotisations.

FINANCER LE "VIRAGE PRÉVENTIF"

Pourquoi un tel transfert de charges ? Pour financer le « virage préventif » d'une spécialité « historiquement tournée vers la réparation et le curatif », dit le ministère de la Santé. Si, en juin, l'objectif « génération sans caries » était posé, la contrepartie du déremboursement n'était pas encore claire. La convention dentaire 2023-2028 signée le 21 juillet en a précisé les contours : revalorisation de 4 % des soins conservateurs pour tous, de 30 % des actes préventifs des 3-24 ans, prise en charge d'un examen bucco-dentaire annuel entre 3 et 24 ans, prise en charge du vernis fluoré étendue jusqu'à 24 ans (au lieu de 9 ans)... Les jeunes en sortent logiquement principaux bénéficiaires. Les plus âgés verront, eux, surtout leurs cotisations augmenter. ● A.R.

Le retour L'aspartame classé cancérogène possible

Le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC), qui fait partie de l'Organisation mondiale de la santé, a classé en juillet l'aspartame (code E951 sur les étiquettes) « *peut-être cancérogène pour l'homme* » (groupe 2B de sa classification). Sur la base de 1300 études scientifiques, les experts ont montré que l'aspartame pouvait notamment être impliqué dans certains cancers du foie. Faute de preuves définitives - en attendant d'autres études - l'OMS maintient toutefois la dose journalière admissible de 40 mg/kilo de poids corporel. Soit, pour un adulte de 70 kg, la consommation de 9 à 14 canettes de soda... À condition de ne pas consommer d'autres produits à l'aspartame, tels les produits laitiers, chewing-gums, crèmes glacées ou encore des médicaments comme les pastilles contre la toux. Mais, au nom du principe de précaution, n'aurait-il pas fallu réduire cette dose ? ●



Mauvaise surprise Vous avez dit bouclier ?

Le gouvernement l'avait clamé haut et fort : grâce au bouclier tarifaire, les tarifs du gaz et de l'électricité ne devaient pas augmenter de plus de 15 %, en 2023. Ces hausses étant intervenues en début d'année, l'horizon semblait dégagé. Eh bien non ! Le tarif réglementé de vente de l'électricité a encore augmenté de 10 %, le 1^{er} août. Une bien

mauvaise surprise en plein cœur de l'été pour des millions de Français. À quand la prochaine hausse ? Très prudent, EDF se contente d'indiquer sur son site qu'une « *nouvelle évolution tarifaire d'ici 2023 semble peu probable*. » ●



Électroménager

Une fiabilité en hausse

Pratiques, solides... les appareils électroménagers sont-ils à la hauteur du vocabulaire élogieux qu'utilisent les marques ? Pour le savoir, «60» a, une fois de plus, évalué leur fiabilité à travers une grande enquête. Or, si elle a progressé, d'importants écarts entre constructeurs subsistent.

Nos appareils électroménagers tombent moins en panne ! C'est ce que révèle notre nouvelle étude menée auprès de 6 000 consommateurs.

Cette grande enquête nous a permis de calculer un taux de fiabilité (à partir du nombre de pannes sur les appareils de moins de dix ans de nos répondants) ainsi qu'un taux de satisfaction (facilité d'utilisation, performances, niveau sonore, etc.) pour sept classes d'appareils : lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, fours encastrables, aspirateurs, robots culinaires et cafetières expresso.

DE MEILLEURS RÉSULTATS QU'IL Y A DEUX ANS

Nous avons également pris en compte pour chaque classe d'appareil la disponibilité des pièces détachées. Après examen des questionnaires de nos répondants (lire *Comment nous avons procédé*, ci-contre), le cru 2023 obtient une fiabilité moyenne de

88 %, contre 84,8 % pour notre étude effectuée il y a deux ans.

➤ **Trois points de plus par rapport à l'édition précédente**, cela paraît peu. Mais, dans le détail, certaines marques connaissent une forte progression. Par exemple Scholtès et Rosières, dans la catégorie des fours encastrables, voient leur fiabilité

Certaines marques connaissent une forte progression.

augmenter de plus de 20 % par rapport à 2021. Et Brandt améliore son score de plus de 10 points aux rayons lave-vaisselle et réfrigérateurs. À l'arrivée, toutes les classes d'appareils affichent une meilleure fiabilité. Les notes de recommandation des marques sont aussi en hausse, alors que nous avons noté plus sévèrement les critères d'appréciation du taux de fiabilité et de disponibilité des pièces détachées.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Entre le 29 mars et le 30 avril, un questionnaire portant sur sept classes d'appareils électroménagers a été rempli par 5983 répondants. Des panélistes qui ont été recrutés par un institut de sondage mais aussi des lecteurs de «60».
- Le taux de fiabilité

- correspond au pourcentage d'appareils de moins de dix ans jamais tombés en panne.
- L'indice de satisfaction est calculé à partir de différents critères tels que la facilité d'utilisation ou le niveau sonore des équipements.

- La durée de disponibilité des pièces détachées retenue dans les tableaux est issue de la synthèse publiée par le Groupement des marques d'appareils pour la maison (Gifam).
- Seules les marques qui totalisent plus de 100 réponses ont intégré nos tableaux comparatifs.



► **De bons résultats qui ne surprennent pas vraiment** Flavie Vonderscher, responsable du plaidoyer pour l'association Halte à l'obsolescence programmée (Hop). « L'arrivée en 2021 de l'indice de réparabilité, une note sur 10 inscrite sur les étiquettes, qui évalue le potentiel de réparation de nombreux produits électroniques, a incité les professionnels à fabriquer des appareils plus durables, analyse-t-elle. Même si certains ne réalisent pas encore assez d'efforts... »

PANNES ET MANQUE DE PIÈCES DÉTACHÉES

► **Parmi les mauvais élèves affichant un taux de panne supérieur à 20 %**, citons Arthur Martin (lave-linge), Vorwerk (robot culinaire Thermomix), mais aussi Dyson,

plombé par la fiabilité perfectible de ses aspirateurs sans fil. « Nos études indiquent que plus de la moitié des aspirateurs balais sont utilisés tous les jours, contre 30 % pour les traîneaux, ce qui pourrait expliquer vos résultats », avance Camille Beurdeley, déléguée générale du Groupement des marques d'appareils pour la maison (Gifam).

► **Davantage d'efforts pourraient être aussi réalisés sur la partie pièces détachées.** Dans le petit électroménager, il n'est pas rare de tomber sur un constructeur commercialisant des pièces de rechange pendant une durée égale ou inférieure à cinq ans, que nous jugeons très insuffisante. Le cancre dans cette catégorie étant Silvercrest et ses robots Monsieur Cuisine, dont les composants

Les meilleures marques dans chaque catégorie



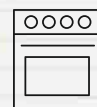
Lave-linge
Miele et **Electrolux**



Lave-vaisselle
Miele et **Brandt**



Réfrigérateurs
Siemens et **Bosch**



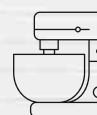
Fours encastrables
Sauter et **De Dietrich**



Aspirateurs
Moulinex et **Rowenta**



Cafetières expresso
Nespresso Krups
et **Krups**



Robots culinaires
Moulinex et **Seb**

sont mis à disposition pendant seulement trois ans. « Ce manque de disponibilité des pièces détachées dans le secteur du petit électroménager s'explique en partie à cause des petits prix, qui incitent les consommateurs à reprendre un produit neuf plutôt qu'à réparer leur appareil tombé en panne », décrypte Erwann Fangeat, coordinateur du pôle numérique et durabilité pour l'Agence de

✓ Les résultats de notre étude Lave-linge

	Miele	Electrolux	Faure	Vedette	Indesit	Beko	LG
Taux de fiabilité (50 %)	83,6 % +	88,6 % ++	88,5 % ++	85,1 % +	87,4 % ++	84 % +	81,4 % +
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	15 ans +++	10 ans +	10 ans +	14 ans ++	10 ans ⁽¹⁾ +	12 ans ++	15 ans ⁽²⁾ +++
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	8,5/10 +++	8,1/10 ++	8,1/10 ++	8,1/10 ++	7,9/10 ++	8,2/10 ++	8,2/10 ++
Note de recommandation (100 %)	14,3/20	14,1/20	14,1/20	14,1/20	13,5/20	13,4/20	13,4/20

+++ Très bon ++ Bon + Acceptable - Insuffisant -- Très insuffisant

(1) Quatorze ans pour les lave-linge à hublot. (2) Quinze ans pour les lave-linge à hublot.

✓ Les résultats de notre étude Lave-vaisselle

	Miele	Brandt	Electrolux	Siemens	Candy	Beko	Bosch	Whirlpool
Taux de fiabilité (50 %)	88,9 % ++	87,5 % ++	92,1 % ++	87,4 % ++	86,6 % +	85,4 % +	83 % +	83,1 % +
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	15 ans +++	14 ans ++	10 ans +	11 ans ++	11 ans ++	12 ans ++	11 ans ++	10 ans +
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	8,4/10 +++	8,2/10 ++	8,1/10 ++	8,2/10 ++	7,7/10 ++	7,5/10 ++	8/10 ++	8,1/10 ++
Note de recommandation (100 %)	15,7/20	15/20	14,8/20	13,9/20	13,6/20	13/20	12,8/20	12,6/20

+++ Très bon ++ Bon + Acceptable - Insuffisant -- Très insuffisant

la transition écologique (Ademe). Raison pour laquelle un "bonus réparation", censé faire baisser la facture des réparations pour une trentaine de classes d'appareils, a été mis en place fin 2022. Consultez le site www.ecosystem.eco pour connaître les remises accordées et les professionnels éligibles au dispositif.

► Pour le gros électroménager, les professionnels proposent des pièces pendant au moins dix ans. Jusqu'à vingt ans chez Brandt. Tous types de produits confondus, les durées de disponibilité des pièces détachées doivent désormais être mentionnées, selon l'article L.111-4 du code de la consommation, ce qui n'est pas toujours le cas. Si les sites Darty et Boulanger affichent en général l'information, elle est plus difficile à trouver chez d'autres marchands tel Cdiscount. Plus de transparence serait souhaitable. ●

LAVE-LINGE Trop de pannes !

Taux de fiabilité moyen : 84,5 %

► Sous la barre des 80 % de fiabilité, on trouve quatre marques de lave-linge, classe qui se révèle la moins solide de l'étude. Il s'agit des fabricants Siemens, Candy, Whirlpool et Arthur Martin. Avec près de 30 % de pannes au compteur, Arthur Martin n'obtient pas la moyenne pour la note de recommandation (9,8/20). En comparaison, les équipements d'Electrolux et de Faure, leaders de cette catégorie (avec 88,6 % et 88,5 %), connaissent trois fois moins de pépins ! La première cause de dysfonctionnement ? L'obstruction de la pompe de vidange, qui peut empêcher un cycle de démarrer. Pour éviter ce problème, nettoyez régulièrement son filtre et

lancez une fois par mois un cycle à 90 °C à vide ou avec des torchons pour éliminer les particules susceptibles de boucher la pompe. Côté satisfaction, Miele domine la concurrence en arrivant premier dans tous les critères tels que la performance de lavage, la qualité de l'essorage ou la facilité de nettoyage. ●

✓ Les résultats de notre étude

	Siemens
Taux de fiabilité (50 %)	98,8 % +++
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	11 ans ++
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	8,3/10 ++
Note de recommandation (100 %)	17,1/20

+++ Très bon ++ Bon + Acceptable - Insuffisant

Samsung	Bosch	Brandt	AEG	Hotpoint Ariston	Laden	Siemens	Candy	Whirlpool	Arthur Martin
85,4 %	83,7 %	80 %	83,6 %	81,7 %	82,9 %	78,7 %	78,4 %	78,2 %	71,7 %
+	+	-	+	+	+	-	-	-	--
10 ans	11 ans ⁽³⁾	14 ans	10 ans	10 ans ⁽¹⁾	10 ans	11 ans ⁽³⁾	11 ans	10 ans ⁽¹⁾	10 ans
+	++	++	+	+	+	++	++	+	+
8,3/10	8,2/10	8,2/10	8,1/10	8,3/10	7,6/10	8,1/10	8,1/10	8,3/10	8/10
++	++	++	++	++	++	++	++	++	++
13,2/20	13,1/20	12,9/20	12,8/20	12,4/20	12,3/20	11,8/20	11,6/20	11,4/20	9,8/20

(dix ans pour certains modèles). (3) Quatorze ans pour les lave-linge à hublot fabriqués depuis 2021.



LAVE-VAISSELLE

La surprise Electrolux

Taux de fiabilité moyen : 85,5 %

► Entre 2021 et 2023, le taux de fiabilité des appareils Electrolux est passé de 76 % à 92 %. Résultat : l'entreprise suédoise parvient à détrôner son concurrent allemand Miele. Une bonne nouvelle pour les consommateurs à la recherche d'un lave-vaisselle fiable abordable : les premiers prix d'Electrolux gravitent autour des 450 €, contre 750 € pour Miele, positionnée sur un segment haut de gamme. Étonnamment, la marque Bosch, souvent bien classée en fiabilité, termine dernière avec un petit 83 %. Comme pour les lave-linge : c'est la pompe de vidange qui est la première cause de panne, loin devant la porte et la pompe de lavage.

Electrolux parvient à détrôner Miele sur la fiabilité.

Dans près de 40 % des cas, les pannes sont sérieuses et peuvent nécessiter l'intervention d'un professionnel. En matière de satisfaction, Miele occupe la première place et se distingue vraiment de la concurrence sur la partie séchage. La marque allemande arrive aussi numéro 1 sur le critère de la disponibilité des pièces détachées. •

RÉFRIGÉRATEURS

Siemens domine

Taux de fiabilité moyen : 92,5 %

► Les réfrigérateurs sont, sans conteste, les appareils les plus robustes. Avec un taux de fiabilité de 98,8 %, Siemens frôle le sans-faute : sur les 119 appareils

Réfrigérateurs

Bosch	Beko	Brandt	Samsung	Indesit	LG	Arthur Martin	Liebherr	Faure	Electrolux	Whirlpool	Hotpoint Ariston
97 %	95,9 %	90 %	93,5 %	94,4 %	93,2 %	93,2 %	87,1 %	91,8 %	90,4 %	89,6 %	88,9 %
+++	+++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++
11 ans	12 ans	20 ans	10 ans	10 ans	10 ans	10 ans	15 ans	10 ans	10 ans	10 ans	10 ans
++	++	+++	+	+	+	+	+++	+	+	+	+
8,4/10	8/10	8/10	8,5/10	8,2/10	8,4/10	8/10	8,4/10	7,5/10	7,9/10	7,9/10	8/10
+++	++	++	+++	++	+++	++	+++	++	++	++	++
16,5/20	16,3/20	16,1/20	15,5/20	15,4/20	15,2/20	15/20	15/20	14,5/20	14,2/20	14,2/20	14/20

-- Très insuffisant

✓ Les résultats de notre étude

Fours encastrables

	Sauter	De Dietrich	Neff	Brandt	Electrolux	Siemens	Bosch	Rosières	Hotpoint Ariston
Taux de fiabilité (50 %)	92,4 % +++	88,9 % +++	94,3 % +++	87,9 % +++	94,1 % +++	90,9 % +++	88,2 % +++	88,2 % +++	88,4 % +++
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	20 ans +++	20 ans +++	11 ans +++	20 ans +++	10 ans +	11 ans +++	11 ans +++	11 ans +++	10 ans +
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	8,2/10 ++	8,3/10 ++	8,3/10 ++	8/10 ++	8,1/10 ++	8,5/10 +++	8,1/10 ++	8,1/10 ++	8/10 ++
Note de recommandation (100 %)	16,7/20	16/20	15,6/20	15,6/20	15,3/20	15/20	14,1/20	14/20	13,8/20

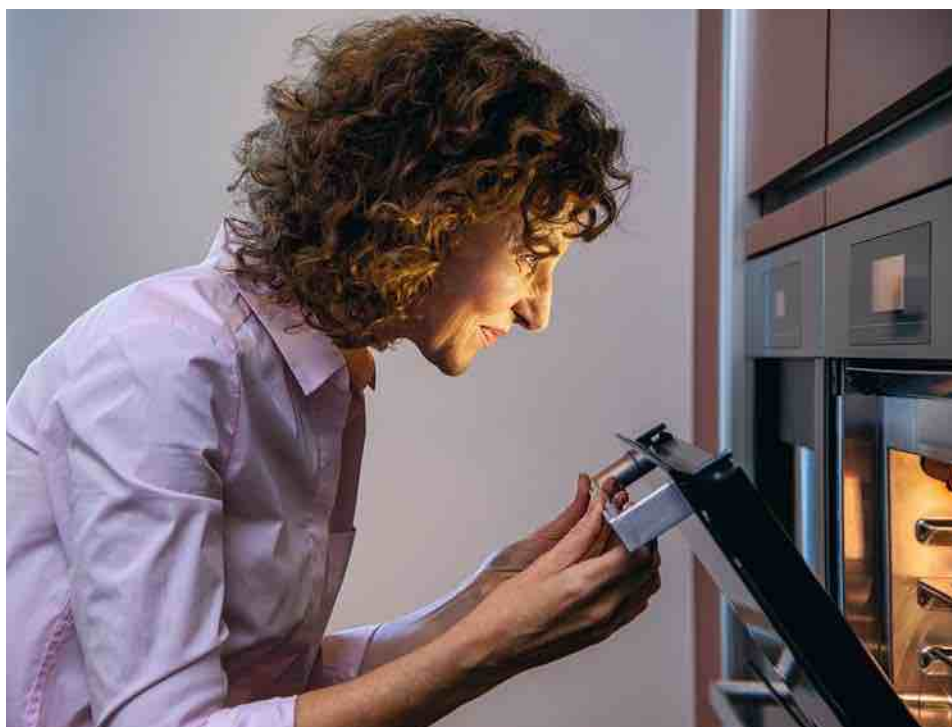
+++ Très bon — ++ Bon — + Acceptable — — Insuffisant — — Très insuffisant

du fabricant allemand, un seul est tombé en panne en dix ans ! Bosch et Beko arrivent tout juste derrière avec seulement trois cas de panne observés. En queue de peloton, Liebherr obtient 87 % de fiabilité, ce qui reste honorable. Au regard de ces bons résultats globaux, pas étonnant que l'on trouve dans cette catégorie des équipements achetés il y a plus de trente ans par nos répondants, toujours en état de marche. Sur le critère de disponibilité des pièces détachées, deux fabricants se démarquent : Brandt et Liebherr, qui en proposent pendant vingt et quinze ans. Côté satisfaction, mention spéciale pour Samsung, qui obtient la meilleure note. ●

FOURS ENCASTRABLES Bien plus solides

Taux de fiabilité moyen : 88,6 %

► **Bonne nouvelle : les fours encastrables ont gagné plus de 4 points de fiabilité par rapport à l'étude 2021.** Parmi les marques en net progrès, citons Rosières et Scholtès, qui ont amélioré leur taux de plus de vingt points ! Au coude-à-coude en tête sur la fiabilité, on trouve Neff et Electrolux, talonnés par Sauter. Ce fabricant ainsi que Brandt et De Dietrich sont exemplaires sur la par-



tie pièces détachées, qu'ils proposent pendant vingt ans. Une politique qu'on aimerait voir davantage imitée par la concurrence, qui se contente bien souvent de mettre à disposition des pièces de rechange pendant dix ans, à l'image de Faure, Samsung, Whirlpool... Efficaces pour cuire, peu bruyants et faciles à nettoyer, les appareils Siemens sont les plus plébiscités sur le critère satisfaction. Les modèles Whirlpool, plus difficiles à récurer, sont jugés les moins satisfaisants de cette catégorie. ●

✓ Les résultats de notre

Taux de fiabilité (50 %)

Disponibilité des pièces détachées (25 %)

Satisfaction des utilisateurs (25 %)

Note de recommandation (100 %)

+++ Très bon — ++ Bon — + Acceptable

Scholtès	Whirlpool	Faure	Samsung
86,8 %	85,2 %	84,4 %	82 %
+	+	+	+
10 ans	10 ans	10 ans	10 ans
+	+	+	+
8/10	7,9/10	8/10	8,4/10
++	++	++	+++
13,5/20	12,9/20	12,8/20	12,4/20

ASPIRATEURS Gare aux modèles balais

Taux de fiabilité moyen : 90,9 %

► Vantés par les constructeurs pour leur maniabilité et leur légèreté, les aspirateurs sans fil, aussi

appelés “balais”, n’ont pas que des atouts. Vendus souvent plus cher que les “traîneaux”, ils affichent un taux de panne décevant, à 18 %. Un score trois fois plus élevé que pour les aspirateurs à roulettes ! Des résultats médiocres, notamment pour les appareils Dyson (78,9 %), marque pourtant la plus prisée par les possesseurs d’aspirateurs balais de notre étude. Pour ce type d’appareils, de nombreuses pannes sont causées par la batterie, qui s’essouffle au fil des cycles de recharge, jusqu’à devenir inutilisable. Hormis Dyson, toutes les marques dépassent les 90 % de fiabilité. En première position, Moulinex totalise seulement trois cas de pannes sur 120 modèles. Avec Rowenta, le constructeur français est aussi celui qui propose des pièces détachées sur la plus longue durée (quinze ans). Une période bien plus étendue que Philips (cinq ans) et

Dyson (six ans). Attention : pour ses modèles sans fil, Dyson, propose des pièces de rechange sur une durée ridicule de trois ans, ce qui en fait le plus mauvais élève de l’étude sur le critère de la réparabilité. Point positif pour le constructeur anglais : ses appareils procurent le plus de satisfaction à nos répondants, notamment sur les critères de facilité d’utilisation, de maniabilité et d’encombrement. La preuve qu’un bon ressenti à l’usage n’est pas suffisant pour évaluer la solidité d’un produit. ●

CAFETIÈRES EXPRESSO On veut des pièces !

Taux de fiabilité moyen : 86,1 %

► La fiabilité moyenne des cafetières a bondi de 4 points depuis 2021. La meilleure progression revenant à la marque Dolce Gusto

✓ Les résultats de notre étude

Aspirateurs

	Moulinex	Rowenta	Tornado	Miele	Electrolux	Bosch	Hoover	Philips	Dyson
Taux de fiabilité (50 %)	97,1 %	91,5 %	94,9 %	92,9 %	90,8 %	93,3 %	92,6 %	92,5 %	78,9 %
	+++	++	+++	++	++	++	++	++	-
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	15 ans	15 ans	10 ans	10 ans	10 ans	7 ans	7 ans	5 ans	6 ans ⁽¹⁾
	+++	+++	+	+	+	-	-	--	-
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	7,9/10	7,8/10	7,3/10	7,9/10	7,7/10	7,8/10	7,5/10	7,5/10	8,1/10
	++	++	++	++	++	++	++	++	++
Note de recommandation (100 %)	17,2/20	15,9/20	15,1/20	15/20	14,3/20	13,9/20	13,8/20	13,4/20	10,3/20

+++ Très bon ++ Bon + Acceptable - Insuffisant -- Très insuffisant

(1) Six ans pour les aspirateurs traîneaux et trois ans pour les aspirateurs sans fil.

