

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION



LAVE-LINGE

Des consommations très variables

Enquête

Chats
À quelles croquettes se fier



Enquête

Voitures
Gare à la location avec option d'achat !

Essai

PELLETS, BÛCHES...

Ne lésinez pas sur la qualité



PROTECTIONS FÉMININES

Encore des toxiques !



TAMPONS, SERVIETTES, PROTÈGE-SLIPS

Essai Les produits avec le moins de résidus et les plus performants



QUI SOMMES-NOUS ?

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



NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

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

PROXIMITÉ

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

Essais mode d'emploi

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

Dans les coulisses de 60



Selon de quel bois on se chauffe...

Après les préparatifs autour des différents matériaux de chauffage biosourcés : pellets, bûches densifiées..., on peut procéder aux différents tests (photo 2). Par exemple, le bois est séché dans une étuve afin de pouvoir mesurer son taux d'humidité 1. Le bois est également chauffé dans une petite enceinte pour mesurer les taux d'émission des gaz 3. Nous avons aussi vérifié sur l'étiquetage le respect des mentions obligatoires et la validité des labels.



RETROUVEZ-NOUS sur notre forum pour partager vos expériences, bonnes ou mauvaises, de consommation. Après plusieurs mois de mise en sommeil pour raisons techniques, le voilà à nouveau opérationnel (60millions-mag.com/forum)

EMBALLAGES : ON DÉBALLE !

Suite à notre article autour des emballages souvent disproportionnés par rapport à leur contenant, vous avez été nombreux à nous envoyer différents abus relevés, photos à l'appui. Des témoignages que vous pouvez retrouver sur notre site 60millions-mag.com. N'hésitez pas à nous écrire encore sur redactionweb@inc60.fr. C'est en unissant nos forces que nous nous ferons entendre !



ÉDITORIAL



J. DULEY

SYLVIE METZELARD
Rédactrice en chef

Encore quelques efforts !

Ce n'est pas vraiment l'heure des premiers bulletins, la rentrée venant à peine de sonner. Pourtant, on a bien envie d'écrire déjà : « Peut encore mieux faire ! », en gros, sur les résultats de notre nouveau test consacré aux protections périodiques féminines : tampons, serviettes et protège-slips. Si certaines marques ont décidé de faire la chasse aux allergènes et/ou dégager le chlore de leur composition – ce qui est un progrès notable et très appréciable – tous les fabricants ne partagent pas encore les mêmes priorités, semble-t-il. On retrouve toujours des substances indésirables, surtout dans les tampons. Pour en avoir le cœur net, nous avons recherché neuf contaminants avérés ou suspectés d'être cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques ou perturbateurs endocriniens. Et des traces ont été détectées dans un tiers de nos échantillons ! Ce peut être des résidus de pesticides dans le coton utilisé – ce qui pose question sur les matières premières – ou des indésirables apparus au moment de la fabrication. Les niveaux détectés sont faibles, certes, et dans les clous de la réglementation mais nos connaissances actuelles sont encore bien parcellaires, quant à l'exposition des muqueuses à ce type de contaminants...

À tout ceci, il faut ajouter l'absence de composition sur l'étiquetage de certains produits. Un combat que nous menons depuis sept ans et que nous ne lâcherons pas ! Il y aussi les pictos et allégations en tout genre qui se mélangent aux labels et l'on s'y perd. Sans parler de l'inexistence de standardisation des catégories de produits qui permettrait aux consommatrices de s'y retrouver parmi les différents « flux ». Cela fait donc pas mal de « Peut mieux faire ». Et si l'on croyait au père Noël, on ajouterait... vite. ●



On retrouve toujours des substances indésirables, surtout dans les tampons. Et la composition n'est pas toujours étiquetée.



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



/60millions de consommateurs

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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

60
millions
de consommateurs

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 Metzelard

Rédactrice en chef adjoints :
Hervé Cabibbo (mensuel)
Sophie Coisne (hors-série)
Elodie 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 Demaillly

MAQUETTE : Valérie Lefebvre (première rédactrice graphiste)

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Dercieux

SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com

Matthieu Crocq (éditeur Web),
Laura Hendrikx (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 adjoint du centre d'essais comparatifs : Antoine Haentjens

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

Contact dépositaires, diffuseurs et réassorteurs : 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 : septembre 2023

Commission paritaire : 0927 K 89330

ISSN : 1267-8066

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



Places de concert Quand y'en a plus, y'en a encore !

Le constat

Sur ticketmaster.fr, les places pour le concert de Taylor Swift sont vite introuvables.

La plateforme Ticketmaster a été rebaptisée Ticketmaster par certains de ses utilisateurs ! », rapporte Raphaël Pelerin sur TikTok. Dans une série de vidéos publiées sur le réseau social, ce trentenaire raconte ses mésaventures rencontrées sur la billetterie en ligne. En particulier, pour acheter des places pour le concert de la chanteuse Taylor Swift dont la tournée passera par Paris et Lyon en 2024. « Quelques minutes après le début des ventes, le 17 juillet, les stocks de places classiques (prestige, catégories Or et 1, fosse...) étaient notés épuisées, déplore le jeune homme, que nous avons contacté. Il ne restait plus que des packs VIP, vendus à prix d'or ». Ces packs, avec accessoires à l'intérêt discutable (sacs, cartes postales, autocollants...) et qui n'impliquent pas un meilleur placement, sont vendus entre 277 et 827 €... loin du billet ordinaire qui démarre à 70 € !

UN CLIMAT D'URGENCE ARTIFICIEL

« Après plusieurs jours de vente sans aucune place à un tarif accessible, j'ai finalement acheté des billets VIP par peur de rater l'événement », peste Raphaël Pelerin. Exactement comme d'autres fans de l'artiste, pressés par un tweet de Ticketmaster posté le 17 juillet : « La disponibilité des billets @taylorswift13 à @ParisLaDef Arena est maintenant extrêmement limitée. Les meilleures disponibilités sont sur les packages VIP. » Or une semaine plus tard, c'est la douche froide pour les

La conséquence

Les fans de la chanteuse se rabattent alors sur des packs VIP, vendus jusqu'à 827 €.

Le problème

Sept jours après, des milliers de billets, abordables, sont à nouveau disponibles.

acheteurs de tickets VIP : au moins 2 000 places classiques sont à nouveau mises en vente. « J'étais stupéfaite, raconte Angélique, qui a déboursé 1 100 € pour ses deux places VIP. Ticketmaster a créé un climat d'urgence pour favoriser la vente de ses places hors de prix. »

LE REMBOURSEMENT DES BILLETS VIP

Or, en limitant drastiquement les offres de places classiques la première semaine de vente, et en dirigeant, via Twitter (rebaptisé X) les internautes vers les packs VIP, Ticketmaster pourrait être poursuivi pour pratique commerciale trompeuse et ainsi risquer jusqu'à 300 000 € d'amende et trois ans d'emprisonnement. Contactée, la société n'a pas répondu à nos questions. Pour tenter d'obtenir le remboursement des billets VIP (pour ceux qui ont acheté une place classique après coup), contactez d'abord le service client sur le site help.ticketmaster.fr, en indiquant que vous dénoncez le vice de consentement subi (article 1137 du code civil), censé déclencher le remboursement. Ajoutez qu'encourager l'achat de billets VIP, tout en

laissant croire que les tickets moins chers ont peu de chance d'être remis en vente, pourrait être considéré comme une pratique commerciale trompeuse. Si Ticketmaster refuse de vous rembourser ou ne vous répond pas au bout de 60 jours après l'envoi du mail, vous pouvez saisir la médiation tourisme et voyage. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO

CE QUE DIT LA LOI
Article L121-4, 7^e du code de la consommation :
« Sont réputées trompeuses [...] les pratiques commerciales qui ont pour objet [...] de déclarer faussement qu'un produit ou un service ne sera disponible que pendant une période très limitée [...] afin d'obtenir une décision immédiate et priver les consommateurs [...] d'une possibilité ou d'un délai suffisant pour opérer un choix en connaissance de cause. »



SOMMAIRE

N° 595 / OCTOBRE 2023

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
Punaises de lit, cauchemar de 11 % des foyers.....	p.6
Inflation alimentaire : L'essentiel devient inaccessible.....	p.7
Des polluants éternels dans les fast-foods.....	p.7

À la une

Protections féminines

Tampons, serviettes, protège-slips... Encore un effort !	p.8
---	------------

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.16
--	-------------

Enquête Superaliments : L'éternelle quête de la fontaine de Jouvence	p.18
--	-------------

Enquête Animaux : À quelles croquettes pour chat se fier?	p.22
---	-------------

Pratique Vos droits : Pension d'invalidité, tout ce qu'il faut savoir	p.26
---	-------------

Zoom Environnement : Stop aux emballages remplis de vide	p.29
--	-------------

À la réflexion Recycler le plastique, une fausse bonne idée?	p.30
--	-------------

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p.32
--	-------------

Essai Lave-linge avec hublot : Des consommations très variables	p.35
---	-------------

Zoom Culture : Le grand bazar des offres ciné	p.41
---	-------------

Enquête Automobile : Crédit ou location, gare à la facture	p.42
--	-------------

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p.46
--	-------------

Essai Combustibles bois : Ne lésinez pas sur la qualité	p.49
---	-------------

Observatoire de l'inflation Les ordinateurs à prix d'or	p.55
---	-------------

Enquête Agences immobilières : Trop chères, pas assez loyales	p.56
---	-------------

Coaching Constructeur automobile : « J'exige le remboursement des frais de réparation »	p.60
---	-------------

RÉSEAU 60 Courriers, courriels, Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses	p.62
--	-------------

La flèche de Madame 60 En train... d'attendre	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 59**

Vous recherchez un article
ou un ancien numéro :
voir page 40
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 25**

DIRE RÉAGIR REVENIR

LE REGARD DE «60» SUR L'ACTUALITÉ DE LA CONSOMMATION
PAR CÉLIEN FUSILIER, FANNY GUIBERT, LIONEL MAUGAIN ET ADÉLAÏDE ROBERT

Genouillères, minerves... Mieux informer sur les allergènes

Entre avril 2022 et janvier 2023, la Répression des fraudes a enquêté sur la loyauté des informations fournies sur les orthèses médicales, ces dispositifs médicaux qui aident à stabiliser ou protéger un membre. Bilan : 35 % des opérateurs contrôlés présentaient au moins une non-conformité : absence de marquage CE, de numéro de lot ou d'information sur la présence d'aimants malgré des interactions possibles avec des métaux ou un champ magnétique.

Surtout, l'enquête révèle que sur 20 prélèvements réalisés, 85 % présentaient une ou plusieurs substances allergisantes préoccupantes non réglementées. Faut-il étendre la liste de celles qui sont réglementées comme le formaldéhyde ou le diméthylfumarate ? C'est à l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) d'en juger. La Répression des fraudes restera, elle, vigilante sur la cohérence entre la composition et l'information. •



Bonne nouvelle Eni rectifie 100 000 factures



Le fournisseur Eni a reconnu cet été ne pas avoir bien appliqué le bouclier tarifaire pour l'électricité. Il a procédé à des rectifications à hauteur de plus de 80 millions d'euros, pour environ 100 000 clients qui avaient renouvelé leur contrat au second semestre 2022. L'annonce a été faite après une rencontre, le 23 août, entre la direction d'Eni et la ministre de la Transition énergétique, Agnès Pannier-Runacher, organisée « à la suite de différentes alertes de consommateurs ».

Nous avions relayé leurs difficultés dès juillet (voir « Des factures qui font mal », n° 593, juillet-août 2023) et de nombreux clients se sont regroupés via Facebook.

Le fournisseur Engie n'a pas été épingle mais il nous a annoncé verser aussi des remises liées au bouclier tarifaire « progressivement et de manière rétroactive ». Quid des autres ? Au-delà du bouclier, c'est l'information des clients qui n'a pas toujours été correcte. Des dédommagements peuvent être demandés à ce titre, si besoin avec l'appui du médiateur national de l'énergie. •

Ça n'arrive pas qu'aux autres Punaises de lit, cauchemar de 11 % des foyers

L'enquête Ipsos pour l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) révèle qu'entre 2017 et 2022, 11 % des foyers français ont été infestés par des punaises de lit. Le niveau de revenus n'a pas de lien avec la survenue de l'infestation mais avec sa persistance car les traitements coûtent cher (866 € en moyenne par foyer, soit 230 millions d'euros par an à l'échelle nationale). L'Anses recommande d'aider financièrement certains ménages à les éradiquer. D'autant que le coût sanitaire (coûts liés à la santé mentale, aux soins physiques et aux arrêts de travail...) est élevé : 83 millions d'euros. •



Inflation alimentaire L'essentiel devient inaccessible



Le panier NielsenIQ/60 Millions de consommateurs a augmenté de 23,4 % en deux ans. De nombreux produits de base sont même au-delà de +30 %.

Les prix alimentaires baissaient ? En réalité, ils n'ont jamais été aussi élevés ! Pourquoi cette désagréable impression de décalage entre les chiffres et la réalité des étiquettes ? Parce que les statistiques portent sur un mois, ou sur un an, mais pas depuis le début de la période inflationniste, début 2022. Voyez le panier NielsenIQ/60 Millions de consommateurs de 31 produits de base dont nous publions l'évolution depuis 24 mois. La plupart des 31 produits de base qui le composent ont cessé d'augmenter dans les mêmes proportions ces derniers mois (www.60m.fr/observatoire).

LE CONSTAT SUR DEUX ANS

Sur un an, l'inflation du panier est passée de +17 % en avril à +13 % en août. Pâtes, huiles, viandes ont certes baissé entre juin et août 2023 mais certainement pas par rapport au prix de l'été précédent, où ils avaient commencé à décoller sévèrement !

Si on fait le calcul depuis deux ans, les chiffres révèlent mieux le constat actuel des consommateurs. Entre août 2021 et août 2023, notre panier accuse une hausse de 23,4 %.

LES PROFITS EN CAUSE

Certaines de ces hausses donnent le vertige : au-delà de 50 % pour le sucre, plus de 40 % pour le steak haché surgelé, 38 % pour la farine et les pâtes, 37 % pour les œufs premiers prix. Le paquet de céréales, la boîte de haricots et le beurre sont, eux aussi, au-dessus des 30 % d'augmentation. La perspective de retrouver les prix de la fin de l'année dernière s'éloigne. Bien au contraire, l'inflation sur deux ans va s'accroître puisque l'inflation alimentaire est devenue galopante depuis septembre 2022. D'autant qu'aucun acteur, de l'agriculture à la distribution, en passant par la transformation, la logistique et l'industrie agroalimentaire, n'a rogné sur ses marges, bien au contraire. • L. M.

Amende amère Gare aux fausses contraventions !

Des habitants de Vannes ont eu la mauvaise surprise de découvrir dans leur boîte aux lettres un avis de contravention qui ressemble à s'y méprendre à un vrai PV. Pour payer, il suffit de flasher un QR code. Au lieu d'aboutir sur le site officiel de l'Agence nationale de traitement automatisé (ANTA), la victime arrive sur ANTAI, une fausse plateforme de paiement. Elle tape ses coordonnées personnelles et bancaires, et le piège se referme. Après avoir été « testée » sur le Morbihan, l'arnaque pourrait se développer au-delà du département. « Vérifiez toujours l'adresse du site internet sur la barre de navigation où vous êtes redirigé », conseille l'ANTA (la vraie). •

Invisibles Des polluants éternels dans les fast-foods

Une étude publiée par des chercheurs espagnols et néerlandais a démontré cet été que les emballages jetables de fast-foods contiennent des substances perfluorées – les PFAS, aussi appelés « polluants éternels », utilisés pour protéger le carton et le papier de la graisse. Les scientifiques ont recherché 40 substances dans 47 contenants de frites, hamburgers ou nuggets issus de différents établissements de restauration rapide en France. Résultat : tous les emballages testés contiennent au moins trois polluants éternels. Les chercheurs alertent notamment sur la présence d'éléments chimiques susceptibles de se transformer en PFOA ou PFOS, deux substances perfluorées dont la toxicité pour l'homme est avérée. •



Tampons, serviettes, protège-slips

À LA UNE

Encore un effort !

Dans cette sélection incluant des marques réputées et des modèles labellisés, nous avons encore trouvé des substances indésirables et noté des différences notables entre les performances. Pour toutes ces raisons, il faut que les fabricants améliorent leur process...

L'offre de protections périodiques ne cesse de se diversifier. Culottes, coupes et disques menstruels, serviettes lavables... Diminuer l'impact sur l'environnement et protéger sa santé : voilà ce que les consommatrices réclament. Aussi, les protections périodiques jetables, qui restent les poids lourds du marché, se sont adaptées à la demande. Elles multiplient les allégations sans

chlore, sans parfum, sans allergènes... et les logos écologiques. Mais garantissent-elles une meilleure composition et de bonnes performances ? C'est ce que nous avons voulu explorer avec ce nouveau banc d'essai sur des serviettes, tampons et protège-slips jetables, réalisé en partenariat avec l'Agence de la transition écologique (Ademe).

Au premier plan dans notre évaluation : la performance. C'est le point

Labels, logos garantissent-ils une meilleure composition ?

qui avait été le plus décevant dans notre essai pionnier sur les culottes menstruelles. Une étude parue début août dans le *British medical journal sexual and reproductive health*, menée avec du

vrai sang menstruel, confirme qu'il s'agit de la catégorie de protection la moins absorbante (moins de 3 ml). À l'opposé, se situent les disques menstruels (60 ml). Et, au milieu, les coupes menstruelles qui font jeu égal avec les catégories « ultra » des serviettes et tampons (20-50 ml).

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Nous avons comparé 9 serviettes hygiéniques dont 8 avec ailettes, 9 tampons avec applicateur et 6 protège-slips, avec ou sans label écologique. Toutes les références étaient pour flux normal.
- Les serviettes et protège-slips ont été testés avec du sang artificiel (plasmion). Ont été évaluées l'absorption - sur des

- mannequins en position assise et debout, la protection contre l'humidité et l'efficacité anti-odeurs - sauf sur les protège-slips.
- Les tampons ont été positionnés dans un cylindre et imprégnés d'un liquide coloré pour simuler les conditions réelles d'utilisation et mesurer la capacité d'absorption. Un test de
- tenue des fibres a été aussi réalisé.
- La recherche d'allergènes, de molécules d'argent, de contaminants au potentiel toxique avéré ou suspecté (phtalates, métaux lourds, dioxyne...) a été effectuée. Pour les tampons, une recherche de pathogènes (bactéries, moisissures...) a été ajoutée.

LA CATÉGORIE « NORMAL » N'EST PAS UNIFORME

Ici, nous avons choisi de nous intéresser à la gamme normal/regular, la plus vendue. Pour les serviettes, côté absorption, les écarts sont conséquents : de 3,5 ml à 24 ml ! C'est en partie lié au fait que les produits se disent, certes tous, pour flux « normal » avec - le plus souvent - un repère en gouttes. Mais en pratique, on peut avoir des serviettes « Normal 3 gouttes » et des « Normal+



2 gouttes» et d'une marque à l'autre «3 gouttes» ne correspondent pas à la même capacité d'absorption promise. «La mesure de la capacité d'absorption des produits d'hygiène féminine n'est pas standardisée au niveau du secteur», explique Procter & Gamble (marques Always et Tampax). Ce serait pourtant plus pratique pour les consommatrices! La catégorie «Normal» n'est donc pas uniforme. D'autant que la capacité d'absorp-

La mesure de la capacité d'absorption n'est pas standardisée.

tion ne dit pas tout sur les performances : la longueur, la forme, la position des ailettes, la structure de la couche influent sur la protection au contact, sur les fuites latérales, etc. C'est donc plus globalement la protection assurée qui est très variable.

► **Parmi les références avec ailettes**, les moins efficaces sont

les deux seules qui ne contiennent pas de super-absorbant : Joone et Carrefour soft. Ce matériau est un polymère hydrogel – type polyacrylate de sodium (SAP) ou de potassium – qui, à l'instar du polyéthylène (PE) ou des colles, contribue à la pollution en microplastiques. Peu écolo, son absence tend d'ailleurs à devenir un argument de vente. Mais il améliore quand même l'absorption et la protection au contact à condition

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.



SERVIETTES HYGIÉNIQUES AVEC AILETTES

	Always 100 % organic cotton	U Nature Hypo-allergéniques Ultra minces	Nana Pure Sensitive Ultra régulier plus	Love & Green Serviettes écologiques Révolution	Hema Normal Plus Ultra thin	Auchan Ultra thin Regular	Carrefour Soft Pure 100 % organic cotton
• Nombre d'unités	9	14	12	14	14	14	14
• Prix indicatif	3,59 €	2,14 €	2,79 €	3,19 €	2,49 €	1,74 €	1,89 €
• Prix à l'unité	0,40 €	0,15 €	0,23 €	0,23 €	0,18 €	0,12 €	0,14 €
• Flux annoncé	Taille 2	Normal+ 3 gouttes	Flux modéré	Normal 4 gouttes	4 gouttes	4 gouttes	Normal+ 2 gouttes
• Allégations	Sans chlore, colorants, parfum et allergènes	Sans chlore, parfum et colorants	Sans allergènes, parfum et colorants	Sans allergènes, parfum, lotion et colorants	Sans colorants et parfum	-	Sans colorants, parfum et chlore
• Certifications	-	EU Ecolabel/ FSC Mixte	EU Ecolabel	EU Ecolabel/ FSC Mixte	FSC Mixte	-	Oeko-Tex Standard 100
• Présence de super-absorbant	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Performances (60 %)	++	++	++	++	++	++	-
• Efficacité d'absorption	+++	+++	+++	++	++	++	-/-
• Protection au contact	+	+	++	+	+	+++	+
• Diffusion	-	-/-	+	-	-/-	-	++
• Efficacité anti-odeurs	++	++	+	++	++	-	+
Analyses chimiques (40 %)	+++	+++	++	++	++	+	+++
• Glyphosate et/ou Ampa	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Dioxines	+++	+++	+++	+++	+++	+	+++
• Composés organiques halogénés absorbables (AOX)	+++	+++	+	+	+	+	+++
• Allergènes	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Phtalates, triclosan, métaux lourds, formaldéhyde, argent	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	18/20	17/20	15,5/20	14/20	14/20	13,5/20	9,5/20⁽²⁾

(1) Commercialisation temporairement suspendue par le fabricant. (2) L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à l'appréciation des performances. (3) L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à

d'être bien réparti dans le coussin. Ce qui n'est pas le cas dans la référence Eco+, la moins chère de la sélection, pénalisée pour cette raison et du fait de fuites latérales liées à l'absence d'ailettes.

► **Au sein des protège-slips**, on retrouve de gros écarts de performances. Always est la référence la plus absorbante (3,4 ml) mais reste humide au contact. Ce sont les protège-slips Labell qui, globalement,

Moins de pictos, plus de transparence

Entre les pictos obligatoires, les logos marketing, ceux des labels certifiés... il est difficile de savoir à quoi se fier. Et, surtout, le consommateur ne s'en trouve pas mieux informé. En particulier si la structure du produit

est souvent détaillée, la composition précise figure rarement sur l'emballage. Elle est même absente, par exemple, des produits Always, Siempre (Lidl) et Hema. Le décret "transparence" relatif à l'étiquetage

des protections hygiéniques, en projet depuis 2022, sera-t-il à la hauteur de l'enjeu ? En attendant, quoi qu'il en soit, «60» continuera, à réclamer un étiquetage plus transparent mais aussi plus pédagogique.

		SANS AILETTES								PROTÈGE-SLIPS									
		Joone ⁽¹⁾ Les 10 serviettes hygiéniques parfaites	Eco+ (Leclerc) Serviettes normales ultra minces	Labell (Intermarché) Normal Pocket	U Nature Hypo-allergéniques ultra minces	Vania Confort Parfum Fresh	JHO Protège-slips bio	Saugella Cotton touch	Always Dailies Normal Fresh & Protect 3 en 1			Joone ⁽¹⁾ Les 10 serviettes hygiéniques parfaites	Eco+ (Leclerc) Serviettes normales ultra minces	Labell (Intermarché) Normal Pocket	U Nature Hypo-allergéniques ultra minces	Vania Confort Parfum Fresh	JHO Protège-slips bio	Saugella Cotton touch	Always Dailies Normal Fresh & Protect 3 en 1
10		10	14	30	30	56	24	40		10		10		30		30		30	
5,95 €		5,95 €	0,60 €	1,12 €	2,26 €	3,53 €	5,90 €	9,99 €		5,95 €		5,95 €		4,46 €		4,46 €		4,46 €	
0,60 €		0,60 €	0,04 €	0,04 €	0,08 €	0,06 €	0,25 €	0,25 €		0,60 €		0,60 €		0,15 €		0,15 €		0,15 €	
Jour		Jour	3 gouttes	Normal 2 gouttes	Normal	Normal 2 gouttes	Normal 2 gouttes	2 gouttes		Jour		Normal 2 gouttes		Normal 2 gouttes		Normal 2 gouttes		Neutralisation des odeurs	
Gots/Icea		Gots/Icea		Sans chlore, parfum et lotion	Sans chlore, parfum et colorants	EU Ecolabel		Gots		Gots/Icea									
Non		Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		Non		Oui		Oui		Oui		Oui	
-		-	-	++	+	+	-	-		-		-		++		++		++	
-		-	-	++	+	-	+	+		-		+		++		++		++	
+		+	+	+++	+	+	+	+		-		-		-		-		-	
+++		+++	+++	+	+	+	+	+		-		-		++		++		++	
+		+	+	-	-	-	-	-		-		-		-		-		-	
-		-	++	+	+++	+	+	+++		++		++		++		++		++	
-		-	+++	+++	+++	+++	+++	+++		+++		+++		+++		+++		+++	
+		+	+++	+	+++	+	+++	+++		+++		+++		+++		+++		+++	
+++		+++	+	+	+++	+++	+++	+++		+++		+++		+++		+++		+++	
+++		+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++		+++		+++		+++		+++		+++	
9,5/20 ⁽³⁾		9,5/20 ⁽²⁾	14,5/20	12,5/20 ⁽²⁾	11,5/20	9,5/20 ⁽²⁾	9,5/20 ⁽²⁾	9,5/20 ⁽²⁾	6,5/20 ⁽³⁾										

"insuffisante" ou "très insuffisante" selon certains contaminants du produit.

tirent le mieux leur épingle du jeu. Côté tampons, en revanche, les performances sont davantage homogènes et conformes au flux annoncé. Ce qui pêche, c'est plutôt la tenue des fibres pour Doulys (Marque Repère), Siempre (Lidl) et surtout Tampax, malgré la présence d'un voile de sécurité en polyester. Ce fabricant a tenu à préciser que c'était sans conséquence sur la santé des femmes. Mais il existe, en réalité, peu de données sur le sujet. Tampax nous a transmis une seule étude qui n'avait pas

pour objectif d'évaluer les risques associés. Et leur innocuité reste dépendante de ce que contiennent ces fibres. Or côté contaminants, il reste des progrès à faire.