étude Cafetières expresso

Nespresso Krups	Krups	Dolce Gusto Krups	De'Longhi	Magimix	Nespresso Magimix	Tassimo Bosch	Senseo Philips	Philips	Bosch
88,4 %	86,3 %	85,8 %	87,6 %	82,5 %	86,7 %	86,4 %	86,1 %	83,5 %	80,4 %
++	+	+	+++	+	+	+	+	+	+
15 ans	15 ans	15 ans	10 ans	10 ans	5 ans	7 ans	5 ans	5 ans	7 ans
+++	+++	+++	+	+	--	-	--	--	-
8,3/10	8,2/10	8,1/10	8,1/10	8/10	8,2/10	7,7/10	8,2/10	8,1/10	8/10
++	++	++	++	++	++	++	++	++	++
15,2/20	14,6/20	14,5/20	13,8/20	12,5/20	12,2/20	12,1/20	12/20	11,4/20	10,7/20

- Insuffisant -- Très insuffisant

✓ Les résultats de notre étude

Robots culinaires

	Moulinex	Seb	Kenwood	KitchenAid	Magimix	Vorwerk (Thermomix)	Silvercrest (Lidl) Monsieur Cuisine	Bosch
Taux de fiabilité (50 %)	94,9 % +++	92 % ++	93,3 % ++	88,9 % ++	87,2 % ++	79,8 % -	87,6 % ++	83,1 % +
Disponibilité des pièces détachées (25 %)	15 ans +++	15 ans +++	10 ans +	10 ans +	10 ans +	10 ans +	3 ans --	7 ans +
Satisfaction des utilisateurs (25 %)	7,3/10 ++	7/10 ++	7,4/10 ++	7,5/10 ++	7,1/10 ++	7,7/10 ++	6,9/10 ++	7,4/10 ++
Note de recommandation (100 %)	16,4/20	15,5/20	14,7/20	13,8/20	13,1/20	11,6/20	11,5/20	11,2/20

+++ Très bon ++ Bon + Acceptable - Insuffisant -- Très insuffisant



Krups, passée d'un taux de 76 % à 85,8 %. Malgré ces résultats encourageants, d'importantes pannes surviennent encore, principalement causées par l'accumulation de tartre à l'intérieur des appareils. Pour limiter sa prolifération, utilisez plutôt de l'eau de source ou filtrée et pensez à détartre trois à quatre fois par an votre machine en utilisant un produit recommandé par le professionnel. Si la fiabilité a progressé, la durée de disponibilité des pièces, elle, est toujours aussi courte selon les fabricants et les gammes. C'est le cas de Philips, Senseo Philips et Nespresso Magimix (cinq ans), mais aussi de

Bosch et Tassimo Bosch (sept ans). Krups, de son côté, les met à disposition pendant quinze ans pour toutes ses gammes : une initiative à saluer. Au chapitre satisfaction, Philips est en tête sur l'ensemble des critères, mais la Nespresso Magimix domine sur la qualité gustative et la Nespresso Krups est plébiscitée pour sa facilité d'utilisation. •

ROBOTS CULINAIRES Thermomix déçoit encore

Taux de fiabilité moyen : 88,2 %

➤ Deux ans après notre dernière étude, les produits Thermomix, fabriqués par Vorwerk, occupent toujours la plus mauvaise place du tableau. En analysant les résultats de notre étude, c'est plus d'un appareil sur cinq de l'entreprise allemande qui tombe en carafe. Un chiffre beaucoup trop élevé pour une marque qui vend son robot culinaire près de 1 400 € ! A contrario, nos répondants ont apprécié la fiabilité des produits Moulinex et Kenwood. Toutes marques confondues, un tiers des pannes provient des accessoires (couteaux, râpe à légume, etc.), qui se cassent et empêchent la confection des recettes. Côté satisfaction, Vorwerk remporte les lauriers,

✓ À retenir

- Moulinex et Electrolux sont jugées très fiables pour plusieurs classes d'appareils. Siemens obtient le meilleur taux de fiabilité de l'étude pour ses réfrigérateurs. Les aspirateurs balais se révèlent plus fragiles que les traîneaux, chez Dyson surtout.
- Arrivée première sur le critère satisfaction dans les catégories lave-linge et lave-vaisselle, Miele surclasse ses concurrents sur ce type d'appareils.
- En proposant des pièces de rechange pendant vingt ans pour les fours encastrables et les réfrigérateurs, Brandt montre l'exemple.

appréciée, entre autres, pour la facilité d'utilisation et de nettoyage de ses équipements. Preuve, encore une fois, qu'un appareil pris en défaut sur la fiabilité peut tout de même apporter une certaine satisfaction à ses utilisateurs. La marque Silvercrest, qui vend ses Monsieur Cuisine dans les magasins Lidl, est celle qui convainc le moins, en particulier sur la partie réalisation des plats. C'est aussi le professionnel qui met à disposition des pièces détachées pendant la période la plus courte (à peine trois ans), très loin derrière Seb et Moulinex (quinze ans). •

ADRIAN DE SAN ISIDORO
Ingénieur d'études : ALAIN-HENRI DUVAL

Anti-gaspillage

Que va changer l'indice de durabilité ?

Prévu pour 2024, l'indice de durabilité ambitionne d'évaluer la durée de vie des équipements électroménagers et high-tech. Seulement trois classes d'appareils seront concernées à son lancement.

Depuis 2021, une note sur 10 figure à côté du prix en magasin et sur les fiches produits des boutiques en ligne. Il s'agit de l'indice de réparabilité, qui permet de savoir si un appareil peut être facilement remis en état. Neuf familles d'appareils l'affichent : les lave-linge hublot et à chargement par le dessus, aspirateurs, lave-vaisselle, nettoyeurs à haute pression, smartphones, tablettes, ordinateurs portables et téléviseurs.

DE LA RÉPARABILITÉ À LA DURABILITÉ

Pour chaque produit, leur démontabilité et la durée de disponibilité de leurs pièces détachées sont les principaux critères qui entrent dans le calcul de l'évaluation. Mais courant 2024, cet indice de réparabilité va se transformer en indice de durabilité. À son lancement, seuls les téléviseurs, les smartphones et les lave-linge seront concernés.

BON À SAVOIR

La durée de disponibilité des pièces détachées annoncée par le professionnel, prise en compte dans le calcul de l'indice de réparabilité et de durabilité, court à partir de la toute dernière unité commercialisée. Règle formulée noir sur blanc dans la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (Agec).

« Ce nouvel indice reprendra les critères de réparabilité, auxquels s'ajouteront des critères de fiabilité et d'amélioration, explique Erwan Fangeat, de l'Ademe. La fiabilité évaluera la résistance globale aux contraintes et à l'usure. Concrètement, plus un lave-linge parviendra à enchaîner les cycles sans tomber en panne, plus il obtiendra un score élevé. » De son côté, le critère d'amélioration jugera le potentiel de progression des appareils et récompensera ceux capables d'augmenter leurs performances en accueillant de nouvelles pièces ou mises à jour.

« Ce nouvel indice est évidemment bon sur le papier, mais il faut qu'il y ait

davantage de critères pour mieux discriminer les appareils entre eux, trop généreusement notés, estime Flavie Vonderscher, de l'association Halte à l'obsolescence programmée. Pour les lave-linge, on aimerait, par exemple, que des tests spécifiques soient menés sur la fiabilité des cartes électroniques, source de nombreuses pannes. »

Autre piste d'amélioration : la notation des produits par un tiers de confiance. Pour l'heure, ce sont les professionnels qui évaluent leurs propres appareils, selon un cahier

Ce sont les fabricants qui évaluent leurs propres appareils.

des charges délivré par les pouvoirs publics. Or la tentation de fausser les résultats peut être grande, lorsqu'on est à la fois juge et partie. « Si des pratiques illégales sont constatées, la Répression

des fraudes a toute latitude pour infliger des sanctions », avertit Erwann Fangeat. Gageons que cette menace suffira à mettre au pas l'ensemble des fabricants. ● A.S.I.



0

/10



1,5

/10



2

/10



3,5

/10



4

/10



5,5

/10



6

/10



7,5

/10



8

/10



10

/10

L'indice de réparabilité, affiché sur neuf familles de produits, va laisser place à l'indice de durabilité à partir de 2024.

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT

par PATRICIA CHAIROPOULOS ET ADÉLAÏDE ROBERT AVEC ÉMILIE GILLET

Mollo sur les tacos !

L'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) a fait analyser les tacos de cinq enseignes : un taco de taille moyenne apporte environ 1 600 calories, soit plus de la moitié des besoins journaliers recommandés pour un adolescent de 14 ans. Pour une taille XL, c'est 2 300 calories ! Sans compter que ces sandwiches sont très salés. Or, les enseignes ne donnent aucune information nutritionnelle sur leurs produits, que ce soit dans les restaurants ou sur leur site Internet. ●



Question santé ?

La réponse de l'expert

Dr Weniko Caré
Centre antipoison et de
toxicovigilance de Paris, hôpital
Lariboisière Fernand-Widal

Est-ce que la réglisse présente des risques ?

OUI la consommation chronique d'une quantité importante d'aliments à base de réglisse peut conduire à une intoxication grave avec, pour conséquences, une baisse de potassium dans le sang et une hypertension artérielle, même chez des personnes n'en ayant jamais souffert. En cause, la glycyrrhizine ou liquorice, le principe actif présent dans les extraits de réglisse que les fabricants utilisent dans les bonbons et chewing-gums, les boissons type pastis, raki ou Antésite. Cette substance sert aussi d'édulcorant (E958) dans des produits sucrés et boissons gazeuses et, dans des médicaments, dentifrices et produits du tabac. Il est recommandé de ne pas dépasser 10 mg/jour de glycyrrhizine si l'on en consomme régulièrement, (cinq à six verres d'Antésite, à raison de quinze gouttes par verre), et de faire des pauses d'au moins quinze jours. ●

40 %

C'est la proportion de résidences services seniors contrôlées par la Répression des fraudes dont l'information laisse à désirer (établissement présenté à tort comme médicalisé,

ou doté d'une salle de sport inexistante, information déloyale sur les prix, clauses de contrat abusives...). Les consommateurs sont invités à signaler toute difficulté sur signal.conso.gouv.fr ou, en l'absence de solution avec la résidence concernée, saisir le médiateur dont elle dépend.

PLANTES MÉDICINALES

Un tableau pour consommer malin

L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a mis en ligne, en juin, un tableau d'information sur 118 plantes utilisées dans des compléments alimentaires (anses.fr). Ceux-ci ne contiennent pas obligatoirement de notice alors que certaines plantes médicinales utilisées peuvent être responsables, dans certaines conditions,

d'effets indésirables graves. Et ce, alors même que leur mention sur l'emballage peut s'avérer « *faussetment rassurant pour le consommateur* » note l'Agence. Afin de limiter les risques, le tableau offre une synthèse des précautions d'emploi, contre-indications et interactions médicamenteuses potentielles de ces plantes, en s'arrêtant sur le cas des femmes enceintes et des enfants. ●



Les ventes de bio à la peine

Avec l'inflation sur les prix alimentaires, le bio trinque aussi. Les derniers chiffres attestent d'une baisse inédite qui n'est pas liée qu'au prix. Les Français veulent continuer à consommer durable, mais ils se tournent vers d'autres produits...



Présenté en mai, le bilan 2022 de l'Agence bio s'avère morose : la part des produits bio dans les paniers des Français diminue, représentant 6 % des courses contre 6,4 % en 2021. Rien à voir avec nos voisins danois, autrichiens, luxembourgeois ou suisses, où elle dépasse les 10 %.

➤ Pourquoi payer plus cher ?

Cette baisse se fait surtout sentir sur le frais (viande, poisson et légumes), ainsi que sur le lait, les œufs ou la boulangerie. En cause ? Le prix. À titre d'exemple, le prix moyen d'une boîte de six œufs bio est de 2,32 €, selon les derniers relevés du Réseau des nouvelles des marchés, contre 2,11 € pour des œufs Label rouge et 1,45 € pour les œufs sans label. D'ailleurs, plus de la moitié (54 %) des consommateurs interrogés par l'Institut NielsenIQ, en juillet 2022, jugeaient déjà que les produits bio étaient trop chers par rapport aux bénéfices apportés. Ils étaient plus d'un tiers à ne pas être convaincus de leurs bienfaits sur la santé.

Résultat, les ventes reculent quasiment partout, en grande distribution (-4,6 %) comme dans les magasins spécialisés (-8,6 %). À tel point que ces derniers ont dû fermer des magasins ou élargir leur offre. Ainsi, Naturalia propose désormais des produits « bons » et « sains » pour lesquels « le label bio ne sera plus forcément un prérequis ». Seul le bio local sort son épingle du jeu (+3,9 % de vente). Il a le vent en poupe, parce qu'il est associé à un mode de consommation durable.

➤ Consommer durable

Toujours d'après NielsenIQ, 42 % des Français considèrent que consommer durable est beaucoup plus important qu'il y a deux ans. Mais que voient-ils derrière la durabilité d'un aliment ? Pas le bio, de toute évidence, mais les emballages durables, la réduction des déchets ou encore l'origine locale. Et plutôt que le bio, ils vont privilégier les allégations « sans pesticides », « plein air », « sans conservateurs » ou encore « naturel ». ● P. C.

Rectificatif Des chips moins salées

Une erreur s'est glissée dans notre essai sur les biscuits apéritif. Les chips Tyrrell's présentent moins de sel que ce qui apparaît dans notre tableau. Nous aurions dû avoir ++ à la place de - ; ce qui fait passer la nutrition à ++ (à la place +) et donne une note finale de 15/20. Du coup, ce produit gagne quelques places et se retrouve en deuxième position. Toutes nos excuses. ●



Les brocolis, c'est bon pour la peau

Une étude, menée sur la souris, par des chercheurs de l'Inserm et de l'Institut Curie, s'est focalisée sur certains composés alimentaires présents dans les légumes crucifères comme les brocolis et les choux. Ils ont observé que, chez les animaux souffrant d'allergie cutanée, l'absence de ces composés aggravait cette allergie ainsi que l'état d'inflammation de la peau. Ce n'était pas le cas pour ceux ayant reçu une alimentation contenant ces substances. Il paraît donc important d'inclure des brocolis dans l'alimentation. D'autant que ces résultats pourraient aussi s'appliquer à d'autres maladies de peau. ●

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@cgf.fr
INTERNET: indecosa.fr

UFC-Que Choisir (Union fédérale des consommateurs-Que Choisir)

233, bd Voltaire, 75011 Paris
TÉL.: 01 43 48 55 48
INTERNET: www.quechoisir.org

Unaf (Union nationale des associations familiales)

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

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CTRC Auvergne

17, rue Richepin, 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@ctrc-bourgogne.fr
Besançon: TÉL.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrc.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

Maison de la consommation et de l'environnement

48, boulevard Magenta, 35200 Rennes
TÉL.: 02 99 30 35 50
INTERNET: www.mce-info.org

CENTRE-VAL DE LOIRE

CTRC Centre Val de Loire

10, allée Jean Amrouche, 41000 Blois
TÉL.: 02 54 43 98 60
E-MAIL: ctrc.centre@wanadoo.fr

GRAND EST

Chambre de la Consommation d'Alsace et du Grand Est

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

HAUTS-DE-FRANCE

CTRC Hauts-de-France

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

NORMANDIE

CTRC Normandie

7 rue Daniel Huet, 14000 Caen
TÉL.: 02 31 85 36 12
E-MAIL: ctrc@consonormandie.net
INTERNET: www.consonormandie.net

NOUVELLE AQUITAINE

Siège social/accueil 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.unionctrcealpc.fr/>
TWITTER: @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: ctrc.alpc@outlook.com

Antenne Poitou-Charentes/Vendée

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

OCCITANIE

CTRC Occitanie

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

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur

23, rue du Coq, 13001 Marseille
TÉL.: 04 91 50 27 94
E-MAIL: contact@ctrc-paca.org
INTERNET: www.ctrc-paca.org

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

VIN BLANC

Des chardonnays vraiment au top !

A photograph showing three chilled bottles of white wine in a large glass ice bucket filled with ice cubes. The bottles are condensation-covered and have white labels. The background is blurred, showing a social gathering.

CENTRE D'ESSAIS
30 produits
testés



De la Bourgogne au Languedoc en passant par le Jura et l'Australie, le chardonnay a su se faire une place.

Ce n'est que justice, si l'on considère les résultats de notre dégustation qui adoubent plus de la moitié des références. À vous de choisir.

Inflation, aléas climatiques, rendements décevants en 2021... la consommation de vin est aujourd'hui en berne. Exception notable, le vin blanc « chardonnay » qui reste tendance, sans doute porté par sa bonne réputation internationale et les programmes de plantation en cours.

Facile à cultiver, ce cépage donne des vins blancs secs, fins et aromatiques. Pierre Galet, dans son *Dictionnaire encyclopédique des cépages* (édition Hachette), dénombre une soixantaine de synonymes pour montrer

à quel point ce cépage de cuve blanc implanté historiquement en Bourgogne et en Champagne est répandu.

LA FRANCE, PREMIER PRODUCTEUR AU MONDE

Sa capacité à s'adapter lui vaut d'être cultivé sur 173 000 hectares dans le monde, dont 43 000 en France, premier pays producteur (chiffres 2020, Organisation internationale de la vigne et du vin).

La dégustation organisée pour cet essai réunit des vins en provenance d'Argentine, des États-Unis,

d'Australie, de Sicile et d'Espagne, avec différents terroirs français : le Jura, la Savoie, le Beaujolais, les Cévennes, les Côtes de Gascogne. Le plus gros de la sélection provient des deux régions les mieux dotées : la Bourgogne et le Languedoc.

BAISSE DES VENTES EN 2022

► Les consommateurs auront ainsi tout loisir d'apprécier l'impact du terroir sur les vins, puisque ceux-ci sont tous élaborés à partir d'un même cépage, à une exception près : l'échantillon italien intègre 20 % de grillo, un cépage blanc autochtone sicilien.

Le chardonnay tire son épingle du jeu et reste tendance.

► L'année 2022 a été particulière pour le vin. De janvier 2022 à janvier 2023, selon le magazine *Rayon Boissons*, en grande distribution, les ventes de blancs (21 % des

10 chardonnays du Pays d'Oc

Domaine Puech • Sentinelle 2022 (13,5 % vol.) bio • **5,85 €**
16,5/20

- **Harmonieux.** Robe brillante, reflets or. Nez assez intense, fleurs blanches, miel, amande torréfiée, minéral. Bouche ample, ronde, charnue, homogène avec le nez, puissance et longueur.
- **Pour accompagner** un gratin de fruits de mer.

Moulin de Gassac 2022 • Famille Guibert (13 % vol.) • **5,98 €**
15/20

- **Aimable.** Robe or vert-jaune. Nez élégant, fruits mûrs (pêche, melon, abricot, ananas), touche herbacée, caramel. Bouche ronde, équilibrée (fruits mûrs et acidité), digeste, persistance miellée.
- **Pour accompagner** une plancha de viande blanche.

Naturae 2022 • Gérard Bertrand (13 % vol.) bio • **6,75 €**
14,5/20

- **Ample.** Robe or jaune. Nez franc et suave, fruits confits (abricot, pêche, poire), beurre frais. Bouche généreuse, très gourmande, bien construite, saveurs sucrée et acide équilibrées, longueur.
- **Pour accompagner** une côte de veau à la crème

Pierre Chanau 2022 • (Auchan) (13 % vol.) • **3,19 €**
13/20

- **Atypique.** Robe or gris. Nez frais, floral (jasmin, aubépine), champignon, miel, amande, touche mentholée. Bouche vive, boisée, plaisante, sucrosité renforcée par l'alcool, longueur.
- **Pour accompagner** une salade de champignons farcis.

Chevalier de Fauvert 2022 • (Lidl) (12,5 % vol.) • **2,75 €**
13/20

- **Simple.** Robe or vert. Nez assez intense, arômes floraux et végétaux (fenouil), pomme verte, zeste de citron. Bouche pleine, avec du gras, de la minéralité mais un peu déséquilibrée par l'alcool et un manque d'arômes.
- **Pour accompagner** un tzatziki.

Domaine Saint Cels 2021 • (14 % vol.) bio • **8,79 €**
12,5/20

- **Fatigant.** Robe or jaune. Nez assez intense, gourmand, pâtes de fruits (poire, abricot), épices (vanille, cannelle), ananas. Bouche ample, suave, fruits mûrs, mais trop d'alcool et d'amertume.
- **Pour accompagner** un poisson sauce beurre ou citron.

Nos dégustateurs prennent soin d'indiquer pour chaque vin des accords pour la table. L'intégralité des suggestions gastronomiques est à découvrir sur notre site Internet.

volumes) ont baissé de 5,5 %, celles des rouges (42,8 % des volumes) de 8,6 %. Seuls les rosés (35,8 %) ont tenu bon (+0,1 %). « Une baisse liée au contexte inflationniste, aux ruptures en rayon provoquées par le manque de disponibilité du millésime 2021 et au déréférencement de produits devenus trop chers », pointe Chloé Queffellou, chef de rubrique à Rayon Boissons.

LES BLANCS SERVIS FRAIS L'ÉTÉ

► Le réchauffement climatique et ses périodes caniculaires influent sur les modes de consommation du vin. La fraîcheur et la digestibilité sont recherchées. D'autres propositions se font jour : des vins à servir avec des glaçons (les « ice »), les rouges à boire frais et les vins sans alcool. Les blancs ont l'avantage de pouvoir, tout comme les rosés, être



servis frais jusqu'au cœur des étés chauds.

► Le désamour à l'égard des vins rouges amène des vignobles comme le Médoc à demander le droit de produire des vins blancs et de planter... du chardonnay ! Dans le Rhône,

Comment nous avons procédé

NOTRE DÉGUSTATION À L'AVEUGLE

• Les échantillons ont été présentés anonymement, dans des verres Inao numérotés avec trois chiffres. Chaque expert a dégusté sa série dans un ordre différent afin de gommer l'effet induit par l'ordre de passage. La note résulte d'une moyenne pondérée et arrondie : un bonus, ou un malus, a été appliqué à la moyenne des notes obtenues, selon que l'échantillon a été le plus, ou le moins, apprécié par les jurés.

Notre jury d'experts était composé de :

- François Buttigieg, caviste ;
- Jean Carasi, animateur club de dégustation ;

- Luc Dabadie, courtier juré-expert piqueur ;
- Jean-Michel Deluc, maître-sommelier ;
- Felicity Demont, consultante en vins ;
- Floreal Dubois, professionnel du vin ;
- Michèle Héline, formatrice en dégustation ;
- Michèle Piron, attachée de presse secteur viticole ;
- Bénédicte Plaige, conseillère technique ;
- Nathalie Roze, experte en gastronomie ;
- Aurélie Soulat, attachée de presse secteur viticole ;
- Rémy J. Vasseur, consultant en vin ;
- Jacques Vivet, courtier juré-expert piqueur.

un plan prévoit de doubler la production de blancs d'ici 2035. L'appellation Gigondas présente cette année ses premières cuvées de blancs.

LES DÉBUTS D'UNE FILIÈRE EN HAUTS-DE-FRANCE

► Les vignobles ont tendance à gagner des régions plus au nord : Morbihan, Sarthe, Hauts-de-France... Le chardonnay, là encore, a la préférence des pionniers. Poussés par la hausse des températures, des agriculteurs reconvertisent leurs terres céréalières. À Quiéry-la-Motte, dans le Pas-de-Calais, Laurent Sellié, a fait partie des premiers cultivateurs des Hauts-de-France, en 2020, à planter du chardonnay. « Au début, on m'a traité de fou, aujourd'hui on me félicite ; il est vrai que 20 000 pieds de vigne, c'est beaucoup de travail pour un agriculteur qui a d'autres cultures ; la vigne exige plus de temps et un matériel spécifique, mais je crois en son avenir dans notre région », confie-t-il. La société Ternoveo, à l'initiative de ce projet, ambitionne de créer d'ici cinq ans une filière viticole Hauts-de-France de 200 hectares avec du chardonnay, bien adapté à l'ancien bassin minier.



Côte des roses 2021 • Gérard Bertrand (13 % vol.) • **8,90 €**

14/20

- **Moderne.** Robe or gris. Nez intense dominé par la barrique (grillé), pêche et agrumes en compote. Bouche souple, peu acide, riche en saveurs (régisse, cacao, moka, fève tonka), courte.
- **Pour accompagner** le poulet-frites du dimanche.



Ricardelle de Lautrec • Nature 2019 (13,5 % vol.) bio • **11,50 €**

13,5/20

- **Atypique, sans sulfites ajoutés.** Robe or jaune. Nez sucré, mirabelle, cannelle, miel, évolué (marmelade d'orange, pommes compotées). Bouche exubérante, riche en alcool, fruits mûrs, épices.
- **Pour accompagner** des crevettes sautées aux épices.



Pennautier 2022 • N & M de Lorgeril (13,5 % vol.) • **7,50 €**

12/20

- **Apéritif.** Robe pâle gris vert. Nez vif, franc, floral (aubépine), fruité (pêche, abricot), citron. Bouche mince, timide, acidité, agrumes, des faux airs de pinot blanc d'Alsace.
- **Pour accompagner** un bar en croûte de sel.



Maison Castel • Grande Réserve 2021 (13 % vol.) • **5,40 €**

11,5/20

- **Décevant.** Robe or vert. Nez assez intense, arômes discrets (amande fraîche, fleurs blanches), notes d'élevage (fumé, épices). Bouche vive, franche, amertume et acidité, épices (gingembre, cardamome).
- **Pour accompagner** de la cuisine thaï.

✓ 10 chardonnays de Bourgogne



Chablis • Réserve du Domaine 2022 (12,5 % vol.) • **16,29 €**

15/20

• **Désaltérant.** Robe jaune paille. Nez franc, fruits mûrs (abricot), beurre frais, herbacé (mélisse), floral (aubépine). Bouche vive, délicate, fraîcheur et maturité, un peu de gras et de longueur.

• **Pour accompagner** une salade estivale de fenouil aux agrumes.



Chablis • Domaine Millet 2022 (13 % vol.) • **18,90 €**

15/20

• **Charmeur.** Robe jaune paille. Joli nez, fin, fruité (abricot, pêche), vanille, giroflée, chèvrefeuille. Bouche souple et miellée suivie d'une fraîcheur désaltérante, finale longue (pomelo).