PÉNALISÉS : LES PRODUITS AVEC DES CONTAMINANTS

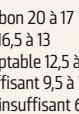
► Nous en avons recherché neuf présentant le risque – avéré ou suspecté – d'être cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques ou perturbateurs endocriniens. D'où viennent-ils ? Des conditions de culture du

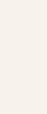
Les tampons ont de bonnes performances conformes au flux annoncé.

coton utilisé (présence de pesticides ou de leurs résidus tels que le glyphosate et son métabolite, l'Ampa). Des processus de fabrication (blanchiment au chlore, susceptible de générer des dérivés halogénés, AOX et EOX). Des composants utilisés au cours de la fabrication ou des matières premières (par exemple, phtalates utilisés pour assouplir les matières plastiques, triclosan utilisé comme

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.



TAMPONS AVEC APPLICATEUR

	Les Petites choses	Doulys (Marque Repère)	Siempre (Lidl)	Carrefour Soft	Tampax Compak Comfortable & Clean	Natracare
• Nombre d'unités	16	24	32	16	24	16
• Prix indicatif	4,76 €	2,40 €	3,04 €	3,79 €	3,39 €	4,76 €
• Prix à l'unité	0,30 €	0,10 €	0,10 €	0,24 €	0,14 €	0,30 €
• Flux annoncé	Normal 2 gouttes	Normal 2 gouttes	Régulier 2 gouttes	Normal 2 gouttes	Régulier 2 gouttes	Normal 2 gouttes
• Allégations	Sans parfum et perturbateurs endocriniens	-	-	Sans colorants, parfum et chlore	Sans colorants, parfum et chlore	Sans chlore
• Certifications	Gots/Icea	-	-	Oeko-Tex Standard 100	Oeko-Tex Standard 100	Gots
Performances (60 %)						
• Efficacité absorption	+++	++	++	+++	+	+++
• Tenue des fibres	+++	+	+	+++	-	+++
Analyses chimiques (40 %)						
• Glyphosate et/ou Ampa	+	+++	+++	+	++	-
• Dioxines	+++	+++	+++	+	+++	+++
• Composés organiques halogénés absorbables (AOX)	+++	+++	+++	+++	+	+++
• Allergènes	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Phtalates, triclosan, métaux lourds, formaldéhyde, argent	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Analyse microbiologique	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)						
	16/20	15,5/20	15,5/20	15/20	12,5/20 ⁽¹⁾	9,5/20 ⁽²⁾

(1) L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à l'appréciation des performances. (2) L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à « insuffisante » ou « très insuffisante » selon certains contaminants

antibactérien et antifongique, formaldéhyde pouvant être présent dans la colle). Enfin, des conditions de stockage (dioxines, furanes).

► **Aux niveaux où nous avons détecté les contaminants**, la plupart des marques ont souligné que leur présence n'était pas préoccupante. Ce sont, en effet, des valeurs que l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) estime, d'après les connaissances actuelles, ne pas présenter de risque majeur pour la santé. Mais les connaissances sont

très lacunaires lorsqu'il est question d'exposition par les muqueuses et des seuils

Que sait-on vraiment de l'exposition aux produits toxiques ?

à partir des-
quels il existe un
effet perturbateur
endocrinien. C'est
pourquoi nous péna-
lisons les produits qui
en contiennent, même à
l'état de traces.



EN COTON BIO... MAIS AVEC DU GLYPHOSATE

► **Dans ce banc d'essais, 70 % des échantillons testés étaient contaminés** par une ou plusieurs substances indésirables recherchées. Vous pourrez être surpris de constater que des produits dans lesquels le glyphosate ou son résidu, l'Ampa, a été détecté s'affichent en coton bio, avec ou sans label. C'est parce que l'allégation n'implique pas que l'absence de contaminants soit garantie et elle se limite au coton, les autres fibres végétales contenues dans le produit ne sont pas concernées.

► **Certains des produits labellisés portaient aussi des traces de contaminants** : des AOX (Nana, Love&Green et Tampax), des dioxines (tampons Tadam, Carrefour)

Soft et Saforelle, serviettes Joone), du glyphosate ou de l'Ampa (tampons Tadam, Saforelle, Natracare, les Petites choses et les serviettes Joone).

► **Mais nous n'avons pas relevé d'incohérence avec les garanties assurées par ces labels** : soit la substance présente était limitée dans le cahier des charges, et a été détectée à un taux inférieur au seuil maximal autorisé, soit elle n'est pas concernée par le cahier des charges.

En effet, les contaminants que nous avons recherchés sont problématiques pour la santé humaine. Or ces labels tiennent essentiellement compte de l'impact environnemental (sauf Oeko-Tex qui, lui aussi, vise à garantir l'innocuité du

				
Saforelle Tampons avec applicateur coton bio		Nett 100 % Coton bio		Tadam Tampons dermo-sensitifs Normal
16		16		16
6,40 €		5,19 €		4,43 €
0,40 €		0,32 €		0,28 €
Normal 2 gouttes		Normal 3 gouttes		Normal 2 gouttes
Sans super absorbant et parfum		Sans chlore et parfum		Sans parfum, lotion, chlore et colorants
Gots/Icea		-		Gots Nordic Swan Ecolabel
-		-		-
-		-		-
				-
9,5/20⁽²⁾		6,5/20⁽²⁾		6,5/20⁽²⁾

du produit.

Le « flux instinctif libre » sonnera-t-il la fin des protections jetables ?

- **L'élan écolo** a contribué à faire émerger des protections non jetables... mais aussi une méthode supposée supprimer le besoin de protections périodiques.

- Popularisée sur les réseaux sociaux à partir de 2015 outre-Atlantique, elle a été baptisée « *Flux instinctif libre* » ou « *Flux libre instinctif* ».

- **Cette solution écologique et économique consiste à apprendre à maîtriser l'écoulement de sang et l'évacuer aux toilettes.**

- **Deux femmes en ont tiré chacune un site et un livre:** Jessica Spina (fluxinstinctif.com) en 2020 et Mélissa Carlier (fluxlibreinstinctif.com) en 2022. Si la méthode a eu ses adeptes en France pendant les

confinements covid, les plus motivées admettent qu'il est difficile d'éviter les fuites dans la vraie vie. Surtout en cas de flux abondant. Quant aux gynécos, difficile d'en trouver qui soient convaincu(e)s par la capacité de n'importe quel périnée (ou utérus) à retenir le sang menstruel, même avec de l'entraînement...

produit sur la santé humaine), en plus d'autres garanties dont on ne tient pas compte dans cet essai, tels que les critères sociaux.

DES LABELS DE CONFIANCE ?

► **Dans le tableau nous n'avons indiqué que les labels** qui sont certifiés par des organismes tiers indépendants (Oeko-Tex, Ecolabel européen ou EU Ecolabel, Gots, Icea, Nordic Swan Ecolabel ou Ecolabel nordique) car leur cahier des charges est accessible. Ils font partie des 100 labels conseillés par l'Ademe parce qu'ils tiennent compte de l'ensemble du cycle de vie du produit. Tous présentent des garanties différentes

qu'il serait trop long de détailler ici mais dont vous pouvez découvrir un résumé sur le site de l'Ademe.

Nous déconseillons de se fier à des logos dont les promesses ne sont pas identifiables ou dont l'indépen-

Les tampons sont en contact direct avec les muqueuses.

Il faut des poubelles !

Dans les grilles des stations d'épuration, dans les filets des déversoirs d'orage, les textiles sanitaires s'amoncellent. En majorité des lingettes, mais aussi des serviettes et des tampons qui, après avoir été jetés dans les toilettes, rejoignent les eaux usées. À quoi bon un logo sur l'emballage pour rappeler de ne pas jeter sa protection dans les W.-C. si aucune poubelle n'ôte l'embarras de sortir avec un tampon tout de rouge imbibé ? Oui, l'impact écologique des protections hygiéniques est aussi une simple affaire de poubelle. Tant qu'il n'y en aura pas une dans chaque cabine de W.-C. publique (école, restaurant, musée...) et privée, on retrouvera des protections hygiéniques dans les eaux usées.



dance n'est pas garantie. À noter : une marque pour laquelle nous avons détecté des substances problématiques a préféré suspendre la commercialisation du produit concerné, en attendant de comprendre la source de contamination, c'est Joone. Il faut dire que, dans cet essai, celle-ci cumule pas mal de défaillances. Et à 60 centimes la serviette, mieux vaut être premier de sa catégorie !

► **Mais si les autres fabricants ne s'inquiètent pas de ces traces**, cela ne veut pas dire qu'il n'y ait pas des progrès à faire. Surtout pour mieux garantir l'absence de glyphosate et de dioxines dans les tampons. C'est en effet cette catégorie de produits

qui est la plus impactée alors que ce sont eux les plus en contact avec les muqueuses. Il y a donc un important effort à fournir. Avec, idéalement, un renforcement des cahiers des charges des différents labels environnementaux sur le volet « santé humaine ».

► **Quid enfin des allégations** ? Si l'on se réfère à la nouvelle édition du Guide pratique des allégations environnementales, il n'y a pas trop d'abus. Le terme biodégradable, interdit sur les emballages depuis le 1^{er} mai 2022, apparaît sur un seul produit, les tampons Les Petites choses, à propos de l'applicateur. Quant aux allégations « sans », elles sont fréquentes et parfois imprécises

mais, dans cet échantillon, ni hors des clous ni inutiles.

➤ Sans allergènes : c'est une qualité à privilégier.

Nana a évincé « les plus courants », Tadam et Always garantissent l'absence des « 26 listés par l'Union européenne », Love & Green ceux « déclarables selon la réglementation en vigueur ». Aucune liste spécifique n'existe pour ce type de produits, les fabricants se sont donc référés aux 26 allergènes réglementés pour les cosmétiques. Nous en avons testé 57. Seuls les protège-slips Always en contiennent, conformément à ce qu'ils affichent sur l'emballage.

➤ Sans parfum ? C'est également une qualité à rechercher. Quatorze produits sur 24 s'en prévalent. Il s'agit d'une démarche volontaire des fabricants, y compris pour les produits affichant l'Ecolabel européen car son référentiel n'interdit les parfums que dans les tampons. Du moins était-ce le cas lorsque cet essai a été réalisé.

LA FIN DES PARFUMS ET DES LOTIONS

➤ Un nouveau référentiel de l'Ecolabel européen, attendu en octobre, interdira les parfums et les lotions dans les serviettes, les protège-slips, les tampons... et les coupes menstruelles ! Une évolution qui montre bien qu'il y a là un enjeu, selon l'Ademe. Même si les industriels continuent de justifier leur utilisation par les attentes des consommatrices.

➤ Les parfums sont utilisés pour masquer les éventuelles mauvaises odeurs qu'auraient le sang ou les pertes blanches. Mais peut-être davantage de consommatrices accepteraient-elles de s'affranchir des parfums si elles avaient conscience de s'exposer à des substances inutilement sensibilisantes

Les durées maximales de port sont mieux expliquées...

ou polluantes. En attendant, mieux vaut éviter les parfums ou les technologies de neutralisation des odeurs dont les composants ne sont pas spécifiés (comme pour les protège-slips de la marque Always, qui ne détaille pas en quoi consiste sa technologie de neutralisation des odeurs).

SURTOUT, NE JETEZ RIEN DANS LES TOILETTES

➤ Reste que l'impact sanitaire et environnemental n'est pas seulement réduit en choisissant mieux ses protections hygiéniques : il dépend aussi de comment on les utilise et de ce qu'on en fait après. Pas question de faire des économies en augmentant la durée de port d'une protection jetable : cela augmenterait le risque d'irritations avec les serviettes et protège-slips et de choc toxique avec les tampons. Un risque sur lequel les marques communiquent davantage, en précisant mieux les durées de port maximales conseillées (en général quatre heures pour un tampon, six heures pour une serviette) sur l'emballage.

Il s'agit plutôt de limiter l'usage des protections jetables à l'essentiel (pas de protège-slips au quotidien, recherche de solutions non jetables) et surtout ne jamais les jeter dans

À retenir

- L'étiquetage devrait bénéficier d'une standardisation des catégories (Normal), renforcer l'information sur la composition et n'afficher que des logos pour lesquels il est aisément d'obtenir des informations sur ce qu'ils garantissent.
- Des contaminants sont toujours présents, surtout dans les tampons. Les marques doivent continuer d'améliorer leur process de fabrication et la sélection de leurs matières premières. Il apparaît aussi essentiel de renforcer les exigences sanitaires des référentiels des labels environnementaux afin de répondre aux attentes qu'ils suscitent.

les toilettes (voir encadré ci-contre). Romain Tramoy, co-auteur d'un rapport sur les macrodéchets édité par le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema), rappelle que les textiles sanitaires (lingettes, protections hygiéniques...) représentent 86 % des déchets bloqués par les grilles en amont des stations d'épuration. Leur récupération pour éviter leur fuite dans l'environnement est un vrai défi collectif. •

ADÉLAÏDE ROBERT

Ingénierie : AXELLE LEROY

Le choix de 60



17/20

Serviettes : U Nature - 2,14 €

14,5/20

Protège-slips : Labell - 1,12 €

16/20 et 15,5/20

Tampons : Les petites choses et Doulys - 4,76 € et 2,40 €

Les serviettes U Nature ont l'avantage du prix et du label sur le premier de leur catégorie. Les protège-slips Labell, eux, sortent en tête. Pour les tampons, choix cornélien : un produit efficace et labellisé mais cher et avec des traces d'Ampa (Les petites choses) ou moins cher et clean mais moins efficace et sans label (Doulys) ? À décider selon vos priorités !

ALIMENTATION & SANTÉ

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



65 %

C'est la proportion de pères éligibles ayant pris la totalité de leur congé paternité. Les indépendants, mais surtout les pères au chômage, font partie de ceux qui le prennent le moins, bien que cela décale les droits et les délesté. D'autant que pendant le congé, l'obligation de recherche d'emploi est suspendu. (Source : Drees, ministère de la Santé et de la Prévention)

COVID ET GRIPPE

Les vaccins bientôt disponibles

Le 17 octobre, une nouvelle campagne de vaccination contre la grippe et le covid démarre. Depuis le 1^{er} juillet, le système d'enregistrement des résultats des tests antigéniques Si-Dep est à l'arrêt. Le covid évolue hors des radars mais des données du réseau Sentinelles, des officines et labos d'analyses ont confirmé qu'il continuait de faire des vagues, variant Eris en tête début août. Notons que la vaccination contre le covid permet d'éviter de développer les formes graves mais pas de l'attraper. Une nouveauté cette année : la vaccination contre la grippe sera ouverte à tous dès le départ, sans laisser la priorité aux personnes ciblées par les recommandations.●



Des OGM bientôt libérés ?

Afin de « soutenir la transition écologique du système agroalimentaire », la Commission européenne souhaite alléger les règles concernant les nouveaux OGM. Ils sont obtenus en modifiant les gènes d'une plante (mutagénèse), ou en introduisant le gène d'une même espèce.

Un tel assouplissement autoriserait leur culture dans l'Union européenne, sans évaluation des risques, ni traçabilité ni étiquetage des produits commercialisés. Pourtant, en 2018, la Cour de justice de l'Union européenne avait jugé que les produits issus de mutagénèse étaient bien des OGM. Le débat est loin d'être clos.●



Question
alimentation ?



La réponse de l'expert
Marie Bodinier
Directrice
de recherche
à l'Inrae*

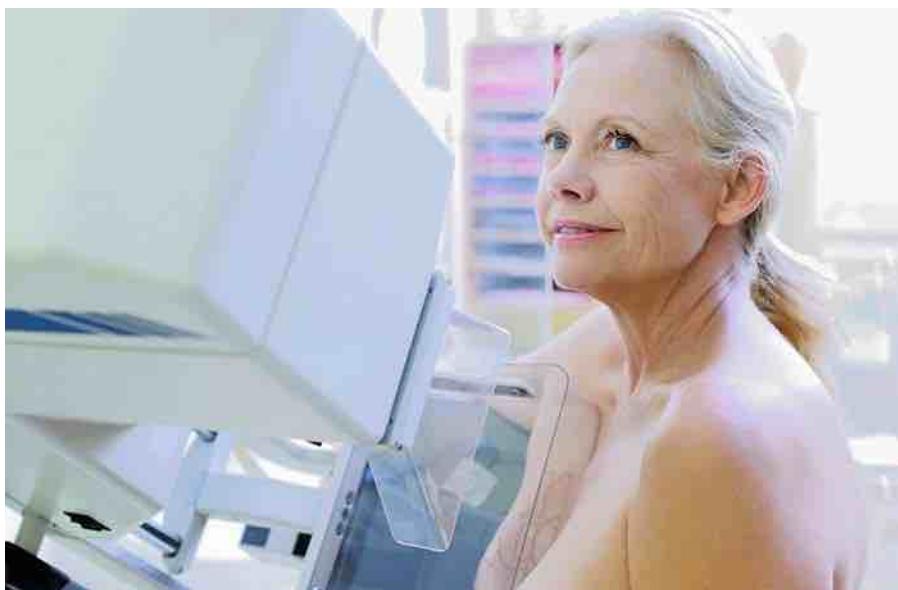
Est-ce que le lait sans lactose est efficace ?

OUI pour les personnes intolérantes au lactose, c'est-à-dire qui n'ont pas (ou pas assez) de lactase, l'enzyme qui permet de digérer le lactose. Le lait sans lactose est un lait ayant été mis en présence de cette enzyme avant d'être commercialisé.

Il faut savoir qu'entre 30 et 50 % des adultes ont une digestion incomplète du lactose, en lien avec une baisse de l'activité des lactases liée à l'âge. Mais attention, ce produit reste néfaste pour les allergiques au lait. Dans ce cas, ces personnes réagissent aux protéines qui se trouvent dans le lait et non au lactose.

Il s'agit d'une réaction anormale du système immunitaire envers ces protéines. Elles doivent également éviter le lait de chèvre ou de brebis parce que les protéines de ces différentes espèces sont très proches.●

* Spécialiste des allergies alimentaires à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement.



Le dépistage sans tabou du cancer du sein

Octobre rose, la campagne annuelle d'information sur le cancer du sein, reprend. Avec, en ligne de mire, une meilleure adhésion au dépistage.

« Le dépistage n'est plus un tabou et ça peut sauver des vies » assène la Ligue contre le cancer. Cela fait bientôt vingt ans que le programme de dépistage organisé du cancer du sein existe en France pour les femmes entre 50 et 74 ans, à raison d'une mammographie tous les deux ans. Mais il n'atteint qu'à peine la moitié de sa cible ! D'après les données de Santé Publique France, le taux de participation plafonnait à 47,7 % en 2021-2022. Le cancer du sein reste pourtant la première cause de mortalité par cancer chez la femme. Et, dépisté tôt, sa survie à cinq ans est de 99 %, d'après l'Institut national du cancer (Inca).

Des inégalités face à la prévention

Plusieurs études se sont penchées sur les freins : manque d'information, manque de radiologues, éloignement des centres de soins... Le coût ne bloque pas : le dépistage est pris en charge à 100 %, sans avance de frais. Mais la crainte de

la douleur, si. Pourtant, « la compression des seins est inconfortable mais elle ne devrait pas faire mal, d'autant qu'elle est mieux tolérée avec les nouveaux appareils », insiste Marie-Christine Quertier, médecin et directrice du Centre régional de coordination du dépistage des cancers Normandie.

La peur du diagnostic

Il ne faut pas hésiter à en parler avec le médecin ou le manipulateur car ils sont formés pour limiter l'inconfort. Il faut savoir que le risque de douleur est plus élevé avant l'arrivée des règles. Mieux vaut prendre rendez-vous entre le 8^e et le 12^e jour après leur début, conseille l'Inca. Enfin, dernier frein, le plus difficile à lever : la peur du résultat. Ce dépistage incontournable doit se doubler d'une surveillance régulière par autopalpation. Et, dès 25 ans et au moins une fois par an, par palpation d'un professionnel de santé, même après 75 ans ! ■ A.R.

Ma santé mentale est un droit

La 34^e édition des Semaines d'information sur la santé mentale (SISM) se tiendra du 9 au 22 octobre autour du thème « À tous les âges de la vie, ma santé mentale est un droit ». L'occasion d'interroger les conditions qui rendraient ce droit effectif... (semaines-sante-mentale.fr/). ■

La tomate bio en hiver fait son retour

Pour limiter l'impact environnemental des serres chauffées, les professionnels de l'agriculture biologique avaient, en 2019, interdit la commercialisation des fruits et légumes d'été bio français entre le 21 décembre et le 30 avril. Selon l'Agence de la transition écologique (Ademe), une tomate française produite sous serre chauffée émet huit fois plus de gaz à effet de serre qu'une tomate produite en saison.



Qu'importe ! Le Conseil d'État a annulé cette décision, estimant qu'elle désavantageait les producteurs français par rapport aux produits importés. On pourra désormais acheter des courgettes, concombres et autres tomates bio « origine France » en hiver... ■

Superaliments

L'éternelle quête de la fontaine de Jouvence

Enquête

Vendus sur Internet ou dans les boutiques spécialisées, les superaliments promettent monts et merveilles pour la santé. Pour la plupart exotiques et vendus à prix fort, ils relèvent davantage de la croyance que d'une réalité scientifique. Petit tour du rayon.

Grenade, baies de goji, chou kale, graines de chia, curcuma, kombucha, avocat... Cette liste à la Prévert des superaliments, ou supposés l'être, pourrait remplir plusieurs lignes. Leur point commun ? Des teneurs importantes en certains nutriments, comme les antioxydants et les vitamines, qui aideraient à prévenir, voire guérir, toutes sortes de maux, du stress au cancer en passant par les infections urinaires et même le vieillissement.

L'ALIMENT REMÈDE, UN CONCEPT MARKETING

Voici une quinzaine d'années que la mode des superaliments s'est invité dans nos assiettes, avec une succession de fruits et légumes « stars », plus prometteurs les uns que les autres. Comme le rappelle une étude menée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) sur cette tendance, publiée en 2021, le terme de superaliment (superfood en anglais) est apparu

outre-Atlantique dans les années 1990, sous la forme de « superfruits » à l'instar de la canneberge, réputée anti-cystite.

Si cette tendance séduit les consommateurs, Pierrick Gomez, professeur de marketing à la Neoma Business School, y voit d'abord un moyen de se rassurer dans un contexte d'inquiétude croissante vis-à-vis de leur assiette : « Les superaliments répondent à cette quête un peu irrationnelle de

l'aliment magique pour rester en bonne santé. Et, en même temps, ils réconcilient santé et nature, gage de qualité. »

D'ailleurs, selon l'étude du Crédac, neuf Français sur dix se déclarent

convaincus de l'existence d'un lien étroit entre la santé et l'alimentation. « La santé et le bien-être étant devenus, au cours des dernières années, une des préoccupations majeures des Français, les consommateurs se tournent vers une alimentation rassurante qui s'éloigne de l'industrialisation de la fabrication des aliments. »

Soyons clairs : à ce jour, le terme de superaliment ne fait l'objet d'aucune définition officielle ou réglementaire. Il s'agit avant tout d'un concept marketing, mettant en avant la santé globale sans vraiment de détails, et surfant sur l'attrait de l'exotisme.

MYRTILLE ET BETTERAVE ONT AUTANT DE VERTUS

« C'est un argument qui fait mouche chez les consommateurs à la recherche d'authenticité, reprend Pierrick Gomez. Et les fabricants ne se privent pas de faire du storytelling [technique de marketing pour promouvoir un produit autour d'une histoire, NDLR] autour des populations ancestrales qui se soignaient à l'aide du fruit ou du légume en question. » Par exemple, la graine de chia cultivée par les Mayas et les Azteques ou la baie de goji utilisée dans la pharmacopée chinoise. Rien de mieux pour être promus superaliments, « contrairement à la pomme, la myrtille ou la betterave, nutritionnellement aussi intéressantes mais négligées car elles font partie de notre alimentation habituelle », note

**Pour neuf
Français sur
dix, santé et
alimentation
sont liées.**



Aymeric Dopter, chef de l'unité d'évaluation des risques liés à la nutrition à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses). À cela s'ajoute l'envie – légitime – de renouveau dans l'assiette : en témoigne le succès du quinoa, qui a apporté un peu de variété à nos céréales habituelles comme les pâtes et le riz.

L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE EST DÉSASTREUSE

Cette appétence a toutefois un coût, à la fois financier et environnemental. Le prix d'abord : comparées aux baies de goji, les myrtilles sont aussi bonnes pour la santé via leurs hautes teneurs en vitamine C et en polyphénols, pour un prix au kilo deux fois moins élevé (10 € en moyenne le kilo de myrtilles surgelées, contre 20 € en moyenne celui de baies de goji

séchées). Même constat pour la plupart des superaliments versus des aliments « classiques ».

Côté environnemental et social, maintenant. Outre l'empreinte carbone des produits exotiques, entre le transport et la conservation jusqu'en Europe, la demande croissante participe à la monoculture et à la déforestation des pays producteurs. « Les conséquences de la surexploitation d'un aliment comme l'avocat sont catastrophiques pour les pays producteurs, s'indigne Anthony Fardet, chercheur en nutrition préventive à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Les ressources en eau que cette culture nécessite sont perdues pour les productions locales, sans compter les forêts brûlées pour lui faire place ». Encore faut-il pouvoir résister aux

Superlatifs et formules fourre-tout foisonnent sur le Net.

sirènes des « bienfaits insoupçonnable » ou de la « forte concentration en nutriments essentiels », promis par telle baie ou telle poudre de racine. Sur les sites Internet, les vendeurs usent de superlatifs et formules fourre-tout. Petite visite de la boutique en ligne Purasana, qui propose plus de 500 superaliments bio ou « naturels ». Pour certains produits comme la poudre de cacao ou de baies d'açaï, seuls la présence de fibres, de telles vitamines ou de tels minéraux sont mis en avant « et vérifiés par nos propres analyses auprès d'un laboratoire accrédité, sans quoi nous nous interdisons de les mentionner », explique Frédéric Lampole, directeur général de Purasana. Soit. Mais que

penser, par exemple, de la poudre de maca, capable de « stimuler la libido à partir d'un apport de 1,5 g par jour » ? Les réponses de Frédéric Lampole se font plus évasives. Et pour cause : aucune étude scientifique validée ne confirme cet effet de la maca, cité d'ailleurs sur d'autres sites de vente. Il faudra se contenter d'un « bienfait reconnu par des centaines d'années d'utilisation traditionnelle ». On fait mieux comme argument...

AUCUN SUPERALIMENT NE SORT DU LOT

Et quand bien même la composition de certains superaliments s'avère intéressante, « en réalité, la plupart d'entre eux ne sortent pas spécialement du lot », précise Aymeric Dopter.

Les doses sont bien trop faibles pour être bénéfiques.

Et de prendre le cas de la spiruline, microalgue vendue en poudre, en gélule ou comprimé, et qui se voit parée de multiples vertus (réduction de la fatigue, stimulation des défenses immunitaires, aide à la perte de poids, etc.). Comparée à

100 g de banane, elle la bat sur les mêmes paramètres nutritionnels, à savoir les fibres, les vitamines A, B et C. « Seulement, entre une banane entière et

3 g quotidiens de spiruline,

la dose recommandée, l'apport en micronutriments et fibres de cette dernière s'avère inférieur et la dimension gustative, très différente ! Il est important de tenir compte aussi du

paramètre plaisir », souligne Aymeric Dopter. Car un aliment ne se limite pas à une somme de nutriments, il doit faire partie d'un régime alimentaire adapté aux besoins, aux goûts et à l'activité physique de chacun.

DES INTERACTIONS AVEC LES MÉDICAMENTS

« C'est donc un peu abusif de présenter les superaliments bénéfiques pour tout le monde », pointe l'expert. Anthony Fardet, de l'Inrae, va plus loin. Pour lui, « il n'existe pas de superaliment, il existe seulement des super-régimes variés, sachant que tous les aliments pris isolément sont déséquilibrés ».

D'autant que cette tendance n'est pas exempte de risque, surtout avec certains superaliments vendus sous la

Mais quels sont leurs superpouvoirs ?

Pour quelles propriétés les achète-t-on ? Sachant qu'on retrouve les mêmes dans d'autres aliments plus faciles d'accès et moins chers, voici cinq superaliments passés à la loupe.

BAIES D'AÇAÏ

On les mange pour :

- **Les fibres (26-40 g/100 g).**
Bon apport.
- **L'acide gras oléique (20-30 g/100 g).**
Moins que les huiles végétales, surtout l'huile d'olive, et les oléagineux (amandes, cacahuètes, noix de cajou...).



- **Les antioxydants (flavonoïdes et anthocyanines).** Autant dans les framboises et les baies : cassis, myrtilles, mûres, canneberges.
- **La vitamine E (12,7 mg/100 g).** Moins que dans toutes les matières grasses, les noisettes, amandes, graines de tournesol.

GRENADE

On la mange pour :



- **Les antioxydants :** les flavonoïdes de type anthocyanines. Présents aussi en teneurs élevées dans les baies : cassis, myrtilles, mûres, canneberges, framboises noires, baies de sureau et d'aubépine.
- **Les tanins.** Présents aussi en teneurs élevées dans le raisin, le thé, le café, le chocolat noir.

CHOU KALE

On le mange pour :

- **La vitamine C (120 mg/100 g),** mais diminue fortement à la cuisson. Moins que dans le poivron poêlé, le cassis, le persil et autant que dans une orange, du brocoli.
- **La vitamine A (500-850 µg/100 g).** Moins que les salades, la tomate grappe, le potimarron (et autres cucurbitacées) cuits, les petits pois.
- **La vitamine K (700-815 µg/100 g).** L'une des meilleures sources.
- **Le calcium (135-200 mg/100 g).** Moins que tous les fromages, l'épinard cuit à l'eau, la crevette cuite, les sardines en boîte...



Pour la plupart absentes de la base française Ciqual, les compositions sont issues de tables nutritionnelles étrangères (par ex. : USDA américaine) et/ou extraits de sites de vente.

forme de complément alimentaire. Ainsi, quinze cas d'hépatites en France ont été signalés à la suite de la prise de compléments alimentaires à base de curcuma, très concentrés en curcumine (sa substance active). Après analyse, l'Anses a publié, en juin 2022, une alerte pour déconseiller ces compléments alimentaires aux personnes souffrant de pathologies des voies biliaires, ou traitées par anticoagulants, immunosupresseurs ou anticancéreux : la curcumine risque d'interagir avec ces médicaments. Un comble pour une substance qui se présente notamment comme protectrice contre les cancers...

Certes, les arguments mis en avant par les producteurs de superaliments

ne sortent pas toujours de nulle part. À l'appui, les études scientifiques se comptent par milliers. Clou de girofle, probiotiques, baies de goji... ont fait l'objet de travaux publiés récemment, si on se réfère à la base de publications scientifiques Pubmed.

DES EFFETS CERTES... MAIS EN LABORATOIRE

« Attention, la plupart du temps, il s'agit d'études menées *in vitro*, sur des cellules animales ou humaines, met en garde le Dr Vanessa Cottet, épidémiologiste au CHU de Dijon et membre du réseau Nutrition activité physique cancer recherche (NACRe). Et

Il ne faut pas extrapolier une réponse biochimique au corps entier.

le temps que les effets soient transposés à l'échelle de l'organisme, il y a un pas gigantesque ! D'où l'importance de ne pas extrapolier une réponse biochimique au corps tout entier. » D'ailleurs, aucune allégation santé parmi les superaliments les plus connus n'a été autorisée par l'Autorité européenne de sécurité alimentaire (Efsa)... faute de preuves scientifiques.

Mais alors, pourquoi autant d'études ? « Il est très important d'avoir ces données, susceptibles d'ouvrir sur des pistes thérapeutiques, reprend la chercheuse. Mais, pour cela, il faut des études d'intervention telles que les essais cliniques, très compliqués et coûteux à mettre en place. » De plus, il faut attendre plusieurs années, voire décennies, pour savoir si la substance étudiée a un réel effet préventif sur le cancer, notamment. De là à mettre tous les superaliments à la poubelle, il y a un pas. « Certains sont intéressants comme le curcuma ou la baie de goji grâce à leur richesse en antioxydants, précise Vanessa Cottet. À condition de les prendre en doses nutritionnelles et associés à une nourriture variée. En excès, certains antioxydants augmentent, au contraire, le risque de cancer. »

RIEN NE VAUT UNE ALIMENTATION VARIÉE

Sachant que 20 % des cancers pourraient être évités par une meilleure alimentation, le plus efficace est de suivre les recommandations officielles : cinq portions (environ 80 g) quotidiennes de fruits et légumes, au moins deux portions hebdomadaires de légumineuses, pourvoyeuses de fibres (reconnues scientifiquement protectrices vis-à-vis du cancer colorectal), intégrées dans une alimentation variée, limitée en viande rouge, charcuterie et aliments salés. Quant à saupoudrer son yaourt de graines de chia ou de poudre de maca, pourquoi pas... mais ne misez pas tout dessus pour garder une santé de fer. • PATRICIA CHAIROPOULOS

GRAINES DE CHIA

On les mange pour :

- **Les fibres (34 g/100 g).** Moins que dans les graines de fenouil, le son de blé et de maïs, toutes les herbes séchées, les algues séchées (wakamé, nori).
- **Le magnésium (335 mg/100 g).** Un peu moins que la plupart des graines (tournesol, sésame, pavot, etc.) et, surtout, la poudre de cacao et le son de blé.
- **Le calcium (631 mg/100 g).** Moins que dans la plupart des fromages à pâte dure (comté, gruyère, parmesan...), les sardines en boîte.
- **Le fer (7,70 mg/100 g).** Un peu moins que la poudre de cacao et la tablette de chocolat noir à 70 %, les herbes séchées, le son de blé, les graines de sésame et de lin, les haricots blancs secs.



BAIES DE GOJI SÉCHÉES

On les mange pour :

- **La vitamine C (30 mg/100 g).** Deux fois moins qu'une orange.
- **Le bêta-carotène (380 ug/100 g).** Autant que les haricots cuits à l'eau, les petits pois et, globalement, les légumes cuits ; moins que la carotte crue, le melon, la patate douce cuite.
- **Les antioxydants :** les caroténoïdes (voir bêta-carotène) ; les flavonoïdes. Présents aussi dans les baies (myrtilles, framboises, mûres, fraises...), les agrumes (orange, citron, pamplemousse...), les légumineuses, les oignons, les herbes et épices, le thé vert, le cacao.
- **La zéaxanthine (famille des caroténoïdes) :** bonne source. Présente également dans les fruits jaune orangé comme les agrumes ou les tomates, les légumes à feuilles vertes (épinards, chou, blettes).



Animaux À quelles croquettes pour chat se fier ?

Enquête

Au rayon des aliments pour chat, dominé par les croquettes, l'offre est pléthorique et destinée à tous les profils, du junior au senior en passant par celui à poils longs... Les clés pour choisir le bon produit.

Avec 14,9 millions de chats et 7,6 millions de chiens, les Français marquent une nette préférence pour les petits félin. Mais comment les nourrir au mieux ? Selon une étude Ipsos, publiée en juin 2023, les propriétaires d'animaux, chats et chiens, recherchent avant tout une alimentation adaptée aux besoins spécifiques de l'animal (59 %), avec une composition variée en nutriments (51 %) ou qui privilégie les bénéfices perçus pour l'animal (49 %). Quant au prix, il n'arrive qu'en quatrième position (45 %). Même si, entre mars 2022 et mars 2023, le prix des croquettes a bondi de 18 % en moyenne selon l'institut NielsenIQ.

VÉGANES, BIO... IL Y EN A POUR TOUS LES GOÛTS

Pâtés ou croquettes ? Ces dernières restent les grandes favorites des gamelles. Il faut dire qu'elles cumulent les atouts : économiques, bénéfiques pour la dentition du chat, et idéales pour une nourriture

En une année, le prix des croquettes a augmenté de 18 %.

en libre-service, du moins pour les chats qui n'ont pas de problème de poids. Reste à choisir la croquette aussi adaptée aux papilles du minou qu'à son métabolisme. En supermarché, principal pourvoyeur de croquettes pour chats (71 % des achats selon l'étude Kantar-Facco 2022), les linéaires comptent des dizaines de références « classiques » ou adaptées aux besoins de chaque chat ou presque (junior, senior, stérilisé, à poils longs, en surpoids, etc.), sans compter les versions bio, « sans céréales », véganes ou, depuis peu, à base d'insectes.

LA LOI PEU RESTRICTIVE SUR LES ALLÉGATIONS

Autant dire que le bon choix « n'est pas simple », admet Dominique Grandjean, professeur de nutrition animale à l'École nationale vétérinaire de Maisons-Alfort (Val-de-Marne). Mais quel que soit le produit, les fabricants doivent suivre les textes de loi européens et français, qui précisent les besoins des animaux et les additifs autorisés ». Le consommateur dispose, quant à lui, du seul étique-

tage – également soumis à la législation européenne (n°767/2009) – pour repérer le meilleur mets. Sur le recto du paquet, photos, dessins et alléga-



tions relèvent avant tout du marketing. Contrairement à l'alimentation destinée aux humains, il n'existe pas de liste des allégations autorisées.

LA COMPOSITION DOIT FIGURER SUR LE PAQUET

Elles doivent toutefois être objectives, vérifiables et compréhensibles. Fuyez les allégations trop vagues comme « peau, énergie » ou « contribuent à réduire les rougeurs et les démangeaisons ». Ainsi que les représentations de magret de canard ou d'escalope de dinde : ces visuels ne reflètent pas la réalité des matières premières utilisées. Mais on y trouve aussi quelques informations utiles, comme la composition (poulet, sans céréales, etc.) et surtout, la catégorie de chats ciblée. Toutes les informations « objectives » et obligatoires se trouvent sur le verso du paquet, à commencer par la composition.

Une croquette de bonne qualité contient un maximum d'ingrédients

d'origine animale, étant donné la nature carnivore du chat.

➤ **La viande figure généralement en première position**, représentant l'ingrédient majoritaire. Mais ne nous leurrons pas : il s'agit plus exactement de « sous-produits » d'animaux abattus : viande séparée mécaniquement à partir des carcasses ou encore de parties non destinées à notre alimentation comme le mou, le cœur, etc. « Mais la viande reste dénuée de risques sanitaires », précise Dominique Grandjean.

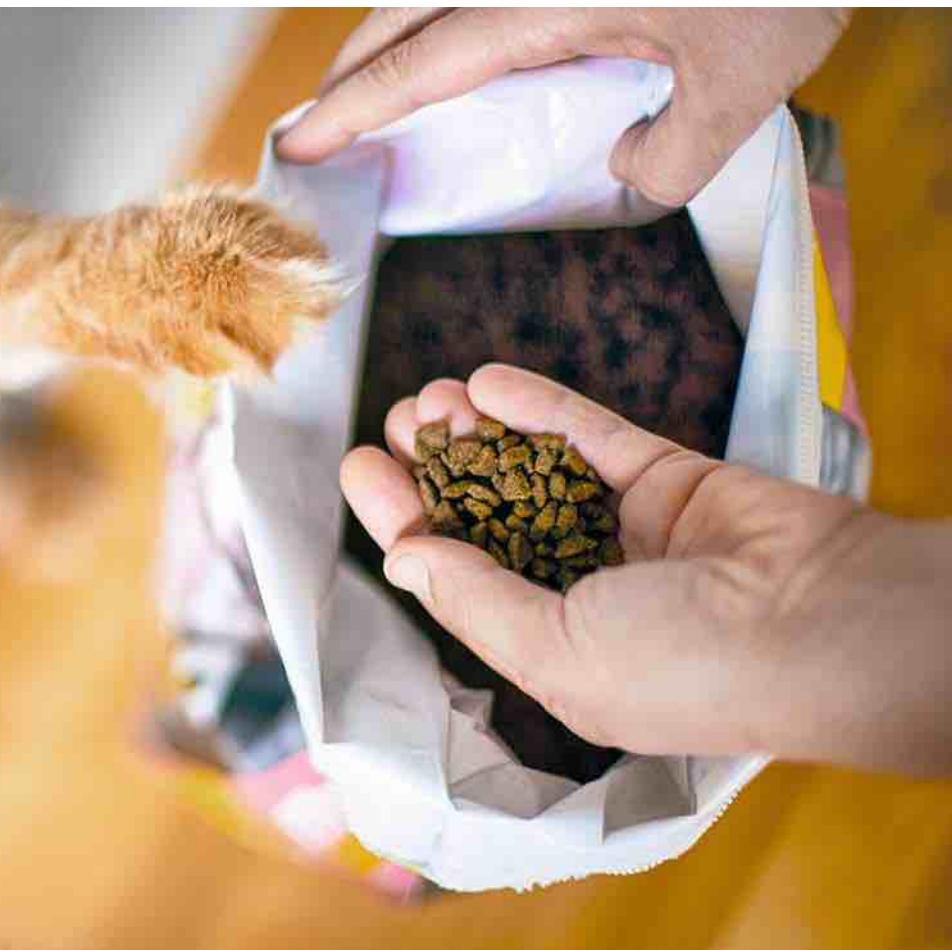
Cela étant, souvent dans les croquettes de moyenne ou première gamme, l'indication vague de « viandes et sous-produits animaux » permet à l'industriel d'intégrer n'importe quel morceau – tel que des résidus d'os ou de peau apportant des protéines de mauvaise qualité – et de diverses espèces en fonction des prix du marché. Bien que légale, cette pratique reste peu transparente. Mieux vaut choisir une croquette avec des

indications plus précises telles que « poulet 17 % (dont os, viande, peau) ». La proportion indiquée doit respecter l'appellation du produit : des croquettes « poulet » doivent contenir plus de 26 % de poulet, « riche

en poulet » entre 14 et 26 %, « au poulet » ou « avec du poulet » entre 4 et 14 % ; quant à l'appellation « au goût de poulet », elle, affiche moins de 4 % de poulet.

sous-produits tels que la peau, même de poulet, apportent « des protéines, certes, bien assimilées par l'animal mais sans intérêt nutritionnel, faute d'acides aminés essentiels », explique Dominique Grandjean. Les sites de certaines marques précisent la teneur en acides aminés, jetez-y un œil.

Enfin, ne vous fiez pas à l'indication « viandes fraîches » ou même « viandes » ; à raison de 80 % environ d'eau, la quantité de protéines sera globalement identique à celle de la viande déshydratée. Du pur marketing donc, même si « les produits animaux frais ont l'avantage de donner du goût aux croquettes, explique Charlotte Devaux, vétérinaire nutritionniste indépendante. Mais trouver des protéines déshydratées en tête des ingrédients n'est pas mauvais signe ».



Pâtées, terrines...

Contenant une grande proportion d'eau (entre 60 et 80 %), de produits animaux (au moins 60 % pour les pâtées de qualité) et peu de glucides (de 0 % à 15 %), les pâtées, terrines, mousses et autres gelées se rapprochent davantage de l'alimentation naturelle des chats. Enfin, comme les croquettes, elles sont supposées être des aliments complets et équilibrés. Elles doivent contenir globalement les mêmes éléments et, de préférence, être exemptes d'additifs de type colorant, épaississant ou conservateur. Une fois ouverte, la pâtée se conserve au réfrigérateur pendant trois ou quatre jours au maximum.

► **Les céréales sont omniprésentes dans les croquettes.** Blé, riz, maïs, orge : leur présence apporte des fibres bénéfiques pour la digestion, des minéraux, des vitamines et des protéines végétales, lesquelles permettent de réduire le coût des croquettes. Mais, surtout, l'amidon est essentiel pour obtenir une bonne texture des croquettes. Quid de celles « sans céréales » ? Elles ne se justifient pas, selon Dominique Grandjean : « Les chats, depuis des millénaires, ont modifié leur alimentation et les céréales en font partie, même s'ils restent des carnivores majoritaires. Et il n'existe pas d'allergie au gluten chez les félinis. »

► **Les matières grasses sont généralement fournies** par des graisses animales et des huiles végétales. Les huiles de poisson (saumon, sardine, maquereau...) sont intéressantes pour leur apport en acides gras essentiels, oméga-3 (1 %).

► **Les fibres figurent dans la composition** de la plupart des croquettes ; elles aident à contrôler la santé du côlon, favorisent la digestion ainsi que la satiété.

► **Autre liste obligatoire, celle des additifs.** Elle compte les « additifs nutritionnels », à savoir les vitamines A, D, E et les minéraux indispensables au métabolisme de l'animal (fer, calcium, zinc, manganèse, etc.), les additifs technologiques (conservateurs, par exemple) et sensoriels (colorants, arômes). Un bon point pour l'ajout de taurine, acide aminé essentiel au chat, ainsi que l'absence, ou du moins le nombre limité, d'agents conservateurs et d'arômes.

LES CONSTITUANTS ANALYTIQUES SCRUTÉS

Enfin, il vous faut regarder de près les constituants analytiques. Concrètement, c'est ce qui reste dans le produit final après cuisson. Doivent y figurer les protéines, matières grasses, cendres et cellulose brutes. Le reste (humidité, glucides...) est facultatif.

Et pour les chiens ?

Chien et chat ont des besoins nutritionnels et énergétiques différents. Si les matières premières utilisées pour les croquettes sont globalement similaires (sous-produits animaux, céréales...), le chien est plus omnivore que le chat et la part nécessaire de protéines, de ce fait, moins

importante. Environ 30 %, « même si cette part n'est pas scientifiquement vraiment définie », dit Charlotte Devaux. Inutile de chercher l'ajout de taurine comme acide aminé essentiel, il n'en a pas besoin. En revanche, les croquettes



contiennent davantage d'amidon, sous la forme de céréales, et moins de matières grasses que celles destinées aux chats.

► **La protéine d'origine animale doit être le maillon central**, à raison de 40 % au minimum et jusqu'à 50 % sans problème. Mais le ratio de

Il manque certains acides aminés aux protéines végétales.

protéines animales par rapport aux protéines végétales est rarement précisé. Or ces dernières sont, a priori, moins intéressantes d'un point de vue nutritionnel : il leur manquerait certains acides aminés indispensables à la bonne santé du félin.

► **Les cendres brutes** représentent la quantité de minéraux restants après combustion de l'aliment. En général, on préconise un taux entre 4 et 7,5 %. Évitez des aliments qui en affichent plus de 12 %, car cela signale l'usage de produits animaux de piètre qualité (os, cartilage...)

► **« Pour les matières grasses, mieux vaut choisir** des croquettes avec une teneur proche de 12 %, les chats d'intérieur ayant une tendance au surpoids,

précise Charlotte Devaux. Et la part de cellulose ou de fibres doit être de 5 % au moins car elle apporte de la satiété. » Enfin, l'étiquette doit indiquer les portions recommandées par catégorie de poids : les fabricants ayant tendance à surestimer les portions, ne dépassez pas ce qui est indiqué pour votre chat.

Pour un matou adulte de 4,5 kg, il faut compter environ 250 kilocalories par jour, et selon son activité physique, son âge, s'il est stérilisé, etc. Dommage que la plupart des emballages n'indiquent pas l'apport calorique, ou bien seulement « énergie » et non « énergie métabolisable », ce qui traduirait mieux l'apport réel de l'aliment.

UN PEU DE PÂTÉE POUR SES REINS ET SON PLAISIR

Quoi qu'il en soit, le chat mange de façon fractionnée, à raison d'une dizaine de fois par jour environ. En plus des croquettes, on peut lui donner de la pâtée à heures régulières, matin et soir par exemple. Cette alimentation mixte est d'ailleurs conseillée pour optimiser son hydratation, préserver ses reins et varier ses plaisirs gourmands. Dans tous les cas, veillez à poser sa gamelle suffisamment loin de sa litière, dans un coin tranquille, et un bol d'eau fraîche en accès permanent. •

PATRICIA CHAIROPOULOS

BON À SAVOIR

La mention d'un numéro de téléphone gratuit ou autre moyen de communication avec le fabricant est obligatoire sur l'étiquetage des aliments pour animaux familiers. Il doit permettre à quiconque de demander des précisions supplémentaires sur la composition de l'aliment.



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



LE MAGAZINE TÉLÉVISÉ DE TOUS LES CONSOMMATEURS

SPÉCIAL CYBERSÉCURITÉ

Avec [Cybermalveillance.gouv.fr](#)

LES ARNAQUES AUX FAUX CONSEILLERS BANCAIRES

Première diffusion le mardi 10 octobre

COMMENT SIGNALER UN MAIL DE PHISHING OU D'HAMEÇONNAGE

Première diffusion le mercredi 11 octobre

SÉCURISATION DES TÉLÉPHONES MOBILES

Première diffusion le jeudi 12 octobre

QU'EST-CE QUE L'ESCRIVERIE AUX FAUX SUPPORTS TECHNIQUES ?

Première diffusion le vendredi 13 octobre

LES ARNAQUES AU DÉPANNAGE À DOMICILE

Avec la DGCCRF

Première diffusion le jeudi 19 octobre

COVOITURAGE : COMMENT ÇA MARCHE ?

Avec le ministère
de la Transition écologique

Première diffusion
le vendredi 20 octobre

SPÉCIAL ÉDUCATION FINANCIÈRE

Avec la Banque de France

CHOISIR UNE OFFRE DE SERVICES BANCAIRES EN LIGNE SANS SE TROMPER

Première diffusion le lundi 23 octobre

QUELLES SONT LES AIDES SOCIALES AUQUELLES VOUS AVEZ DROIT EN CAS DE DIFFICULTÉS ?

Première diffusion le mardi 24 octobre

DONATION : MODE D'EMPLOI

Première diffusion
le mercredi 25 octobre

EST-CE UTILE DE PRENDRE UNE ASSURANCE GARANTIE ACCIDENTS DE LA VIE ?

Première diffusion le jeudi 26 octobre

COMMENT ASSURER UN PRÊT LORSQUE L'ON A UN PROBLÈME DE SANTÉ

Première diffusion le vendredi 27 octobre

LES PIÈGES AUX NUMÉROS SURTAXÉS

Avec la DGCCRF

Première diffusion
le lundi 30 octobre



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.

Vos droits Pension d'invalidité : tout ce qu'il faut savoir

Pratique

Les travailleurs reconnus invalides par la Sécurité sociale ont droit à une pension s'ils ont suffisamment cotisé. Ce qui ne leur interdit pas de continuer à travailler sur un poste correspondant à leurs aptitudes.

Si votre capacité de travail ou de gain (due à la maladie ou à un accident non professionnel) est réduite d'au moins deux tiers, vous devenez invalide pour la Sécurité sociale. Vous pouvez alors prétendre à une pension d'invalidité, sous réserve d'avoir suffisamment cotisé à la Sécurité sociale dans les douze mois précédant l'interruption de travail.