• **Pour accompagner** des langoustines.



Chablis • La Cave d'Augustin Florent 2021 (Carrefour) (12,5 % vol.) • **13,20 €**

14,5/20

• **Peps.** Robe lumineuse or jaune. Nez franc, intense, délicat, crayeux, abricot, coing, citron, fleurs blanches, caramel. Bouche pleine de vivacité, finale saline.

• **Pour accompagner** des brochettes de poisson.



Petit Chablis • Charly Nicolle 2021 (12,5 % vol.) • **18,95 €**

13/20

• **Bien fait.** Robe jaune paille. Nez discret, poire, zeste de citron, fumé, vanille. Bouche élégante, notes crayeuses, l'acidité domine, un peu linéaire pour certains, de la longueur.

• **Pour accompagner** un lapin à la moutarde.



Petit Chablis • Lamblin & Fils 2021 (12 % vol.) • **13,20 €**

13/20

• **Gentiment simple.** Robe or vert. Nez discret, pomme, agrume puis floral. Attaque franche, bouche souple, fraîche, homogène avec le nez ; registre simple et désaltérant.

• **Pour accompagner** une cuisine japonaise.



Petit Chablis • UVC 2021 (12,5 % vol.) • **9,85 €**

12/20

• **Tendu.** Robe or vert clair. Nez floral (acacia, jasmin), mélisse, citron et iode. Attaque acidulée, l'acidité tire le fil jusqu'à la finale (zeste d'agrumes) ; le tout est simple.

• **Pour accompagner** une tarte aux poireaux et chèvre.

✓ 5 chardonnays d'autres régions françaises



Savoie • Vieilles Vignes, Ravier P & B 2021 (12,5 % vol.) • **6,95 €**

15,5/20

• **Pur.** Robe jaune paille. Nez franc, fruits mûrs (poire, pomme reinette, abricot), citron, beurre frais, vanille, et à l'aération, minéral et floral. Bouche vive, souple, équilibrée, longueur.

• **Pour accompagner** une choucroute de la mer.



Bordeaux • Smiley Château de l'Orangerie (12 % vol.) • **6,30 €**

14,5/20

• **Gracieux.** Robe jaune. Nez frais, séduisant, ananas, mangue, agrumes, bergamote. Bouche ronde, homogène avec le nez, note muscatée, légère sucrosité sans acidité marquée, finale poivrée.

• **Pour accompagner** une salade de melon mûr et de jambon d'Aoste.



Jura • Arbois - Domaine de la Grange Grillard 2020 (12,5 % vol.) • **9,50 €**

13,5/20

• **Gourmand.** Robe or vert. Nez assez intense, fruits (pomme, poire, pomelo, ananas), vanille, pâte d'amande. Bouche puissante, ronde, gourmande, longueur.

• **Pour accompagner** du saumon en papillote au citron avec du riz.

✓ 5 chardonnays étrangers



Australie • Koonunga Hill 2020 Penfolds (13 % vol.) • **10,99 €**

15,5/20

• **Élégant.** Robe or vert. Nez intense, complexe, élégant, notes de barrique (épices, vanille), pêche mûre, zeste de citron. Bouche gourmande, équilibre entre gras et vivacité, note de miel, longueur.

• **Pour accompagner** un ris de veau aux morilles.



Espagne • Somontano - Vinas del Vero 2022 (13,5 % vol.) • **8,45 €**

14,5/20

• **Juteux.** Robe or vert. Nez assez intense, acacia, poire, agrumes, caramel, vanille. Bouche ronde, fruitée (pomme, poire, ananas, mangue) à la fois vive et beurrée, persistante.

• **Pour accompagner** des quenelles de brochet.



États-Unis • Hess Select 2016 (13,5 % vol.) • **16,90 €**

14/20

• **Exotique.** Robe or jaune. Nez atypique, maturité (coing, pêche en compote), caramel puis truffe. Bouche aqueuse et grasse, très beurrée, caramel et fruits mûrs.

• **Pour accompagner** un risotto parmesan et pointes d'asperge.

Distributeurs : Auchan, Carrefour, Cavavin, decantalo.com, lamblin.com, lavignery.fr, lepetitballon.com, Lidl, e.leclerc/cat/ma-cave, naturalia.fr, nicolas.com, nysa.fr, Super U.



► **Historiquement, les terroirs de chardonnay sont en Champagne et en Bourgogne.** Il existe même un village éponyme en Saône-et-Loire qui, en mai, célèbre le Chardonnay Day avec des rencontres dégustation. Une journée mondiale lancée par les Californiens ! Cette chronologie est révélatrice des changements opérés dans le monde du vin ces cinquante dernières années.

LE CÉPAGE IMPOSE SA MARQUE

► **Quand la Bourgogne misait sur le blason chablis**, la Californie ne risquait rien à tabler sur le chardonnay, même reproductible partout, faisant du nom du cépage une marque internationale de renom. Il a fallu du temps aux vignerons français pour emboîter le pas et communiquer sur le cépage. Tout autant qu'aux consommateurs pour établir un lien entre chablis et chardonnay (le chablis en est issu à 100 %). Mais les frontières entre ces deux modèles viticoles semblent se défaire.

► **La démarche du chardonnay Smiley – remarqué par notre jury –** est emblématique du retournement. C'est en 2020 que le château de l'Orangerie, une entreprise familiale propriétaire de 250 hectares dans le Bordelais, lance une gamme de vins de cépage sous licence Smiley. « Notre démarche est de décomplexifier le vin et de concurrencer la bière au moment de l'apéritif », pose Mathieu Icard, le directeur commercial. Les raisins de chardonnay viennent des Côtes de Gascogne. Ils sont déclassés pour être vendus en « Vin de France » sans millésime. « Dans l'esprit d'assemblage des Champenois, notre but est de reproduire un profil identique, chaque année, avec de l'équilibre, des fruits, une légère sucrosité, et offrir un produit digeste et frais ». Le chardonnay fait partie des meilleures ventes de la gamme. « Le chardonnay est le cépage à succès par excellence, grâce aux États-Unis et



Chablis • Famille Brocard 2021 (12,5 % vol.) bio • **23,42 €**

13,5/20

- **Mordant.** Robe lumineuse or vert. Nez discret, végétal (herbes, sureau), floral (lilas), fumé, agrumes. Bouche souple, vive, marquée par les agrumes (pomelo, citron) ; sans vrais défauts.
- **Pour accompagner** un maquereau au vin blanc.



Chablis • Les Seringas 2020 (12,5 % vol.) • **13,59 €**

13/20

- **Frais.** Robe or vert. Nez discret, aubépine, mélisse, tilleul, citron pressé, fumé. Bouche agréable ; l'ampleur à l'attaque évolue vers l'acidulé, la minéralité, longueur (finale citronnée et fumée).
- **Pour accompagner** des moules marinières-frites.



Petit Chablis • Vignobles des 5 arches 2019 (12,5 % vol.) • **13,50 €**

12/20

- **Déséquilibré.** Robe jaune paille. Nez lourd, notes d'élevage (tabac blond, vanille), et de réduction (pomme blette, fruits secs). Attaque souple avec des fruits acidulés, puis riche en alcool.
- **Pour accompagner** un poulet citron gingembre.



Petit Chablis • Les Vaux Sereins 2021 (12 % vol.) • **6,80 €**

11/20

- **Peu convaincant.** Robe or gris pâle. Nez intense, franc, riche en alcool, miel, poire, amande. Attaque mielleuse, bouche suave puis forte acidité et amertume des agrumes, sans profondeur.
- **Pour accompagner** des paupiettes de veau.



Cévennes • Pollinat' 2021 (12,5 % vol.) bio • **10,10 €**

12/20

- **Déroutant.** Robe brillante or vert. Nez fleuri (chèvrefeuille), herbacé (sauge), épicé, minéral. Bouche épanouie (marmelade d'agrumes, cardamome, poivre), suave, juteuse, longueur et amertume.
- **Pour accompagner** une salade César.



Beaujolais • Laurent Perrachon & Fils 2021 (13 % vol.) • **11 €**

12/20

- **Archi-sec.** Robe or gris. Nez discret, fleurs blanches (acacia), pierre à fusil (minéral), agrumes, vanille. Bouche sans relief, milieu de bouche un peu dilué, finale courte, amère et saline.
- **Pour accompagner** un apéro avec tarama, houmous.



Sicile • Chardonnay, Grillo Capitolo 104 - Pasqua 2021 (13 % vol.) bio • **8,90 €**

11,5/20

- **Éclair.** Robe or vert. Nez délicat, franc, vif, végétal (champignon, fougère). Bouche fraîche, digeste, souple, tendre, saveurs d'amande, poire, fleur d'oranger, très courte.
- **Pour accompagner** des crevettes roses.



Argentine • Portillo - Salentein 2021 (13 % vol.) • **12,99 €**

10,5/20

- **Vert.** Robe or gris. Nez discret et fin, végétal, minéral (calcaire), pointe citron. Bouche simple, saline, zestée, dominée par l'acidité, quelques fines bulles, finale amère, sans longueur.
- **Pour accompagner** des blinis au saumon et à l'avocat.



à l'Australie; il parle à tout le monde avec son profil gourmand et fruité, le consommateur est rassuré», souligne Mathieu Icard.

LE LANGUEDOC, GRAND CHAMPION

► Nos dégustateurs ignoraient la région d'où provenait le vin qu'ils avaient à analyser et noter. Ils ont été simplement avertis du cépage. Sur la totalité des trente échantillons de notre dégustation, 70 % obtiennent de bons résultats. Parmi les quatre grandes catégories géographiques en compétition, les chablis réalisent un sans-faute : aucune bouteille ne se situe en dessous de 13/20. Ce n'est pas le cas des petits chablis, pour lesquels une seule bouteille sur les cinq tire son épingle du jeu. Les vins du Pays d'Oc obtiennent 70 % de bons résultats, les vins étrangers, 60 %.

► Si l'on croise la notation avec les prix des bouteilles, le Languedoc ressort grand champion de cette

dégustation. La région présente le prix moyen le plus bas : 6,66 € ! Il grimpe à 17,09 € pour les chablis et à 14,46 € pour les petits chablis. Ainsi cette dernière AOP s'avère un piètre rapport qualité/prix du fait de son côté aléatoire. Les chablis méritent, quant à eux, leur bonne réputation, leur prix fort pourra s'amadouer grâce à une marque de distributeur. Les vins étrangers sont plus onéreux avec une moyenne de 11,64 € mais déroutent les papilles. Hors Bourgogne, les chardonnays s'achètent en dessous de 10 €, et certains s'avèrent excellents.

UN TAUX D'ALCOOL ENTRE 12,5 ET 14 %

► Il nous a paru intéressant ici de noter le taux d'alcool (indiqué dans chaque fiche), compte tenu de sa variabilité. Dans notre dégustation,

la fourchette générale s'affiche entre 12,5 % et 14 % de volume d'alcool – en sachant que la réglementation tolère une marge d'erreur de 0,5 %.

Globalement, plus de la moitié de nos échantillons affichent au minimum 13 % d'alcool (ceux du sud de la France et de l'étranger surtout).

Un sans-faute pour les chablis. Aucune note en dessous de 13/20.



16,5/20 - Pays d'Oc
Domaine Puech Sentinelle
2022, bio – Super U – 5,85 €

14,5/20 - Chablis - La Cave
d'Augustin Florent 2021
Carrefour – 13,20 €

15,5/20 - Savoie - Vieilles
Vignes Pascal & Benjamin
Ravier – Carrefour – 6,95 €

15,5/20 - Australie
Koonunga Hill 2020
Penfolds – Carrefour – 10,99 €

À retenir

- Le cépage chardonnay offre des vins de qualité dans tous les terroirs, deux "bonnes" bouteilles sur trois.
- Les chardonnays du Pays d'Oc présentent les meilleurs rapports qualité-prix.
- Les chablis confirment leur réputation avec un succès de 100 % mais avec les bouteilles les plus chères aussi. Sans surprise, les petits chablis restent en-deçà (40 % de réussite).
- Les chardonnays internationaux créent la surprise.

► Une teneur élevée en éthanol peut diminuer la perception d'acidité et augmenter celle de sucrosité, ce qui peut être diversement apprécié par les dégustateurs. Qu'en est-il ? Parmi les meilleurs vins de notre dégustation, la moitié affiche moins de 13 %, l'autre moitié 13 % et plus. Ce critère n'a donc pas été clivant. Nos résultats confortent une étude récente d'analyse sensorielle menée sur les vins sans alcool (École d'ingénieurs de Purpan, équipe d'Olivier Geffroy, 2022, revue Oeno One), qui conclut qu'il n'existe pas de différence sensible d'appréciation entre un chardonnay du pays d'Oc à 13,5 % et un autre à 13 % ! Quant au chardonnay zéro alcool (de marque Opia), que nous avons fait goûter à nos dégustateurs en aparté, il s'est révélé être un ovni : ni du jus de fruit, ni du vin. Des arômes artificiels d'abricot cuit et de litchi qui ont créé beaucoup d'interrogations sur les destinataires de cette boisson hybride. ●

MARYSE SARGIS

AVEC ANTOINE HAENTJENS, ingénieur



Retrouvez encore plus de suggestions pour des accords mets-vins à partir de notre sélection sur notre site internet www.60m.fr/vin-blanc



Pesticides, perfluorés...

On nous cache tout, on ne nous dit rien ?

Zoom

Durant des années, des grands fabricants de pesticides n'ont pas transmis certaines études clés à l'Europe, pourtant nécessaires à l'évaluation de leurs produits.

L'information est sortie début juin. Selon deux chercheurs suédois, plusieurs grands fabricants de pesticides, dont Bayer et Syngenta, ont omis de transmettre aux autorités sanitaires européennes (Efsa) des études sur la toxicité de leurs produits pour le cerveau en développement.

NEUF ÉTUDES ÉCARTÉES DE L'UNION EUROPÉENNE

Ayant épluché des centaines de dossiers réglementaires, ces chercheurs révèlent que, sur 35 études de toxicité pour le système nerveux (à raison d'un pesticide différent par étude) réalisées ces deux dernières décennies, neuf ont été transmises à l'Agence américaine de protection de l'environnement (EPA), chargée outre-Atlantique de réglementer les pesticides... mais pas à l'Union européenne (UE). Interrogés par l'AFP sur ces omis-

sions, Bayer et Syngenta ont évoqué des différences de réglementation entre les États-Unis et l'UE.

DES PROBLÈMES DE PUBERTÉ TARDIVE

Certaines des neuf études montraient des problèmes de développement chez les animaux testés, comme une puberté tardive. Si elle avait obtenu

les résultats, l'Europe aurait-elle interdit l'utilisation de ces molécules ? Autorisées durant une dizaine d'années, elles sont aujourd'hui soit retirées du marché, soit en cours de réévaluation. N'empêche. Les auteurs estiment que « la non-divulgaration des études aux autorités de l'UE semble être un phénomène récurrent ». Ce que confirme Michèle Rivasi, députée européenne Europe Ecologie-Les Verts : « Ça ne va pas, les industriels fournissent ce qu'ils veulent comme études. Il faudrait davantage de connexions entre les agences sanitaires et, surtout, que l'Europe soit plus ferme. Sans les données demandées, pas de marché ! » Pire encore, c'est l'omission délibérée d'industriels sur les dangers de leurs produits, à l'instar des perfluorés (PFAS) comme le Téflon. Retarder les connaissances d'un danger pour repousser son encadrement est une tactique déjà bien rôdée par l'industrie du tabac. ● PATRICIA CHAIROPOULOS

Le scandale des perfluorés



Relayée par le média indépendant *Reporterre*, une étude américaine montre que les principaux producteurs de PFAS (DuPont et 3M), substances utilisées par exemple pour rendre les poêles antiadhésives, disposaient d'informations sur la toxicité de ces substances depuis les années 1970, soit près de vingt ans avant le grand public ! Mais, plutôt que d'alerter et d'arrêter la production, ces entreprises ont choisi de supprimer les preuves scientifiques défavorables, au détriment de la santé publique et de l'environnement.

Quoi de plus légitime que d'aspirer à une alimentation plus responsable, qui protège l'environnement, notre santé et les droits humains ? Pour nous aider à choisir les bons produits, voire à changer notre comportement, le « marketing responsable » est en plein essor. Une démarche qui peut être efficace, à condition de ne pas flirter avec le greenwashing.

À la réflexion

Le marketing peut-il être responsable ?

Acheter et manger durable... une équation complexe quand on fait ses courses. D'après une étude menée par l'Obsoco (Observatoire société & consommation) et Citeo, publiée en mai dernier, 60 % des Français déclarent que consommer responsable est difficile. Et 82 % attendent que les entreprises les informent sur le caractère écologique/responsable des modes de production. Mais, toujours selon cette étude, la moitié d'entre eux « estiment que les grandes entreprises n'ont, en réalité, rien changé quand elles font la promotion d'actions en vue de réduire l'impact environnemental et sociétal de leurs produits. » Autrement dit, elles font du greenwashing. David Garbous, fondateur de Transformation positive, met en garde les entreprises qu'il conseille : « Toute tentative pour améliorer la planète implique un véritable changement dans les process et la structure d'une marque. Il faut s'assurer d'un vrai progrès tout en restant humble. »

DÉSORMAIS, APPORTER DE LA VALEUR

Manger plus durable, d'accord, mais dans les faits, cela demande de composer avec des contraintes telles que le prix, le retour des contenants consignés, le tri des déchets ou encore le changement d'habitudes. C'est comme le jambon sans nitrites, qui, à cause de sa couleur grise (et de son prix) peine à se faire accepter des consommateurs. « C'est là qu'intervient le marketing responsable, explique Béatrice Siadou-Martin, professeur de marketing à l'Université de Montpellier. Il gère ces paradoxes et vise à trouver un compromis entre toutes les parties

prenantes. » Mais le marketing peut-il vraiment devenir responsable, alors qu'il est souvent montré du doigt comme responsable de l'obésité, de la surconsommation et de bien d'autres maux ? « Auparavant, les entreprises utilisaient cet outil pour maximiser leurs profits à court terme, confirme l'universi-

taire. Avec, pour conséquences, de favoriser la surconsommation et le gaspillage des ressources en se centrant sur les désirs éphémères des consommateurs. »

Aujourd'hui, les experts assurent qu'une entreprise, en particulier dans l'agroalimentaire, n'a plus guère le choix que de s'engager sur la santé, l'économie sociale, l'environnement... Par conviction, mais surtout parce qu'un mauvais pas sur l'un de ces terrains peut lui être fatal via les réseaux sociaux, notamment. « Le fait d'être engagées dans des

démarches RSE [Responsabilité sociétale des entreprises, NDLR] permet aussi aux entreprises d'anticiper la réglementation plutôt que de la subir, et de répondre à la pression des salariés eux-mêmes, note Patricia Gurviez, professeure

Avant, les entreprises se concentraient sur les désirs éphémères.



en marketing social à AgroParisTech. Dans ce monde concurrentiel, il faut apporter de la valeur à la fois pour le consommateur, pour l'entreprise et pour la planète. »

Sur le terrain, c'est du côté des start-up qu'émerge le marketing responsable. Avec, souvent, la volonté de s'engager sur tout ou partie de la chaîne de production, à l'image de la jeune marque In extremis qui récupère les produits résiduels issus de la fabrication de la farine (comme le son) pour les transformer en biscuits. C'est bien, sauf que le prix des produits responsables dépasse – parfois de loin – celui de leurs homologues standards.

À moins d'être dans le marketing social, exempt de but lucratif. Généralement utilisé par des organismes publics ou des associations, il sert à booster des campagnes anti-tabac ou de prévention de l'obésité, par exemple, grâce des leviers reconnus efficaces : informer, sensibiliser et accompagner l'usager pour qu'il adopte les bons réflexes. Les spécialistes ne manquent pas d'outils – dès lors qu'ils sont sincères. « Il peut s'agir des

nudges [incitation douce, NDLR], qui mettent en avant des éléments aiguillant le consommateur vers des choix plus responsables, des QR codes qui informent en évitant le papier et les suremballages, ou encore de l'événementiel qui crée du lien plutôt que le bombardement de messages à la télévision », décrit

Béatrice Siadou-Martin.

Mais pour que l'information nutritionnelle ou environnementale porte vraiment ses fruits, les études en neurosciences montrent qu'elle doit s'adresser, non pas à la part rationnelle du consommateur, mais à ses versants com-

portementaux ou affectifs. En marketing (responsable ou pas), cela passe, entre autres, par un changement de perception visuelle sur tel ou tel aliment, qu'elle concerne l'origine des ingrédients, sa qualité nutritionnelle (comme le Nutri-Score) ou encore la taille des portions à respecter.

SORTIR DE SES CONDITIONNEMENTS

« Si je vends un paquet de chips, ma responsabilité en tant qu'entreprise agroalimentaire sera de communiquer sur la portion à ne pas dépasser pour la santé, par exemple, avec un visuel coloré de cinq chips sur l'emballage afin d'être perçu de façon immédiate », explique Hilke Plassmann, chercheuse en neurosciences à l'Institut du cerveau à Paris. Reste que ces stratégies pour faire mieux consommer n'ont pas le même impact sur chacun. Notre sensibilité au marketing alimentaire, un trait de caractère immuable ? A priori non. Avec son équipe, la chercheuse a comparé le comportement de personnes obèses et de personnes de poids normal face à diverses stratégies marketing. Toutes suggéraient le côté sain d'un aliment, tels que des biscuits étiquetés « pauvres en sucre » : les personnes obèses s'avéraient plus sensibles aux messages et avaient tendance à en consommer davantage. L'expérience a ensuite été renouvelée avec ces mêmes personnes débarrassées de leur surpoids ; elles se sont alors comportées comme celles de poids normal. « Ces travaux montrent que plus que la personnalité, c'est notre état métabolique qui intervient, explique-t-elle. Les personnes obèses ont un profil métabolique, hormonal et neuronal différent des autres mais qui s'avère réversible avec la perte de poids. »

Ces données éclairent aussi notre comportement face aux boissons sans alcool, un marché qui a le vent en poupe. Si les entreprises affichent une volonté de responsabilité en proposant ces produits, il y a aussi derrière une recherche de profits. Or ces boissons peuvent maintenir l'idée que l'alcool – ou ce qui lui ressemble – est festif et convivial. C'est un leurre pour le cerveau.

Quels que soient les efforts du marketing responsable, on peine souvent à sortir de nos conditionnements, alimentaires ou autres. ●

PATRICIA CHAIROPOULOS

Des start-up veulent s'engager sur tout ou partie de la production.



Médicaments

Des applis s'ouvrent à la livraison à domicile

Enquête

Vous avez parfois trouvé compliqué d'aller en pharmacie chercher vos médicaments ? Depuis peu, des start-up se proposent de les livrer. Néanmoins, ce service de proximité pose des questions.

Peut-être avez-vous déjà vu des coursiers porteurs d'un sac à dos isotherme rose ou vert ? Il s'agit des livreurs de Livmed's (rose) et de Pharmao (vert), les deux start-up les plus visibles d'un marché en plein développement depuis le covid : la livraison de médicaments à domicile. Désormais, même si un médicament n'a rien à voir avec une pizza, il peut néanmoins être livré par coursier, après avoir été commandé depuis un ordinateur ou un smartphone, via le site web ou l'appli d'une de ces sociétés spécialisées.

UN RÉSEAU D'OFFICINES PLUTÔT CITADINES

L'idée n'est pas nouvelle, puisque l'un des principaux acteurs de ce type de livraison est... La Poste, qui s'est positionnée sur ce créneau dès 2017, avec la plateforme digitale « Mes médicaments chez moi ». Lancée à Marseille, cette plateforme s'appuie sur un réseau de 3 000 officines, dont bon nombre sont citadines, et les autres, plus rurales. Elle figure désormais dans le catalogue de ser-

vices de « Mon Espace Santé », l'espace numérique personnel et sécurisé proposé par l'Assurance maladie. Son principe ? Avant tout, permettre la livraison de médicaments prescrits sur ordonnance :

il faut créer un compte sur le site, sélectionner une pharmacie affiliée, et enclencher le processus de commande. Un coursier se déplace directement à domicile pour récupérer l'ordonnance et la carte Vitale, placées, au préalable, par vos soins dans une enveloppe fermée qu'il remet au pharmacien. Un tchat sécurisé permet de discuter avec ce dernier (qui, comme en officine, peut refuser la commande).

Par ailleurs, à ce stade, vous pouvez ajouter à la commande un médicament sans ordonnance ou un produit de parapharmacie. Produits (et documents) sont livrés, à votre choix, sous pli scellé, soit par coursier (12,90 € pour une livraison express en deux heures (de la collecte des documents à la livraison), soit

Livmed's et Pharmao sont venues démultiplier l'offre.

par le facteur (7,90 € pour une livraison le lendemain de la commande, entre 9 h et 17 h).