En France, au 31 décembre 2021, 827 000 personnes percevaient une pension d'invalidité de droit direct dans l'un des régimes de base. Vous êtes nombreux à nous solliciter sur ces questions d'invalidité. L'occasion de faire le tour de la question... Cet article se focalise sur les personnes relevant du régime général des salariés et du régime des salariés agricoles (près de trois actifs sur quatre).

Quelles sont les démarches à accomplir pour être reconnu invalide ?

C'est souvent votre caisse d'assurance maladie qui prendra l'initiative de procéder à la liquidation, c'est-



827 000 personnes percevaient une pension fin 2021.

à-dire au calcul, de votre pension d'invalidité. Une fois que le médecin-conseil, chargé

d'évaluer votre invalidité, estime que votre état de santé est consolidé. Ou, s'il n'est pas encore stabilisé, à l'issue du délai maximum de trois ans d'arrêts de travail et d'indemnités

journalières.

Vous pouvez aussi demander cette liquidation. Il n'est toutefois pas opportun de le faire avant la fin de vos indemnités journalières. La date d'effet de la fin de

celles-ci ne peut être antérieure à la date de notification de la décision que vous aurez reçue, par courrier ou sur Ameli.fr via votre espace personnel. Vous pouvez contester l'arrêt des indemnités journalières avant la fin des trois années légales si vous estimez que votre état de santé n'est pas stabilisé. Dans ce cas, saisissez la commission de recours amiable (CRA) puis, le cas échéant, le pôle social du tribunal judiciaire.

Puis-je contester une décision qui refuse de m'accorder l'invalidité ou m'a classé dans une catégorie inférieure à celle que j'estime correcte ?

Vous pouvez ne pas être classé invalide, être classé invalide capable d'exercer une activité rémunérée (1^{re} catégorie), invalide absolument incapable d'exercer une profession quelconque (2^e catégorie), invalide absolument incapable d'exercer une profession et dans l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie (3^e catégorie). Pour contester la décision, vous devez déposer un recours dans les deux mois suivant la notification, en saisissant la commission médicale de recours amiable (CMRA) de votre caisse. En cas de rejet, effectuez, dans les deux mois, un nouveau recours devant le pôle social du tribunal judiciaire. La Fnath, association des accidentés de la vie, met à disposition ses juristes pour aider ses adhérents dans ces démarches (cotisation annuelle de 321 €) et les orienter vers des médecins-conseils aux victimes.

Comment est calculée ma pension ?

Le montant de la pension est calculé sur la base du salaire brut (soumis à cotisations) de vos dix meilleures années, dans la limite du plafond de la Sécurité sociale (43 992 € par an, soit 3 666 € par mois en 2023). Cette pension d'invalidité est imposable sur le revenu. Elle ouvre droit à une prise en charge à 100 % de la plupart des frais médicaux, aux tarifs remboursés par l'Assurance maladie.

N'ai-je droit qu'à une pension d'invalidité ?

Si vous bénéficiez d'une prévoyance invalidité, via votre employeur ou à titre individuel, vous percevez aussi une rente – généralement un pourcentage du salaire brut moyen des douze mois précédant l'arrêt de travail. Même si vous êtes licencié de cette entreprise, et jusqu'à ce que vous fassiez valoir vos droits à la retraite (à l'âge dérogatoire de 62 ans). Certains contrats la réservent aux invalides de 2^e et/ou 3^e catégorie, ou prévoient une cessation du versement en cas de reprise d'une activité rémunérée. Les dispositions varient beaucoup d'une prévoyance à l'autre.



Puis-je travailler en invalidité ?

Percevoir une pension d'invalidité n'interdit nullement de travailler, même si votre caisse d'assurance maladie vous a classé en 2^e ou 3^e catégorie. La caisse n'informe pas l'employeur de votre classement en invalidité et vous n'avez aucune obligation de l'avertir, même s'il est conseillé de le faire. C'est la visite médicale de reprise après la période d'arrêt maladie qui déterminera votre aptitude au poste. Attention : si vous travaillez davantage qu'un mi-temps, votre caisse pourrait remettre en cause votre invalidité.



Quelles sont les conséquences sur ma pension ?

En fonction de votre salaire, le montant de la pension, voire de la rente, peut être modifié :

- si le total de vos ressources (salaire brut ou autres + pension théorique) sur douze mois glissants n'excède pas votre salaire moyen brut de votre période de référence avant l'invalidité (soit l'année civile précédant l'arrêt de travail suivi d'invalidité ou, si c'est plus avantageux, vos dix meilleures années d'activité), vous toucherez l'intégralité de votre pension théorique ;
- si vous dépassiez ce seuil, votre pension sera réduite, à concurrence de 50 % du montant du dépassement. De plus, le total de vos ressources ne doit pas dépasser 1,5 fois le plafond de la Sécurité sociale (soit 65 988 € par an), la pension servant de variable d'ajustement. Plus vos ressources se rapprochent de ce plafond, plus la pension diminue. Et à partir de ce seuil, elle est égale à 0 €. Ce qui

Selon votre salaire, le versement de la rente peut être modifié.

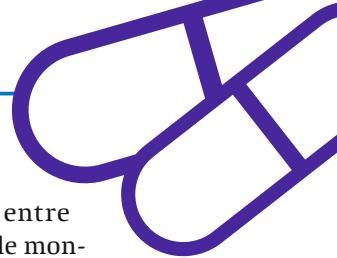
peut entraîner aussi la perte de la prévoyance, certains contrats n'enclenchant son versement que si l'assuré touche au moins 1 € de pension.

Exemple : vous commencez à percevoir votre

pension en janvier 2024. De janvier à juin 2024, vous la percevez intégralement en plus de votre salaire. À partir de juillet, votre caisse d'assurance maladie comparera vos ressources de la période comprise entre le 13^e et l'avant-dernier mois précédent (soit de juin 2023 à mai 2024) avec vos ressources de votre période de référence. Elle procédera ainsi chaque trimestre en faisant glisser les douze mois de la période de contrôle.

La Sécurité sociale peut-elle revoir mon invalidité si mon état de santé s'améliore ?

Le médecin-conseil peut, à tout moment, réévaluer la perte de votre capacité de travail ou de gain s'il



estime que votre situation s'est améliorée. Cela peut entraîner la diminution, voire la perte de votre pension d'invalidité. Si, au contraire, vos capacités se sont dégradées, vous avez intérêt à solliciter vous-même une demande de révision.

Que se passe-t-il si j'ai cotisé successivement à plusieurs régimes ?

Vous devez déposer votre demande auprès de la caisse du régime dont vous relevez à la date de la constatation médicale de votre invalidité. Celle-ci est tenue de prendre en compte les périodes d'assurance effectuées dans l'ensemble des cinq régimes suivants : général, mutualité sociale agricole, sécurité sociale des indépendants (ex-RSI), clercs et employés de notaires, enfin celui des cultes. Elle retiendra comme assiette les dix années civiles d'assurance les plus avantageuses, tous régimes confondus.

Lorsque survient votre invalidité, si vous cotisez en même temps à plusieurs régimes, la règle diffère : adressez votre demande de pension d'invalidité coordonnée à l'organisme qui prend en charge vos frais de santé. C'est en effet lui qui, sauf exceptions, la financera et vous la versera.



Quelle incidence sur mon emprunt immobilier ?

Vous avez obligatoirement souscrit une assurance emprunteur. Celle-ci couvre les risques de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) et d'invalidité permanente totale (IPT), voire d'invalidité permanente partielle (IPP). Chaque contrat d'assurance définit les taux d'invalidité à partir desquels vous êtes reconnu

en PTIA, IPT ou IPP, et l'assureur mandatera un médecin pour évaluer votre propre taux.

Toutefois, à titre indicatif, PTIA correspond généralement à une invalidité de 3^e catégorie ; IPT à la 2^e catégorie ; et IPP, à la 1^{re} catégorie. Lisez attentivement votre contrat qui détermine aussi dans quelles conditions l'assureur interviendra pour le remboursement du prêt immobilier.

Le montant de ma pension est très faible. Puis-je la compléter avec une autre prestation ?

Si vos ressources sont inférieures à un certain plafond (860 € par mois si vous vivez seul, 1 505 € en couple), vous pouvez bénéficier de l'allocation supplémentaire d'invalidité (ASI) jusqu'à vos 62 ans. Votre ASI sera égale à

la différence entre ce plafond et le montant de vos revenus. Elle n'est pas récupérable sur la succession. Et si vous remplissez les conditions ouvrant droit à l'allocation adulte handicapé (AAH), vous êtes éligible au versement d'une AAH différentielle qui portera à 971 € le montant de l'ensemble de vos ressources.

Quelles conditions faut-il remplir pour bénéficier de la majoration pour tierce personne ?

Elle n'est octroyée qu'aux invalides de 3^e catégorie – ceux dans l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie. Ces 1 210,90 € mensuels sont destinés à financer des heures d'aide humaine mais vous êtes libre de leur usage. À noter que cette aide complémentaire n'est pas imposable.

Quelles autres démarches puis-je effectuer ?

Parallèlement à ces démarches d'invalidité auprès de votre caisse d'assurance maladie, vous pouvez déposer un dossier à la Maison départementale des personnes handicapées pour faire valoir vos droits en tant que personne handicapée. Cela vous permettra d'obtenir, par exemple, la carte mobilité inclusion et la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé. •

FRANCK SEURET

Quelle invalidité pour quelle pension ?

Catégorie d'invalidité	Pourcentage du salaire annuel moyen	Montant brut mensuel minimum	Montant brut mensuel maximum
• 1 ^{re} catégorie	30 %	311,56 €	1 099,80 €
• 2 ^e catégorie	50 %	311,56 €	1 833 €
• 3 ^e catégorie	50 % auxquels s'ajoute la majoration pour tierce personne	311,56 €	1 833 € + 1 210,90 €

Environnement Stop aux emballages remplis de vide !

Zoom

Le conditionnement des lardons, bonbons et autres pâtes fraîches contiennent parfois plus de 60 % de vide. Face à ce gaspillage, deux ONG interpellent cinq grandes marques.

Trop de vide dans les emballages alimentaires : outre d'être trompeuse, cette pratique génère des déchets inutiles. Les ONG Foodwatch et Zero waste France avaient donc décidé, le 26 juin dernier, de mettre en demeure cinq entreprises : Carambar, Côte d'Or (groupe Mondelez), Daco Bello, Herta et Rana. Elles avaient trente jours pour retirer du marché leurs produits « pleins de vide » ou modifier leurs emballages. « Nous avons choisi ces marques et ces produits car ils sont emblématiques de cette pratique du suremballage, explique Zéro waste France. C'est l'exemplarité qui compte avec cette mise en demeure, mais tous les industriels sont concernés par ces enjeux environnementaux et de transparence, et doivent agir pour mettre fin aux emballages surdimensionnés. »

LIMITER LA MASSE ET LE VOLUME AU MINIMUM

En l'absence de réaction, les associations menaçaient de les assigner devant le tribunal judiciaire, au titre de l'article R.543-44 du code de l'environnement indiquant que « l'emballage doit être conçu et fabriqué de manière à limiter son volume et sa masse au minimum nécessaire pour assurer un niveau suffisant de sécurité, d'hygiène et

d'acceptabilité ». D'autant que certains des produits visés comme les bonbons Batna (Carambar) et les carrés de chocolat Côte d'Or (Mondelez) sont aussi emballés individuellement.

AUCUN ENGAGEMENT CONCRET DES MARQUES

Pour estimer ce vide, les ONG ont comparé le volume des emballages et la place occupée par les produits. Ainsi, le sachet de noisettes décorées Daco Bello contient 68 % de vide, alors que dans ce rayon, elles ont trouvé un sachet de noisettes presque plein, les allumettes fumées Herta « conservation sans nitrite » renferment 54 % de vide et les girasoli aux cèpes Rana, 60 %.

« Même si un minimum de vide pourrait être nécessaire pour préserver la qualité de ce type de raviolis industriels, en l'état, le conditionnement semble pouvoir être réduit », indiquent les ONG.



Prochaine
étape
pour les ONG,
faire respecter
la loi...

Toutes les marques ont finalement répondu à l'ultimatum. Dans leurs courriers, elles reconnaissent le problème mais ne prennent aucun engagement concret, excepté Daco Bello qui annonce un changement d'emballage « déjà en cours d'approvisionnement dans les magasins ». Prochaine étape pour les ONG : inciter les autorités publiques à faire respecter la loi et à s'emparer de ces pratiques abusives de « plein de vide ». •

PATRICIA CHAIROPOULOS

Quel vide est nécessaire ?

Comme l'explique Valérie Guillard, professeur à l'Université de Montpellier, spécialiste en procédés alimentaires, les produits fragiles nécessitent un espace relativement important entre le volume occupé par le produit et l'emballage pour y injecter une atmosphère modifiée. Celle-ci a une fonction de conservation. Le vide peut aussi servir de protection mécanique, typiquement dans les paquets de chips. Certes, les proportions varient « au cas par cas, selon les propriétés de l'emballage et de l'aliment. Mais pour un certain nombre de produits, les fabricants peuvent et doivent optimiser leurs emballages. »

Souple, léger, résistant, pas cher, modulable à souhait, le plastique a envahi notre quotidien. Aujourd'hui, face à l'accumulation de ses déchets non biodégradables dans l'environnement

À la réflexion

et nos organismes, le recyclage est souvent présenté comme la solution. Le mieux serait pourtant de réduire notre consommation.

Recycler le plastique, une fausse bonne idée ?

La France s'est fixé un objectif très ambitieux : recycler 100 % de ses emballages en plastique à usage unique d'ici à 2025, dans le cadre de la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire, entrée en vigueur le 1^{er} janvier. Un objectif qui paraît complètement irréaliste car, en 2021, nous n'avions recyclé que 27 % de tous nos emballages en plastique. Et un objectif présenté comme vertueux alors que c'est loin d'être aussi simple.

OMNIPRÉSENT DANS TOUS LES PRODUITS

À notre insu, les emballages en plastique à usage unique ont envahi notre quotidien. Ils fourmillent dans le secteur alimentaire en vente directe ou à emporter. Boissons, produits laitiers, céréales, viande, poisson, légumes, plats préparés en raffolent. En très peu de temps, tous ces films et autres bouteilles jetables finissent à la poubelle. Les emballages en plastique sont aussi omniprésents dans les produits d'hygiène et la cosmétique, où leur durée de vie est un peu plus longue. Ils prospèrent également dans la filière agricole (films de paillage, emballages pour les semences et les engrains) et dans le secteur médical (gants, masques, seringues, etc.). Or comme le souligne Hervé Corvellec, professeur au département des études de services à l'Université de Lund (Suède) : « Toutes les qualités du plastique comme matériau s'inversent en problèmes quand il devient déchet. Malléable, il se faufile partout ; résistant, il est difficile à traiter autrement que par la combustion ; bon marché,

il rend sa collecte peu rentable ; hygiénique, il menace notre santé en s'accumulant dans l'environnement. »

UNE GRANDE VARIÉTÉ DE FORMES

Ce n'est pas si grave, pensez-vous, puisqu'il existe une solution efficace ou plutôt vendue comme telle, le recyclage qui, en boucle fermée, transforme les déchets en un produit identique à celui d'origine. Dans le meilleur des mondes de l'économie circulaire, cela devrait diminuer notre consommation de plastique vierge et nos déchets.

« Mais ce qui est réalisable avec le verre, l'est beaucoup moins avec les plastiques qui sont souvent mélangés à des additifs et absorbent de nombreux contaminants en cours d'usage »,

argumente Nathalie Gontard, directrice de recherche à l'Inrae* et pionnière de l'emballage écologique. Le plastique, en effet, se présente sous une grande variété de formes. Les bouteilles d'eau sont en polyéthylène téréphthalate (PET), les films étirables en polychlorure de

vinyle (PVC), les pots de yaourt en polystyrène...

Le recyclage consiste à trier ces plastiques, puis à les broyer et à les laver en surface à l'eau ou avec un détergent avant de les fondre pour les transformer en granulés prêts à être utilisés pour fabriquer de nouveaux produits. « Mais la décontamination est délicate : le plastique se dégrade et certaines impuretés sont difficiles à éliminer alors que l'absence de toxicité doit être garantie pour les emballages alimentaires », observe-t-elle. Résultat : actuellement, seul le PET des bou-

Ce qui est réalisable avec le verre l'est moins avec le plastique...

teilles en plastique est recyclable pour fabriquer de nouvelles bouteilles. Et encore : trois fois au maximum, et à condition de lui ajouter du plastique vierge pour garantir sa qualité. D'ailleurs, aujourd'hui en Europe, seules 17 % des bouteilles en PET sont recyclées à l'identique.

“DÉCYCLÉ”, IL STIMULE L'ADDICTION

Pour tous les autres emballages à usage unique, le recyclage se pratique en boucle ouverte : les déchets sont « décyclés » en des produits contenant un plastique de moindre qualité : vêtements, meubles, sacs, jouets, etc. Mais ce procédé a un effet pervers : « Il donne bonne conscience alors qu'il stimule notre addiction. Nous continuons à acheter du plastique en pensant que les déchets seront recyclés, dénonce la chercheuse. De plus, il crée de nouvelles filières industrielles qui ont besoin de plastique en amont pour leur chaîne de production et qui produisent en aval des objets non recyclables. Ce qui contribue à augmenter nos déchets. » Sans compter que ces nouvelles filières, vantées comme vertueuses, se développent au détriment des filières traditionnelles (lin, laine, coton, cuir...). Le recyclage est donc en grande partie un leurre. Selon la chercheuse, la meilleure solution serait de réduire notre consommation qui,

Seul le PET des bouteilles plastique est recyclable, et encore !

pourtant, ne cesse d'augmenter. Mais pour Hervé Corvellec : « La tâche est ardue. Elle va demander de détricoter un maillage particulièrement serré de nos sociétés. » Ainsi faire ses courses sans plastique est quasiment impossible : « Le consommateur achète rarement consciemment du plastique, poursuit-il. Mais fraîcheur, abondance, variété des choix, disponibilité 7/7, hygiène, légèreté... Tout ce qui caractérise la grande distribution repose sur le plastique. Ce qui, de fait, limite la portée de toute politique qui fait des consommateurs les agents d'un abandon du plastique. »

QUE FAIT LA FILIÈRE INDUSTRIELLE ?

Certes, vous pouvez réduire votre empreinte plastique : acheter en vrac, choisir des substituts (inox, bois, coton, etc.). Mais il faudrait aussi imposer aux producteurs et aux distributeurs de réduire la part du plastique dans leur activité. « Chaque filière industrielle devrait commencer par se poser la question de l'usage qu'elle fait du plastique afin de le remplacer par un autre matériau, chaque fois que c'est possible » conclut Nathalie Gontard. On en est loin : pour l'instant, rien n'est prévu dans la loi Agec pour sanctionner les entreprises continuant à proposer des objets en plastique à usage unique après 2025. •

MARIE-LAURE THÉODULE

*Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement



ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
PAR HERVÉ CABIBBO ET ADRIAN DE SAN ISIDORO



15,5 %

C'est la part de véhicules électriques vendus en France en juin 2023, selon La Plateforme automobile (LPA) qui rassemble l'ensemble de la filière automobile française. Pour la première fois, l'électrique se vend mieux que le diesel (10,6 %) et même que l'hybride non rechargeable (13,6 %).

Question de droit ?



La réponse de la juriste
Corinne Lamoussiére-Pouvreau
Juriste à l'Institut national de la consommation

J'ai payé un meuble en trois fois. On me réclame 20 € de frais pour un retard de paiement. Est-ce légal ?

Le règlement en trois ou quatre fois a longtemps été proposé gratuitement par les magasins pour doper leurs ventes. Mais la formule, rebaptisée mini-crédit pour des montants inférieurs à 200 € et paiement fractionné pour des remboursements sur trois mois au plus, provoque de nombreux litiges. Ces prêts accordés en quelques minutes via Internet échappent à la réglementation très protectrice du crédit à la consommation.

Résultat : exit l'étude de solvabilité préalable obligatoire, au risque de plomber les finances des clients ; aucun délai de rétractation, des frais et des pénalités en cascade. Nos conseils : avant de vous engager, posez des questions. Lisez les conditions proposées et ne souscrivez pas plus d'un mini-crédit à la fois ! ●

Électroménager : bon débarras !

Pensez aux services de collecte à domicile. En Île-de-France, à Lyon, Lille, Nantes, Metz (et bientôt Bordeaux et le Grand Sud Est), Murfy.fr, réparateur labellisé QualiRepar, enlève lave-vaisselle, lave-linge ou sèche-linge, gratuitement, y compris en étages sans ascenseur. « Quel que soit leur état, nous donnons ainsi une seconde vie aux

appareils, précise Aurélie Fircowicz, la responsable marketing. Et s'ils ne sont pas réparables, les pièces seront démontées et proposées à nos clients dans le cadre d'une réparation ». Ecosystem propose aux Franciliens, via jedonnemonelectromenager.fr, le même service mais pour une gamme élargie aux fours, cuisinières, réfrigérateurs. ●

LE GOUVERNEMENT CONTRE-ATTAQUE Une campagne anti-arnaques

Pour l'Union européenne, octobre est le mois de la cybersécurité et pour cybermalveillance.gouv.fr, l'occasion d'une grande campagne de sensibilisation, car les arnaques ne sont pas toujours identifiées comme telles. Entre autres, celles autour du compte CPF, de la carte Vitale, de la vignette Crit'Air, qui ont pourtant fait l'objet d'alertes. Le 2 octobre, l'opération #CyberResponsable invite particuliers et entreprises à inonder les réseaux sociaux de conseils cyber à sélectionner, après inscription, sur cybermalveillance.gouv.fr/tous-nos-contenus/formulaire-action-cyberresponsable. L'INC, éditeur de «60», diffusera à cette occasion de nouveaux Consomag. ●





Tarifs ferroviaires : la SNCF pousse le bouchon

Les plafonds tarifaires de la carte Avantage ont été relevés, décision que la SNCF justifie par l'augmentation des coûts de fonctionnement du TGV. En parallèle, un rapport Greenpeace pointe des tarifs déjà trop élevés.

Et encore une augmentation. Après la hausse des frais d'échange en début d'année, passés de 15 à 19 € pour les TGV Inoui, ce sont, fin août, les plafonds tarifaires de la carte Avantage qui ont été relevés de 10 € chacun. Concrètement, le prix maximum des billets quand on dispose de la carte Avantage est passé de 39 à 49 € pour les voyages de moins de 1 h 30, de 59 à 69 € pour les trajets de 1 h 30 à 3 heures et de 79 à 89 € pour ceux de plus de 3 heures. Pas sûr que les 4,5 millions de détenteurs de la carte de réduction apprécient...

En France, le train 2,6 fois plus cher que l'avion

Contactée, la SNCF invoque l'augmentation de 13 % des coûts de fonctionnement pour le TGV en 2023 due, notamment, à la hausse des prix de l'électricité pour justifier sa politique commerciale. Elle rappelle aussi avoir instauré un bouclier tarifaire, qui a notamment gelé le prix de la carte Avantage à 49 € et le maintien de sa réduction de 30 % sur les TGV Inoui et Intercités (hors Ouigo)... Encore heureux ! Il y a urgence à rendre le train

plus accessible, aussi bien pour notre porte-monnaie que pour limiter les effets du réchauffement climatique. Cet été, une enquête publiée par Greenpeace montre que le coût des billets de train vendus en France était, en moyenne, 2,6 fois plus élevé que celui des billets d'avion. La palme du plus grand écart revenant à un Paris-Valence (Espagne), huit fois plus cher par le rail que par les airs.

La concurrence peut faire baisser les prix

L'arrivée récente de la compagnie espagnole Renfe sur le réseau ferré français devrait contribuer à diminuer les tarifs. Pour octobre, elle propose des directs grande vitesse à 29 € pour un Marseille-Madrid ou un Lyon-Barcelone. Des prix d'appel qui concurrencent fortement la SNCF et ses billets dépassant parfois les 100 € pour les mêmes dessertes. À long terme, la concurrence a souvent du bon. Depuis l'arrivée de la compagnie transalpine Trenitalia, fin 2021, l'Autorité de régulation des transports a constaté une baisse de plus de 10 % des prix sur l'axe Lyon-Paris. ● A. S. I.

Antivol, le bon choix

Un vol de vélo décourage : parmi les victimes, 11 % ont arrêté sa pratique, 2 % l'ont diminuée... Le choix de l'antivol est donc primordial. Et sans dépenser beaucoup, on peut être mieux protégé. C'est ce que nous apprend le test antivol 2023 de la Fédération française des usagers de la bicyclette (Fub) dévoilé cet été (fub.fr/antivols). Sur 41 références, 22 ont obtenu le classement « FUB 2 roues », avec en tête les deux moins chers, à 40 €. Sinon, deux antivols valent mieux qu'un et le U reste le système le plus efficace devant tous les autres. ●

Recyclage à petits pas

Depuis 2017, les garagistes ont l'obligation d'informer les consommateurs de la possibilité d'opter pour des pièces issues de l'économie circulaire pour réparer leur véhicule. L'association Sécurité et réparation automobiles (SRA) vient de publier un bilan de l'utilisation de ces « pièces de réemploi ». À l'issue du 1^{er} semestre, le taux des réparations avec au moins une de ces pièces était de 14,2 %, et leur part dans le total des pièces remplacées de 4,4 %. Des chiffres encore trop faibles, même s'ils sont en progression. Pour la Fédération française de l'expertise automobile, « la solution demeure freinée lorsque les pièces sont peu disponibles », comme c'est le cas des pièces du bouclier avant, plus souvent endommagé. ●

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

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

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

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Familles de France

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

Familles Rurales

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

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

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

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

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

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CTRC Auvergne-Rhône-Alpes (Aura)
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: ctrccentre@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: ctrcc@consonormandie.net
INTERNET: www.consonormandie.fr

NOUVELLE AQUITAINE

Siège social/accueil Union Union des CTRCE/ALPC en Nouvelle Aquitaine
Maison départementale des sports et de la vie associative, 153, rue David Johnston

33000 Bordeaux
TÉL.: 07 87 97 09 43
E-MAIL: accueil-unionctrce.alpc@outlook.fr
INTERNET: <https://www.unionctrce.alpc.fr/>
TWITTER: @CtrcALPC

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: ctrce.alpc@outlook.com

Antenne Poitou-Charentes/Vendée
11, place des Templiers, 86000 Poitiers
E-MAIL: ctrce.poitoucharentes@wanadoo.fr

OCCITANIE

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

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

»»»

Lave-linge avec hublot

Des consommations

très variables

CENTRE D'ESSAIS
10 produits
testés





Performances, consommation, niveau sonore ou encore facilité d'utilisation... «60» a passé au crible dix lave-linge. Ils sont loin d'être toujours satisfaisants sur tous les critères.

Il y a de quoi rester perplexe au rayon lave-linge ! Chez Darty comme chez Boulanger, les deux principales enseignes spécialisées dans l'électroménager, le lave-linge le moins cher est à un peu plus de 200 €, et le plus cher à 2 000 € ! Le grand écart. Or, selon le cabinet d'études GfK, les Français ont payé en moyenne 427 € leur lave-

linge neuf en 2022. Bien loin de la barre des 1 000 €...

► Pour cet essai, nous avons donc rassemblé dix références entre 399 et 900 €. Des lave-linge avec hublot privilégiés par les Français : l'an dernier, 77,5 % d'entre eux ont choisi ce type de modèle plutôt qu'une référence à chargement par le dessus. Les lave-linge avec

hublot sont notamment appréciés pour leur capacité de lavage, souvent plus importante que les versions avec l'ouverture par le dessus. Ceux de notre essai pouvant avaler jusqu'à 9 kg de linge en coton.

TESTÉS SUR LE MODE COTON ÉCO 40-60 °C

► Pour évaluer leur aptitude au lavage, nous avons opté, parmi la multitude de programmes proposés par les fabricants (jusqu'à 25 pour le Samsung !), pour le fameux mode coton éco 40-60 °C. Il s'agit du programme obligatoire sur chaque

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.

	Electrolux EW71481OV Universal Dose	Miele WWD 020	Whirlpool FFBP9469BVFR Freshcare+	Bosch WGG244ASFR I-DOS	Siemens WG42G009FR
• Prix indicatif	799 €	900 €	599 €	770 €	650 €
• Encombrement annoncé (L x H x P en cm)	59,7 x 84,7 x 57,6	59,6 x 85 x 64,3	Non communiqué	59,8 x 84,8 x 63,6	59,8 x 84,8 x 58,8
• Encombrement mesuré (L x H x P en cm)	59,7 x 84,8 x 59,9	59,8 x 84,5 x 64	59,6 x 84,4 x 63,8	59,7 x 84,5 x 63,8	59,8 x 84,5 x 63,2
• Classe énergétique ⁽¹⁾	A	A	A	A	A
• Vitesse d'essorage maximum	1 400 tr/min	1 400 tr/min	1 400 tr/min	1 400 tr/min	1 200 tr/min
• Capacité de lavage (coton/synthétique/laine)	8 kg/3 kg/1,5 kg	8 kg/3,5 kg/2 kg	9 kg/4,5 kg/2 kg	9 kg/4 kg/2 kg	9 kg/4 kg/2 kg
Performances programme Eco 40-60 °C (60 %)	+++	++	++	++	++
• Durée totale du cycle	3 h 20 min 36 s	3 h 38 min 40 s	3 h 22 min 03 s	3 h 53 min 03 s	3 h 12 min 06 s
• Lavage	+++	+++	++	++	++
• Rincage	+++	++	+++	+++	++
• Essorage	++	++	+	++	+

Essais techniques (20 %)

• Consommation électrique en mode off	-	+	+	++	++
• Consommation électrique en mode départ différé	+	-	+	++	++
• Consommation eau et électricité pour un cycle	++	+	++	+	++
• Niveau sonore en lavage/en essorage ⁽²⁾	52 dB/62 dB	47 dB/62 dB	56 dB/66 dB	53 dB/66 dB	58 dB/60 dB
• Coût annuel (eau + électricité) ⁽³⁾	72,10 €	71,50 €	69,30 €	91,70 €	59,10 €
Commodité d'emploi (15 %)	+	++	-	++	+
Démontabilité de la pompe (5 %)	-	+	+	-	+
NOTE GLOBALE (100 %)	16/20	15/20	14/20	14/20	13,5/20

(1) Nouvelle classe énergétique appliquée depuis mars 2021. (2) Protocole de tests internes du laboratoire. (3) Simulation effectuée sur la base de 220 lavages par an avec le programme éco 40-60 °C pour 5 kg de linge par cycle.

appareil, conçu pour répondre aux exigences de la réglementation énergétique européenne. Un mode qui adapte sa température, la quantité d'eau et le temps de lavage en fonction du poids du linge et du niveau de salissure de l'eau de lavage ; capable de nettoyer les vêtements en coton nécessitant un lavage à 40 ou à 60 °C, grâce à une action mécanique prolongée.

Au cours de nos tests, la température la plus élevée (mais ponctuelle) a atteint 48 °C (Miele). Une amélioration par rapport à notre dernier essai de lave-linge publié en 2021 : à l'époque, la température maximale

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Pour tester les dix lave-linge, nous avons utilisé le programme coton éco 40-60 °C. Pour coller aux usages, les tambours ont été remplis à 65 % et non à charge maximale comme imposé aux fabricants pour calculer l'étiquette énergie, d'où certaines différences.
- Nous avons évalué l'efficacité de lavage au photomètre sur sept

taches de différentes familles (pourcentage d'enlèvement des taches), mesuré les résidus alcalins (efficacité de rinçage) et le taux d'humidité résiduelle (efficacité d'essorage) du linge en sortie de machine.

• À chaque cycle, la consommation d'eau et d'électricité a été relevée. Données utilisées pour calculer un

coût annuel correspondant à 220 lavages.

• Le bruit émis, au lavage et à l'essorage, a été mesuré à l'aide d'un sonomètre. Ces relevés ont été complétés par les impressions d'un jury.

• La commodité d'emploi (facilité d'ouverture de la porte, lisibilité des commandes...) a été jugée. Tout comme la démontabilité de la pompe de vidange.

				
LG F94D15WHS	Essentiel B ELF814-3b	Samsung WW90T534DTT	Beko B5WFT59419W	Brandt WFB193QW
499 €	399 €	670 €	680 €	750 €
60 x 85 x 61,5	59,7 x 84,5 x 52,7	Non communiqué	60 x 84 x 58	59,5 x 85 x 56,5
59,8 x 84,4 x 61,6	59,9 x 84,3 x 56	60 x 84,8 x 62,6	59,8 x 84,6 x 58,8	59,5 x 84,7 x 64
A	A	A	A	B
1400 tr/min	1400 tr/min	1400 tr/min	1400 tr/min	1400 tr/min
9 kg/3,5 kg/2,5 kg	8 kg/3,5 kg/2,5 kg	9 kg/4 kg/2 kg	9 kg/4 kg/2 kg	9 kg/4,5 kg/2 kg
++	++	+	+	+
3 h 46 min 17 s	3 h 45 min 36 s	2 h 40 min 56 s	2 h 46 min 33 s	2 h 53 min 13 s
++	+	+	+	+
+++	+++	-	-	-
+	++	+++	+	++
++	++	-	-	-
++	-	+	-	-
+	+	+++	+++	+++
53 dB/64 dB	56 dB/66 dB	52 dB/65 dB	54 dB/62 dB	54 dB/62 dB
80,30 €	84,30 €	47,60 €	37,30 €	51,40 €
-	-	+	+	-
++	+	-	--	+
13/20	13/20	12/20	12/20	11,5/20

relevée avait atteint 73 °C ! Cette chaleur trop importante pouvait agresser les fibres textiles et rétrécir les vêtements au fil des lavages.

SANG, THÉ : DES TACHES DIFFICILES À LAVER

► Nous leur avons soumis ensuite des tissus diversement tachés. Et selon le type de salissure, les résultats varient sensiblement. Si une grande partie des traces de cacao ou de rouge à lèvres se disperse, les marques de sang et surtout de thé sont loin de disparaître ; ces dernières persistant à plus de 95 % en moyenne ! En définitive, ce sont les appareils Miele et Electrolux qui s'acquittent le mieux de la mission : après un cycle, ils éliminent respectivement 36 % et 34,4 % des taches, contre 27,5 % pour le Samsung, en queue de peloton, et à peine plus pour les Brandt, Beko et Essentiel B.

► Toutefois, si les performances de lavage restent acceptables pour ces quatre références, on ne peut pas en dire autant pour leur aptitude au rinçage. Au moins pour trois d'entre elles. La lessive persiste en effet en trop grande quantité, après rinçage, dans les textiles soumis aux modèles Samsung, Beko et Brandt.



La faute au programme éco 40-60 °C, qui utilise moins d'eau que les autres modes. Or, un mauvais rinçage est susceptible de causer des irritations, voire de déclencher, à long terme, des allergies. En particulier si la lessive utilisée contient des conservateurs de la famille des isothiazolinones, comme le méthylisothiazolinone.

► **Pour limiter l'apparition de ces effets secondaires**, mieux vaut respecter la quantité de lessive recommandée par le fabricant et verser la lessive à l'aide d'un bouchon doseur gradué, ce qui évite d'avoir la main trop lourde. Un conseil valable pour ce programme économique en eau comme pour tous les autres.

UN CYCLE ÉCO PAS AVARE DE SON TEMPS

► **Autre spécificité du programme éco : la durée du cycle.** Il faudra prendre son mal en patience pour voir le bout du programme, bouclé entre 2 h 40 (Samsung) et 3 h 53 (Bosch). Des cycles longs, malheureusement incontournables, pour laver sans trop consommer. La température sera en général plus faible que 40 °C et la température la plus élevée ne sera effective que sur un temps très court... le but étant d'optimiser la consommation et le lavage.

► **Côté essorage, aucune référence n'est véritablement prise en défaut** même si quatre modèles (Whirlpool, Siemens, LG, Beko) ne font pas le maximum. Quoi qu'il en soit, en sortie de tambour, les vêtements contiennent une masse d'eau résiduelle qui varie entre 37,7% pour le Samsung et 47% pour le Beko (soit 2,8 kg d'eau pour 6 kg de linge pour cette référence!). Pour réduire ce poids, la fréquence peut être augmentée jusqu'à 1 400 tours/minute à l'exception du Siemens, limité à 1 200 tours/minute. Mais attention, au-delà de 1 200 tours/minute, vous risquez d'abîmer le linge.



► **Évidemment, pour faire son choix, il faudra prendre en considération le niveau sonore** de cet essorage sans oublier celui de la phase de lavage. En mode lavage, la pression acoustique maximale observée s'étale de 47 décibels pour Miele, équivalent sonore d'un bureau tranquille, à 58 décibels pour Siemens, le bruit produit par un marché animé.

En phase d'essorage, le volume général augmente et atteint son point culminant avec Bosch, Essentiel B, Whirlpool et leurs

66 décibels, qui approchent les nuisances d'une salle de classe bruyante ! Pendant l'essorage, Siemens est bien plus discret, avec 6 décibels de moins au compteur. Une différence non négligeable, quand on sait que 10 décibels d'écart donnent l'impression d'être exposé à un bruit deux fois plus fort. Si vous voulez le réduire à l'étape d'essorage, baissez le nombre de tours par minute.

► **Côté consommation, avec la hausse générale de l'électricité**, la consommation énergétique est de plus en plus scrutée au moment du choix. Et pour cause : sur les

Baissez le nombre de tours/minute pour réduire le bruit.

quelque 3 millions de lave-linge achetés en 2022, 96 % affichaient une étiquette énergie A ou B, selon GfK ! Des appareils plus sobres que ceux classés de C à G.

Dans les faits, pourtant, la consommation d'électricité peut sensiblement varier entre deux références d'une même classe énergétique. Le Beko, appareil le plus économique du panel, consomme ainsi

LE PLUS PERFORMANT

16/20

**Electrolux - EW7F1481OV
Universal Dose - 799 €**

Doté d'une très bonne efficacité en lavage comme en rinçage, cet appareil affiche les meilleures performances du panel sur le programme coton éco 40-60 °C. En phase d'essorage, il fait partie des lave-linge les plus silencieux.

Le choix de 60

13/20

Essentiel B - ELF814-3b - 399 €

Deux fois moins cher que le premier de l'essai, ce lave-linge obtient de bons résultats à l'issue du programme coton éco 40-60 °C, en particulier en phase de rinçage. Bémol notable : sa consommation d'eau et d'électricité, l'une des plus élevées de l'essai.



Le filtre décevant de Beko

• Chaque année, plusieurs milliers de tonnes de microplastiques, des particules inférieures à 5 millimètres, sont relâchées dans l'environnement au niveau mondial. Et selon un rapport de l'Union internationale pour la conservation de la nature, 35 % de cette pollution, présente massivement dans les océans, provient

des eaux usées de nos lave-linge.

• Pour limiter ces rejets toxiques, surtout issus du nettoyage de vêtements synthétiques, tous les lave-linge neufs devront être équipés d'un filtre à microfibres de plastique à partir du 1^{er} janvier 2025. En avance sur le calendrier, le constructeur Beko en propose déjà : c'est le cas du B5WFT59419W.

• Or, sur les 10 grammes de particules relarguées après plusieurs cycles, à peine 2 g sont captés par le filtre de l'appareil, dans les conditions de notre essai ! Sur son site, Beko prétend pourtant que sa technologie FiberCatcher, embarquée dans ce produit, capture jusqu'à 90 % des microfibres de plastique. On en est loin.

trois fois moins d'électricité que le Bosch, bonnet d'âne en matière de sobriété énergétique... alors qu'ils appartiennent tous les deux à la catégorie A.

► **On peut aussi s'étonner des écarts de consommation d'eau.** Le Beko, appareil le plus économique de l'essai, mais aussi le Samsung et le Brandt consomment deux fois moins d'eau (par kilo de linge lavé) que le Bosch (soit les trois qui rincent le moins bien).

ÉTEINTS, ILS CONTINUENT À CONSOMMER

► **Pour tirer la facture vers le bas, l'Agence de la transition écologique (Ademe) recommande les programmes à 30 °C qui permettent d'économiser 30 % d'électricité de plus que le mode éco.** Enfin, rappelons que ces appareils consomment également lorsqu'ils sont éteints et, bien sûr, quand ils sont programmés en mode différé.

Éteints, c'est 0,2 Wh en moyenne (1,2 Wh pour le Beko contre moins de 0,1 Wh pour les LG, Bosch et Essentiel B). En mode différé, c'est 8 Wh pour le Miele, le plus gourmand, et moins de 0,5 Wh pour les Bosch et Siemens. In fine, le coût annuel global (eau et électricité, en marche, en veille et à l'arrêt) atteint 37,30 € pour 220 lavages

et 5 kg de linge à chaque lavage pour le Beko, contre 91,70 € pour le Bosch. Ce sont des tarifs à reconsidérer pour les familles nombreuses qui lavent plus que la moyenne.

► **Il ne faudra pas non plus négliger la facilité d'emploi,** d'autant que seuls Miele et Bosch se

montront réellement convaincants sur ce critère : leur notice est lisible et leur porte est dotée d'une ouverture d'urgence, utile pour ouvrir le hublot en cas de panne de courant.

Pour les autres, le manuel est souvent peu clair, voire privé de table des matières pour Whirlpool et Samsung. À cause d'un angle d'ouverture qui est limité par rapport aux autres, les portes des appareils Brandt et Essentiel B compliquent le dépôt du linge dans le tambour.

Enfin, LG mis à part, leur filtre à peluche est facile à changer. Rappelons d'ailleurs que le nettoyage de ce filtre, accessible par une trappe sur la face avant de chaque lave-linge, doit pouvoir être réalisé au moins une fois par mois pour assurer un fonctionnement optimal de la pompe de vidange. Laquelle peut être à l'origine de pannes si elle est trop encrasée, selon l'Ademe.

► **C'est précisément cet élément que nous avons choisi de démonter sur chaque appareil** afin de juger sa facilité de démontage. Le hic, c'est qu'il faudra renverser le lave-linge, la pièce en question étant accessible par le dessous, ce qui n'est pas à la portée de tous ! Nous avons donc pénalisé cette phase. Heureusement, la suite est en général simple : le remplacement de la pompe (démontage et remontage) a été accompli entre deux et cinq minutes selon les appareils. Seule la pompe du Beko est démontable au tournevis, quand les autres se déboîtent d'une simple pression.

VÉRIFIEZ LES DIMENSIONS AVANT L'ACHAT

► **Enfin, détail important, surtout si vous souhaitez installer votre appareil dans un espace exigu,** les dimensions annoncées par les professionnels ne sont pas toujours exactes, comme nous l'avons constaté ! C'est le cas pour les Siemens et Brandt, 4,4 et 7,5 cm plus profonds que les valeurs annoncées. Par sécurité, prenez les mesures en magasin avant l'achat !

ADRIAN DE SAN ISIDORO

Ingénieur : EMMANUEL CHEVALLIER

À retenir

► Les lave-linge Electrolux et Miele, éliminent très bien les taches et obtiennent de bons résultats sur les parties rinçage et essorage.

► Samsung, Beko et Brandt rincent moins bien que les autres modèles. Attention aux personnes sensibles à certains composés résiduels présents dans les détergents.

► Le programme coton éco 40-60 °C, plus sobre que la plupart des autres modes, est long : comptez entre 2 h 40 et 3 h 50 pour en voir le bout selon le lave-linge utilisé.

► Le coût annuel en eau et en électricité, sur une base de 220 lavages annuels, varie de 37,30 € le kilo pour Beko à 91,70 € pour le Bosch.

Découvrez nos anciens numéros

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

4€80
le numéro



N° 594 (Septembre 2023)

NOS ESSAIS

- Marques les plus fiables
- Vins français et étrangers
- Vélos cargos

N° 591 (Mai 2023)

NOS ESSAIS

- Pompe à chaleur
- Thon, cabillaud et saumon
- Terreaux
- Casques à conduction osseuse

N° 588 (Février 2023)

NOS ESSAIS

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

N° 593 (Juillet-août 2023)

NOS ESSAIS

- Crèmes solaires
- Gâteaux apéritifs
- Chaussures de randonnée

N° 590 (Avril 2023)

NOS ESSAIS

- Confitures
- Médicaments antiallergéniques
- Lessives spéciales noir, laine et couleurs

N° 587 (Janvier 2023)

NOS ESSAIS

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

N° 592 (Juin 2023)

NOS ESSAIS

- Peintures
- Huiles d'olive
- Matelas

N° 589 (Mars 2023)

NOS ESSAIS

- Baguettes et croissants
- Écouteurs sans fil
- Applis de covoiturage

N° 586 (Décembre 2022)

NOS ESSAIS

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

Découvrez nos hors-séries

6€90
le hors-série



HS 220
(Oct.-Nov. 2023)



HS 1415
(Août-Sept. 2023)



HS 219
(Juillet-Août 2023)



HS 1405
(Mai-Juin 2023)

Retrouvez
tous les numéros
en scannant ce code



BON DE COMMANDE

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

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

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

		PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIXTOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS220 <input type="checkbox"/> HS1415 <input type="checkbox"/> HS219 <input type="checkbox"/> HS1405	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 594 <input type="checkbox"/> N° 593 <input type="checkbox"/> N° 592 <input type="checkbox"/> N° 591 <input type="checkbox"/> N° 590 <input type="checkbox"/> N° 589 <input type="checkbox"/> N° 588 <input type="checkbox"/> N° 587 <input type="checkbox"/> N° 586	4,80 €		
Frais de port		1€ /produit		
			TOTAL	

MES COORDONNÉES Mme M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal Ville

Téléphone

Email _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 30/11/2023. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements TBS Blue sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, situé au Polaris, 76, avenue Pierre Brossellette, CS 10037, 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, sauf prescriptions légales. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse ddp@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case Pour l'achat d'anciens numéros, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

**+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE**

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



Culture

Le grand bazar des offres ciné

Zoom

Des cartes cinq ou dix places évitent les coûteuses entrées à l'unité. Mais d'une offre à l'autre, les tarifs et durées d'utilisation peuvent varier. Les forfaits illimités, quant à eux, ne sont pas toujours simples à résilier.

Aller au cinéma coûte cher. La place à l'unité revient, par exemple, à 14,90 €, à l'UGC Ciné Cité Les Halles de Paris, le cinéma le plus fréquenté de France. Pour autant, les salles obscures ne sont pas désertées. Leur fréquentation a même progressé de 25,5 % sur les sept premiers mois de l'année, pour atteindre près de 109 millions d'entrées, selon le CNC.

ALLEZ-VOUS UN PEU, BEAUCOUP AU CINÉMA ?

Pour éviter de dépenser à chaque séance plus de 10 €, notamment dans les grandes villes, il existe de nombreuses offres, aux restrictions parfois agaçantes. Prenons UGC : pour une « carte semaine » incluant cinq tickets, la séance revient à 7,60 € mais si vous y allez les samedi et dimanche, il faut souscrire l'option

Des billets attractifs qui doivent être utilisés dans les deux mois.

« week-end inclus », qui fait grimper le prix de la place à 8,80 € ! Dans les deux cas, les tickets doivent être utilisés dans les deux mois. Un délai plutôt court pour qui va peu au cinéma.

Pathé, le plus grand exploitant de salles en France avec 900 écrans, propose, quant à lui, des cartes cinq tickets utilisables trois mois, où la place revient à 8,80 €. Un supplément de 6 € est demandé pour bénéficier « d'expériences immersives » comme l'Imax, la 4DX et le Dolby Cinema. En province, les cinémas CGR, deuxième plus grand réseau français avec environ 700 salles, vendent des cartes cinq, dix ou quinze places, valables trois, six et neuf mois. Plus vous prenez de places, plus le prix de la séance est dégressif : 8 € via une



carte cinq entrées, 6,93 € avec une carte quinze entrées. Des offres similaires existent chez MK2, Megarama, Kinopolis, Grand Écran ou l'association des 29 Cinémas indépendants parisiens.

MIEUX VAUT RÉFLÉCHIR AVANT DE S'ABONNER

Pour 21,90 € par mois, il est possible d'accéder à la formule illimitée chez UGC, qui permet aussi d'aller voir à volonté des films diffusés dans le réseau MK2, hors séances 3D, pour lesquelles il faut s'acquitter d'1 € supplémentaire. Une offre intéressante si vous allez voir plus d'un film par mois. Gros bémol : un engagement de douze mois minimum. Mieux vaut donc réfléchir avant de souscrire ! Une réflexion valable pour Pathé et sa durée d'engagement d'un an, qui propose une offre illimitée à un tarif un peu plus doux : un CinéPass à 19,90 € par mois. Là encore, un supplément de 3 € est demandé pour la 3D.

Ces abonnements, utilisables dans de nombreux cinémas indépendants, sont automatiquement renouvelés pour une durée indéterminée. Pour y mettre fin, vous devrez formuler une demande de résiliation... Jusqu'à deux mois en amont de la date souhaitée dans le cas d'UGC !

THOMAS CHENEL

Des billets moins onéreux avec votre CSE

Via le comité social et économique (CSE) de votre entreprise, vous pouvez profiter de places particulièrement peu onéreuses, jusqu'à moins de 5 € l'unité. Des chèques cinéma

universel, utilisables dans tous les réseaux de France, sont aussi proposés, mais à des tarifs bien souvent moins attractifs. « Dans tous les cas, vérifiez bien leur durée de validité et choisissez

vos places et abonnement en fonction des salles près de chez vous et de votre niveau de consommation de cinéma », conseille Axel Huyghe, directeur de la rédaction du site salles-cinema.com.

Automobile

Crédit ou location,

gare à la facture !

Enquête

Une location de longue durée est moins chère qu'un achat classique et garantit une tranquillité d'esprit, assurent les vendeurs automobiles. Pas vraiment, comme le montre notre enquête.

Les publicités pour les voitures sont édifiantes : la promotion est aujourd'hui surtout orientée vers les contrats de location pour trois ou quatre ans. Le prix affiché en loyer par mois est plus attractif que celui de la voiture, qui dépasse souvent les 25 000 €. Celui-ci disparaît d'ailleurs des annonces...

Révélateur.

De fait, une étude de L'Argus sur la période 2010-2020 a montré que le prix moyen d'une voiture neuve était passé, en dix ans,

Le prix de la voiture disparaît souvent des annonces.

de 19 800 € à 26 800 €. Et, selon les chiffres publiés par l'Observatoire Cetelem 2023, les tarifs ont augmenté deux fois plus vite que l'inflation, entre 2001 et 2020. Une tendance qui se poursuit.

LOCATION LONGUE DURÉE OU AVEC OPTION D'ACHAT ?

Pour faire passer la pilule, les constructeurs misent sur la location de leurs véhicules neufs pendant les premières années (entre un et cinq ans), option qui permet d'afficher des prix mensuels de location plus bas qu'une mensualité de crédit d'achat classique.

La location longue durée (LDD) permet au locataire de bénéficier d'un véhicule pendant une durée déterminée, moyennant un loyer mensuel, incluant les options choisies. « Le loyer reste stable tant que les conditions du contrat ne changent pas, explique Anne-Claire Forel, secrétaire générale de Sesamlld, le syndicat des entreprises des services automobiles en LDD et des mobilités. Si le locataire souhaite faire évoluer son contrat (durée, kilométrage), les loyers sont alors ajustés, mais toujours avec les services compris, comme précisé dans le contrat. » À terme, le locataire doit restituer le véhicule à la société de location. « J'utilise cette formule car je souhaite conduire une voiture neuve en permanence pour profiter des dernières technologies, indique Élisabeth C., de Vincennes (Val-de-Marne). Je vise aussi la tranquillité : les pannes sont exceptionnelles dans un véhicule neuf. Je signe donc un nouveau contrat tous les trois ans. Au même titre que mon loyer d'habitation, cette dépense fait partie du coût de la vie. »

La location avec option d'achat (souvent appelée LOA) permet, elle aussi, au locataire de bénéficier de l'utilisa-

Comment sont calculés les loyers ?