Les start-up telles que Livmed's et Pharmao sont venues démultiplier ce type d'offres de livraison à domicile, dans les grandes et moyennes agglomérations. Pharmao, qui a lancé son activité de livraison de médicaments en 2019, est désormais partenaire de plus de 1 200 officines dans 400 villes, tandis que le réseau de Livmed's (lancée en février 2020) est d'environ 2 000 officines, dans 155 villes.

LE PHARMACIEN NE VOIT PLUS LES ORIGINAUX

Le principe ressemble beaucoup à celui de « Mes médicaments chez moi », à une grosse différence près : l'ordonnance, l'attestation de droits à la Sécurité sociale et l'attestation de mutuelle sont transmises à la pharmacie par voie dématérialisée, sous forme de scan ou de photo – le pharmacien ne voit pas les originaux. Par ailleurs, il est aussi possible d'acheter uniquement des produits de parapharmacie, même sans achat



Livmed's et Pharmao proposent de livrer médicaments et produits de parapharmacie à domicile. Le principe fonctionne un peu sur le même modèle que les livraisons de repas.

de médicaments. Enfin, la livraison a lieu uniquement par coursier.

Tout cela pour quel prix ? Chez Pharmao, la livraison, dans un périmètre de dix kilomètres maximum autour de la pharmacie, coûte 7,90 € pour l'option « en moins de deux heures », et 5,90 €, pour une livraison dans la journée entre 17 h et 21 h. Plus 1,94 € de frais de service pour les produits de parapharmacie.

Chez Livmed's, une livraison en moins de trente minutes, à moins de trois kilomètres de la pharmacie, vous coûtera 4,99 € en journée et

○ **Livrés par coursier plus ou moins vite et loin selon les tarifs...** ○

9,60 € entre 20 h et 7 h, plus quelques centimes de frais de gestion. Mais vous pouvez vous faire livrer nettement plus loin, à raison de 1 € pour chaque kilomètre supplémentaire.

UN SYSTÈME QUI A DES LIMITES

Sur le papier, cela peut sembler attractif, et les deux start-up ont trouvé un public, les contraintes de distanciation et le développement de la téléconsultation ayant suscité de nouvelles habitudes : « La demande

de livraison à domicile a fortement augmenté au moment de la crise sanitaire, et elle continue à augmenter », certifient tant Nicolas Schweizer, fondateur de Pharmao, que Talel Hakimi, co-fondateur de Livmed's. Pourtant, le système a des limites, indépendamment du fait qu'il soit pour l'instant réservé aux grandes agglomérations. Certaines, sont pratico-pratiques. Par exemple, la promesse d'une livraison 24 heures sur 24 est exagérée, car pour qu'une livraison soit possible, il faut que

les pharmacies soient ouvertes. Or, ce n'est pas forcément le cas quand le besoin de commander se fait sentir. Par ailleurs, le délai de livraison s'entend une fois que la commande a été traitée par le pharmacien. Si celui-ci tarde à s'en occuper, le délai de réception est allongé d'autant.

UN MOINDRE DIALOGUE AVEC LE PHARMACIEN

Plus gênant, la probabilité qu'il vous faille commander auprès d'une autre pharmacie que votre pharmacie habituelle est assez élevée. Cela vous expose donc à un moindre dialogue avec le pharmacien, quand bien même chacune des applis propose un système de chat et offre la possibilité d'un échange téléphonique.

C'est peu dire que ce risque d'un moindre dialogue soulève des réticences : « La dispensation d'un médicament, rôle premier d'un pharmacien, va bien au-delà de la délivrance du médicament au patient, insiste Pierre-Olivier Variot, pharmacien à Plombières-lès-Dijon (Côte-d'Or), et président de l'Union des syndicats de pharmaciens d'officines (USPO). Il s'agit d'analyser la prescription, de s'assurer de l'absence d'interactions médicamenteuses avec d'autres produits, de prodiguer des conseils d'administration. »

Pour cette raison, l'USPO, tout comme la FSPF (Fédération des syndicats pharmaceutiques de France), prône la dispensation à domicile par les pharmaciens ou le personnel des officines. Ce service est d'ailleurs souvent proposé, et gratuitement, par les pharmaciens à leurs patients réguliers, lorsqu'ils sont dans l'incapacité de se déplacer. Mais peut-être moins souvent dans les grandes agglomérations (cibles principales des structures de livraison à domicile) que dans celles de moindre importance.

Le rôle du pharmacien va au-delà de la simple délivrance.

Devant les tribunaux

• **Côté pile, Livmed's a tout d'une success story.** En décembre 2021, la jeune pousse a reçu le prix Marie Curie lors de la French Tech Rise, la coupe de France des start-up, au ministère de l'Économie. Et en novembre 2022, elle a reçu l'appui de Sanofi – 1 million d'euros – lors de sa deuxième levée de fonds.

• **Côté face, elle est confrontée à l'opposition du Conseil national de l'ordre**

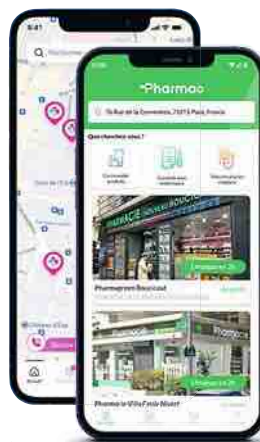
des pharmaciens (Cnop). Le 23 mars 2023, celui-ci l'a, en effet, assignée en référé pour, d'après des sources concordantes, « exercice illégal de la pharmacie ». Pourquoi Livmed's ? Le Cnop se refuse à tout commentaire, mais il semblerait que cela tienne aux modalités de paiement, aux pharmaciens, de l'éventuel reste à charge et des frais de parapharmacie.

• **La contestation semble**

bien partie pour traîner en longueur : le 11 mai, l'audience entre les deux parties devant le tribunal judiciaire de Paris s'est conclue par le désistement de l'Ordre concernant la procédure en référé, au profit d'une « procédure accélérée au fond ». Et la réouverture des débats dans ce cadre, qui devait avoir lieu le 15 juin, a cette fois, été repoussée à la demande des avocats de Livmed's.

Plus largement, le développement des systèmes de livraison à domicile s'inscrit dans la digitalisation programmée de l'écosystème de la santé, qui vise une interconnexion entre tous les acteurs. Ainsi, tant Livmed's que Pharmao tablent sur le couplage entre téléconsultation et livraison de médicaments : leur appli respective propose une icône « Téléconsultation », qui renvoie vers sept plateformes de téléconsultation (pour Livmed's), et vers deux plateformes (pour Pharmao).

Dans un autre genre, Pharmao est aussi, depuis 2022, partenaire de la plateforme digitale Ramsay



Services, du groupe Ramsay Santé, qui gère 136 établissements de santé privés en France, et prend en charge deux millions de patients par an. « La livraison de médicaments, assurée par Pharmao, est l'un des services que nous proposons, explique Olivier Tarneaud, directeur général de Ramsay Services. C'est une aide

au retour à domicile pour les patients, mais la demande existe aussi hors de ce périmètre. À l'heure actuelle, 50 % des clients livrés ne sont pas des patients de Ramsay. »

DES OUTILS D'AIDE À LA DIGITALISATION ?

Et puis surtout, les logiciels proposés par les start-up sont conçus, et présentés aux pharmaciens, comme des outils d'aide à la digitalisation des pharmacies, permettant d'automatiser la gestion des stocks de médicaments et des produits de parapharmacie. Et c'est peut-être là, d'ailleurs, que réside la clé de l'adhésion des pharmaciens partenaires, en dépit des réticences de leurs syndicats. ●

CÉCILE KLINGLER

BON À SAVOIR

Vous êtes hospitalisé ? De retour chez vous, vous pourrez peut-être avoir une dispensation de médicaments à domicile, sans frais. Soit par le biais de votre complémentaire santé (des contrats incluent cette prise en charge). Soit, depuis le 7 novembre 2022, par le biais du dispositif « Prado », coordonné par l'Assurance maladie. Le pharmacien, rémunéré 2,50 € par acte, reste soumis à conditions (maladie, âge...)

**ABONNEZ-VOUS
POUR 1 AN**
et réalisez jusqu'à

23 % D'ÉCONOMIE



Prenez votre consommation en main

LE MENSUEL

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

+ LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

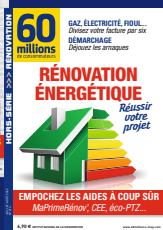
Des guides pratiques complets autour de l'alimentation, la santé, l'environnement, l'argent, le logement...

+ 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
- Accès aux articles réservés aux abonnés
- Accès à la lettre d'info de la communauté de lecteurs : La Tribu 60



**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

☒ **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 mensuels + Hors-série Impôts en version numérique* + accès aux articles et aux versions numériques des mensuels sur le site 60millions-mag.com »

☐ **ABONNEMENT EXPERT 83 €** au lieu de ~~108 €~~
soit **23 % d'économie** : « 1 an, 11 numéros mensuels + Hors-série Impôts en version numérique* + 7 Hors-séries + accès aux articles et aux versions numériques des mensuels sur le site 60millions-mag.com »

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/10/2023. 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 (INCC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, situé au Polaris, 76, avenue Pierre Brossollet, 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. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case ☐. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐. (Délais de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

*Si vous souhaitez recevoir la version papier du hors-série Impôts (sans frais supplémentaire), veuillez cocher cette case ☐

MES COORDONNÉES

☐ Mme ☐ M.

Nom

Prénom

Adresse

Code postal Ville

Téléphone*

Email*

*Facultatif

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

☐ Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

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

Un contrôle technique plus pointu

Depuis mai dernier, deux points supplémentaires ont été rajoutés pour le contrôle technique automobile. Le dispositif d'appel automatique d'urgence, dénommé e-call, obligatoire sur toutes les voitures neuves vendues depuis 2018, devra être révisé. Les techniciens devront aussi consulter et collecter les informations relatives à la consommation de carburant sur les véhicules mis en circulation depuis



janvier 2021 via le logiciel intégré sur ces véhicules depuis cette date. Cette collecte de données nécessite un accord préalable du propriétaire, lequel reste en droit de refuser. ●

Question
de droit ?



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

La remise d'une facture est-elle obligatoire si j'achète de l'électroménager sur un site entre particuliers ?

NON. Contrairement aux transactions avec un professionnel – beaucoup plus protectrices – ici très peu d'obligations pèsent sur le vendeur. Un particulier n'est pas tenu de vous fournir de justificatif d'achat, sauf pour les opérations de 1 500 € et plus, pour lesquelles la remise d'une preuve de vente (attestation, contrat...) est obligatoire. Mieux vaut constituer des preuves d'achat en vue d'un éventuel litige : photos, chèque, virement... Pas de règlement en espèces qui ne laisse aucune trace. Sachez que dans ce type de ventes, vous ne bénéficiez ni du délai de rétractation de 14 jours attaché aux ventes à distance, ni de la garantie de conformité. Seule la garantie des vices cachés serait susceptible de s'appliquer si l'appareil ne fonctionnait pas. ●



15 064

C'est le nombre de plaintes
françaises reçues en 2022
par le Centre européen

des consommateurs. Ce dernier est chargé, via ses 29 bureaux (un dans chaque membre de l'Union ainsi qu'en Norvège et en Suisse), de défendre les droits des consommateurs européens. 70 % de ces plaintes ont été résolues avec succès. 52 % concernaient des problèmes de voyages ou de transports en Europe.

RÉSILIER EN TROIS CLICS Encore trois mois !

La loi du 16 août 2022 a prévu la possibilité pour les consommateurs de résilier en ligne, en maximum trois clics, leurs contrats (assurance, téléphonie, électricité...). Initialement prévue pour une mise en place au 1^{er} juin, un décret d'application était attendu pour cette mesure. Las ! Il a fallu attendre... le 1^{er} juin pour que ce dernier soit enfin publié. Si les dispositions sont bien entrées en vigueur à cette date, les professionnels avaient jusqu'au 1^{er} septembre pour se mettre en conformité. ●





Plus de cyclistes sur la route... et plus d'accidents

Les chiffres de l'accidentalité routière en 2022, en France, démontrent que, hors agglomérations, les cyclistes ont un risque de mortalité trois fois plus élevé.

Le ministère de l'Intérieur a publié son bilan définitif sur l'accidentalité routière en France, en 2022. Pour éviter de se référer aux données enregistrées pendant la crise sanitaire avec un trafic réduit, le bilan compare les chiffres 2022 à ceux de 2019. L'an dernier, la mortalité sur les routes a été relativement stable, avec 3 267 décès contre 3 244 en 2019. En revanche, le nombre de blessés, graves ou non, a baissé de 1,8 %. Au total, les accidents sur autoroute représentent 9 % de la mortalité routière, contre 32 % en agglomération et 56 % sur les routes hors agglomération.

> La Fub demande des mesures pour rendre les voiries plus sûres

L'an dernier, la nature des sinistres a changé, car si moins d'occupants de voiture ont trouvé la mort sur les routes de France (-4 %) ou ont été blessés gravement (-7 %), les cyclistes ont enregistré une forte hausse du nombre de morts (+31 %) et de blessés graves (+14 %) par rapport à 2019. Le large développement du vélo dans les métropoles n'est pas l'explication, puisque c'est surtout hors agglomération que le nombre d'accidents mortels a progressé (+44 %) tout

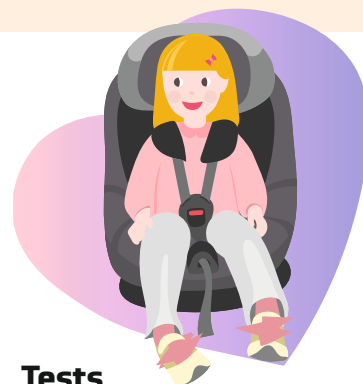
comme celui des blessés graves (+20 %). La Fédération française des usagers de la bicyclette (Fub) monte d'ailleurs au créneau en demandant aux pouvoirs publics d'agir pour rendre les voiries plus sûres et lutter contre le comportement dangereux des automobilistes à l'égard des cyclistes. Elle rappelle que hors agglomération, ces derniers ont trois fois plus de risques d'avoir un accident mortel.

> En cause : vitesse excessive, alcool, stupéfiants et inattention

Derniers points, en matière d'accidentalité, la part des hommes dans la mortalité routière est de 78 %. Ils représentent aussi 84 % des personnes présumées responsables d'accidents mortels. Les causes des accidents sont dues essentiellement à des facteurs comportementaux : la vitesse excessive ou inadaptée et l'alcool (pour respectivement 28 % et 23 % des présumés coupables), mais aussi les stupéfiants et l'inattention (13 %) et les malaises (10 %). Dans leur globalité, le non-respect du code de la route (refus de priorité, dépassement dangereux, contresens, changement de file...) est cité par 22 % des présumés responsables d'accidents mortels. ● M. P.

Plus de droits pour les usagers du train

Depuis le 7 juin, un nouveau règlement européen relatif aux droits des passagers ferroviaires est effectif. Les usagers sont désormais mieux assistés et mieux indemnisés, suite à des retards et annulations, sauf en cas d'annulation due à une circonstance exceptionnelle. Par ailleurs, les personnes handicapées et à mobilité réduite bénéficient d'une prise en charge gratuite. Pour connaître tous les détails, consultez la brochure du Centre européen des consommateurs : www.60m.fr/train ●



Tests sur les sièges auto

Le Touring club de Suisse (TCS) a mené une étude sur les sièges auto pour enfants. Au total, vingt ont été contrôlés sur plusieurs points : sécurité, facilité d'utilisation, ergonomie, teneur en polluants... Conclusion : onze ont obtenu la note « très recommandé » et huit la mention « recommandé » et un seul (BeSafe iZi Twist M) a été jugé « déconseillé », car son tissu de revêtement contient du naphtalène, substance classée comme cancérigène potentiel. ●



Vélos cargos Lequel pour circuler avec vos enfants?



CENTRE
D'ESSAIS

9

produits
testés

er

De nombreuses personnes ont adopté le vélo au quotidien et l'utilisent pour transporter leur enfant. Ils peuvent en embarquer plusieurs en optant pour un vélo cargo. L'investissement est élevé. Alors, suivez le guide pour choisir celui qui répondra le mieux à votre usage.

Un, deux, voire trois enfants sur un vélo et un adulte qui pédale. Cette scène est devenue presque courante dans les rues, le matin, sur le chemin de l'école. Le transport d'enfants à vélo s'est développé et il ne s'agit plus d'une pratique occasionnelle si l'on en croit les résultats de notre étude en ligne (voir page 40). Nos répondants utilisent leur vélo cargo tous les jours ou presque pour conduire leurs enfants à l'école ou à leurs activités. La pratique est, par ailleurs, en train de s'enraciner : 95 % des répondants disent avoir l'intention de continuer !

TROIS CATÉGORIES DE VÉLOS CARGOS

Les parents débutent, en général, avec un siège adapté à l'arrière d'un vélo traditionnel. Mais lorsque la famille s'agrandit, elle peut se tourner vers un vélo cargo. Cette appellation générique recouvre trois caté-

gories : des vélos avec une longue selle à l'arrière, baptisés longtails ou « rallongés » et ceux avec un caisson à l'avant avec deux roues (biporteur) ou trois (triporteur).

Vous pouvez bénéficier d'aides locales et nationales cumulables.

Ces vélos cargos sont, pour la très grande majorité d'entre eux, électriques. Une partie est utilisée pour des livraisons mais ils ont trouvé leur place pour le transport d'enfants :

43 % des répondants à notre questionnaire utilisent un vélo standard et 41 % un vélo cargo. Les 16 % restants ont opté pour une remorque ou une charrette accrochée au vélo.

➤ **Le prix des vélos cargos** de notre échantillon oscille entre 2 900 € et 5 700 €. L'investissement est élevé mais il existe des aides locales et nationales (bonus, prime à la conversion) qu'il faut essayer de cumuler.

➤ **Différents accessoires** viennent alourdir la note. Certains ●●●

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Nous avons réalisé un** essai comparatif de neuf vélos cargos à assistance électrique, en partenariat avec l'Agence de la transition écologique (Ademe).
- **Des mesures physiques** telles que les distances de freinage ont été conduites en laboratoire. L'autonomie des batteries est évaluée par un essai de roulage avec un vélo chargé de 60 kg

équivalent au poids de deux enfants.

- **Les tests d'usage** ont été réalisés par quatre jurés, deux hommes et deux femmes, au guidon de vélo cargo chargé sur un parcours de près de 10 km. L'essai en côte a été confié à deux techniciens expérimentés dans le pilotage de vélos à assistance électrique.

- **Côté maintenance**, nous avons évalué la facilité à changer soi-même la chambre à air et les plaquettes de frein sur la roue arrière.
- **Enfin, nous avons sollicité** un expert de la Fédération française de cyclotourisme (FFC) pour qu'il évalue la sécurité des enfants transportés et les conseils donnés aux parents.

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.



LONGTAILS

	Moustache Lundi 20.3	Yuba Spicy Curry	Douce Cycles LT2 B 2022	B'Twin (Decathlon) Elops R500E
• Prix indicatif ⁽¹⁾	5 700 €	5 000 €	4 290 €	2 900 €
• Dimensions (L x l)	198 cm x 65 cm	210 cm x 70 cm	206 cm x 68 cm	214 cm x 60 cm
• Poids ⁽¹⁾	33 kg	37 kg	35 kg	40 kg
• Nombre d'enfants transportables	2	2	2	2
• Cadre	Semi-ouvert	Semi-ouvert	Semi-ouvert	Semi-ouvert
• Fourche suspendue	Non	Non	Non	Oui
• Marque moteur/Couple moteur (Nm)	Bosch/85	Bosch/85	Bafang/90	Non indiquée/58
• Position du moteur	Pédalier	Pédalier	Pédalier	Moyeu roue arrière
• Capteur d'effort	Oui	Oui	Oui	Non
• Aide au démarrage	Non	Non	Non	Oui
• Capacité de la batterie	500 Wh ⁽²⁾	500 Wh	672 Wh	672 Wh
• Ampérage du chargeur de batterie	4A	4A	2A	3A
Tests d'usage (35 %)	++	+++	++	++
• Maniabilité	+++	+++	++	++
• Stabilité	+++	+++	++	++
• Freinage	+++	+++	++	++
• Assistance	Progressive	Progressive	Dynamique	Dynamique
• Adaptation selle/potence	+	+	+	+
• Console de contrôle	++	+++	+	++
• Stabilité à l'arrêt	-	+++	+	+
• Retrait de la batterie	++	+++	+++	+++
Efficacité de l'assistance (20 %)	+++	++	++	++
• Sur des plats	+++	++	++	++
• Dans les côtes	+++	+++	+++	+
• Démarrage en côte	++	++	++	+
Batterie (25 %)	++	++	+++	++
• Autonomie pleine charge (kilométrage effectué)	50 km	50 km	59 km	51 km
• Durée de recharge	++	++	++	+++
	4 h 10	4 h 10	6 h 10	4 h 30
Essais de freinage (5 %)	+++	++	++	+
Maintenance (5 %)	++	+++	++	+
Sécurité des personnes transportées (10 %)	++	-	++	-
• Informations pour le transport d'enfants	++	--	++	--
• Protection en cas de chute ⁽³⁾	++	+	+	++
NOTE GLOBALE	16/20	16/20	15,5/20	13/20

(1) Sans siège enfant. (2) Possibilité d'installer une seconde batterie. (3) Avis d'expert avec accessoires de série. (4) Prix avec caisse en bois et batterie 500 Wh. (5) Prix avec pneus anticrevaillon Schwalbe Big Ben.

	BIPORTEURS		TRIPORTEURS	
AddBike U-Cargo (version Family)	Carqon Cruise D2	Babboe City-E	Babboe Curve-E	Eco-Triporteur Eco kid 2
4 850 €	5 500 €	3 650 € ⁽⁴⁾	3 850 € ⁽⁴⁾	3 000 € ⁽⁵⁾
210 cm x 70 cm	264 cm x 74 cm	254 cm x 65 cm	210 cm x 88 cm	222 cm x 86 cm
44 kg	64 kg	50 kg	68 kg	70 kg
2	3	4	4	3
Ouvert	Semi-ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert
Non	Oui	Non	Non	Non
Bafang/80	Bosch/75	Non indiquée/40	Non indiquée/40	Non indiquée/40
Pédalier	Pédalier	Moyeu roue arrière	Moyeu roue arrière	Moyeu roue arrière
Oui	Oui	Non	Non	Non
Oui	Non	Non	Non	Non
630 Wh ⁽²⁾	500 Wh ⁽²⁾	500 Wh	500 Wh	504 Wh
2A	4A	2,1A	2,1A	2A
+++	+++	+	+	+
+++	+++	+++	+++	+
++	++	+	+	+
+++	++	+++	+	+
Douce	Progressive	Douce	Douce	Douce
++	+++	+	+	++
+	++	+++	+++	+
++	+++	++	++	+++
+++	+++	+	+	+
++	++	+	+	+
++	++	+	+	+
++	+	-	-	-
+	+	-	-	-
-	++	-	-	-
-	+	-	-	-
33 km	44 km	37 km	35 km	26 km
-	++	+	+	-
9 h 15	4 h 10	5 h 50	6 h 05	7 h 40
+	++	++	+++	+
+	++	++	++	++
++	++	+	+	++
+	+++	-	-	++
++	++	++	++	++
12,5/20	14,5/20	11,5/20	11,5/20	10/20

●●● obligatoires, comme le casque pour tous les enfants de moins de 12 ans. Ou le siège homologué avec repose-pieds et ceinture pour les moins de 5 ans sur un vélo rallongé. La caisse des bi et triporteurs est, en principe, déjà aménagée avec un banc et des ceintures.

DES ACCESSOIRES À PRÉVOIR

➤ Une barre de protection et un repose-pieds, jugés utiles en cas de chute par notre expert, sont livrés avec trois vélos rallongés (AddBike, Decathlon et Moustache). Il faudra prévoir un supplément d'environ 300 € pour ajouter les mêmes équipements sur le Douze Cycles et 320 € avec le Yuba. Pour les rallongés toujours, l'achat d'un coussin avec une poignée, voire d'un petit guidon pour poser les mains, est à envisager pour les plus de 5 ans. Côté bi et triporteur, c'est la capote contre la pluie qui est souvent ajoutée. Un répondant à notre questionnaire suggère de ne pas oublier sacoche ou panier pour les cartables. Un rétroviseur, enfin, nous semble indispensable. Avec des cargos chargés, surtout à l'avant, il faut garder les yeux sur la route et ne pas avoir à se retourner sous peine de perte d'équilibre ! Plusieurs critères sont essentiels pour choisir un vélo cargo. Nous les



Certains accessoires sont obligatoires, comme le casque pour les - 12 ans.

avons regroupés autour de quatre principaux thèmes : l'assistance, la maniabilité, la sécurité et la batterie.

➤ Une bonne assistance s'impose pour faciliter la tâche des parents qui n'ont pas tous des mollets de coureur. Elle est apportée par le moteur.

➤ C'est le couple du moteur qu'il faut examiner. Il est exprimé en newton-mètre (Nm) et caractérise la vivacité de la poussée. Pour des parcours plutôt plats, nos jurés ont jugé acceptables les 40 Nm présents sur trois de nos vélos. Mais quand ces cargos sont chargés de deux enfants, ce couple apporte une aide insuffisante pour franchir certains dénivelés.

➤ La présence d'un capteur d'effort, en général associé à un moteur sur le pédalier, contribue à une meilleure assistance. Il détecte la force musculaire exercée sur les pédales et délivre une aide immédiate et proportionnée à l'effort du cycliste. D'autres capteurs détectent simplement la rotation des pédales et apportent une assistance au démarrage plus saccadée.

➤ L'aide au démarrage n'est pas généralisée. Domage, car elle permet d'activer le moteur sans avoir besoin de pédaler en appuyant

sur une gâchette située sur le guidon. Il ne faut toutefois pas trop en attendre : efficace sur le plat, l'aide au démarrage l'est moins en côte.

Les vélos rallongés (longtails) sont les plus faciles à conduire.

➤ Le mode piéton, enfin, permet de faire avancer plus facilement le vélo à la main. Il est proposé sur les neuf modèles de notre

essai et fournit une assistance utile, surtout en cas de crevaison !

DES DIFFÉRENCES ENTRE FAMILLES DE VÉLOS CARGOS

➤ La maniabilité et la stabilité sont deux autres critères essentiels. Notre essai fait ressortir des différences entre familles de vélos cargos plutôt qu'entre modèles d'une même famille.

➤ Avec un vélo rallongé (longtail), la maniabilité est proche de celle d'un vélo classique. Les charges sur le porte-bagage produisent une sensation connue et n'induisent pas d'instabilité. Il faut toutefois s'habituer à la dimension des rallongés pour zigzaguer dans le trafic et faire attention au freinage, surtout si l'on est chargé.

➤ Le biporteur est plus long – plus de 2,5 m – ce qui impose de bien négocier les virages. La charge dans la caisse avant peut aussi créer de l'instabilité à l'arrêt, à faible vitesse

Auto versus Cargo

• Remplacer une voiture par un vélo cargo pour les trajets du quotidien avec les enfants permet de faire des économies. Nous avons cherché à les évaluer en utilisant les données de consommation de carburant et celles de notre essai en matière d'autonomie et d'énergie consommée pour recharger la batterie.

• Résultat : le coût d'usage s'élève à 0,50 € pour 100 km avec les vélos cargos les plus énergivores et à 8,50 € en moyenne pour 100 km avec une voiture thermique. Soit 17 fois plus. Le coût est de l'ordre de 4 € pour une voiture électrique de type Tesla. Soit 8 fois plus qu'avec le vélo cargo.

ou au démarrage. Cette gestion de l'équilibre a été jugée difficile par nos jurés féminins.

➤ **Le triporteur, lui, est plus large.** Sur nos deux modèles, la direction est fixe (roues avant parallèles, caisse et roues pivotent ensemble). Il existe également des triporteurs pendulaires dont la caisse et les roues avant s'inclinent en fonction des mouvements du guidon. À l'arrêt et en ligne droite, on gagne en stabilité. Mais la conduite de ces deux triporteurs a été moins appréciée par nos jurés qui ont pointé le fait de devoir faire preuve de grande prudence, notamment pour les virages et les obstacles.

ATTENTION À LA SÉCURITÉ

➤ **La maniabilité est aussi influencée par le poids.** Les vélos cargos sont lourds, en particulier les triporteurs (voir tableau, page précédente). Ils le sont bien plus avec les accessoires, le pilote et les enfants à bord. Nos deux jurées femmes s'en sont d'ailleurs tenues à l'essai avec 60 kg de charge. Elles ont estimé ne plus se sentir en sécurité avec la charge maximale autorisée par le fabricant. Les jurés masculins y sont parvenus mais avec une moins bonne gestion de la maniabilité et de la stabilité.

➤ **Un cadre ouvert,** en col de cygne permet un enjambement plus facile, alors que certaines barres peuvent se révéler gênantes même pour des personnes de taille moyenne. N'hésitez pas aussi à tester la béquille: celle du Moustache n'apporte pas, à notre avis, la stabilité attendue.

➤ **La sécurité repose sur plusieurs éléments** à commencer par les freins. Tous nos vélos sont équipés de freins à disque hydrauliques qui assurent un freinage progressif, sécurisant et plus efficace sous la pluie. Le triporteur Eco kid 2 n'en est toutefois doté que sur ses roues avant, un frein V-brake tampon

intervenant à l'arrière. Il obtient les moins bonnes performances lors de notre essai. Notre cycliste testeur mentionne pour ces freinages d'urgence une plus grande stabilité avec des vélos rallongés.

➤ **Des informations importantes pour la sécurité** font, par ailleurs, souvent défaut. Seuls AddBike et Carqon rappellent les règles du code

de la route pour le transport d'enfants. L'information sur la charge maximale est difficile à trouver. La répartition recommandée des charges sur le vélo n'est détaillée que par Douze Cycles, Eco-Triporteur et Moustache. À quand un chapitre dans la documentation regroupant toutes ces informations?

➤ **La batterie du vélo cargo** mérite enfin une attention particulière. L'autonomie du modèle AddBike est étrangement basse même après une contre-mesure. Les résultats dans notre tableau montrent toutefois que d'autres éléments entrent en jeu, comme le poids du vélo et d'autres composants électriques énergivores (le moteur, le contrôleur, les

capteurs...). Les bi et triporteurs, plus lourds, affichent des autonomies moins élevées.

➤ **L'ampérage du chargeur** se révèle décisif pour raccourcir les durées de charge. À capacité de batterie égale (500 W), le chargeur 4A remplit la batterie des Moustache et Yuba en 4 h 10 alors qu'il faut 7 h 40 avec le chargeur 2A de l'Eco kid 2.

➤ **L'autonomie est calculée dans notre essai** à partir d'un certain scénario (voir encadré Comment nous avons procédé). Si un conducteur sollicite davantage l'assistance et ses différents niveaux ou rencontre plus de dénivelés que notre testeur, le nombre de kilomètres parcourus sera plus faible. Mais nous avons appliqué la même méthode pour tous les vélos, ce qui permet leur comparaison. Celle-ci est difficile, voire impossible, avec les données des fabricants, faute d'une norme en la matière. Chacun annonce son chiffre sans préciser comment il a été obtenu. Nous réclamons la mise en place d'une méthode harmonisée pour permettre aux consommateurs de faire leur choix. ● FANNY GUIBERT

Ingénieur : THIERRY MARTIN

Ingénieure d'études : SOPHIE RÉMOND

L'autonomie
de la batterie
est un critère
à suivre
de très près.



LONGTAIL

16/20
Moustache - Lundi 20.3
5 700 €

Ce vélo rallongé (longtail) offre une conduite stable et une assistance performante. Il est cher mais livré avec les accessoires nécessaires pour le transport des enfants.



BIPORTEUR

14,5/20
Carqon - Cruise D2
5 500 €

Ce biporteur au design moderne est agréable à conduire. Il est doté d'une bonne motorisation, de composants de qualité et d'un caisson ample et protecteur.

Le choix de 60

Avis de parents Bien se préparer !

Des parents qui transportent leurs enfants à vélo ont accepté de partager leur ressenti et leurs trucs et astuces en répondant à notre questionnaire en ligne.

Bien s'équiper et bien équiper les enfants : voilà les deux principaux conseils donnés à ceux qui voudraient se lancer dans le transport d'enfant à vélo par ceux qui le pratiquent déjà. Ils ont été 82 à répondre au questionnaire que nous avons mis en ligne au printemps. Autant d'hommes que de femmes avec une moyenne d'âge de 39 ans.

Ces parents pédalent avec leurs enfants pour les accompagner à l'école ou à la crèche (83 %) et à leurs activités sportives ou culturelles (62 %). Viennent ensuite les loisirs/le tourisme (54 %) et les courses (49 %). Les répondants utilisent autant des vélos classiques que des cargos.

À l'usage, ils reprochent surtout à leur vélo sa lourdeur. Par type, ils

pointent aussi l'instabilité pour le vélo mécanique avec siège enfant, le manque de maniabilité pour les biporteurs et d'autonomie pour les triporteurs. Ces deux derniers reproches recouper les résultats de notre essai vélos cargos (voir pages précédentes).

PRÉVOIR CAPE, PANTALON ET BÂCHE DE PLUIE

Parmi les équipements conseillés, cape et pantalon de pluie pour le cycliste, bâche de pluie pour les enfants sont régulièrement cités. Plusieurs insistent sur la qualité d'assise des enfants. Attention, le casque est parfois oublié lorsque les enfants sont dans la caisse d'un biporteur alors qu'il est obligatoire ! S'entraîner dans des lieux calmes et familiers, à vide puis chargé, est l'autre conseil qui revient souvent. Avant l'achat, il est également recom-

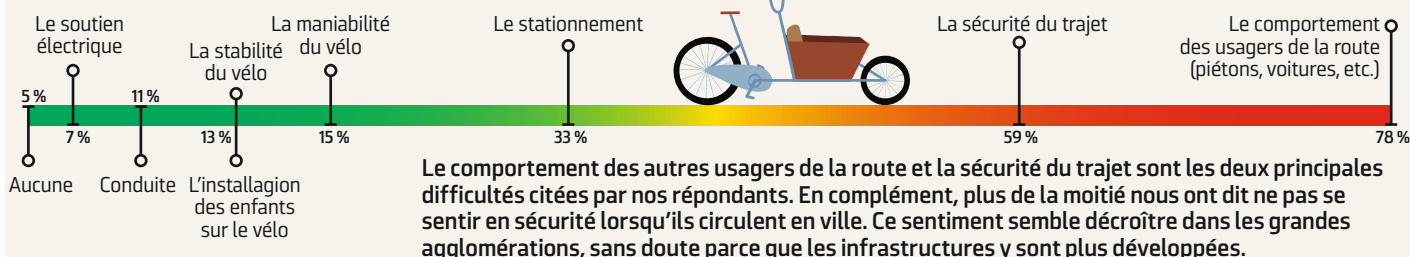


mandé de tester les différents types de vélo. Un prêt sur plusieurs jours ou une location sont sans doute des solutions à envisager. Citons enfin un parent qui rappelle que « les crises des enfants peuvent rendre le vélo instable », ce qui incite à suivre cet autre conseil de « parler de la sécurité aux enfants et de s'assurer qu'ils prennent plaisir à être conduits ». • F.G.

À retenir

- Le choix doit se faire en fonction de votre force musculaire, des parcours du quotidien (distance, côtes...) et des charges transportées. Il est vivement recommandé d'essayer les modèles sur plusieurs jours avant d'acheter.
- Parmi les trois familles de cargo, les vélos rallongés (longtail) se révèlent les plus faciles à conduire.
- Le couple du moteur et la capacité de la batterie sont deux critères essentiels. Nous réclamons la mise en place de mesures harmonisées pour l'autonomie.

Les principales difficultés rencontrées par les parents





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



VENTE DIRECTE, QUE DIT LA RÉGLEMENTATION ?

Avec l'Institut national de
la consommation (INC) et la Fédération
de la vente directe (FVD)

Première diffusion le mardi 5 septembre

COMBIEN COÛTE L'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT EN CRÈCHE ?

Avec l'Union nationale
des associations familiales (Unaf)

Première diffusion le lundi 11 septembre

DES EXCLUS DU NUMÉRIQUE TROP NOMBREUX

Avec l'Union fédérale
des consommateurs-Que choisir

Première diffusion le mardi 12 septembre

BIEN DIFFÉRENCIER L'AOC DE L'AOP

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

Première diffusion
le mercredi 13 septembre

LA CONTESTATION AMIABLE DES P.-V. DANS LES TRANSPORTS

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

Première diffusion le jeudi 14 septembre

CHANGER DE BANQUE AVEC LE SERVICE DE LA MOBILITÉ BANCAIRE

Avec Familles rurales

Première diffusion
le vendredi 15 septembre

COMMENT PROCÉDER À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DE SON LOGEMENT ?

Avec Familles de France

Première diffusion le lundi 18 septembre

PARIS ET JEUX D'ARGENT EN LIGNE : ATTENTION À LA SPIRALE !

Avec la Confédération syndicale
des familles (CSF)

Première diffusion le mardi 19 septembre

LES CONSÉQUENCES DE LA SUPPRESSION DU TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE DE GAZ

Avec la Confédération nationale
du logement (CNL)

Première diffusion
le mercredi 20 septembre



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.

Prêt-à-porter S'habiller en XXL : un défi de taille !

Enquête

Une majorité de Français s'habillent en 42 et plus. Pourtant, plus on monte en taille, plus le choix de vêtements et de boutiques rétrécit !

Près de deux Français sur dix souffrent d'obésité, et bien plus sont en surpoids. Un chiffre en constante augmentation et qui a même triplé en huit ans pour les hommes. Autant dire que, pour de très nombreux consommateurs, s'habiller en grande taille est une réalité quotidienne, ou plutôt une galère au quotidien, à en croire les intéressés. Maïwen Janovet, présidente de l'association O Media (anciennement Obèses Anonymes), qui oscille entre le 44 et le 46, constate une « vraie frontière au 46, taille après laquelle il est quasi impossible de s'habiller dans un magasin standard ».

En commerce non spécialisé, le choix est essentiellement concentré sur des marques petit prix comme Kiabi, Géo ou encore La Halle. Tous les publics ne sont pas logés à la même enseigne : les femmes ont globalement un choix plus vaste que les hommes, joggings, sweats et jeans composant l'essentiel des rayons grande taille masculins. Les ados, quant à eux, n'ont pas de rayon dédié :

chez Kiabi, par exemple, le rayon ado s'arrête au M. Les jeunes doivent donc piocher dans les linéaires "Curve" adultes, qui ne suivent pas la tendance... Quand on connaît l'importance de l'apparence à cet âge, on imagine sans peine leur difficulté à s'habiller et leur frustration.

UNE RÉDUCTION DE L'OFFRE EN MAGASIN

Par ailleurs, toutes les marques ne jouent pas le jeu de la même façon. « Kiabi a une vraie politique de visibilité, les rayons grande taille sont au centre du magasin, bien fléchés, souligne Béatrice Tachet Toureng, auteure notamment d'une thèse sur les « Enjeux de légitimité entre la mode conventionnelle et la mode grande taille ». « Mais souvent, le rayon Curve est planqué au fond, sur un petit portant », se désole Maïwen Janovet. Quand il existe...

À Vichy, par exemple, La Halle n'a jamais proposé de rayon homme tandis que chez Géo, ce rayon a fermé voilà deux ans environ. Chez C&A, c'est tout le rayon grande taille (48 au 60) qui a disparu depuis début 2023,



de tous les magasins de l'Hexagone... La tendance est clairement à la réduction de l'offre en magasin : « Mango avait lancé la marque Violetta by Mango et ouvert un très beau corner au Printemps Haussmann, en 2014, se souvient Béatrice Tachet Toureng. Un an plus tard, la collection avait disparu et la marque a fini par fermer tous les magasins en France. »

AU NOM DE L'INCLUSIVITÉ... UN PRÉTEXTE !

Principale raison avancée par les marques : une volonté de développer une offre plus inclusive. « Un espace dédié grande taille n'est pas notre définition de l'inclusion, ce n'est tout simplement plus dans l'air du temps », avance-t-on chez C&A. Mango explique que la marque Size+ Violeta a été « intégrée dans la collection générale, étendue du 32 au 54 ». Vraiment ? Une vendeuse de Mango Paris-Rivoli regrette de ne pouvoir nous proposer quoi que ce soit en 48 et plus, et seulement

des jeans en 46. Chez Mango Noisy-le-Sec, on nous affirme n'être livré que jusqu'au 44. Géo utilise également l'argument de l'inclusion pour justifier la suppression du rayon homme grande taille : « Nous avons fait le choix, suite à nos tables rondes clients, de faire évoluer nos collections standard vers la taille 4XL. »

Pourtant, en magasin, une vendeuse nous explique qu'en « 4XL, nous avons uniquement les tee-shirts et sweats basiques, unis, ainsi que les survêtements. Les pantalons classiques s'arrêtent au 48. C'est limité en magasin mais sur Internet, il y a une ligne grande taille avec beaucoup plus de choix. »

Vérification faite auprès de la marque, 15 % des modèles homme sont déclinés en grande taille, plus ou moins disponibles en boutique selon la grandeur du magasin. Et si les femmes qui portent du 38 au 44

achètent leurs vêtements sur Internet en premier lieu pour faire des économies, à partir de la taille 46, c'est parce qu'elles ne trouvent pas leur taille en magasin !

SE TOURNER VERS LES BOUTIQUES EN LIGNE

Chez C&A, la diminution de l'offre en magasin physique se fait clairement au profit du développement des propositions sur le Web : « Nous utilisons notre "plus grand espace de magasin", la boutique en ligne, pour offrir une meilleure sélection aux clients grande taille », explique la marque. Même chose chez H&M, qui va jusqu'au XL (XXL pour quelques produits) seulement en magasin (à Paris, Marseille, Lille...) et jusqu'au 62 et au 4XL en ligne.

Certaines marques ont même développé des sous-catégories spécialisées disponibles uniquement sur leurs sites. C'est le cas de La Redoute Grande taille qui vend, version

○ **Aller sur Internet pour trouver sa taille et plus de choix.** ○

“Market place”, des vêtements femme jusqu’au 64/66 et homme jusqu’au 8XL, de New Look Curves (jusqu’au 54/56) ou encore de Vero Moda catégorie “Curves et Plus Size” (jusqu’au 56). Pour l’essayage en boutique qui permet de savoir immédiatement si le vêtement correspond à sa morphologie, on repassera !

Par ailleurs, même en ligne, le choix se réduit lorsque l’on monte en taille. H&M propose 200 produits jusqu’au XXL mais plus aucun jean homme et seulement quatre sweats en 3XL par exemple ! Chez la femme en “vestes et manteaux”, l’offre est divisée par 2 au XL puis subitement par 8 à partir du 3XL. La Redoute ne fait pas mieux avec 27 fois moins de propositions en 8XL qu’en L ! Et en grande taille, les basiques occupent l’essentiel de la gamme : « Dur de sortir des

imprimés fleuris ou du noir... », regrette Maïwen Janovet. En effet, chez Zara par exemple, sur 32 modèles de chemises femme en XXL, tous sont unis sauf deux modèles fleuris.

Certaines enseignes se démarquent cependant, tel River Island avec 66 produits en 6XL dont certains très originaux, comme un tee-shirt graphique avec fleurs exotiques ou motifs d’inspiration japonaise ou encore des chemises aux imprimés asymétriques et un sweat à capuche tagué. Bonprix propose également un vaste choix de polos et tee-shirts pour l’homme dans la tendance, jusqu’au 4XL.

LA FAST FASHION, GRANDE GAGNANTE

Si certaines marques jouent à fond la carte créative, tendance et “ados”, avec des mannequins XXL ultra-sexy et une offre fashion, c’est plutôt une offre fast fashion ! Car ce sont les sites Shein (5XL pour la femme et 6XL pour l’homme), Assos (58 et 5XL chez la femme avec une recherche par silhouette et 6XL chez l’homme), ou encore Pretty Little Thing (jusqu’au 58) qui remportent haut la main la palme de l’offre grande taille au meilleur prix. Mais à quel prix justement ?

Celui d’une mode jetable et de mauvaise qualité.

« C’est fabriqué loin, en Asie, on le porte deux-trois fois et c’est totalement déformé, ça finit en pyjama..., se désole Maïwen

32 modèles de chemises en XXL, tous unis sauf deux à fleurs.

Janovet. Et il est impossible ou très compliqué de renvoyer ces produits sur ce type de site ! » La marque de lingerie et sportswear lancée par la star Rihanna, Savage X Fenty, creuse le sillon avec, par exemple, des culottes à partir de 4,53 € et des soutiens-gorge dès 8 €, jusqu’au 5XL...

DES COUPES INADAPTÉES

Côté coupe, on en a pour son argent ! « Il m’arrive fréquemment de ne pas pouvoir passer les bras dans un chemisier ou dans une veste qui est pourtant censée être à ma taille », explique Sandrine Pauchet, adhérente de l’association La ronde des formes (militant pour la place des personnes en surpoids dans la société) qui porte du 48/50. Les hommes interrogés relèvent, eux, entre autres, des problèmes de tour de cuisse, trop étroit sur nombre de caleçons grande taille. Résultat ? « On est toujours obligé de choisir entre la coupe et le confort », conclut Maïwen Janovet.

Pourquoi des vêtements si mal coupés ? « En surpoids, il existe neuf morphotypes, V, O, X, trapèze..., explique Guy Scemama, expert en morphologie à l’Institut français du textile et de l’habillement (IFTH). Pour concevoir leurs vêtements, les marques appliquent les lois de progression d’un corps normal sur un corps fort. Or celui-ci ne répond pas à ces lois qui ne sont plus linéaires. » Car les personnes en surpoids peuvent l’être du haut du corps, du bas, du ventre... et aucun vêtement ne s’adapte à ces spécificités. Sauf au prix de quelques

BON À SAVOIR

Vous êtes grand et fort ? Sachez que certaines marques s’adaptent à la morphologie. Pour l’homme, Ralph Lauren distingue deux sous-catégories dans “Big and Tall” : Big (jusqu’au 6X) et Tall (jusqu’au 5XL). Balsamik (femme) propose deux statures, + ou -1,60 m pour certains pantalons (jusqu’au 58).

astuces visant à pallier l'absence de patronage spécifique : ceintures élastiquées, smokes, ajout d'élasthanne dans la matière...

Mais, en réalité, les marques qui travaillent bien « revoient entièrement les coupes et les patrons au-dessus de la taille 46 », explique Béatrice Tachet Toureng. Et ajoutent des éléments de maintien : « Les vêtements grande taille ont besoin de tissu aux contextures serrées et de coutures renforcées à certains endroits. » Autant d'adaptations qui impliquent des coûts de revient plus élevés n'entrant pas dans le business model de la fast fashion... « Les vêtements du mass market avec des gradations "copiées-collées" entre les

Grossophobes, les marques "tendance" ?

- **Dans les défilés, les mannequins femmes frôlent 1,80 m et dépassent rarement le 36...** Cet "idéal" inaccessible pour beaucoup se traduit en magasin par un choix réduit, qui s'arrête le plus souvent au 40/L ! C'est le cas des marques Zadig & Voltaire (hors exception avec deux vestes en XL), Ba&sh, dont la taille 3 correspond à un 40, ou Sandro. Chez Maje, les vêtements les plus "larges" taillent 42. American Vintage s'arrête au L pour les robes, les pulls, les chemises. Elle propose deux modèles seulement en XL (et plusieurs coloris) et une proposition en XXL, une veste portée par un homme sur la photo de présentation !
- **Certaines marques de luxe prennent le contrepied : Dolce & Gabbana va jusqu'au 60 (13 références), et propose plus de 400 produits en 50 et près de 600 en 48 (femme) ! Chez Fendi, on trouve près de 300 articles en 52. Gageons qu'ils tireront le marché branché vers plus d'inclusivité.**



petites et les grandes tailles, des tissus bas de gamme, des coutures non renforcées et des mesures linéaires du 36 au 54, donneront forcément des vêtements grande taille mal taillés, importables, qui n'inspireront pas confiance, quant à leur solidité », conclut la spécialiste. Les consommateurs grande taille doivent-ils donc payer le prix fort ? Souvent, et pas que dans le luxe. La Redoute, par exemple, ne propose pas une robe en dessous de 59,99 € en Mode grande taille (du 44/46 au 64/66) alors que jusqu'au 40, 12 modèles sont à moins de 25 € et 412 à moins de 50 € !

DES VÊTEMENTS AU PRIX... FORT

En général, les marques n'affichent pas deux prix différents sur un même produit mais sortent plutôt deux collections distinctes : « C'est le cas chez Kiabi, notamment, hormis quelques best-sellers proposés avec un écart de prix », détaille Béatrice Tachet Toureng. Et parfois, la différence de prix est faite subtilement, comme a pu épinglez Franck, un de nos lecteurs : le Slip français propose des boxers en 4XL à 40 € pièce, vendus uniquement à l'unité dans cette taille.

Alors que jusqu'au 2XL, ils sont proposés en pack de quatre, permettant d'économiser 20 €.