Ce qui compte : la valeur de la voiture et sa valeur résiduelle envisagée au terme du contrat (prix de vente), la durée du bail, le kilométrage choisi, l'éventuel capital versé et les options souscrites.
 « Aujourd'hui, pour un kilométrage standard, la valeur du véhicule après

trois ans oscille entre 40 % et 60 % de sa valeur de départ, explique Nicolas Carron, expert pour L'Argus. La capacité de la voiture à être rapidement revendue est importante. Les modèles les plus recherchés, à la valeur résiduelle plus forte, ne sont pas forcément

les plus haut de gamme. » Par exemple, pour un véhicule de 25 000 € avec une valeur résiduelle de 15 000 € au bout de quatre ans, le loyer global sera calculé sur la base de 10 000 € plus les options souscrites. Le tout sera divisé par le nombre de mois de location.



tion d'un véhicule pendant une durée déterminée, moyennant le paiement d'un loyer (le versement d'une somme, au départ, peut aussi être ajouté). Mais, à terme, il a le choix entre restituer la voiture ou l'acheter en payant le prix résiduel fixé au moment de la signature du contrat.

L'ACHAT CLASSIQUE, MOINS ONÉREUX

Le coût d'un loyer mensuel en LOA, calculé sur une partie seulement du prix du véhicule (lire encadré p. 42) présente l'avantage « commercial » d'être plus bas que la mensualité d'un crédit voiture basé, lui, sur son prix total. Ces simulations très prisées des commerciaux sont biaisées et, comme nous allons le démontrer, cet artifice cache un surcoût de la location avec option d'achat par rapport à l'achat classique.

À noter : LOA et LLD proposent des services optionnels (entretien, remplacement du véhicule, assurances...) qui peuvent considérablement changer la vie quotidienne des

Les locations proposent des services optionnels intéressants.

utilisateurs. Dommage qu'ils n'en soient pas mieux informés. Nos visites dans quelques concessions, où nous indiquions hésiter entre achat et location, se sont toutes déroulées

de la même façon : les commerciaux insistent sur l'inconvénient d'acheter une voiture neuve qui « perd 25 % de sa valeur au bout d'un an et 55 % au bout de quatre ans... » et sur l'avantage de la location, qui offre des loyers abordables et apporte « tranquillité d'esprit » et « connaissance précise du budget voiture à l'avance ».

Dans la majorité des cas, c'est la location avec option d'achat qui est proposée, avec mise en avant de sa plus-value : la possibilité d'acheter le véhicule aux termes du contrat. Les différences entre les deux formules ne se cantonnent pourtant pas à cette simple possibilité. Différence de taille, par exemple, pour le consommateur : la LLD est une location simple alors que la LOA s'appa-

rente à un crédit (avec délai de rétractation de quatorze jours). À ce titre, le client peut être fiché au « Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers » (FICP) en cas d'impayé, et les « loyers » sont comptabilisés dans l'endettement personnel. Important à savoir pour qui envisage de contracter un crédit immobilier en parallèle...

Partout, un déficit d'informations sur le fonctionnement des formules a été constaté, au profit de la promotion de l'idée de « tranquillité ». Cela provoque des déceptions de clients ayant mal compris ce dans quoi ils s'engageaient.

DES POINTS DE VIGILANCE ET DE CRISPATION

Les contrats ne sont pas faciles d'accès pour le grand public. Nous avons noté une amélioration en termes de lisibilité par rapport à notre précédente étude, il y a trois ans. Mais ils demeurent complexes. Nous suggérons la diffusion d'une fiche synthétique récapitulant les points

importants. L'examen des contrats et les courriers reçus à « 60 » incitent à alerter sur plusieurs points. Les consommateurs pensent souvent que ces formules de location leur permettent de se dégager des contraintes liées à la propriété d'une voiture. Ce n'est pas le cas.

Le kilométrage

Lors de la signature du contrat, le client a le choix entre différents forfaits annuels qui vont influer sur le prix du loyer (15 000 km/an, 40 000 km/an, etc.). Attention, sous-estimer ses besoins peut coûter cher, car les kilomètres supplémentaires sont facturés (40 €/1 000 km, par exemple). À noter que certains contrats proposent une option

Sous-estimer ses besoins en kilomètres peut coûter cher.

payante pour avoir le droit d'augmenter le kilométrage, en cours de contrat.

Par ailleurs, sachez que les véhicules peuvent être soumis à des restrictions de circulation : ne pas rouler plus de trente jours consécutifs en dehors de la France métropolitaine, par exemple.

Les frais en plus du loyer

Les charges financières ne se limitent pas au premier loyer (capital de départ, qui peut être important) et au loyer mensuel. Un dépôt de garantie peut être demandé, auquel s'ajoutent des frais de dossier ainsi que les coûts d'immatriculation (la carte grise est

à mettre au nom du concessionnaire, véritable propriétaire du véhicule) et d'assurance.

Surprise de certains clients lorsqu'ils activent l'option d'achat : comme le véhicule change de propriétaire, il faut payer une nouvelle carte grise. D'autres regrettent d'avoir souscrit certaines assurances facultatives (décès, garanties, extension de garanties, panne mécanique, arrêt du contrat sans pénalités...) après avoir lu dans le contrat – parfois un peu tard – que seule l'assurance automobile était obligatoire.

L'entretien du véhicule

Il ne fait pas, comme beaucoup le pensent, partie intégrante du loyer. Et si vous décidez de souscrire un

Notre comparatif

Très chères locations !



Dacia Sandero⁽¹⁾



Peugeot 208⁽²⁾



VW T-Roc⁽³⁾

• Prix

14 900 €

26 114 €

26 420 €

LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT (LOA)

Location dans un premier temps

• Durée	49 mois	49 mois	37 mois
• Mensualités	211 €	440 €	279 € ⁽⁴⁾
• Loyer global	10 339 €	21 560 €	12 544 €

Option d'achat éventuelle

• Valeur résiduelle	9 007 €	14 129 €	18 689 €
• Durée	48 mois	36 mois	60 mois
• Mensualités	203 €	417 €	353 €
• Taux d'intérêt	4 %	4 %	5 %

COÛT TOTAL

20 101 €

36 572 €

33 724 €

CRÉDIT CLASSIQUE

• Durée	60 mois	72 mois	72 mois
• Mensualités	281 €	433 €	438 €
• Taux d'intérêt	5 %	6 %	6 %

COÛT TOTAL

16 860 €

31 176 €

31 536 €

(1) Dacia Sandero, finition Expression, TCe90. (2) Peugeot 208, finition Allure Pack, Pure Tech 100, S&S Eat8. (3) VW T-Roc, finition Life 1.0 TSI 110 ch BVM6. (4) Après un premier loyer de 2 500 €.

Les prix de la LLD, dont les loyers sont versés à perte, sont difficilement comparables avec ceux de la LOA ou de l'achat classique. En général, leurs montants sont équivalents aux loyers de la LOA. Nos simulations financières entre location avec option d'achat (LOA) et crédit classique montrent que ce dernier est moins onéreux. Pour que la comparaison soit correcte, nous avons choisi un loyer et une mensualité de remboursement de montants équivalents. À la fin de la location, nous avons imaginé que le client souscrivait un crédit pour acheter le véhicule à sa valeur résiduelle. Les crédits auto sont actuellement à des taux oscillants entre 1,5 % (12 mois) et 5 % (60 mois), selon le montant emprunté et la durée du prêt. La victoire du crédit classique sur la LOA est entendue sans compter les frais évoqués, qui peuvent alourdir encore la facture.

contrat d'entretien, lisez-le attentivement pour savoir ce qui est couvert ou non. Parfois vendu moins cher les deux premières années (pendant la garantie constructeur), son coût grimpe ensuite. Dans le même ordre d'idée, le contrôle technique est toujours à la charge du locataire.

Les réparations en cas de panne

Elles sont à la charge du locataire, à moins qu'un contrat spécifique n'ait été souscrit. Les démarches pour faire réparer la voiture en cas de panne incombent au client. De nombreuses réclamations concernent ce point : certains s'étonnent de devoir continuer à payer le loyer alors que leur véhicule est immobilisé (en attente des pièces de réparation).

La déception est encore plus grande quand aucun véhicule de remplacement n'est proposé gratuitement. De fait, ce n'est pas un droit, mais une option payante. D'autres sont surpris de devoir se charger de tous les recours éventuels (vice caché, défaut de construction, par exemple), alors qu'ils ne sont pas, juridiquement, les propriétaires des véhicules.

La résiliation du contrat

Dans le cadre d'une LLD, les loyers peuvent être dus jusqu'aux termes du contrat. Pour une LOA, la possibilité de résilier (la famille s'agrandit, par exemple) existe après un an,



mais souvent avec une forte indemnité à verser : dissuasif ! Mais, plus choquant, une indemnité pour résiliation anticipée en cas de décès est parfois demandée.

La restitution du véhicule

L'état des lieux peut impliquer des frais de remise en état si le véhicule montre des dommages hors usure normale. Les rayures, courantes, entraînent parfois une facture. Certains constructeurs assurent, toutefois, qu'aujourd'hui, les plus petites (moins de 3 cm) ne donnent plus lieu à facturation.

N'hésitez pas à consulter la charte éditée par le syndicat Sesamlld sur sesamlld.com/location-longue-duree puis télécharger « Restitution du véhicule au loueur, une étape

difficile à anticiper » qui donne des exemples de dommages identifiés comme non acceptables par les loueurs. Entretenir le véhicule et réparer les éventuels dommages pendant la durée du contrat de location (dans un garage de votre choix) peut vous éviter des frais de remise en état élevés en fin de contrat. À noter :

Les rayures, courantes, donnent lieu parfois à facturation.

certains contrats proposent une assurance qui couvre les frais de remise en état.

Ceux qui enchaînent ces formules doivent être conscients que seule la première location permet de bénéficier du versement de primes ou de bonus puisque l'on se débarrasse d'un ancien véhicule.

Ceux-ci disparaissent ensuite, faisant grimper la facture.

Conclusion : si elle est plus onéreuse qu'un achat classique, la location d'une voiture peut tout de même être préférée pour qui souhaite bénéficier d'un véhicule neuf équipé des dernières technologies. Mais l'argument « sérénité » est loin d'être toujours vérifié. Les consommateurs doivent savoir exactement à quoi s'attendre.●

Une expérience décevante de LOA

De nombreux clients découvrent des frais qu'ils n'avaient pas prévus. « Ma dernière année de location a été catastrophique », raconte Myriam, locataire d'une Mercedes. « Sans option "entretien", j'ai payé la visite annuelle 900 €. » La visite a duré deux jours et aucune voiture de

remplacement ne lui a été proposée sauf payante. « Un mois plus tard, je me suis retrouvée avec une climatisation en panne. » Retour au garage. « Le technicien a diagnostiqué le problème, avouant un défaut d'origine... mais en me présentant tout de même une facture

de 2050 €. Je ne m'attendais pas à ça ! » Myriam avait eu une première expérience qui s'était bien passée. Enfin presque car elle a tout de même été surprise par le chèque de 1000 € à signer « pour quelques rayures à l'arrière et un phare à changer ».

FRANÇOISE PAOLETTI-BENAZIEZ

Juristes : FRANÇOISE HÉBERT-WIMART ET CORINNE LAMOUSSIÈRE-POUVREAU

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
PAR HERVÉ CABIBBO, AVEC LAURENCE OLLIVIER



46 249

C'est le nombre de distributeurs de billets disséminés sur le territoire national fin 2022, contre 47 853 un an auparavant (et 52 697 fin 2018). Une baisse de 3,4 %, qui est compensée par l'augmentation des points d'accès aux espèces proposés par les commerces (+3,9 %).

Impôts : rectifiez votre déclaration

Depuis le 2 août, vous pouvez rectifier une erreur dans votre déclaration d'impôts ou de fortune immobilière via le service de correction en ligne, ouvert jusqu'au 7 décembre. Sur votre espace personnel, cliquez sur Accéder à la correction en ligne, effectuez les modifications et validez. Vous recevrez alors un nouvel avis d'imposition. Exception : la mise à jour de l'état civil, situation de famille ou adresse doivent se faire par messagerie sécurisée.●

MAUVAIS JOUEURS !

Les assureurs épingle...

29 avertissements, 11 injonctions, 7 procès-verbaux pénaux et 2 procès-verbaux d'amendes administratives... tel est le bilan édifiant des contrôles réalisés par la DGCCRF entre janvier 2021 et avril 2022 auprès des professionnels de l'assurance. Sur 147 établissements, un tiers « ne respecte pas la réglementation portant sur la bonne information du consommateur ou la loyauté des pratiques commerciales ». Les personnes âgées sont particulièrement ciblées, notamment dans le cadre du démarchage téléphonique. Discours trompeurs, confusions avec les contrats de mutuelles, signatures frauduleuses, modalités de résiliation erronées, délais de réflexion non respectés, les griefs sont nombreux. Si vous êtes concerné, signalez-le sur l'application Signal Conso (ou sur signalconso.gouv.fr).●

...et les banques aussi

La fraude au faux conseillers bancaires (le « spoofing ») est en plein boom. Les escrocs réussissent à utiliser le vrai numéro de téléphone d'une banque pour contacter leurs victimes. Tombées dans le panneau, ces dernières se voient alors accusées par leur banque de « négligence grave » ; autrement dit de n'avoir pas su détecter le caractère frauduleux de l'appel. Or BNP Paribas vient d'être condamnée par la cour d'appel de Versailles à rembourser un client escroqué de 54 500 €. Pour la cour, la « négligence grave » n'est pas caractérisée « dès lors qu'il croyait être en relation avec une salariée de la BNP Paribas, le numéro d'appel de son interlocutrice apparaissant comme étant celui de sa conseillère dont elle indiquait être l'assistante, et qu'il a cru valider la notification litigieuse sur son application bancaire dont la banque assure qu'il s'agit d'une application sécurisée ». Dans la foulée, l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP), entité rattachée à la Banque de France, a publié une série de recommandations pour rappeler aux banques ce que prévoit le code monétaire et financier : le remboursement immédiat après opposition à la carte bancaire et le signalement des opérations litigieuses par le client.●





par
Patricia Foucher
Juriste à l'INC*

Petit litige du quotidien cherche solution amiable

➤ Est-il possible de saisir directement le juge en cas de conflit ?

Non. À partir du 1^{er} octobre, avant de saisir un juge, vous devez au préalable rechercher une solution amiable via une conciliation, une médiation. Sont concernés les différends civils pour les demandes tendant au paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 € et ceux vous opposant à vos voisins (bornage, distances des plantations, trouble anormal de voisinage...).

➤ À qui s'adresser ?

Privilégiez les dispositifs gratuits. Pour les litiges de voisinage, notamment, contactez le conciliateur de justice le plus proche de chez vous (conciliateurs.fr/trouver-une-permanence). Pour un problème avec un plombier, un teinturier, un magasin, un garagiste, une banque ou un cybermarchand, etc., rapprochez-vous du professionnel afin qu'il vous communique les coordonnées du médiateur de la consommation qu'il a désigné. Cette information doit aussi figurer sur votre contrat. Sachez que s'il ne respecte pas cette obligation, il s'expose à une amende administrative de 15 000 €.

➤ Et que faire dans le cas où le litige concerne une somme supérieure à 5 000 € ?

Il reste vivement recommandé de passer par une procédure amiable. Cela vous permet de préconstituer votre dossier et de voir si vous avez une chance de gagner en justice. Parfois, cela vous permet même d'obtenir gain de cause là où le tribunal, en application du droit strict, ne vous donnera pas raison. De plus, la saisine d'un médiateur ou d'un conciliateur suspend les délais pour saisir la justice. Attention ! Sauf exception, ce mécanisme ne joue pas en cas de litige avec l'administration.●

*Institut national de la consommation

Le timbre vert plus cher

Après la suppression du timbre rouge le 1^{er} janvier, La Poste annonce une augmentation de 8,3 % du prix des timbres au 1^{er} janvier prochain. « *Une évolution des tarifs sans impact sur le budget des ménages* » précise, sans ironie, La Poste, alors que le timbre vert subira une hausse de 11,2 % ! Il passera ainsi de 1,16 € à 1,29 €. Rien n'empêche de faire des réserves puisque les timbres verts sont imprimés sans prix et resteront valables après le 1^{er} janvier. À noter que la e-lettre rouge, qui avait remplacé le timbre rouge, voit son tarif inchangé à 1,49 €.●

BANQUES EN LIGNE

Après ING, Orange Bank jette l'éponge

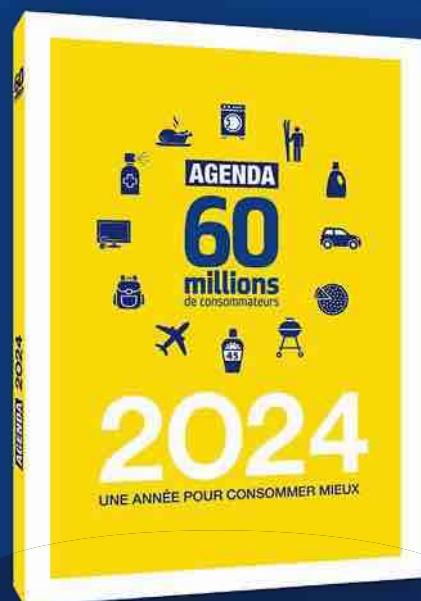
Sale temps pour les banques en ligne, ou plutôt leurs clients. Après ING en 2022, c'est Orange Bank qui va mettre la clé sous la porte à l'automne. Les 1 700 000 clients de la banque en ligne (crédit, épargne, assurance, compte à vue, etc.) rejoindront Hello Bank ! (BNP Paribas), à l'issue d'une négociation exclusive. Les clients sont toutefois libres de faire un autre choix, et d'effectuer une demande de mobilité bancaire auprès d'un autre établissement. Attention, la banque choisie dans ce cas peut refuser l'ouverture d'un compte sans fournir la moindre justification.●

Tableau de bord

ENCORE 10 % POUR L'ÉLECTRICITÉ

278 € C'est le surcoût annuel estimé en électricité pour une maison tout électrique (14 000 kWh/an). En raison de la fin progressive du bouclier tarifaire, mis en place précédemment par le gouvernement, les tarifs ont augmenté de 10 % au 1^{er} août dernier. Les estimations ci-contre ont été réalisées par l'opérateur Hello Watt.●

	Petite consommation (2 400 kWh/an) forfait base 6 kVA	Appartement tout électrique (8 500 kWh/an) forfait base 9 kVA	Maison tout électrique (14 000 kWh/an) forfait HPHC 9 kVA
• Facture annuelle avant la hausse	638 €	1 931 €	2 966 €
• Facture annuelle après la hausse	688 €	2 106 €	3 244 €
• Différence	+50 €	+175 €	+278 €
• Variation	+8 %	+9 %	+9 %



Craquez pour l'agenda 2024 de 60 Millions de consommateurs

L'agenda idéal pour 2024 ! De janvier à décembre, planifiez vos rendez-vous, vos vacances ainsi que les anniversaires de vos proches... Découvrez aussi, tout au long des semaines, des astuces pour mieux consommer et des rappels utiles :



Les dates des événements de l'année : les incontournables Jeux olympiques, mais aussi les salons et festivals dont le calendrier a été bousculé en raison de l'organisation des JO.



Des recommandations d'experts dans les domaines de la santé, du droit ou de l'argent.



Des conseils pratiques au fil des saisons : cuisine, jardin, transports...

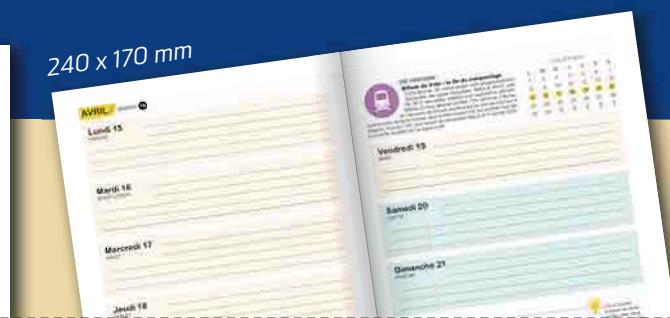
8 € 90

(+1 € de frais de port)

Scannez ce QR code pour le commander



240 x 170 mm



En vente chez les marchands de journaux à partir du 09/11/23

BON DE COMMANDE

A compléter et à envoyer dans l'enveloppe jointe ou dans une enveloppe non affranchie à :
60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Libre réponse 96316 - 59789 Lille Cedex 9

OUI, je souhaite bénéficier de votre offre exclusive pour commander le 1^{er} agenda 2024 de **60 Millions de consommateurs**

Informations personnelles : Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Tél. (facultatif) :

Ci-joint mon règlement de **8,90 € + 1 € de frais de port** par :

Chèque bancaire à l'ordre de **60 Millions de consommateurs**
 CB - N° de carte

Date d'expiration

Je recevrai l'ouvrage à partir du 6 novembre. Vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception de votre commande.

Date et signature obligatoires

Combustibles bois Ne lésinez pas sur la qualité

CENTRE D'ESSAI
8 produits
testés





L'engouement pour le chauffage au bois ne se dément pas. La qualité du combustible est déterminante pour obtenir de bonnes performances et limiter la pollution. Or, elle n'est pas toujours au rendez-vous, comme le révèle notre essai.

Vous achetez des bûches, des bûches densifiées ou des granulés de bois ?

Plus de sept millions de ménages français sont équipés d'un chauffage au bois : poêles, mais aussi chaudières, foyers fermés et inserts ou cuisinières. Les cheminées ouvertes permettent de profiter de belles flambées mais ont un rendement déplorable et ne sont

pas considérées comme chauffage. Les ventes d'appareils, toutes catégories confondues, se sont envolées depuis deux ans : +34,4 % en 2021 et +21,4 % l'an dernier.

Le chauffage au bois utilise une énergie renouvelable largement disponible en France. Il est, à ce titre, vertueux... mais aussi une source majeure de pollution car fortement émetteur de particules fines qui

impactent la santé humaine. Elles favorisent l'apparition de pathologies respiratoires (asthme, bronchopneumopathie...), de maladies cardio-vasculaires et de cancers du poumon.

POTENTIELLEMENT POLLUANTS

Tout le monde a en tête les particules fines émises par les voitures ou l'industrie mais le chauffage domestique au bois reste le premier contributeur. Le ministère de la Transition écologique a lancé en juillet 2021 un plan d'action pour réduire ces émissions. En ligne de mire : les cheminées à foyer ouvert, qui ont été interdites dans les constructions neuves, celles déjà existantes devant être réservées

PHOTOS PRODUITS : FABRICE POMELET / 60 Millions de Consommateurs

✓ 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.



GRANULÉS DE BOIS

	Woodstock Bois granulés qualité premium	Badger Pellets	LMK Energy DIN pellets granulés de bois	Flamino Granulés de bois très haute performance	Pellex Granulés de bois spécial chauffage au poêle	Bio Wood Wood pellets premium quality
• Normes	DIN+/NF	EN+DIN+	DIN+	DIN+	EN+/DIN+	EN+
• Conditionnement	15 kg	15 kg	15 kg	15 kg	15 kg	15 kg
• Conditionnement mesuré	15,1 kg	15 kg	15 kg	15,1 kg	15 kg	14,9 kg
• Prix indicatif	8,50 €	9,70 €	6,50 €	10,99 €	9,90 €	9,90 €
• Prix indicatif au kilo	0,56 €	0,65 €	0,43 €	0,73 €	0,66 €	0,66 €
Qualité (30 %)	++	++	++	++	+++	+
• Humidité	+++	++	++	++	+++	++
• Résistance mécanique	++	+++	+++	-	+++	-
• Poussières fines	+++	+++	+++	+++	+++	++
• Informations sur l'emballage	++	++	+	++	++	++
Performances (70 %)	+++	+++	+++	+++	++	+++
• Pouvoir calorifique	+++	+++	+++	+++	++	+++
• Cendres	+	++	+	+++	-	++
Polluants	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Azote	+++	++	+++	+++	++	++
• Soufre	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Chlore	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	17,5/20	17/20	17/20	17/20	16,5/20	16,5/20

à un usage occasionnel ou équipées d'un insert pour un fonctionnement plus régulier. Mais également les vieux appareils, comme les poêles dont le renouvellement bénéficie d'aides financières. Et enfin la mauvaise qualité du bois qui est aussi préjudiciable qu'un mauvais appareil en ce qui concerne les émissions de particules. Notre essai vise à évaluer cette qualité pour les granulés de bois, les bûches densifiées et les bûches traditionnelles.

LES GRANULÉS DE BOIS

➤ **Appelés aussi pellets (leur nom anglais), les granulés de bois sont des petits bâtonnets cylindriques issus du compactage de résidus de**

			
		Génie du feu	Woodpecker
Pellets	granulés de bois	qualité premium	Granulés de bois
DIN+/NF	EN+/DIN+		
15 kg	15 kg		
15,1 kg	15 kg		
9,90 €	8,99 €		
0,66 €	0,60 €		
++	++		
++	+++		
++	++		
+++	+++		
+	+		
++	++		
+++	+++		
+	-		
+++	+		
++	--		
+++	++		
+++	+++		
16/20	16/20		

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Nous avons testé huit produits de chacune des trois familles, granulés de bois, bûches densifiées et bûches traditionnelles, achetés en mars.**
- **Nous avons évalué tous nos produits par rapport aux critères de la classe A1 de la norme Iso 17225-2 qui concerne les granulés de bois.** Cela nous a permis d'anticiper l'évolution de la réglementation qui a rendu obligatoire le respect de la plupart de ces critères pour tous les granulés, à compter du 1^{er} septembre. Pour les bûches, la réglementation impose un certain nombre d'informations et une teneur maximale en humidité.
- **Un laboratoire a réalisé des mesures dans le respect des normes existantes pour chacune.** Nous avons également vérifié l'ensemble des informations présentes sur l'emballage et leur conformité.

scierie (type sciure ou copeaux) sans colle ni additifs. Environ 1,7 million de foyers français ont un appareil à granulés.