« La réalité est que si l'on peut mettre le prix, on va arriver à bien s'habiller »,

Les clientes grande taille arrivent à bien s'habiller en mettant le prix.

souligne Maïwen Janovet. Via notamment les marques spécialisées haut de gamme (il faudra déboursier 150 € pour un élégant blazer Elena Miro, 80 € pour un pantalon ; même gamme

de tarifs chez Jean-Marc Philippe, quand une robe coûtera entre 300 et 600 € chez Marina Rinaldi). Même chose chez les petits nouveaux du marché comme Verseau, Atelier 312, etc. ou des acteurs inclusifs comme Make my Lemonade – dont les prix sont élevés mais autant pour le 34 que pour le 52 !

Quant à s'habiller grande taille et éthique, là encore, il faudra payer plus. Une timide contre-offre se dessine en ligne, avec des marques émergentes qui proposent du Made in France, de l'équitable, du bio... Ainsi Quintessence (avec des robes de 100 à 130 €), Alme (combinaisons à partir de 80 €) ou encore Octavie et Léonie (tops de 50 à 90 €). Une offre assez mince qui, espérons-le, s'étouffera rapidement ! ●

CÉCILE BLAIZE ET LAURE MARESCAUX





Service Ouigo

La revente de billets : pas forcément un bon plan

Pratique

Commission importante, vendeurs payés en bons d'achat... Pas sûr que Ouigoswap, le service de revente de billets Ouigo, soit une bonne affaire pour les voyageurs !

Vos plans de voyage ont changé ? Avec le service low cost Ouigo, impossible d'annuler ou d'obtenir le remboursement de son billet. Mais, depuis quelques mois, vous pouvez le revendre jusqu'à une heure avant le départ du train via la billetterie en ligne Ouigoswap.

Cette boutique virtuelle n'est pas sans défaut : tout d'abord, une commission de 20 % est prélevée par Ouigo sur le prix de vente du billet. « Ces 20 % sont liés aux frais de distribution et de fonctionnement de cette bourse d'échange », explique le transporteur. Chez Ouigo, service low cost passé maître dans l'optimisation des recettes, rien ne se perd, tout se transforme ! « Sur un billet acheté 20 €, Ouigo va non seulement prendre 4 €, mais aussi empocher la différence du nouveau prix de la revente, vraisemblablement plus élevé puisque la revente du billet est beaucoup plus proche de la date de départ », analyse François Delétraz de la Fédération nationale des associations d'usagers de transports (Fnaut).

Autre gros bémol : le fruit de la vente n'est pas envoyé sous forme de virement mais en bons d'achat, valables un an. « Les bons d'achat émis sont

utilisés uniquement sur ouigo.com et sur l'application Ouigo, précise Ouigo. Ils permettent donc d'acheter des billets Ouigo Grande vitesse et Ouigo Train classique, sans restriction sur la date de voyage. » Évidemment, si le billet ne trouve pas preneur, le vendeur ne touche rien. Pour éviter cette double taxe, reste l'échange, possible jusqu'à trente minutes avant le départ, si vous avez souscrit l'option « Ouigo-flex » et facturée 9 € lors de votre réservation. Sinon, il faut payer 19 €

pour un échange. Évidemment, la différence tarifaire entre l'ancien et le nouveau billet reste à votre charge.

UNE FILE D'ATTENTE LISTE LES PLACES LIBÉRÉES

Si vous souhaitez mettre en vente votre billet via Ouigoswap, saisissez votre numéro de réservation et votre adresse mail dans votre espace personnel du site ouigo.com (ou dans l'application Ouigo) pour afficher votre billet. Choisissez ensuite l'option « Ouigoswap - Proposer la remise en vente de mon billet », puis sélectionnez le trajet. Finalisez l'opération en cliquant sur l'onglet « Je libère mon billet », dont la valeur sera calquée sur le dernier billet vendu par Ouigo pour le train concerné. Côté acheteur, la billetterie Ouigoswap peut être intéressante si le train souhaité est complet. Dans ce cas, sélectionnez l'option « M'inscrire sur liste d'attente ». Dès qu'un billet est mis en vente par un autre voyageur, vous êtes alerté par courriel ou par notification. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO

BON À SAVOIR

Si vous voulez céder votre billet Ouigo à un proche, c'est possible... mais 10 € seront demandés pour changer l'identité du voyageur ! Une opération gratuite si cette modification est effectuée moins d'une heure après l'achat du titre de transport.

ARGENT & LOGEMENT

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

Payer en espèces est un droit

Au début de l'été, le Comité national des moyens de paiement (CNMP) a rappelé que les consommateurs devaient avoir le choix du moyen de paiement. En effet, de plus en plus de commerces, manifestations sportives et festivals refusent les espèces, qui ont pourtant cours légal en France. En réponse, les associations de commerçants, représentées au CNMP, se sont engagées à sensibiliser leurs adhérents sur ce sujet. ●



+ 3,5 %

C'est le montant du « bouclier loyer », c'est-à-dire le plafond de hausse de l'indice de référence des loyers. Mis en place en juin 2022 pour soutenir le pouvoir d'achat des locataires, le dispositif devait prendre fin en juin dernier. Mais l'Assemblée nationale a voté sa prolongation jusqu'à la fin du premier trimestre 2024.



DERRIÈRE LES CHIFFRES...

Les mauvais élèves de l'énergie

En 2022, le médiateur national de l'énergie a enregistré 30 558 litiges, soit autant que l'année précédente. Parmi eux, 13 751 saisines formelles ont été traitées et ont donné lieu à 7 871 recommandations et accords amiables. Ces chiffres, relativement bas, cachent une réalité : si le nombre de litiges a reculé, certains fournisseurs ont répercuté la hausse du prix de l'énergie de façon très peu transparente, voire trompeuse.

Le médiateur national de l'énergie a ainsi attribué, l'an dernier, un carton rouge aux fournisseurs Gaz de Bordeaux, Mint Énergie, Mega Énergie, Ohm Énergie et Wekiwi pour leurs mauvaises pratiques (prix non connus au moment de la consommation, contrats hors bouclier tarifaire, modifications de contrats en cours et fortes hausses des prix après la souscription d'une nouvelle offre). ●

Panneaux solaires bienvenus

Installer des panneaux solaires dans un immeuble devient plus simple. Et ce, grâce à la loi du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables. Désormais, la décision peut être prise à la majorité de l'article 24 de la loi du 10 juillet 1965, soit à la majorité simple, c'est-à-dire la majorité des voix exprimées des copropriétaires présents ou représentés. Attention, seuls les ouvrages positionnés sur les toits, les façades et les garde-corps sont concernés. ●

Les véhicules propres plus ou moins taxés selon la région

Les montants de la taxe régionale et du taux d'exonération pour les véhicules propres diffèrent selon les régions. Pour connaître ceux qui seront appliqués à votre véhicule, service-public.fr propose deux calculateurs (service-public.fr/particuliers/actualites/A16280). La région la plus généreuse : la Corse, qui exonère à 100 % et prélève une taxe de 27 €. La plus gourmande : la Bretagne, qui prélève 55 € sans exonération. ●





par
Corinne
Lamoussière-
Pouvreau
Juriste à l'INC*

Du bon usage de la commission de surendettement

Quand saisir la commission de surendettement ?

Lorsque vous rencontrez des difficultés financières durables et ne parvenez plus à faire face à vos dettes personnelles. Il peut s'agir d'impayés liés à un prêt mais également d'arriérés de loyers ou d'impôts. L'intérêt ?

En déposant un dossier de surendettement auprès de la commission, vous bénéficiez gratuitement d'une procédure collective susceptible de traiter l'ensemble de vos dettes. Et en cas d'acceptation, les poursuites et saisies engagées par vos créanciers seront suspendues.

Est-il possible de monter et de déposer un dossier seul ?

Oui, il vous suffit de télécharger le Cerfa « Déclaration de surendettement » n° 13594-02, de joindre les pièces justificatives réclamées et d'expliquer dans un courrier les raisons de votre situation (maladie, accident, chômage...). Vous pouvez aussi vous faire accompagner par un travailleur social, une association de consommateurs, le centre d'action sociale de votre commune ou un Point conseil budget.

Comment fonctionne la commission ?

Une fois réceptionné, votre dossier est étudié. Si vous remplissez les conditions d'éligibilité (vous êtes un particulier, de nationalité française ou étranger domicilié en France, de bonne foi, souffrant d'un endettement excessif hors dettes professionnelles) des solutions vous sont proposées : étalement de remboursements, réaménagement ou effacement partiel ou total de vos dettes. L'objectif : rééquilibrer votre budget afin de vous laisser assez d'argent pour assumer vos charges courantes (alimentation, logement, énergie...). ●

*Institut national de la consommation

➔ Lire la fiche « Comment réagir en cas de surendettement ? » sur le site de l'Institut national de la consommation : inc-conso.fr.



TRAVAUX

Inciter à rénover en faisant baisser la pression fiscale

Les bailleurs qui louent un logement peuvent déduire, chaque année, des charges des loyers encaissés. Il s'agit de la taxe foncière, des frais de gestion et d'assurance mais aussi des travaux d'entretien, d'amélioration et de réparation. Si le bien est rénové du sol au plafond, les charges sont supérieures aux revenus et un déficit foncier est créé. La première année qui suit les travaux, il est imputable sur le revenu global dans la limite de 10 700 €, le reliquat étant reportable sur les revenus fonciers pendant dix ans. Ce mécanisme permet donc de faire, assez simplement, baisser sa pression fiscale. Nouveauté : les travaux de rénovation énergétique exécutés entre 2023 et 2025 vont profiter d'un doublement du plafond fiscal, qui passe à 21 400 €. Seule obligation : le logement loué doit être classé en E ou plus avant les travaux et afficher un DPE en D ou moins après. ●

Tableau
de bord

LES PRIX DE L'IMMOBILIER DANS LE GRAND PARIS AU PREMIER TRIMESTRE

-4,1% C'est la baisse
moyenne des prix

des appartements parisiens sur un an que les notaires anticipent à la fin juin 2023. Le décalage temporel est dû aux délais d'enregistrement des actes de vente. La baisse des prix s'accélère donc dans la capitale et toute l'Île-de-France, qui devrait connaître, elle aussi, une érosion du tarif des maisons au deuxième trimestre 2023. ●

	Paris	Petite couronne	Île-de-France
● Prix d'un appartement ancien	10 350 €/m ²	5 390 €/m ²	6 670 €/m ²
● Évolution sur 1 an*	- 1,9 %	- 0,4 %	- 0,7 %
● Prix median d'une maison ancienne	NS**	430 900 €	361 200 €
● Évolution sur 1 an	NS	+ 1,2 %	+ 1,8 %

* 1^{er} trimestre 2022 - 1^{er} trimestre 2023. ** Non significatif

Source : Notaires du Grand Paris

Fruits et légumes français

Les multiples raisons de leur cherté

Enquête

Les prix de production des fruits et légumes de notre pays sont tellement élevés que la moitié de ceux que nous consommons sont importés. Le gouvernement a pris des mesures pour remédier à la situation.

Les producteurs de tomates ont vu rouge. Le 2 juin dernier, des adhérents de la fédération Légumes de France ont envahi plusieurs grandes surfaces. Leur action : réétiqueter plus clairement l'origine des tomates afin de pointer la surreprésentation de produits importés du Maroc. Ils ont donc apposé de grands stickers « Origine Maroc » sur des barquettes premier prix. « La grande distribution vante son soutien aux producteurs locaux, a déclaré le porte-parole de Légumes de France. La réalité est bien différente : les distributeurs continuent de privilégier des légumes importés au détriment des produits français. »

LES PRODUITS FRANÇAIS SOUVENT HORS BUDGET

Les tomates marocaines représentent presque deux tiers des volumes importés (+ 20 % en 2022), et la plus grande partie est écoulee en pleine saison de production française. Une concurrence frontale, impossible à combattre car les armes ne sont pas égales. Tout patriote soit-il, le consommateur français est limité par son budget et ne peut pas toujours

Des tomates françaises deux fois plus chères que les hollandaises.

acquitter les prix français. Au marché de gros de Rungis, les tomates cerises françaises catégorie 1 ou les tomates rondes étaient, en juin, deux fois plus chères en moyenne que leurs homologues hollandaises. Avant les marges des grandes surfaces...

Sur les fruits et légumes, le déficit commercial explose : il a atteint 744 millions d'euros en 2022, contre 640 millions en 2021, selon le Haut-Commissariat au Plan.



Des activistes apposent des étiquettes pour pointer clairement la provenance de tomates du Maroc.

Notre pays agricole est obligé d'importer 70 % de ses fruits et 30 % de ses légumes, principalement depuis l'Espagne, l'Italie, les Pays-Bas et le Maroc. Le constat n'est pas meilleur pour le bio : 22 % des légumes et 59 % des fruits sont importés.

LE COÛT PROHIBITIF DE L'INSTALLATION

Le problème est ancien. Depuis 1990, les surfaces maraîchères et arboricoles ont diminué de 150 000 hectares, soit un tiers, relève la Confédération paysanne. La crise agricole de 2008 a laissé de nombreux arboriculteurs sur le carreau. Quinze ans plus tard, le coût de l'installation est devenu prohibitif. « Le prix des terrains décolle partout, assure Enzo Demichelis, maraîcher en Provence. Aujourd'hui, c'est quasiment impossible de s'installer sans une grosse aide de l'État et une famille qui possède déjà des terres. » Pas surprenant, dans ces conditions, que les importations de fruits et légumes aient augmenté de 62 % depuis 1990.

« La majorité provient de pays de l'Union européenne, Espagne, Italie, Pays-Bas, où le droit et le coût du travail, ainsi que



la réglementation sur les pesticides permettent des coûts de production très bas, déplore Jonathan Chabert, responsable de la commission Fruits & légumes à la Confédération paysanne. Il s'agit de véritables distorsions de concurrence. »

Une commission du Sénat s'est saisie de la question en 2022. Elle a confirmé les écarts parfois conséquents : les pommes françaises sont de 10 à 56 % plus que leurs homologues étrangères. Conclusion lapidaire : nos fruits et légumes sont devenus des produits de niche, haut de gamme, « condamnant les plus modestes à ne s'alimenter qu'avec des produits importés ».

La différence de prix pousse, depuis quelques années, à des fraudes à la « francisation ». Elle consiste à acheter des produits à l'étranger, à bas prix, et à les revendre en les affi-

chant comme venant de notre pays. En 2020 et 2021, un grossiste en fruits et légumes des Bouches-du-Rhône avait acheté des centaines de tonnes de courgettes, poivrons, courges et

asperges en Espagne. Les étiquettes initiales avaient été remplacées par une marque « France ». Le grossiste a ensuite édité de fausses factures masquant l'origine. Impossible pour les

grandes surfaces de s'apercevoir qu'il s'agissait de légumes espagnols. L'intérêt de cette fraude réside dans les différences de saisonnalité (et donc de prix) entre les pays producteurs. En juin, le poivron espagnol se négocie sur le marché de gros aux alentours de 2 €/kg alors que le français, dont la campagne débute à peine, s'achète à près de 3 €/kg.

LA GRANDE DISTRIBUTION JOUE AVEC LES SAISONS

Comme si l'écart des prix à la production ne suffisait pas, certains cultivateurs accusent la grande distribution de « marger » davantage sur les produits français. « Quand on commence la campagne des fraises, comme nos prix sont élevés, ils préfèrent garder les produits espagnols, explique un producteur de fraises. Ils ont un peu de mal à mettre la fraise française en rayon ». La grande distribution ne gonfle pas le prix des productions françaises délibérément. Elle optimise le décalage de la saison, qui démarre plus tôt en Espagne, au Maroc et en Italie. Arrivés les premiers sur les étals, les fruits et légumes des pays du Sud

Il faut pourtant en manger plus !

Tout le monde connaît la recommandation : manger au moins 5 fruits et légumes par jour. En fait, seuls 42 % des adultes et 23 % des enfants atteignent cet objectif, selon le ministère de l'Agriculture (chiffres

de 2015). Cela correspond à cinq portions de 80 à 100 g, soit la taille d'un poing ou deux cuillères à soupe. Par exemple : une tomate de taille moyenne, une poignée de radis ou de haricots verts, un bol de soupe, deux abricots,



une pomme, quatre ou cinq fraises, une banane... Et ce n'est pas parce que votre plat comporte plusieurs fruits et légumes qu'il compte pour plusieurs portions.

3 questions à



LAURENT GRANDIN
Président d'Interfel,
l'interprofession
des fruits
et légumes frais

Pourquoi un tel écart de prix ?

L. G. : Il existe un écart spectaculaire du coût de la main-d'œuvre, dû à notre système de protection sociale. Il explique pour 70 % les différences des prix à la production, surtout dans les cultures les moins mécanisées, comme celles de la tomate. Cet écart va de 1 à 2 selon les pays et les productions. Pour la tomate cerise, par exemple, le Maroc sert des salaires de 3 à 5 € par jour, nous sommes ici à 10 € de l'heure.

Est-ce une fatalité ?

L. G. : Non. D'abord le dérèglement climatique pourrait changer la donne, avec la relocalisation de productions en France. Ensuite, les avancées technologiques permettront de réduire l'écart. Pour les carottes ou les endives, qui sont des productions très mécanisées, nous arrivons déjà à tenir tête à la concurrence. Nous devons relever deux grands défis, une meilleure gestion de l'eau et une meilleure protection des cultures.

Que pensez-vous du plan de souveraineté du gouvernement ?

L. G. : Il prévoit 200 millions d'aides, auquel les professionnels vont ajouter 200 millions. Nous allons pouvoir faire avancer la recherche pour limiter le recours aux pesticides, trouver des végétaux plus résistants aux ravageurs et aux maladies. L'autre façon de regagner des parts de marché avec ce plan, c'est la robotisation. On utilise de plus en plus de robots désherbeurs plutôt que des herbicides ; des robots cueilleurs existent désormais dans l'arboriculture, ils permettent aussi de déceler le calibre et le taux de sucre du fruit. Des machines adaptent l'arrosage à chaque arbre en fonction de son stress hydrique.

offrent leur meilleur prix au moment où les premières productions *made in France* arrivent. Forcément, la différence saute aux yeux. Au fil de l'été, la production française va être plus compétitive. Comme sur tous les rayons, les enseignes pratiquent en permanence quelques prix d'appel, en les vendant quasiment à prix coûtant. Par le jeu de la péréquation de marges, ils se rattrapent sur les autres fruits et légumes, souvent français.

UNE MARGE NETTE STABLE DE 3 % EN MOYENNE

Plusieurs distributeurs se défendent, en pointant des contrats passés avec des producteurs locaux situés à moins de 100 km du point de vente.

« Ce sont les magasins qui traitent directement, avec engagement de rémunération à sept jours », précise l'un d'eux. Certains, comme Lidl, affirment même privilégier exclusivement les productions françaises dès le début des campagnes.

La Fédération du commerce et de la distribution nous a communiqué la marge moyenne nette des grands distributeurs sur les fruits et légumes en 2022 : autour de 3 % nets, stable, quand même deux fois plus que la moyenne des autres rayons. Chiffre confirmé par l'Observatoire des prix et des marges : avec une marge brute de 31 %, des frais de personnel à 7 %, et charges du rayon à 20 %, la marge nette est de 3 % après impôt.

Dernière raison pour lutter contre cet écart de prix : l'empreinte carbone. « Chaque année, environ huit millions de fruits et légumes frais sont importés, relève l'Agence de la transition éco-

logique (Ademe). Cela génère 880 000 tonnes d'équivalent CO₂. »

Tous ces motifs ont décidé le gouvernement à agir, en faisant de la filière une priorité. « Depuis l'an 2000,

Le gouvernement a fait de la filière fruits et légumes une priorité.

nous avons perdu quatorze points d'approvisionnement français, regrette Marc Fesneau, le ministre de l'Agriculture et de la Souve-

raineté alimentaire. L'objectif est de regagner cinq points d'ici à 2030. » Sur le coût de la main-d'œuvre, l'État a prolongé le dispositif TO-DE, permettant à un employeur agricole qui embauche un travailleur saisonnier de bénéficier d'exonération de cotisations patronales. Le gouvernement a surtout lancé un plan de souveraineté de 200 millions lors du dernier

Salon de l'agriculture. « Cet effort

se concentre sur la modernisation et la décarbonation du parc de serres, le renouvellement de vergers, les agroéquipements innovants, la R&D », explique Marc Fesneau.

Objectif : améliorer les rendements par la mécanisation et faire baisser les coûts.

POUR UN PRIX D'ENTRÉE IMPOSÉ ?

D'autres solutions sont avancées pour freiner les importations. La Confédération paysanne propose ainsi d'imposer un prix minimum d'entrée. « Un abricot espagnol n'aurait accès au marché français que si son prix est supérieur ou égal au prix de revient moyen en France. » Avec cette mesure, le risque de voir le prix grimper est grand, d'autant qu'il est déjà plus élevé dans notre pays qu'ailleurs en Europe. Selon Eurostat, nous payons en moyenne 20 % plus cher nos fruits et légumes par rapport à la moyenne européenne, 9 % de plus que les Allemands. ● LIONEL MAUGAIN



Observatoire de l'inflation

Deux produits vont flamber

Des produits phares de l'alimentation, le cacao et l'huile d'olive, risquent d'augmenter fortement dans les mois qui viennent. D'autres auraient dû baisser, mais leur prix n'a pas encore bougé.

Sil l'inflation générale fléchit dans les rayons, tous les produits alimentaires ne sont pas logés à la même enseigne. Parmi ceux qui vont continuer à flamber d'ici la fin d'année, 60 Millions a déjà évoqué le jus d'orange et les œufs. Les catastrophes naturelles en série dans les orangeries de Floride expliquent la flambée des premiers et les conséquences de la grippe aviaire, celle des seconds. À la production, les œufs étaient encore en hausse de près de 30 % sur un an en mai, selon l'Insee.

PLUIES DILUVIENNES, FORTES CHALEURS

Mais d'autres produits vont subir un nouveau choc inflationniste. En premier lieu, le cacao. « Nous avons été obligés de suspendre nos ventes parce que la situation climatique actuelle nous inquiète, a déclaré à l'AFP Yves Brahima Koné, président du Conseil café-cacao (CCC) de Côte d'Ivoire. Des pluies diluviennes ont entraîné l'expansion d'une pourriture brune sur les plants. Nous ne pourrions pas avoir une production suffisante pour satisfaire la demande ». Résultat : le 20 juillet, la tonne de cacao s'échangeait à 3 433 dollars à New York, en hausse de près de 60 % en un semestre.

Autre produit touché par le dérèglement climatique, l'huile d'olive. Les récoltes sont cette fois altérées par les très fortes chaleurs en Espagne, qui fournit les deux tiers de l'huile d'olive consommée en France. Sa production avait déjà chuté l'an dernier de 56 %, d'où des prix qui ne cessent d'augmenter en 2023. Si la floraison s'est bien déroulée, les vagues de chaleur vont altérer la production pour la troisième année consécutive. L'huile extra-vierge espagnole s'affichait fin mai à 5,86 €/kg, en hausse de 72 % sur un an. Celle d'Italie, en conséquence du report de la demande, a augmenté de près de 50 % par rapport à 2017/2022 et la grecque a renchéri de 100 %.

DES BAISSSES QUI TARDENT À VENIR

Globalement, l'indice général des prix à la production agricole calculé par l'Insee est en chute de près de 10 % sur un an en mai. On attend donc la répercussion en rayon de cette baisse sur les céréales (- 43 %), les vins (- 10 %) et les autres huiles (-50 %). Elles tardent à venir. ●

LIONEL MAUGAIN

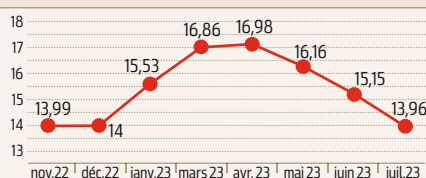
Retrouvez la rubrique et la liste des produits de notre panier sur www.60m.fr/panier



TOP 3 DES PRODUITS EN HAUSSE

Sucre et édulcorants	↗ + 23,1 %
Beurre et crème fraîche	↗ + 16,6 %
Viande surgelée	↗ + 16,1 %

ÉVOLUTION DES PRIX DU PANIER



Les chiffres du mois

Cette fois, la tendance est là... le rythme de hausse sur un an de notre panier diminue chaque mois. Il est passé de 16,16 % en mai à 13,96 % en juillet. Une évolution à relativiser car la hausse cumulée depuis deux ans flirte avec les 22 %. Les produits laitiers ont reculé brutalement en juillet (4 % pour le beurre, 3 % pour les yaourts de marques de distributeur [MDD], 2,4 % pour le lait) après une hausse tout aussi brutale au début de l'été. Les viandes sont aussi en nette baisse de 3 à 5 % sur juillet. De manière générale, les grandes marques ne sont pas forcément les vilains profiteurs décrits par les distributeurs... lesquels tardent encore à répercuter les baisses de leurs propres produits. Pour les légumes en conserve, par exemple, une diminution notable touche les grands noms du rayon tandis que les MDD et les "Premier prix" n'ont pas beaucoup bougé...



Environnement

Pourquoi pas investir dans une forêt ?

Pratique

Acheter une parcelle forestière pour préserver la nature ou pour réaliser un investissement, c'est possible en tant que particulier. Nos conseils.

La forêt est bien présente en France : un tiers du territoire est constitué de zones boisées. Les trois quarts appartiennent à un peu plus de 3,5 millions de propriétaires privés alors que le quart restant est la propriété des collectivités locales et de l'État. « La forêt française est très riche, il existe environ 136 essences de bois », indique Antoine de Ponton d'Amécourt, président de Fransylva, la Fédération des syndicats des forestiers de France. L'utilisation de la forêt est aussi diverse que les essences d'arbres : les propriétaires

commercialisent leur bois pour la construction ou l'ameublement, ou comme combustible pour le chauffage individuel. Ou pour la location d'un droit de chasse ou encore dans le seul souci de préserver un espace naturel (voir encadré).

PLACEMENT DE LONG TERME, VALEUR REFUGE...

Avant d'acheter une forêt, il faut réfléchir aux objectifs car, en fonction de ceux-ci, les interlocuteurs seront différents et le prix le sera aussi. Selon les essences de bois, la localisation, la nature du sol...

En moyenne, les forêts, coûtent 4 410 € par hectare.

une forêt peut valoir de 1 000 € à 30 000 € l'hectare. Pour en connaître le prix, rendez-vous sur le site le-prix-des-terres.fr, onglet Forêt, tenu par les Sociétés d'aménagement foncier et d'établisse-

ment rural (Safer). Le dernier indicateur (2021) montre qu'en moyenne les forêts, en général divisibles, coûtent 4 410 €/hectare et que c'est dans le Massif central que le prix est le moins cher avec une moyenne de 2 670 €/hectare. En revanche, à proximité du Bassin parisien, le prix est

plus élevé avec 6 940 €/hectare. Les spécialistes annoncent une rentabilité située entre 1 et 3 % par an. Placement de long terme, cet investissement est une valeur refuge, souvent proposée par les conseillers en gestion de patrimoine en vue d'une diversification du patrimoine. Cela peut sembler un conseil avisé car le prix des forêts a augmenté de 40 % ces dix dernières années avec la hausse du prix du bois.

DES AVANTAGES FISCAUX, SEUL OU EN GROUPEMENT

Pour acheter, outre le bouche-à-oreille, c'est par le biais de notaires qu'il est possible de savoir si des forêts sont à vendre. Vous pouvez aussi vous adresser à un expert forestier (expertsforestiersdefrance.com), dont le rôle est d'estimer le prix de la forêt et de la gérer pour le compte du propriétaire.

Si vous ne voulez pas acheter seul, vous pouvez vous joindre à un groupement forestier, en apportant des fonds aux côtés d'autres propriétaires. Chaque groupement a ses investissements propres en fonction des demandes de ses membres. Cerf Vert (cerfvert.org) propose ainsi un investissement dans des forêts situées en Ardèche, en Savoie, dans le Puy-de-Dôme, par exemple. « Quel que

BON

À SAVOIR

On ne coupe pas ce qu'on veut quand on est propriétaire. Lorsque la parcelle fait plus de 25 hectares, les coupes et les travaux doivent être concertés avec l'administration dans le cadre de plans de gestion. Des règles supplémentaires peuvent être fixées par les communes. Le Centre national de la propriété forestière (cnpf.fr) peut vous renseigner.

soit l'endroit où l'on investit, il faut absolument se déplacer pour voir la forêt qu'on achète et ensuite venir régulièrement pour vérifier qu'elle est gérée comme on le souhaite et que l'environnement n'est pas mal traité », conseille-t-on chez Avenir forêt qui dispense des formations en sylviculture.

Enfin, avant d'acheter, sachez qu'un investissement forestier peut être réduit à néant en cas de tempête ou d'incendie. Certes, des assurances existent mais elles sont très peu utilisées car chères. Jusqu'au 31 décembre 2025, l'acquisition de bois, forêts et terrains à boiser ouvre droit à des avantages fiscaux. Il est ainsi prévu une réduction d'impôt de 18 % pour les investissements de 2022. Les dépenses retenues sont plafonnées à 5 700 € par an pour une

La tempête et l'incendie sont des risques à intégrer.

personne (11 400 € par an pour un couple). La réalisation de certains travaux, comme planter des graines et des plants forestiers conformes aux prescriptions des arrêtés régionaux, donne droit à un crédit d'impôt de 18 %, porté à 25 % pour les adhérents à une organisation de producteurs et les membres d'un Groupement d'intérêt économique et environnemental forestier (Gieef). Dans ce cas, les dépenses sont plafonnées à 6 250 € par an (12 500 € pour un couple). La fraction non prise en compte une année est reportable pendant quatre ans, huit ans en cas de sinistre.

CONSERVER LA FORÊT DE QUATRE À HUIT ANS

La rémunération des gestionnaires pour l'application d'un contrat de gestion de bois et forêts permet également un crédit d'impôt de 18 % pour les membres d'un Gieef. Les dépenses sont retenues à hauteur de 2 000 € par an (4 000 € pour un couple). Enfin, le versement d'une cotisation d'assurance tempête donne lieu à une réduction de 76 % à hauteur de 6 250 € (12 500 € pour un couple) et 6 € par hectare assuré. Attention, la forêt doit être conservée entre quatre et huit ans pour bénéficier des avantages fiscaux. ●

NATHALIE COULAU



Diverses approches qui ne se rejoignent pas

« C'est une motivation de plus en plus présente : acheter simplement pour participer à la préservation de l'environnement et de la biodiversité à son échelle », indique-t-on chez Cerf Vert, un groupement de propriétaires forestiers qui promeut un usage respectueux de la forêt (dont Réseau pour les alternatives forestières, Groupement forestier Avenir Forêt, Propriétés forestières, L'association des enfants et des arbres). « Le but est d'éviter les coupes rases comme en font certains propriétaires qui n'ont que l'intérêt financier en tête et détruisent en

quelques heures tout un environnement », précise le responsable d'un groupement forestier écologique qui souhaite rester anonyme tant les tensions sont importantes entre les différentes approches de la gestion forestière. Certains affirment que les coupes rases mettent en péril la biodiversité quand d'autres estiment qu'il s'agit juste d'une récolte normale de végétaux. « Tout n'est pas si noir, ces différentes approches de la forêt permettent au total une diversité qui préserve l'environnement, même s'il faut être vigilant », nuance Antoine de Ponton d'Amécourt.

Chiens, chats

Assurances santé : sortez les crocs !

Pratique

Votre compagnon à quatre pattes est un membre de la famille, rien de plus normal que de veiller à sa santé. Mais mieux vaut bien réfléchir avant de souscrire une assurance pour lui... Les remboursements sont rarement à la hauteur de ce que l'on espère.

Soigner son chien ou son chat a un coût, non négligeable. Certes, les disparités sont importantes d'un animal à l'autre, d'un acte à l'autre, d'un cabinet à l'autre ou selon la ville, comme le montre le « Baromètre 2022 des prix vétérinaires ». Ce dernier est établi par Le Mammouth déchaîné (le-mammouth-dechaîne.fr), d'après les tarifs de 2 105 cabinets et cliniques vétérinaires de France métropolitaine.

LES PRIX FONT LE GRAND ÉCART

Par exemple, le prix d'une consultation, en moyenne de 38 €, varie de 27 € à 85 € pour un chat, de 21 € à 72 € pour un petit chien (type chihuahua), et de 20 € à 85 € pour un plus grand animal (type labrador). La stérilisation d'une chatte est facturée entre 91 € et 340 €, celle d'une chienne chihuahua, de 101 € à 615 €, et celle d'une chienne labrador, de 100 € à 600 €. Cela n'a rien d'étonnant, puisqu'en France, les honoraires des vétérinaires sont totalement libres.

Le code de déontologie de la profession requiert seulement qu'ils soient établis « avec tact et mesure, en tenant compte de la nature des soins donnés et des circonstances particulières ».

Mais, finalement, où que l'on se trouve, entre les soins de base, les éventuels accidents et les maladies, la facture peut rapidement grimper. D'où l'intérêt d'explorer le champ des assurances santé pour animaux de compagnie.

SantéVet, Assur O'Poil, Goodflair, Selfassurance (Eca Assurances), Acheel, Solly Azar, Lovys (précédemment Otherwise) : ce sont quelques

noms parmi bien d'autres, tant l'offre est désormais pléthorique. Tous proposent plusieurs contrats, pour lesquels vous pouvez réaliser des simulations sur le site Internet de l'assureur concerné. Chien ? Chat ? Son nom, sa race, sa date de naissance ? Et hop, c'est parti. Du moins si votre animal n'est pas trop âgé : car alors, pas de simulation ni de souscription possible.

Ces simulateurs sont utiles, bien sûr, par exemple pour comparer les mensualités à payer pour un contrat couvrant seulement les accidents (ou, plus rarement, seulement les maladies), avec le coût d'un contrat couvrant à la fois les accidents et les maladies. Et cela, entre différents assureurs.

DES SIMULATIONS À CONFIRMER

Mais le diable se cache dans les détails : en parallèle des simulations, ou une fois ces dernières effectuées, il faut absolument consulter le tableau des garanties (et les notes en bas de page). Il faut aussi télécharger

BON À SAVOIR

Les garanties d'un contrat s'appliquent après un délai de carence, décompté à partir de la date de prise d'effet de l'adhésion. De 2 ou 3 jours pour les garanties « accident » (sauf chez Selfassurance, 15 ou 30 jours), plus pour les garanties « maladie » : 45 jours chez Assur O'Poil, Goodflair, Solly Azar et SantéVet, 60 jours chez Selfassurance. Ce délai peut atteindre de 4 à 6 mois pour une intervention chirurgicale consécutive à une maladie.

et lire les « Conditions générales » du ou des assureurs chez lesquels vous envisagez de souscrire un contrat. Car ce document – ô combien rébarbatif – est aussi très instructif, en révélant les limites de l'offre qui vous est proposée. Vous le trouverez soit directement depuis la page d'accueil du site, soit à la fin de la procédure de demande de devis.

LES VACCINS PAS TOUJOURS PRIS EN CHARGE

Premier point de vigilance : vous pensez peut-être que les vaccinations et les rappels de vaccination sont systématiquement couverts, puisque « mieux vaut prévenir que guérir ». Erreur ! D'une part, il est le plus souvent exigé que votre ani-

mal soit à jour de ses vaccins au moment de la souscription (il doit également être tatoué ou identifiable par puce électronique). D'autre part, ses rappels de vaccins ne seront pris en charge que si vous choisissez une formule incluant un forfait « prévention ».

Chez quelques (rares) assureurs, la prévention est même un préalable au remboursement de tous les actes. Les conditions générales de Lovys précisent ainsi que « vous devez vous assurer que votre animal de compagnie passe son examen de santé annuel, un examen dentaire tous les douze mois et des vaccins pour qu'il reste en bonne

L'animal doit souvent être vacciné avant la souscription.

santé. Si ce n'est pas le cas, les demandes de remboursement seront rejetées [en gras dans le texte, NDLR] ».

LES LIMITES DU FORFAIT « PRÉVENTION »

Plus largement, regardez ce que recouvre ce forfait « prévention » : inclut-il un bilan de santé annuel ? Les traitements vermifuges et antiparasitaires préventifs ? Un détartrage ? Il arrive aussi qu'il intègre la stérilisation de l'animal. En réalité, même si les forfaits « prévention » sont intéressants sur le principe, leur plafond annuel (en général 50 € ou 100 €) est très bas au regard des coûts réels, d'autant qu'il porte sur l'ensemble des actes définis dans le forfait, pas sur chaque acte séparément.



Deuxième point de vigilance : les taux de remboursement et les franchises. Selon les formules, le taux de remboursement varie de 60 % à 100 % (avec en parallèle, bien sûr, une augmentation de la mensualité). Très logiquement, vous supposez qu'un remboursement à un taux, mettons, de 80 %, signifie qu'il vous restera 20 % à payer. Et que, par exemple, pour une facture de 50 €, il restera 10 € à votre charge, déduction faite des 40 € remboursés par l'assurance.

TAUX À 100 %... MAIS AVEC RESTE À CHARGE

Mais, dans le monde des assureurs, ce n'est pas toujours le cas ! Ainsi, Assur O'Poil prévoit un reste à charge minimal de 15 € par facture pour les deux formules affichant un taux de remboursement de 60 %, et pour les deux formules proposant un taux de remboursement de 80 %. Pour

reprendre l'exemple chiffré précédent, cela signifie que votre facture de 50 € ne sera remboursée qu'à hauteur de 35 € et que 15 € resteront à votre charge.

Quant à la formule « confort », promettant un taux de remboursement de 100 %, elle s'accompagne d'un reste à charge minimal de 30 € par acte. On retrouve cette curieuse conception du 100 % chez Selfassurance, puisque ce taux de remboursement fièrement affiché est, en réalité, assorti d'une franchise allant, selon les formules, de 15 % à 30 % de la facture (assortie d'un minimum et d'un maximum).

Attention, également, au fait que tous les contrats imposent un plafond annuel de remboursement. Selon les formules, il va de 1 000 € à 2 500 €. En pratique, cela signifie que l'excédent, tous actes confondus, n'est pas pris en charge par l'assureur, quel que soit le taux de remboursement – ce

Tous les contrats imposent un plafond annuel.

qui peut facilement se produire si, en plus des soins courants, l'état de santé de votre animal nécessite une opération et quelques visites de suivi postopératoire.

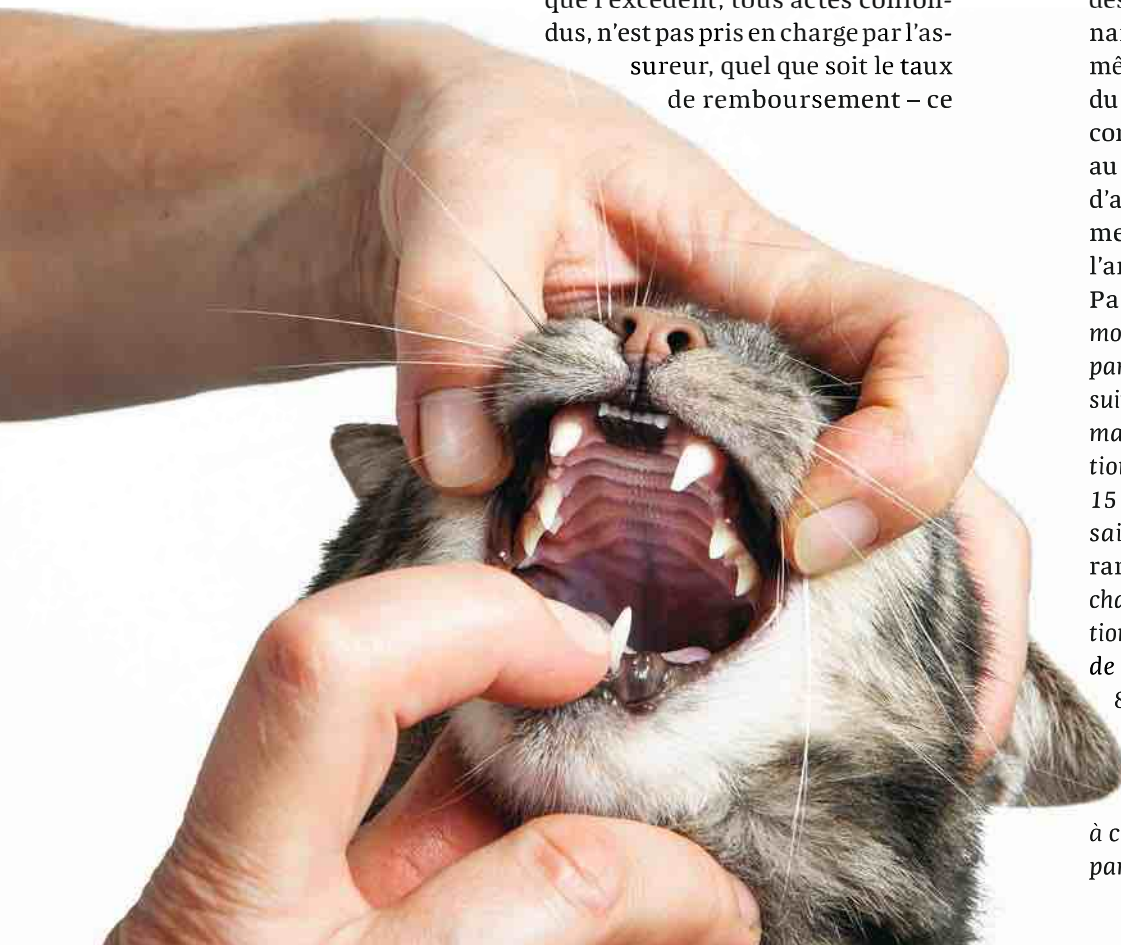
Qui plus est, parfois, ce plafond n'est pas seulement annuel : il vaut aussi « par maladie ou accident ». C'est le cas chez Selfassurance, où « le cumul des remboursements liés à la même maladie ou au même accident ne peut dépasser [ce plafond] durant toute la vie de l'animal concerné ».

DES MENSUALITÉS QUI AUGMENTENT

Troisième point de vigilance : les modalités d'évolution des mensualités en cours d'adhésion. La hausse des coûts généraux des tarifs vétérinaires entre en ligne de compte, de même que l'évolution réglementaire du taux légal de la taxe fiscale que les compagnies d'assurances reversent au Trésor public. Mais bon nombre d'assureurs incluent aussi une augmentation en fonction de l'âge de l'animal assuré.

Par exemple, chez Solly Azar, « le montant de la prime est majoré de 10 % par an, à chaque échéance anniversaire suivant le huitième anniversaire de l'animal ». Chez Assur O'Poil, « la cotisation des animaux concernés évolue de 15 % à partir de leur dixième anniversaire ». Tandis que chez Selfassurance, « les cotisations évoluent lors de chaque renouvellement annuel, en fonction de l'âge du chien ou du chat assuré, de 5 % jusqu'à 5 ans, de 8 % jusqu'à 8 ans et de 10 % au-delà ».

Chez Goodflair, c'est le taux de prise en charge « maladie » qui change : il est diminué « de 5 % à chaque nouvelle année d'assurance par rapport au taux choisi initialement





Résilier, c'est désormais beaucoup plus simple

Les règles de résiliation ont changé. Le 1^{er} juillet pour la plupart des contrats d'assurance individuels, dont les assurances santé pour animaux.

AVANT : des conditions très contraignantes

En début d'année, «60» a reçu des courriers de lecteurs se plaignant de ne pouvoir résilier leur contrat. Rien d'étonnant, au vu des contraintes alors en vigueur. La demande de résiliation ne pouvait avoir lieu qu'au cours d'une période restreinte, à compter de la date d'envoi, par l'assureur, de l'appel annuel à cotisation, et en respectant un préavis par rapport à la date de reconduction tacite du contrat. Seuls l'absence d'envoi de l'appel à cotisation avant la date anniversaire de prise d'effet du contrat ou le décès de l'animal offraient la possibilité de résilier en cours d'année.

DEPUIS LE 1^{ER} JUILLET : vous résiliez quand vous voulez

Mais cette résiliation facilitée ne sera possible qu'après une première année complète de cotisation. Cela, en application de l'avis du 29 avril 2022 du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), que les assureurs ont l'obligation de suivre. Par ailleurs, conformément à la loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, les assureurs offrant la possibilité de souscrire en ligne (ce qui est le cas de toutes les assurances pour animaux), doivent également offrir la possibilité de résilier en ligne. L'accès à ce formulaire de résiliation doit être « facile, direct et permanent ». Le texte est entré en vigueur le 1^{er} juin 2023 et les professionnels ont jusqu'au 1^{er} septembre pour s'y conformer. ●

lors de l'adhésion au contrat d'assurance, à compter des 10 ans de l'animal assuré ».

Tandis que chez SantéVet, « la cotisation peut être modifiée, à chaque échéance, d'un montant lié [...] au montant des frais remboursés pendant l'année d'assurance », indépendamment de l'âge de l'animal.

TROP D'EXCLUSIONS POUR LES LISTER TOUTES

Mais tout cela n'est rien au regard du quatrième point de vigilance : les conditions d'exclusion, c'est-à-dire toutes les situations qui ne donnent droit à aucun remboursement. Le problème, c'est qu'elles sont si nombreuses qu'il est impossible de toutes les répertorier ici.

Sachez toutefois que les frais consécutifs à une maladie ou à un accident survenu avant la date de souscription du contrat ou pendant les délais de carence ne sont, en général, pas pris en charge, pas plus que leurs conséquences ultérieures.

N'espérez pas non plus être remboursé des frais résultant d'une pathologie constitutionnelle, congénitale ou héréditaire : ils sont exclus, même si les premiers symptômes apparaissent après la souscription du contrat. La dysplasie de la hanche, fréquente chez les bergers allemands et chez plusieurs autres races de chiens, en est un bon exemple. Vous en serez de votre poche, également, pour les frais d'opérations parfois

nécessaires pour les chiens et les chats souffrant de problèmes respiratoires sévères du fait de leur faciès aplati (le « syndrome brachycéphale » des bouledogues français, carlins, etc., et des chats persans).

Le problème, c'est qu'il vous sera difficile de savoir précisément, en amont, quelles sont toutes les pathologies congénitales ou héréditaires non couvertes pour votre chien, en plus de celles citées à titre d'exemple dans les conditions générales. En effet, les assureurs ont tendance à répondre qu'ils se réfèrent aux renseignements fournis par le vétérinaire sur la feuille de soins.

Si vous voulez avoir une idée du champ des possibles, vous pouvez, pour les chiens, consulter les bases de données <https://genodog.fr> ou

www.maladieshereditairesduchien.com (il n'existe pas de base dédiée pour les chats).

Dans un genre bien différent, ne sont pas non plus couverts, pour une chienne, les frais de diagnostic et de suivi de gestation, ni de suivi après la mise bas...

CONCLUSION : FAITES VOS COMPTES

Finalement, les assurances santé pour animaux ont donc une portée limitée. À vous de faire vos comptes, et d'évaluer les risques – en en discutant, si besoin, avec votre vétérinaire. Il est possible que vous ayez plutôt intérêt à épargner un peu chaque mois, pour vous constituer une réserve utilisable en cas d'imprévu. ● CÉCILE KLINGLER

Pompe à chaleur défectueuse

« Comment faire pour que l'installation fonctionne ? »



Coaching

Le cas de Frédérique A. : « Propriétaire bailleur d'une maison de 100 m² en banlieue parisienne, j'ai fait remplacer la chaudière au fioul par une pompe à chaleur à l'été 2022. Dès les premiers mois de chauffe, j'ai découvert qu'elle ne fonctionnait pas correctement. Impossible pour ma locataire d'avoir plus de 18 °C dans la maison. J'ai tenté, un nombre incalculable de fois, de joindre l'entreprise qui m'a vendu et installé l'équipement, mais sans succès. J'ai dû prendre un crédit sur dix ans pour financer cette opération ruineuse. Et au final, rien ne marche. Que puis-je faire ? »



Il existe des recours, à condition toutefois d'avoir affaire à un professionnel sérieux et de bonne foi. À défaut, le parcours s'annonce long et hasardeux, d'où la nécessité de vous faire assister afin d'adopter la meilleure stratégie.

1

D'ABORD, TENTEZ

UNE APPROCHE AMIABLE

Quelle que soit la nature de vos griefs, l'étape numéro un consiste toujours à prendre directement contact, par téléphone et/ou par écrit, avec votre installateur et/ou son service après-vente. L'idée : déclencher la visite d'un techni-

icien. Premier objectif : obtenir un diagnostic sur l'appareil ou sur l'installation. Second objectif : bénéficier d'une réparation ou d'un réglage adapté de la pompe à chaleur. Son intervention, voire une seconde visite, suffisent parfois à tout régler. Auquel cas, votre problème sera résolu à ce stade.

En revanche, si toute réparation s'avère impossible, car l'appareil vendu et installé par le professionnel est sous-dimensionné, ou au contraire surdimensionné, ou encore affecté d'un défaut irréparable, alors vous êtes confronté à un problème plus sérieux. Et celui-ci va nécessiter une réponse juridique musclée.