➤ **Le plan d'action du gouvernement a imposé le respect de plusieurs caractéristiques techniques depuis le mois de septembre.** Mais cette nouvelle réglementation s'inspire d'une norme, ISO 17225-2, déjà largement suivie

par les professionnels. La plupart des entreprises font certifier que leur production est conforme à la norme. Trois certifications existent sur le marché français : l'allemande DIN. Plus, l'europeenne EN Plus et la française NF Biocombustibles solides-granulés. Elles sont très proches en termes de niveau de qualité exigé.

➤ **Critère essentiel, le taux d'humidité doit être inférieur à 10 %.** Tous ceux de notre échantillon sont en dessous, leur taux d'humidité variant de 3,7 à 7,7 %.

➤ **Les « fines » sont des poussières de granulés.**

La réglementation impose d'en

trouver moins de 1 % dans l'emballage. Là encore, tous nos granulés sont conformes. Nous avons aussi évalué leur résistance mécanique. Une plus faible résistance conduit à la production de fines lors des différentes étapes de transport et d'utilisation. La norme impose une résistance supérieure ou égale à 98 % et les produits Biowood et Flamino ne dépassent pas les 97 %.

trouver moins de 1 % dans l'emballage. Là encore, tous nos granulés sont conformes. Nous avons aussi évalué leur résistance mécanique. Une plus faible résistance conduit à la production de fines lors des différentes étapes de transport et d'utilisation. La norme impose une résistance supérieure ou égale à 98 % et les produits Biowood et Flamino ne dépassent pas les 97 %.

POLLUANTS : WOODPECKER EST DANS LE ROUGE

➤ **Le pouvoir calorifique indique l'efficacité du combustible.** La norme impose un minimum de 4,6 kWh/kg. Tous nos produits sont au-dessus.

➤ **Un taux de cendres élevé peut accélérer l'encrassement du foyer,** diminuer la circulation de l'air et conduire à des combustions incomplètes, moins efficaces et productrices de particules fines.

La norme impose d'en avoir moins de 0,7 %. Woodpecker est à 0,71 % et Pellex à 0,89 %. Trois autres produits sont conformes mais avec des valeurs supérieures à celles annoncées sur leur étiquetage, d'où leur moins bonne appréciation dans notre tableau.

➤ **Côté polluants,** Woodpecker est dans le rouge avec un taux d'azote de 0,71 % alors que la norme en



impose moins de 0,5 %. Les acides d'azote et de chlore peuvent provoquer une corrosion accélérée des appareils. Les oxydes d'azote et de soufre, eux, sont des irritants pour le système respiratoire. Les oxydes d'azote sont également à l'origine de la formation d'ozone.

LES BÛCHES DENSIFIÉES

➤ **Comme les granulés, les bûches densifiées** sont conçues à partir de résidus de scierie compressés. Elles sont aussi appelées bûches de bois condensé ou briquettes.

➤ **Ce produit est moins encadré.** L'arrêté qui fixe des exigences pour les granulés à partir de septembre n'im-

pose pas les mêmes pour les bûches densifiées. Par ailleurs, aucun de nos emballages ne fait référence à une norme. Enfin, celui d'OnlyDetails porte le logo DIN+ mais avec un numéro attribué à une société espagnole pour son charbon de bois ! Les bûches densifiées Génie du Feu, elles, portent le numéro de certificat Bois de France attribué au groupe Soler. Ce dernier est bien adhérent au label Bois de France qui garantit un bois et un lieu de transformation français. Il explique qu'il produit des bûches densifiées à sa marque et pour le compte de clients, tel Génie du Feu l'an dernier.

La pratique semble cou-

L'étiquetage des bûches densifiées laisse à désirer.

rante mais cela signifie que les consommateurs ne peuvent pas se fier à certaines marques sur la durée. Soler ne devrait ainsi pas fournir Génie du feu cette année. Il serait plus

transparent pour les clients que le nom du producteur apparaisse en clair.

➤ **D'autres problèmes d'étiquetage ont été constatés.** Exemple : le poids n'est pas indiqué sur Chauf O'Bois et celui mesuré pour Flaminio est inférieur de plus de 5 % à celui annoncé.

➤ **La qualité des bûches densifiées** est moins bonne que celle des granulés. Le taux d'humidité de celles de notre échan-



PHOTOS PRODUITS : FABRICE PONCELET/«60»

✓ 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.

BÛCHES DENSIFIÉES

	Chauf O'Bois (La Forestière du Nord) Bûches de bois densifié	Woodstock Bois densifié ultra calorifique	Piveteaubois Bûches densifiées de jour	Génie du feu Bûche de bois compressée	Équation Bûches de bois densifié	Flaminio 4 bûches densifiées haut pouvoir calorifique	OnlyDetails ⁽¹⁾ Bûches de bois densifié haut pouvoir calorifique
Conditionnement	9 kg - 12 bûches	12 kg - 8 bûches	9,65 kg - 5 bûches	9 kg - 5 bûches	9,65 kg - 5 bûches	7,8 kg - 4 bûches	6 kg - 6 bûches
Conditionnement mesuré	8,95 kg	12,05 kg	9,45 kg	9 kg	9,6 kg	7,34 kg	5,27 kg
Prix indicatif	12,90 €	9,39 €	5,99 €	10,99 €	4 €	4,90 €	7,30 €
Prix indicatif au kilo/dm ³	1,44 €	0,78 €	0,63 €	1,22 €	0,42 €	0,67 €	1,39 €
Qualité (20 %)	++	++	+	++	++	+	++
Humidité	+++	++	-	++	+	-	++
Informations sur l'emballage	+	++	++	++	+++	++	+
Performances (80 %)	++	++	++	+	+	-	-
Pouvoir calorifique	++	++	-	+	-	-	+
Cendres	++	++	++	+	-	-	-
Polluants	+++	+++	+++	++	++	+	-
Azote	+++	++	++	+	+	-	-
Soufre	+++	+++	+++	++	+	+	-
Chlore	+++	+++	+++	+++	+++	+++	-
NOTE GLOBALE (100 %)	16,5/20	15/20	13/20	12/20	11/20	10/20	8,5/20

(1) Acheté chez Bricomarché. (2) Acheté chez Amazon.

tillon oscille entre 5 et 14 %. Le taux de cendres dépasse 2 % pour quatre produits. Leur pouvoir calorifique moyen est de 4,66 kWh par kg, inférieur à celui des granulés (5,26 kWh/kg), et à peine supérieur à celui de nos bûches traditionnelles (4,5 kWh/kg).

UNE COMPARAISON FAUSSÉE

➤ **Leur haut pouvoir calorifique est pourtant régulièrement mis en avant sur les emballages.** Certains, comme celui de Woodstock, annoncent même : « Une bûche densifiée = trois à quatre bûches traditionnelles. » Woodstock explique que l'équivalence tient compte d'une bûche traditionnelle de 800 g avec 30 % d'humidité, comparée à une bûche densifiée de presque 2 kg. Mais la comparaison est faussée car

BON A SAVOIR

L'entretien et le ramonage des appareils de chauffage au bois deviennent obligatoires au moins une fois par an partout en France à partir du 1^{er} octobre. L'obligation de ramonage dépendait jusque-là de règlements sanitaires départementaux. Lors de ces visites, les professionnels seront tenus de délivrer des informations sur l'entretien et la bonne utilisation de l'appareil pour réduire les émissions de particules fines.

elle n'est pas faite en kWh par kg. Woodstock nous a annoncé qu'il avait décidé de la supprimer.

► **La plus haute teneur en polluants de notre étude** a été constatée sur les bûches OnlyDetails : plus de 2 % d'azote, 0,068 % de soufre et 0,062 % de chlore. C'est le seul produit pour lequel nous avons une

teneur en chlore quantifiable. De quoi s'inquiéter pour la durée de vie de son poêle ! Mauvais résultats aussi en azote et en soufre pour les Maxi bûches de LMK Energy.

LES BÛCHES TRADITIONNELLES

➤ **Troisième et dernière famille, celle des bûches traditionnelles.** Nous les avons achetées en sac en sachant que nous ne ciblions ainsi qu'une petite partie du marché. Mais ce dernier est très large et en grande partie informel.

➤ **Plusieurs informations sont obligatoires depuis l'an dernier pour les bûches** : la quantité, les essences, la longueur et le taux d'humidité avec en complément les mots suivants : « Prêt à l'emploi » si le taux

		LMK Energy	Woodstock	LOG-Delivery ⁽²⁾	Chauf O'Bois (La Forestière du Nord)	Eligo-bois	LMK Energy	Négoce bois Bretagne	Districoncept	Flamino
		Bûches de bois densifié Maxi bûche	Bois bûches haute performance	Bûches de bois séchées au four	Bois de chauffage sec	Bûches	Bûches	Bois de chauffage	Bois de chauffage à usage domestique	Bois de chauffage
8,55 kg - 5 bûches		25 dm ³	22 dm ³	50 dm ³	25 dm ³	18 dm ³	25 dm ³	12 dm ³	56 dm ³	
8 kg		20,3 dm ³	14,4 dm ³	22 dm ³	22,2 dm ³	22 dm ³	13 dm ³	14 dm ³	20,3 dm ³	
7,95 €		8,90 €	25,98 €	19,90 €	13,35 €	7,95 €	6,99 €	10,99 €	19,90 €	
0,99 €		0,44 €	1,80 €	0,90 €	0,60 €	0,36 €	0,54 €	0,78 €	0,98 €	
		+	++	++	++	+	++	+	+	+
		+	++	+++	++	++	++	++	++	++
		+	++	-	++	+	++	-	-	-
		+	++	++	++	+	+	+	+	-
		+	++	++	++	+	+	+	+	-
		+	+	+	+	-	+	-	-	-
		+	+	+	+	+	+	-	-	-
		+	+++	+++	++	++	-	-	-	-
		+	+++	+++	+++	++	++	-	-	-
		+	+++	+++	+++	++	++	++	++	-
		-	++	++	++	+	++	+	+	-
		+++	++	++	++	+	+	+	+	-

d'humidité est inférieur ou égal à 23 % ou « à sécher avant l'emploi » s'il est supérieur ou inconnu.

Ce taux d'humidité maximal de 23 % est devenu, depuis septembre, une obligation pour toutes les bûches vendues en quantité inférieure à 2 m³ apparents. Ce critère est largement respecté par nos bûches en sac, leur taux fluctuant entre 6,5 et 12,2 %.

PRIVILÉGIEZ LES PRODUITS CERTIFIÉS

➤ **Côté performances, leur pouvoir calorifique n'est pas très éloigné** de celui des bûches densifiées avec une moyenne de 4,5 kWh par kg. En queue de peloton, la marque Flaminio cumule les mauvais points : le plus faible pouvoir calorifique, la teneur en cendres la plus importante de l'étude (7,97 %) et des teneurs en azote et soufre élevées.

➤ **De nombreux écarts ont été constatés entre les quantités annoncées et mesurées.** Les bûches sont vendues par volume (m³ ou dm³) et un contrôle visuel est moins facile avec des sacs de petite contenance qu'avec des palettes.

➤ **La certification NF Biocombustibles solides bois de chauffage** figure sur deux de nos références,

Des granulés plus accessibles

• **Les granulés de bois ont défrayé la chronique l'an dernier.** La demande a explosé, les prix ont flambé et les arnaques se sont multipliées (livraison payée jamais livrée, etc.). La tension est retombée. Les prix sont revenus autour de 500-550 € la tonne en début d'année alors qu'ils ont pu dépasser les 700 € à l'automne 2022. « Ils sont toujours avantageux au

printemps, explique Eric Vial, délégué général de l'association Propellet, et ils devraient donc remonter un peu ». Le prix des bûches a, lui aussi, grimpé l'an dernier, mais moins fortement et elles sont moins chères à l'achat.

• **Malgré les hausses, le bois reste une énergie compétitive** si l'on compare les prix un usage en chauffage principal pour 100 kWh de pouvoir

calorifique inférieur livré [quantité totale de chaleur dégagée par la combustion, NDLR]. Ils s'établissaient, à la fin juin, à 9,36 € pour les granulés en vrac, 10,07 € pour les granulés en sac par palette, 11,44 € pour le fioul domestique, 11,59 € pour le gaz naturel, 16,59 € pour le propane et 22,62 € pour l'électricité. source : (source SOeS- CEEB-T2 2023).



Woodstock et La Forestière du Nord, fournisseur de la marque Chauf O'Bois. Les deux sont bien placées dans notre tableau, confirmant l'intérêt pour les consommateurs de rechercher des produits certifiés.

➤ **En conclusion, les granulés de bois sont globalement satisfaisants.** Des certifications garantissent un bon niveau de qualité, avant même l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation depuis septembre. La présence d'un des trois logos évoqués reste un critère de choix essentiel pour le client.

Pour les deux autres familles, la situation est plus contrastée. Les acheteurs doivent privilégier les produits certifiés et se méfier des offres canon avec des produits sans marque. La réglementation évolue mais notre essai incite à souhaiter aussi le développement de certifications de qualité et d'origine fiables. L'enjeu est de taille, un combustible de qualité étant à la fois plus performant, donc plus économique, et moins polluant.●

FANNY GUIBERT

Ingénieur : XAVIER LEFEBVRE

17,5/20
Woodstock
Prix indicatif/kg :
0,56 €

15/20
Woodstock
Prix indicatif/kg :
0,78 €

15/20
Woodstock
Prix indicatif/dm³ :
0,44 €



La marque Woodstock sort grand vainqueur de notre essai comparatif proposant des produits de qualité dans les trois catégories, granulés, bûches densifiées et bûches traditionnelles. Autre atout appréciable, des prix plutôt raisonnables.

À retenir

- Bonne nouvelle pour les propriétaires d'appareils à granulés, la qualité de ces derniers est globalement bonne. Quelques écarts constatés montrent que des contrôles restent toutefois nécessaires.
- Les bûches densifiées se révèlent décevantes en termes de pouvoir calorifique. Moins encadrée que les granulés, leur qualité est moins satisfaisante.
- Les bûches traditionnelles en sac ne démeritent pas, du moins pour celles qui obtiennent de bonnes performances.



PAUL GENDROT

Observatoire de l'inflation

Les ordinateurs à prix d'or

Le matériel informatique a fortement augmenté alors que la demande s'est effondrée depuis deux ans. Le renouvellement du parc, suite au passage massif au télétravail, n'explique pas tout.

Personne ne sera surpris : l'inflation a touché les produits manufacturés, mais dans des proportions très variables. Grâce aux statistiques exclusives fournies à «60» par le comparateur de prix Idealo, on connaît plus précisément l'évolution des prix des biens d'équipement vendus sur les plateformes en ligne. La flambée la plus spectaculaire touche les ordinateurs. En août 2022, il fallait débourser 1 314 € en moyenne pour acquérir un ordinateur portable neuf en ligne (sur 1 825 références analysées). Un an plus tard, son prix moyen a atteint 1 550 €, soit 18 % de hausse !

MOINS D'ORDINATEURS ACHETÉS...

Une évolution paradoxale car la demande a fortement chuté après les confinements, durant lesquels, télétravail oblige, les ventes s'étaient envolées. Les parcs des particuliers et des entreprises ont été renouvelés. Depuis, on achète moins d'ordinateurs portables dans le monde, selon le cabinet américain Gartner : -6,8 % au deuxième trimestre 2023 (versus la période similaire de 2022), après une baisse de 16,2 %, déjà en 2022. Et les matériaux sont

bien plus chers. Les fabricants ont dû notamment répercuter les hausses de 10 à 30 % imposées par les deux plus importants fabricants de puces et de semi-conducteurs. Une augmentation amplifiée en Europe par la parité euro/dollar, très défavorable aux consommateurs européens.

... MAIS APPLE CONTINUE DE SÉDUIRE

« L'engouement pour les MacBook ne faiblit pas, avec six modèles dans le top 10 des produits favoris, constate Idealo. Le Lenovo IdeaPad, le Samsung Galaxy Book 3, le HP Victus 16 et le Surface Laptop Go de Microsoft arrivent timidement à se faire une place dans ce top 10. »

Parmi les autres produits high-tech, les casques audio et vidéo ont augmenté de 9 % sur un an, selon Idealo, atteignant les 100 € en moyenne, contre 92 € l'an dernier, tandis que les tablettes tactiles affichaient une hausse plus modérée, de 5 %. Sur ce créneau, Ipad reste, là aussi, largement en tête avec cinq modèles différents dans le top 10. Pour les fans d'Apple, le prix ne constitue toujours pas un frein. •

LIONEL MAUGAIN

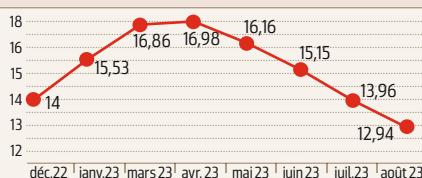
Retrouvez la rubrique et la liste des produits de notre panier sur : www.60m.fr/panier



TROIS PRODUITS EN HAUSSE

Sucre et édulcorants	+ 22,5 %
Beurre et crème fraîche	+ 15,3 %
Légumes en conserve	+ 15,2 %

ÉVOLUTION DES PRIX DU PANIER



Les chiffres du mois

Le rythme de hausse de notre panier diminue encore d'un point par rapport au mois de juillet et de plus de 2,2 points si l'on se réfère au début de l'été. Nous retrouvons ainsi le niveau d'inflation d'octobre 2022. Le sucre est le seul produit qui conserve une hausse de plus de 20 %. Autres rayons qui ne baissent pas : les légumes en conserve, les jus de fruits qui sont même en hausse à cause des problèmes d'approvisionnement en jus d'orange. Les plus fortes baisses sont celles des viandes, notamment de volaille, mais également les grandes marques de pâtes (-2,5 points vs juillet) et le papier toilette (-3 points). Dans la plupart des rayons, l'inflation des marques de distributeur et des "premiers prix" demeure supérieure à celle des grandes marques. Notons que les produits d'hygiène et de nettoyage (lessive, dentifrice, shampooing, produit vaisselle) voient leur inflation contenue à moins de 6 %.

Agences immobilières Trop chères, pas assez loyales

Enquête

Les honoraires des agences immobilières ne correspondent pas aux services rendus et beaucoup de manquements sont constatés. Le commissionnement à l'acte a des effets pervers. Il faut que ça change !

Isabelle a confié la vente d'un appartement dont elle a hérité à un mandataire. Coup de chance, elle trouve un acheteur dans son entourage, qui fait une offre au comptant ! « Nous n'avons pas pu l'accepter car les avocats du réseau nous ont menacés de poursuites, déplore Isabelle. Une clause de leur mandat simple prévoit que toute autre offre d'achat est invalide, sous peine de devoir verser une indemnité. » Depuis plusieurs années, la Direction générale de la concurrence, de

la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mis le secteur de l'entremise immobilière sous surveillance, compte tenu du nombre de manquements relevés à chaque vague de contrôles.

ENCORE TROP DE CLAUSES ABUSIVES

Lors de sa dernière enquête en 2021, les inspecteurs ont à nouveau constaté que de trop nombreux mandats non exclusifs imposaient au vendeur de payer 50 % des hono-

Le vendeur qui trouve un acheteur doit payer l'agence !

raires s'il trouvait lui-même l'acheteur, ou l'obligeaient à verser une indemnité s'il ne prévenait pas l'agent que la vente avait été réalisée sans lui... Bien que les formulations varient,

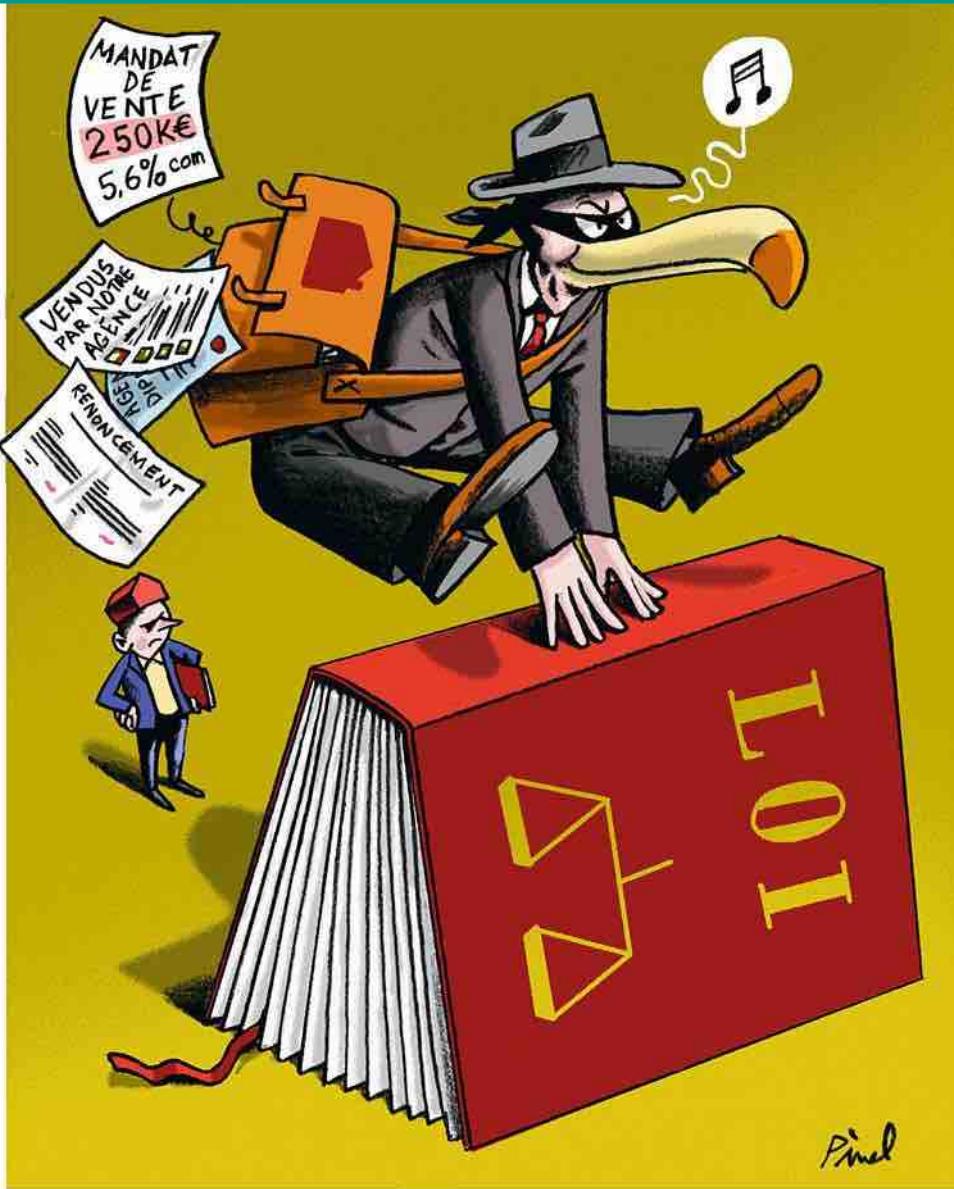
elles reviennent au même. Or la règle est claire : « Les clauses ayant pour seul objet de procurer au professionnel une somme équivalente à une rémunération, en l'absence de réalisation effective de la vente, sont illicites et peuvent être

Des rémunérations très diverses

	MANDATAIRES		AGENCES IMMOBILIÈRES		NOTAIRES	
	Valeur moyenne des ventes	Commission et taux	Valeur moyenne des ventes	Commission et taux	Valeur moyenne des ventes	Commission et taux
• Creuse	84 152 €	5 132 € - 6,10 %	79 559 €	6 835 € - 8,59 %	62 044 €	3 875 € - 6,25 %
• Morbihan	248 817 €	9 221 € - 3,71 %	248 308 €	12 374 € - 4,98 %	194 258 €	8 098 € - 4,17 %
• Rhône	289 243 €	11 009 € - 3,81 %	315 168 €	12 879 € - 4,09 %	321 485 €	12 811 € - 3,99 %
• Île-de-France	316 918 €	11 123 € - 3,51 %	421 486 €	17 021 € - 4,04 %	465 905 €	17 981 € - 3,86 %

SOURCE : AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE

Le montant de la commission des intermédiaires dépend du prix de vente du logement. Plus le prix est bas, plus le taux de rémunération est élevé. L'agent immobilier, qui apporte un accompagnement global, affiche des tarifs plus élevés que le mandataire, commercial habilité par un réseau d'indépendants. Il faut également noter que les frais de notaire sont les plus élevés.



qualifiées de trompeuses (...)», rappelle la Répression des fraudes. Autre pratique contractuelle détestable, celle qui incite l'acheteur à renoncer à son droit de rétractation, en oubliant d'inclure le formulaire. Ou en passant sous silence ce formalisme, ou encore en réduisant le délai de quatorze à sept jours...

DES ANNONCES TROP BAVARDES OU TROP PEU

Concernant le contenu des annonces, là encore le constat est décourageant. Sur bon nombre d'entre elles, on lit, par exemple, « DPE [diagnostic de performance énergétique, NDLR] en cours » ou « DPE vierge ». « L'absence

d'informations sur les résultats du DPE est fréquente alors qu'elles sont obligatoires », rappellent les contrôleurs. Pour la vente d'appartement

en copropriété, le montant des charges n'est pas toujours indiqué, ni les éventuelles procédures en cours avec des propriétaires...

Plus grave, plus d'une agence sur cinq trompe ses clients afin de démontrer une intense activité, fictive. Plusieurs techniques sont utilisées : maintenir une annonce alors que le bien est vendu depuis plusieurs mois ; afficher la mention « vendu » alors

Une agence sur cinq montre une activité fictive.

que la transaction a été réalisée par un autre professionnel ; faire apparaître la mention « nouveau » alors que le bien est en vente depuis plusieurs mois ; ou « exclusif », alors que le mandat est simple ou que la clause d'exclusivité a expiré...

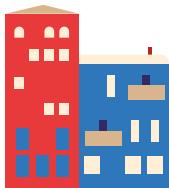
Au total plus de six agences sur dix se sont vu reprocher un ou plusieurs manquements...