2

DEMANDEZ DE L'AIDE

Face à des situations dans lesquelles des sommes importantes sont en jeu, avec un investissement qui dépasse les 10 000, voire les 20 000 €, et même plus, évitez surtout de rester seul. Première piste, contactez une association de consommateurs locale, proche de chez vous afin de vous faire épauler. Elle pourra regarder votre devis, votre facture, vous renseigner sur vos droits et vos recours. Seconde piste, utilisez la garantie protection juridique que vous avez souscrite à part ou que vous détenez notamment via votre multirisque habitation. Le conseiller peut aussi

Trois angles d'attaque pour vous défendre

En cas de litige lors de la vente et de l'installation d'une pompe à chaleur, plusieurs points de droit peuvent être invoqués par les consommateurs, séparément ou cumulativement.

• **La responsabilité contractuelle du professionnel**, pour défaut de conseil ou mauvaise appréciation, par exemple. Cette obligation le contraint

à reprendre toute l'installation à ses frais jusqu'à ce qu'il y ait un parfait fonctionnement.

• **Les garanties légales du constructeur :**

- la garantie de parfait achèvement qui peut intervenir au cours de la première année suivant la réception des travaux ;
- la garantie décennale qui couvre l'installation des pompes à chaleur au cours des dix ans suivant la réception des travaux

lorsque le défaut rend le logement inhabitable (absence de chauffage).

• **La garantie de conformité qui s'attache à tout produit neuf dans les deux ans suivant la vente.** Elle permet d'obtenir du vendeur, lorsque le bien n'est pas conforme à l'usage auquel il est destiné (chauffer une habitation) et/ou a été mal installé, au choix : la réparation ou le remplacement de l'appareil défectueux.

utilement vous indiquer la stratégie à mettre en place afin de trouver une résolution amiable à votre litige.

3

METTEZ EN DEMEURE LE PROFESSIONNEL

Il s'agit d'une étape incontournable si le professionnel fait la sourde oreille. Vous devez lui adresser un courrier en recommandé avec avis de réception dans lequel vous lui enjoignez, sous un délai raisonnable (quinze jours, par exemple, à compter de la

réception de votre courrier), de procéder aux opérations nécessaires afin que votre appareil soit fonctionnel. Le point délicat de ce type de lettre ? Savoir quels arguments juridiques invoquer pour fonder votre réclamation (voir encadré).

Si aucune de vos démarches amiables ne débouche et que votre mise en demeure reste sans effet, vous pouvez faire appel à un conciliateur de justice (coordonnées sur service-public.fr). Son intervention est gratuite. Et cette démarche peut parfois permettre de rétablir le dialogue.

À retenir

- Mieux vaut prévenir que guérir. Bordez au maximum votre projet en amont.
- Avant de signer, vérifiez notamment que le professionnel est bien assuré pour les travaux à réaliser.
- Sollicitez l'aide d'une association de consommateurs et faites jouer votre protection juridique.
- Mettez le professionnel en demeure de réaliser des travaux de réparation et de remise en fonctionnement dans un délai raisonnable.
- Engagez une procédure en justice si toutes vos démarches amiables échouent.

4

ACTIVEZ LES GARANTIES LÉGALES DE CONSTRUCTION

Peut-être avez-vous souscrit une assurance dommages ouvrage à l'ouverture du chantier. Si oui, contactez-la dans les meilleurs délais. À défaut, vous disposez de la garantie de parfait achèvement. Elle oblige l'entreprise à reprendre les désordres ayant fait l'objet de réserves lors de la réception des travaux ou apparaissant dans le délai d'un an après celle-ci. Le professionnel ne réagit toujours pas ?

Si la défectuosité de votre pompe à chaleur rend notamment votre logement inhabitable, n'hésitez pas à faire jouer la garantie décennale si votre installateur en a souscrit une et qu'elle couvre bien l'activité concernée. Si rien n'y fait, envoyez en direct une lettre recommandée avec avis de réception à l'assurance que nous vous conseillons de rédiger, assisté d'une association de consommateurs ou d'un juriste.

5

SAISISSEZ LA JUSTICE

Si vous ne pouvez pas faire jouer la garantie décennale – si l'assurance n'existe plus ou refuse d'intervenir – vous n'aurez pas d'autre option que de saisir la justice pour espérer obtenir gain de cause (les frais d'expertise et les honoraires d'avocat peuvent éventuellement être pris en charge par votre protection juridique). La responsabilité du professionnel peut aussi être mise en cause pour défaut de conseil ou d'information, si le matériel est inadapté à vos besoins. À ce titre, un juge pourrait prononcer la résolution de la vente, c'est-à-dire son annulation.

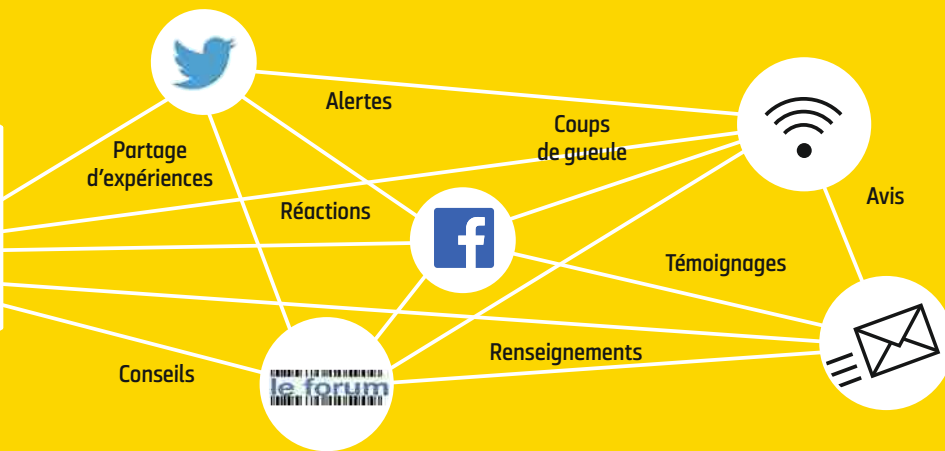
Enfin, le vendeur étant responsable des défauts de conformité qui peuvent affecter la pompe à chaleur, il peut s'avérer judicieux de faire jouer la garantie de conformité (voir encadré). Cela peut d'ailleurs même constituer le premier axe de stratégie, la procédure étant ordinairement plus rapide et plus simple à mettre en œuvre. ●

LAURENCE OLLIVIER

Juristes : FRANÇOISE HÉBERT-WIMART
ET VIRGINIE POTIRON



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



À 60 millions, on est plus forts !

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les milliers de messages que nous recevons chaque mois par voie postale, électronique ou via les réseaux sociaux. Notre sélection reflète les problèmes les plus fréquents que vous rencontrez. Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre site www.60millions-mag.com ou une association de consommateurs (adresses page 18).

Malin mais légal

Caroline W./65 Haguenau

Vendre ce qui est gratuit

« Nous avons acheté une montre connectée pour notre fille. En ouvrant la boîte, nous nous sommes rendu compte qu'il n'y avait pas de mode d'emploi. On l'a trouvé sur Internet sur un site qui le vend 25 centimes ! C'est honteux ! »

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Si la loi n° 94-665 du 4 août 1994 oblige les fabricants à mettre à disposition gratuitement leurs modes d'emploi rédigés en français, pour autant, elle ne les oblige pas à les fournir au format papier. Vous devriez trouver celui correspondant à votre montre, gratuitement et au format numérique, sur le site du fabricant. C'est souvent le cas des produits high-tech, smartphones en tête. Vous êtes manifestement tombée sur un site spécialisé dans la vente de modes d'emploi, lesquels sont légaux et très bien référencés.

Pomme de discorde T. S., via Facebook

Arrêtez de nous prendre pour des poires !

« J'ai acheté chez Lidl, au rayon frais, un jus de fruit ananas/passion. En le goûtant, j'ai eu du mal à percevoir le goût de ces deux fruits. Et pour cause, en regardant la composition, c'est surtout du jus de pomme et du jus d'orange. Je n'ai rien contre ces deux fruits, mais pourquoi avoir mis en avant et en gros sur l'étiquette des fruits en de si infimes proportions (11,5 % d'ananas et 1 % de fruit de la passion) ? J'ai été trompé sur la marchandise. »

60 LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

En effet, la liste d'ingrédients stipule que le jus que vous avez acheté contient 51 % de jus de pomme, 35 % de jus d'orange, 11,5 % de jus d'ananas, 1,5 % de purée de mangue et seulement 1 % de jus de fruit de la passion. Pas étonnant que vous ayez eu du mal à percevoir le goût de ce dernier... Cette pratique est répandue et tout à fait légale. Le fabricant a le droit de mettre en avant des ingrédients sur l'étiquette, tant qu'il en précise la quantité, comme c'est le cas ici. De même, il a bien représenté sur le devant de la bouteille les cinq fruits présents dans ce jus. Ce sont surtout des raisons économiques qui motivent ce marketing, la pomme étant moins chère que le fruit de la passion.



ILLUSTRATEUR: MUZO

La clef de la solution Nicolas Panserrieu/49 Angers

Carrément 300 fois moins cher !

« J'ai cassé la clef électronique de ma Toyota. Il m'était donc impossible de démarrer ma voiture. Le concessionnaire a évalué à 3 000 € la réparation de cette clef, qui aurait impliqué de changer des pièces et une reprogrammation ! Une folie, car la valeur de ma vieille voiture ne doit pas représenter plus de 3 500 € ! Un petit détaillant m'a fourni une nouvelle clef reprogrammée pour 100 €. Ça fait une sacrée différence, ne trouvez-vous pas ? »

Plus ou moins X.Tra Philippe T, par courriel

Le dosage privilégié plus que la composition

« Le bidon de lessive liquide X.Tra est passé d'une contenance de 1,25 l pour 25 lavages à 1,215 l pour 27 lavages, alors que les étiquettes des deux produits et les compositions sont identiques. Pourtant, avec ce nouveau conditionnement et donc moins de produit, on est censé faire deux lavages de plus. J'aimerais bien que l'on m'explique ! »

60 LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

Pour ce type de produit, seuls certains ingrédients sont indiqués sur l'étiquette – et non la formulation entière, comme c'est le cas pour les cosmétiques. Le fabricant pourrait donc avoir modifié cette composition sans que cela ne se voit. Nous avons posé la question à Henkel, entreprise propriétaire de la marque X.Tra, qui nous a confirmé que le dosage recommandé pour ses lessives X.Tra est passé de 50 ml à 45 ml par lavage. « Nous adaptons régulièrement nos formules dans l'objectif de réduction des impacts

[sur l'environnement], et cela passe, notamment, par des changements de dosage recommandé pour les consommateurs, nous répond l'entreprise. Avec la formule de la lessive X.Tra mentionnant cette contenance et cette nouvelle recommandation de dosage, nous avons mené des tests de performance à 45 ml par lavage qui se sont avérés concluants ». Il est dommage que Henkel n'ait pas amélioré, à cette occasion, la composition de son produit qui laisse à désirer car il contient plusieurs polluants comme des éthoxylés et des thiazolinones.

Comment s'y retrouver Annalisa Goffin/06 Vence

Casse-tête mutualiste

« Je voudrais changer de mutuelle, mais la comparaison des garanties et des remboursements entre les différents organismes se révèle être un vrai casse-tête. Comment s'y retrouver lorsque le libellé des garanties est différent d'une mutuelle à l'autre : remboursement intégral ou frais réels ; honoraires médicaux ou consultations ? L'organisation, dans les tableaux, n'est jamais la même, sans parler des trop nombreux renvois en caractères minuscules. À quand une homogénéisation de la présentation des garanties ? »



Le prix de la tranquillité

Brigitte T., par courriel

Lorgnez sur la serrure

« Je suis locataire et je dois changer ma serrure de porte d'entrée. Puis-je le faire sans avertir le propriétaire ? »

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Oui, vous pouvez changer le barillet ou la serrure de votre porte sans en demander l'autorisation à votre propriétaire. Y compris si rien ne vous oblige à ce changement. À la sortie des lieux, il pourra toutefois vous demander de remettre la serrure d'origine. Mais la plupart du temps, seule une restitution des clés est demandée. Dans ce cas, les frais d'installation seront à votre charge. Idem si ce changement est rendu nécessaire à la suite d'une perte de clés ou si la clef est cassée dans la serrure... sauf si vous parvenez à démontrer que la serrure était vétuste ou défectueuse. Dans ce cas, ce sera au propriétaire, préalablement averti de cette défectuosité, de régler la facture. Enfin, si le changement de serrure intervient à la suite d'un cambriolage, le remplacement sera pris en charge par votre assurance ou celle de votre propriétaire. En cas de perte de clef, renseignez-vous également auprès de votre assureur habitation.

Question de tranche Didier V./72 Le Mans

Des repas livrés sous conditions

« Le Centre communal d'action sociale (CCAS) du Mans a décidé de supprimer le portage des repas aux personnes âgées, s'appuyant sur un nouveau critère de ressources, les mettant devant le fait accompli de façon autoritaire. Ma mère, qui a 90 ans et vient de perdre son mari, en a fait les frais. »

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

La Caisse nationale de solidarité active (CNSA) conditionne le portage à domicile de plateaux-repas chauds, et prêts à consommer, à l'âge, aux ressources et à l'autonomie. Ce sont des conditions stipulées dans le code de l'action sociale et des familles. Chaque CCAS précise les conditions plus spécifiques d'attribution (notamment les tranches tarifaires) afin d'ajuster le nombre de bénéficiaires à l'enveloppe disponible.

Comme vous en témoignez, le CCAS du Mans les a fait évoluer cette année. Le manque de personnel, en plus des difficultés économiques liées à l'inflation et au coût de l'énergie, l'a conduit à supprimer les deux tranches les plus hautes des bénéficiaires afin que le portage des repas puisse continuer à bénéficier aux plus précaires. Yves Calippe, délégué à la politique des solidarités et de l'action sociale de la ville, le regrette, mais explique son choix. « On a essayé de tenir, mais le budget ne suivait pas.



Ce n'est pas une décision arbitraire, elle fait suite à de nombreux échanges et discussions ». Il précise qu'un courrier a été envoyé aux personnes concernées

afin de leur fournir une liste d'associations dont elles peuvent se rapprocher pour se réorganiser. Il a déjà reçu quelques familles et se tient à disposition en cas de besoin.

Ça chauffe Etienne Vergain/35

Au bout du compte, payer plus...

« Avec l'offre Gaz Passerelle d'Engie, l'abonnement est à 100 € environ pour une consommation jusqu'à 4 000 kWh/an. Avec les offres tarifs réglementés, c'était le même tarif jusqu'à 6 000 kWh/an. Ceux qui vont passer la barre des 4 000 kWh payeront leur abonnement 250 €, soit 2,5 fois plus cher. Ne pensez-vous pas que c'est un scandale ? »

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Bien vu ! Avec les tarifs réglementés, l'abonnement B1 pour l'usage chauffage démarrait à 6 000 kWh par an. Engie utilise un seuil plus bas pour l'offre Passerelle, expliquant « qu'aujourd'hui, avec les chaudières gaz performantes, l'usage chauffage démarre à 4 000 kWh ». Engie reconnaît que « l'abonnement sera plus élevé pour environ 5 % de clients qui sont dans la tranche 4 000-6 000 kWh. Mais ils paieront moins cher leur consommation car le prix du kWh pour l'usage

chauffage est inférieur à celui de l'usage cuisine/eau chaude ». Les deux mouvements devraient s'équilibrer sur un an, assure Engie. Ajoutons que la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a aussi retenu un seuil à 4 000 kWh pour son nouveau « Prix de référence ». « Les fournisseurs sont libres d'appliquer la segmentation qu'ils souhaitent », prévient la Commission, invitant les foyers qui consomment entre 4 000 et 6 000 kWh par an à être vigilants sur ce point.



Il y a sucre et sucre !

Marie-Éliane L./par courriel

Sans sucres ajoutés

« Je m'interroge sur les produits mentionnant "sans sucres ajoutés", car en consultant leur composition, on peut lire "dont sucres". Y aurait-il tromperie du consommateur ? Cela m'inquiète pour les diabétiques ».

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Il y a plusieurs types de sucre : ceux qui sont présents naturellement dans certaines substances, et les sucres qui sont ajoutés intentionnellement. Les fruits, par exemple, contiennent naturellement du sucre : c'est ainsi qu'une compote sans sucres ajoutés contiendra tout de même du sucre dans le tableau nutritionnel. Concernant le yaourt, le sucre naturel vient du lait, il s'agit du lactose, qui est un sucre. Pour les diabétiques, c'est surtout du saccharose dont il faut se méfier (ou du sirop de glucose), mais les sucres présents naturellement comme le fructose ou le lactose ont un indice glycémique beaucoup plus bas. Il faut néanmoins prendre conseil auprès d'un médecin pour déterminer quels sont les produits à éviter ou pas.

Déconnexion impossible Henri M./91 Morangis

Chez Celio, le bouton pourrait coûter cher

« Sur Celio.com, impossible de se déconnecter de son compte en fin de session. Contactée, l'entreprise confirme que le bouton de déconnexion n'existe pas, mais assure que les clients sont automatiquement déconnectés à la suite d'une inactivité prolongée. Cette réponse, qui ne précise pas la durée de ce délai, ne me rassure pas. Quelqu'un passant derrière moi après un achat pourrait en effet accéder à mes données personnelles, comme mon adresse ou mes coordonnées bancaires ! »

60 LA RÉPONSE DU JURISTE
Selon la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), le gendarme des données personnelles, les entreprises doivent garantir la confidentialité des données personnelles traitées. En théorie, un utilisateur disposant d'un espace personnel devrait donc pouvoir se déconnecter pour limiter le risque qu'un

tiers accède à ses données. Mais en pratique, aucune obligation ne contraint légalement les e-commerçants à déployer des boutons de déconnexion dans leur interface. Un vide juridique qui ne protège pas les professionnels en cas de manquement à l'obligation de sécurité des données constaté, puni d'une amende allant jusqu'à 2 % du chiffre d'affaires annuel mondial.

« »

Denis Caboche/
77 Noisy-sur-École
Le post du mois

La fidélité dématérialisée

« Les cartes de fidélité Lidl Plus, dématérialisées via une application, interrogent. Les clients qui n'ont pas de smartphone sont écartés des promotions et avantages offerts par le programme de fidélité. L'enseigne devrait proposer une carte à "l'ancienne" afin de ne pas discriminer ses clients.



Dernière minute Sébastien Jacquet/45 Olivet

Le loueur de voiture dérape

« La veille du départ en vacances avec ma femme et mes enfants, le loueur de voitures Ada a annulé ma réservation effectuée deux mois auparavant ! L'agence d'Avignon me rembourse, mais refuse de proposer une solution de remplacement. Résultat : nous avons dû prendre un train régional depuis Avignon et marcher 45 minutes avec les valises entre la gare et notre destination finale. Le tout sous une pluie battante ! Je considère que nous avons subi un préjudice. Que peut-on obtenir ? »

60 LA RÉPONSE DU JURISTE
Si le professionnel annule la location de voiture sans proposer de solution de remplacement, des dommages et intérêts peuvent être perçus – sauf en cas de force majeure. Ce que prévoit l'article 1217 du code civil. Invoquez-le auprès de l'agence pour obtenir le montant souhaité, incluant

les dépenses supplémentaires imprévues et le préjudice moral. Ada rechigne à s'exécuter ? 21 jours après avoir contacté l'entreprise, saisissez son médiateur à www.mediation-franchise.com/saisir-la-mediation. Si la solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas, il ne reste plus qu'à porter l'affaire en justice, qui peut très bien prononcer un non-lieu.

« »

- 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 !

redactionweb@inc60.fr ou INC, 76, avenue Pierre Brossolette, CS10037, 92240 Malakoff



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.

Conseil de famille !

Notre famille a été secouée, ces dernières années, par des échanges tendus sur certaines pratiques de consommation. En conséquence, il a été décidé de réunir un conseil de famille après le déjeuner dominical afin de trancher ces débats. Étant donné l'intérêt public majeur de ces sujets, voilà le compte-rendu publié dans la grande presse consumériste. Sont donc présents : Léa, Alex, maman et moi. Déroulons l'ordre du jour.

LES CÉRÉALES, AVANT OU APRÈS LE LAIT ?

Pour Léa, verser d'abord les céréales dans le bol permet, d'une part, de mieux doser la quantité de lait à ajouter et, d'autre part, que les deux composants se mélangent harmonieusement.

Alex estime qu'avec cette méthode, les céréales ramollissent trop vite. Alors qu'avec la sienne – le lait d'abord –, elles restent craquantes, et c'est mieux ainsi. Maman dit qu'en ce qui la concerne, tout ce qui est nourriture ramollie est désormais bienvenu. Quant à moi, je ne suis pas fan de ce genre de mixture au lever. On passe au vote. Pour le lait avant les céréales : deux « contre », un « pour », une abstention, la mienne.

LA PIZZA HAWAÏENNE EST-ELLE UNE PIZZA ?

Il est rappelé que la pizza hawaïenne est garnie de sauce tomate, jambon, fromage et d'ananas, ingrédient qui fait débat.

Alex estime que l'ananas n'a rien à faire sur une pizza, sauf à vouloir offenser les pizzaïolos italiens sur plusieurs générations.

Léa, pour sa part, « adore » cette pointe d'exotisme avec sa saveur « fraîche et acidulée ».

Ma mère suggère que les mécontents dégustent l'ananas à part, en guise de dessert. D'ailleurs, elle se ressert.

Quant à moi, je n'ai pas d'avis tranché, tout dépend de la qualité des produits, un ananas pas mûr sur une pizza sèche, c'est non. On passe au vote : deux « non », un « oui », une abstention.

PIQUER LES SAUCISSES AVANT LE BARBECUE ?

Chaque fois, ça chauffe autour du barbecue : faut-il ou non piquer chipolatas et merguez avant de les griller ? Pour Léa, c'est indispensable afin d'évacuer la graisse et éviter qu'elles ne se déchirent ou explosent.

Alex est farouchement hostile car les chipos piquées sont plus sèches. Les laisser intactes permet d'obtenir une saucisse charnue, plus riche en goût car bien grasse.

J'interviens pour préciser que mieux vaut choisir des produits de qualité, achetés chez un artisan boucher, qui sont en général moins gras. Pas besoin alors de les piquer.

Ma mère croit bon d'ajouter que ce qu'elle piquerait bien maintenant, c'est un roupillon. Vote : deux « contre », une « pour »... et une qui pique du nez.

LA PAELLA, AVEC OU SANS CHORIZO ?

Sur ce point, Alex est du côté du piquant. La paella, c'est un plat de riz safrané espagnol. Et l'Espagne, c'est aussi le chorizo, dit-il.

Léa assure au contraire que la recette traditionnelle de la paella ne contient pas un gramme de chorizo. Ma mère se réveille soudain et sans avoir entendu la question, elle assène : « Dans la paella valenciana, on ne mélange jamais la viande avec le poisson. C'est une hérésie ! » On n'ose pas lui parler de chorizo, du coup.

Merci maman, la séance est levée sans ce dernier vote. ●

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

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

Le scandale

Les plus grands fabricants de pesticides ont dissimulé pendant des années aux autorités européennes des études accablantes sur la toxicité de leurs produits. *p. 25*

Le tour de passe-passe

Des assurances chien-chat disent garantir un taux de remboursement de 100 % pour les soins de votre animal : c'est faux ! Il restera toujours quelque chose à payer... *p. 56*

L'injustice

Moins de choix pour les fortes corpulences : les vêtements à leur taille ne se vendent quasiment plus dans les commerces traditionnels mais sur Internet. Et la qualité se paie au prix fort ! *p. 42*

Le plan B

Pour transporter un, deux et jusqu'à trois enfants en mobilité douce, le vélo cargo s'impose de plus en plus dans nos villes. Mais faire le bon choix s'avère délicat. *p. 34*

La tendance

Se faire livrer ses médicaments à domicile comme on se fait livrer une pizza ou ses courses, c'est possible.

Attention aux conditions et aux tarifs ! *p. 28*

La mention spéciale 16,5/20

Domaine Puech
Sentinelle 2022, Pays d'OC
Mini-prix et maxi-plaisir !
Ce chardonnay blanc du Languedoc, à seulement 5,85 € chez Super U et bio de surcroît, a emballé notre panel de dégustateurs. *p. 19*

La bonne nouvelle

Les marques d'électroménager, poussées par la mise en place de l'indice de réparabilité, commercialisent des appareils de plus en plus fiables. *p. 8*

Le chiffre marquant

4 410 €

c'est le prix moyen d'un hectare de forêt en France, avec de grandes disparités en fonction des régions. Un placement original ouvert à tous. *p. 54*

Le constat

Produire en France a un coût élevé et cela se répercute sur les prix de vente. Résultat : 70 % des fruits et 30 % des légumes que nous consommons sont importés. Soit 62 % de plus qu'en 1990. *p. 50*



Ne manquez pas notre hors-série



Actuellement en kiosque et en version numérique
sur <https://boutique.60millions-mag.com> et sur tablettes

L 13980 - 594 - F: 4,80 € - RD