LE RÔLE DE CONSEIL SOUVENT NÉGLIGÉ

En 2022, en France, 770 000 ventes ont été réalisées via un professionnel de l'immobilier. Cette forte activité a suscité de nombreuses vocations. Agences et notaires font face à l'expansion des réseaux de mandataires qui s'appuient sur des agents commerciaux. « Les acteurs historiques se prévalent de la jurisprudence pour considérer que le professionnel de l'immobilier n'a pas seulement un rôle commercial mais qu'il doit également se prononcer sur l'état du bien et sur toutes les questions juridiques. Les acteurs plus récents estiment, au contraire, que ce rôle est uniquement commercial », constate l'Autorité de la concurrence qui a auditionné tous les professionnels pour rendre un avis sur le secteur en juin dernier, à la demande du ministère de l'Économie.

Aussi surprenant que cela puisse paraître, aucun texte ne définit précisément le métier d'intermédiaire immobilier. La loi Hoguet, qui régit la profession, ne donne pas de liste de prestations à effectuer. Le mandat ne le détaille pas davantage. « Notre mission intègre une prestation globale, de conseil et d'accompagnement jusqu'à la finalisation de l'acte, expliquent les syndicats d'agents immobiliers Fnaim, Sni et Unis. Si elle est réglée uniquement au moment où la transaction est réalisée, elle vient en réalité couvrir l'ensemble du processus ».

Ce qui pose surtout question, c'est le montant de la rémunération. Car



Exercer sans habilitation

• Pour être intermédiaire immobilier, il faut une carte professionnelle délivrée par la Chambre de commerce et d'industrie. Mais la plupart des nouveaux venus ne l'ont pas. Ils sont simplement habilités par le titulaire d'une carte. C'est le cas des mandataires, qui peuvent exercer si le directeur du réseau détient une carte. En 2022, on comptait environ 45 000 mandataires, soit 6 100 nouveaux de plus sur un an. Au total, le nombre de

cartes professionnelles a augmenté de 17 % entre 2019 et 2023. L'enquête de la Répression des fraudes a, malgré tout, révélé de nombreux défauts d'habilitation pour les collaborateurs d'agences. « L'État n'a toujours pas fait paraître un décret prévu par la loi Alur en 2014 sur la formation des collaborateurs habilités », répondent les syndicats de l'immobilier, Fnaim, SNI et UNIS. Ainsi, à la fin 2022, seul un professionnel sur cinq était titulaire de la carte professionnelle.

la facture est très salée... Avec 5,78 % sur le prix de vente en moyenne, l'agent immobilier se rémunère bien plus que ses homologues européens, qui perçoivent autour de 4 %.

Les honoraires d'agence représentent ainsi la moitié des frais de transactions, autant que les droits de mutation (5,81 % du prix, en moyenne). En valeur brute, la commission moyenne s'est élevée à 12 463 € en 2022. Elle est en hausse constante depuis sept ans alors que les prix de l'immobilier ont flambé de 45 % entre 2010 et 2022. « Cela aurait dû se traduire par une chute d'environ un demi-point », a calculé l'Autorité de la concurrence.

UNE COMMISSION PLUS CHÈRE, MAIS PLUS RARE

Les agents exagèrent-ils ? Pas nécessairement. Si leur commission est élevée, elle est plus rare également. En Allemagne, la rémunération tourne autour de 4,5 % pour une marge de 35 % en moyenne. En France, le bénéfice brut des agences n'est que de 14 %, comme en Norvège ou en Irlande. Mais là-bas, les commissions sont de 3 %.

Pour l'Autorité de la concurrence cette obligation de rémunérer l'intermédiaire uniquement à l'issue de la vente explique en partie le niveau élevé des commissions.

Comme tous les mandats n'aboutissent pas à une vente, tant s'en faut, le professionnel travaille donc parfois pour rien ; il fixe ses honoraires en incluant ce risque. D'autant que trois fois sur quatre, le mandat

est non exclusif. Il n'y a d'ailleurs pas de montants différents entre un mandat simple et un exclusif, « alors qu'en toute logique, il devrait être moindre lorsque le mandat est exclusif », s'étonne l'Autorité de la concurrence. Le principe de rémunération à l'acte a un autre effet pervers. « Le professionnel ne veille pas nécessairement aux intérêts de l'acheteur, son objectif principal étant de conclure la vente afin d'obtenir sa rémunération, estime l'Autorité de la concurrence. En outre, la concurrence pour obtenir un mandat de vente peut également les inciter à surestimer le prix du bien. »

Ce principe est également bafoué par l'arrivée des coachs et des plateformes de services qui se rémunèrent autrement, ce qui constitue une concurrence peu loyale pour les agents immobiliers. Non seulement la commission de l'intermédiaire est

Mandat simple ou exclusif, le montant est le même.

élevée, mais en plus on ne sait pas toujours qui la paie réellement. En théorie, c'est le vendeur, car il a signé le mandat. « Toutefois, il existe une tendance à la reporter vers l'acheteur », observe l'Autorité.

Deux moyens sont utilisés. Le premier est d'augmenter le prix de vente du montant des honoraires. Le second consiste à négocier avec l'acheteur pour qu'il verse la commission, en échange d'une diminution des droits de mutation. Car lorsque les frais d'agence sont à la charge du vendeur, ils sont inclus dans le prix de vente. Dans ce cas, les droits de mutation payés par l'acheteur sont plus élevés.

LES ACHETEURS PÉNALISÉS

Par exemple, pour un bien de 300 000 €, s'il paie les frais d'agence, l'acheteur versera 17 430 € de frais de mutation, contre 18 437 € si c'est le vendeur. Une différence qui ne se justifie pas. Tous ces dysfonctionnements pénalisent les acheteurs, en surenchérissant le montant d'un achat immobilier. « Les ménages pourraient regagner près de trois milliards d'euros si on alignait les frais d'intermédiation sur le niveau européen », assène Thibaut Vergé, vice-président de l'Autorité de la concurrence. •

LIONEL MAUGAIN

CE QUE NOUS DEMANDONS

- Détalier dans un mandat-type toutes les prestations réalisées par le professionnel.
- Imposer les mêmes règles d'affichage des honoraires, qu'ils soient à la charge de l'acquéreur ou du vendeur, pour limiter les reports du vendeur vers l'acheteur.
- Fournir une fiche récapitulative du dossier des diagnostics techniques (DDT) au futur acheteur au moment de la négociation du prix de vente.
- Réformer la loi Hoguet afin de permettre l'achat des prestations de services immobiliers à l'unité.

Prenez votre consommation en main

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

23 % D'ÉCONOMIE



LE MENSUEL

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

+

LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

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

+

Le hors-série Spécial Impôts
En version numérique

+

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**



60
millions
de consommateurs

595

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 30/11/2023. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1^{er} numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements TBS Blue sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de *60 Millions de consommateurs*, situé au Polaris, 76, avenue Pierre Brosselot, 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 supplémentaires), 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

--

Constructeur automobile

« J'exige le remboursement des frais de réparation »



Le cas de Louise F. : « *J'ai acheté, en avril 2021, une Toyota Verso d'occasion. Je bénéficie de la garantie Toyota Relax, garantie commerciale qui s'applique en cas de panne, à la condition que je fasse entretenir mon véhicule dans le réseau. En début année, j'ai pris rendez-vous pour l'entretien à la date préconisée. L'atelier m'a signalé qu'il fallait changer la chaîne de distribution pour un montant de plus de 1000 €. Pour une raison que je ne comprends pas, cette réparation serait exclue de la garantie Relax. Par ailleurs, ces modèles semblent connus pour ce défaut. Quels sont mes recours ?* »



Coaching

Au vu des témoignages partagés par les automobilistes sur des forums en ligne, notre lectrice n'est pas la seule à faire les frais d'une défaillance de la chaîne de distribution sur une Toyota Verso. Pas de quoi la consoler, certes, mais cela peut lui servir face à un constructeur fermé à toute négociation. Car, non seulement il refuse de faire un geste commercial, mais il n'explique pas à sa cliente les raisons pour lesquelles elle ne peut pas bénéficier de la fameuse garantie Toyota Relax. Et ce, alors que les conditions générales prévoient la prise en charge de la chaîne de distribution. En substance, il dit : payez et circulez,

il n'y a rien à voir ! Heureusement, les consommateurs ont des droits.

1 UTILISEZ LES GARANTIES TOUS AZIMUTS

Les automobilistes disposent, en principe, de plusieurs voies de recours en cas de panne rencontrée avec leur véhicule, acheté neuf ou d'occasion. Si la voiture est encore sous garantie commerciale, c'est celle-ci qu'il faut tenter d'activer en priorité. Mais ce n'est pas parce qu'une garantie commerciale ne s'applique pas que les garanties légales ne peuvent pas jouer (voir tableau p. 61). Bien au contraire. D'une part, les consomma-

teurs bénéficient systématiquement de la garantie de conformité dans les deux ans qui suivent la livraison d'un bien neuf ou d'occasion. Et, d'autre part, ils peuvent invoquer la garantie des vices cachés jusqu'à deux ans après la découverte du défaut.

2 FAITES-VOUS ASSISTER DANS VOS DÉMARCHE

Mieux vaut vous faire épauler pour connaître vos droits. Il s'agit de trouver les arguments juridiques qui vont faire mouche, choisir la meilleure stratégie à adopter pour résoudre votre litige et rédiger vos courriers. Vers qui vous tourner ?

Quelle garantie faire jouer ?

	Garantie commerciale	Garantie de conformité	Garantie des vices cachés
• Obligatoire ou facultative	Facultative, elle peut être payante.	Obligatoire et gratuite. Due par le vendeur.	Obligatoire et gratuite. Due par le vendeur.
• Durée	Variable suivant les contrats (de 6 mois à plus de 5 ans parfois).	Deux ans à compter de la livraison.	Deux ans à compter de la découverte du vice caché.
• Champs d'application	Variable selon les contrats et les exclusions.	Lorsque le bien acheté n'est pas conforme au contrat : les caractéristiques sont différentes (description, type, quantité, qualité, fonctionnalité...). Lorsque le bien ne correspond pas à l'usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur, que ce dernier a accepté.	Défaut grave et caché préexistant lors de l'achat, ne permettant pas l'usage auquel le bien est destiné ou diminuant fortement son usage.
• Effets	Se reporter au contrat remis. Il peut prévoir la prise en charge des pièces et de la main-d'œuvre.	Dans un premier temps, le consommateur peut demander la réparation ou le remplacement du bien. C'est le vendeur qui choisit la solution en fonction du coût. Dans un second temps, si rien ne peut être mis en œuvre de façon satisfaisante pour le consommateur, celui-ci peut demander l'annulation de la vente ou une réduction de prix. En cas de préjudice, possibilité de dommages-intérêts en justice.	Le consommateur peut demander l'annulation de la vente ou une diminution du prix. En cas de préjudice, possibilité de dommages-intérêts en justice.

Contactez un juriste si vous bénéficiez d'une protection juridique ou tournez-vous vers le représentant d'une association de consommateurs (voir coordonnées p. 34).

3 CONTESTEZ PAR ÉCRIT

Sans écrit ni preuve de vos démarches amiables, difficile, voire impossible, de vous défendre. Votre tout premier réflexe doit toujours être d'adresser un courrier postal ou un mail au réparateur et/ou au constructeur pour lui rappeler la chronologie des faits, lui demander des explications et lui préciser ce que vous réclamez (remboursement, nouvelle réparation, mise en œuvre

d'une garantie...). Car, si oralement on peut vous raconter n'importe quoi, par écrit, en principe, le professionnel devra justifier et motiver son refus. Et ces éléments vous seront utiles pour contester.

5 SAISISSEZ LE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le recours à un mode de résolution amiable des litiges (médiateur, conciliateur de justice...) est obligatoire avant de saisir un juge. Vous transmettrez au médiateur de la consommation les éléments en votre possession et préciserez très clairement votre requête. Celui-ci rend des avis qui vous sont parfois plus favorables que les décisions prises par un juge. Il peut notamment demander au professionnel de vous accorder un geste commercial. Libre à ce dernier toutefois de suivre son avis ou pas. En cas d'échec de la médiation, vous restez libre d'engager une procédure judiciaire. Mais encore faut-il que les sommes en jeu et la qualité de votre dossier justifient les coûts, l'énergie et la contrariété qu'implique un tel combat.●

LAURENCE OLLIVIER

AVEC FRANÇOISE HÉBERT-WIMART

 Lire la fiche Acheter une voiture d'occasion. À consulter sur le site de l'Institut national de la consommation: inc-conso.fr.

À retenir

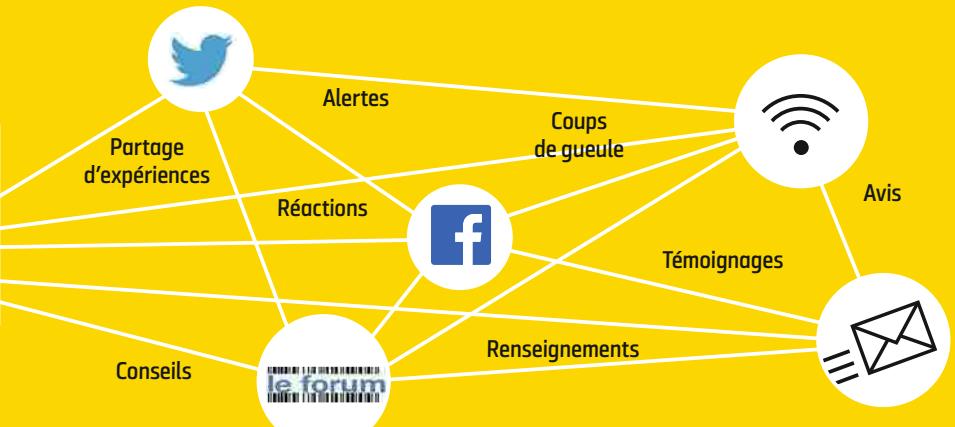
- Ne vous contentez pas d'explications orales. Doublez tous vos échanges par un écrit.
- Faites-vous assister dans vos démarches.
- Activez en priorité la garantie commerciale puis les garanties légales.
- Saisissez un médiateur de la consommation avant d'aller en justice.

4 JOUEZ LA CARTE DE LA MISE EN DEMEURE

Pour donner plus de poids à votre courrier, privilégiez l'envoi en recommandé avec avis de réception, et pensez à joindre tous les documents à votre disposition (devis, facture, historique d'entretien, mails échangés...).

Pour montrer votre détermination, écrivez comme objet « Mise en demeure » et terminez la lettre en mettant en demeure le réparateur et/ou le constructeur de répondre dans un délai raisonnable (un mois, par exemple). Précisez, qu'à défaut de réponse ou de réponse satisfaisante dans ce délai, vous saisirez le médiateur de la consommation dont il doit vous communiquer les coordonnées (en principe sur votre facture).

RÉSEAU 60



À 60 millions, on est plus forts !

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

SNCF Connect

Chantal L. H./92 Nanterre

Patienter... ou renoncer !

À chaque fois que je veux réserver un billet sur le site SNCF Connect, je rencontre des difficultés. Souvent, il n'est pas possible d'aller jusqu'au bout de la procédure ! Aujourd'hui, à défaut de pouvoir réserver en ligne, je tente un rendez-vous en gare : pas de créneau disponible avant plusieurs semaines... Je me rabats sur une agence SNCF, où la vision de la boutique bondée et de la file d'attente à l'extérieur me fait rebrousser chemin. Mais pourquoi la SNCF s'obstine-t-elle à faire de la publicité pour un outil défaillant depuis longs mois déjà et qu'elle a, visiblement, du mal à améliorer. Est-ce une incitation à prendre la voiture ? »

Indestructibles

Mylène M., par courriel

Des tomates qui durent...

J'ai acheté des tomates grappes de la marque U, en août 2022, que j'ai abandonnées dans ma cuisine par manque de goût. Elles sont toujours là dix mois plus tard, à peine abîmées. Existe-t-il vraiment des variétés de tomates pouvant tenir à l'air ambiant aussi longtemps ?



LA RÉPONSE DE L'INGÉNIER

C'est tout l'art de la sélection variétale. La tomate grappe, vendue aujourd'hui, remplace la tomate ronde quasi disparue des rayons et est devenue un produit d'entrée de gamme. Cette variété n'a pas été sélectionnée pour ses qualités gustatives mais pour son aptitude à mûrir de manière homogène (sous serre en hors-sol), sa présentation, son rendement, sa résistance, etc. Elle est ainsi plus facile à récolter et à manipuler, elle ne craint pas le transport et se garde très longtemps en rayon. Que des avantages pour les producteurs et les distributeurs... Il existe néanmoins des tomates grappes sélectionnées pour leur goût (Avalantino, Temptation), de plus petit calibre, mais plus onéreuses.





Vol constraint Audrey C./34 Montpellier

Mon séjour raccourci

J'ai réservé, par le biais d'une agence de voyages, six billets d'avion aller-retour entre Montpellier et Tokyo, d'une valeur de 12 000 €. Problème : après avoir modifié une première fois la date de retour, proposition que j'ai acceptée, Air France m'a imposé de nouveaux horaires. Ce vol, qui raccourcit significativement mon séjour sur place et augmente la durée d'escale entre Paris et Montpellier, ne me convient plus du tout. Quels sont les recours possibles ?



LA RÉPONSE DU JURISTE

Si le vol retour a été modifié par la compagnie, sans rallonger votre voyage total, vous pouvez demander un remboursement du prix du tronçon non réalisé, au titre du règlement européen 261/2004, ce qui ne sera pas forcément rentable, le prix d'un seul vol retour risque en effet d'être supérieur à la somme qui vous sera remboursée. Mais si cette modification intervient

moins de 14 jours avant le vol, vous avez droit à une indemnisation en plus (<https://vu.fr/IVlKo>). Quoi qu'il en soit, si les nouveaux horaires ne vous conviennent pas, vous pouvez seulement tenter de négocier une nouvelle proposition de réacheminement directement avec la compagnie via son service clientèle (par téléphone au 0969393654 ou WhatsApp au 0699385720) ou en interrogeant votre agence, si celle-ci n'est pas une agence en ligne.

Toujours disponibles Benoît C., par courriel

Chaussures à votre pied

Dans le n° 593, vous avez publié un essai de chaussures de randonnée dans lequel le modèle MC Kinley Montmania AQB arrivait en tête. Mais lorsque j'ai voulu les acheter dans un magasin Intersport, il m'a été répondu que le modèle ne se faisait plus !



LA RÉPONSE DE 60

Rassurez-vous, ces références sont toujours en rayon selon Intersport interrogé par «60» : «D'après les derniers chiffres, les magasins auraient du stock sur ces modèles. Mais c'est un produit d'opération commerciale ; il se peut que certains points de vente non concernés par l'opération n'aient pas de réassort, ce qui pourrait expliquer l'indisponibilité des modèles dans leurs rayons». Sachez, de plus, que cette référence est toujours disponible sur le site Intersport.fr.



Peu vertueux Thimothée H.

Sous le soleil d'Ikea

Je possède un parasol acheté chez Ikea (modèle Seglaro) dont la toile a besoin d'être changée. Mais Ikea ne commercialise pas de toile de remplacement, alors que ce modèle est toujours en vente, à près de 250 €, obligeant ainsi le consommateur à acheter un nouveau parasol ! Alors que nous essayons de consommer mieux pour préserver l'environnement, je trouve inadmissible l'attitude d'Ikea, d'autant qu'il devient obligatoire de fournir des pièces détachées dans certains secteurs. J'ai bien tenté de contacter l'enseigne, mais elle n'a pas daigné me répondre.

Défaut avéré Virginie N./Via Facebook

Un échange de matelas qui coûte...

Mes parents ont acheté un matelas en début d'année. Malgré son prix élevé, il est déjà totalement déformé. Un commercial est venu constater son état et leur a fait savoir que cela passerait sans problème sous la garantie. Le remplacement du matelas est prévu, mais le vendeur demande que mes parents (déjà âgés) prennent à leur charge la livraison du nouveau matelas ou rapportent l'ancien et récupèrent le nouveau par leurs propres moyens. En a-t-il le droit alors que c'est un défaut de fabrication avéré ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

D'après l'article L.217-11 du code de la consommation, la garantie légale de conformité doit s'appliquer sans aucun frais pour le consommateur. Le vendeur est tenu de récupérer le matelas défectueux et de livrer le nouveau par ses propres moyens et à son compte. Vos parents ne devraient donc pas s'en charger. Mais si le vendeur persiste dans son refus, vous pouvez effectuer un signalement sur signal.conso.gouv.fr, la plateforme de la DGCCRF.

Inévitable Anonyme, par courriel

Doit-on vraiment payer pour donner ?

Mon épouse et moi souhaitons donner à chacun de nos trois enfants une maison parmi trois, identiques, que nous possédons, estimées unitairement à 180 000 €. Le notaire nous demande 10 000 € pour rédiger l'acte. Doit-on payer pour donner ? Est-ce une mauvaise interprétation de ma part sur l'abattement et l'exonération de droits ?



LA RÉPONSE DE 60

Si vous donnez de votre vivant un ou plusieurs biens immobiliers, vous devez passer devant un notaire pour formaliser cet acte, et payer ce qu'on appelle les « frais de notaire ». Ils sont composés de ses émoluments, mais aussi de droits et de taxes qui

alourdissent la facture totale. La rémunération du notaire est fixée par un barème qui dépend de la valeur du bien immobilier en pleine propriété. Au-delà de 60 000 €, la rémunération s'élève actuellement à 1,017 % du montant total. Depuis la loi Macron de 2016 et selon l'article A444-174 du code du commerce, pour une donation immobilière



supérieure à 100 000 euros, le notaire peut accorder une remise maximale de 20 % sur ses honoraires. S'il

y consent, cette remise de 20 % devient applicable pour tous ses clients, et doit être affichée dans l'office.

Un petit plus pour l'environnement ? Jean-Michel M./94 Vincennes



Ça colle et ça énerve !

Comment faire interdire les autocollants sur les fruits (kiwis, pommes, brugnons, pêches, etc.) ? D'une part, il est très énervant de devoir en permanence les décoller, mais en plus, écologiquement parlant, c'est vraiment n'importe quoi, d'autant plus que cet autocollant a un coût (machine, main-d'œuvre, impression, etc.), bien sûr supporté par le consommateur !

Pas obligatoire Hakim Chistel/60 Compiègne

La composition de la baguette en libre-service

J'aimerais savoir s'il est obligatoire d'afficher la composition d'un aliment vendu en libre-service. En effet, dans les magasins Lidl, on trouve désormais un rayon boulangerie en libre-service où seul le prix est affiché. Il n'y a aucun renseignement sur la composition des produits vendus et il est impossible de l'obtenir. L'enseigne n'a-t-elle pas l'obligation d'informer les consommateurs et de leur communiquer la liste des ingrédients de la marchandise qu'elle vend (farine, sucre, édulcorants ou conservateurs, etc.) ?



LA RÉPONSE DE 60

Pour les produits non préemballés, comme une baguette de pain ou des fruits et légumes vendus en vrac, les enseignes n'ont pas l'obligation d'indiquer

au consommateur la liste de tous les ingrédients : seuls les allergènes, s'il y en a, doivent être mentionnés sur une affiche ou un écriteau placés à proximité de l'aliment en question. Y compris si le produit est décongelé.

Légal mais retors E. S./92 Colombes

Prix au 100 g, plus facile à avaler !

Dans ma ville, un magasin de primeurs affiche actuellement les prix aux 100 grammes. Peut-être parce que c'est moins « violent » que les prix au kilo. Si j'étais mauvaise langue, je dirais que c'est pour tromper le consommateur. Est-ce autorisé ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Rien n'oblige un vendeur de fruits et légumes en vrac à utiliser le kilogramme comme unité de mesure. L'article 8 de l'arrêté du 3 décembre 1987 stipule que l'indication du prix doit être accompagnée de l'unité de poids ou de mesure à laquelle ce prix correspond. Même si c'est l'usage, ce n'est pas nécessairement le kilo. Seuls les produits préemballés doivent afficher leur prix «au kilogramme, à l'hectogramme, au litre, au décilitre», selon l'article 1^{er} de l'arrêté du 16 novembre 1999. Mais vous avez raison, il existe une certaine malice, pour ne pas dire plus, à utiliser une unité de mesure de 100 grammes, voire 500 grammes, plutôt que le kilogramme.

« » **Les dessous des émeutes** Marie-Louise F., par courriel

Voiture incendiée : les assureurs ne connaissent pas !

Durant les émeutes au début du mois de juillet, notre voiture a été incendiée. Bien qu'elle soit garantie en cas d'incendie, l'assurance ne veut pas prendre en charge les dégâts, car les émeutes sont une cause d'exclusion dans le contrat. Nous sommes totalement désenparés, que faire ?



LA RÉPONSE DE 60

Lorsqu'un véhicule est incendié, le propriétaire peut être indemnisé si son contrat d'assurance auto prévoit la garantie incendie, laquelle est facultative et ne s'applique pas si l'incendie résulte d'une émeute. Cependant, à titre exceptionnel, le gouvernement a mis en place une prise en charge simplifiée destinée aux propriétaires de voitures incendiées les plus modestes. À la condition que votre revenu fiscal de référence 2022

ne dépasse pas 27 606 €, il vous sera possible de bénéficier d'une indemnisation limitée à 4 601 € (plafond en vigueur en 2023) pour la destruction de votre véhicule incendié. Pour obtenir cette aide, vous devez saisir la Commission d'indemnisation des victimes d'infraction (Civi) de votre domicile (une pré-demande peut être faite en ligne sur service-public.fr/simulateur/calcul/12825). Un numéro vert a également été mis en place : le 116 006.

« »

Cyril S.
Le post du mois
Marre des notices polyglottes !

J'ai acheté un clavier pour mon ordinateur. La boîte contient deux notices. Une première de 128 pages et une seconde de 52, soit la bagatelle de 180 pages, dont seulement 5 en français. Ne peut-on enfin contraindre les entreprises à adapter les notices au pays où les produits sont vendus afin d'éviter un tel gaspillage de papier ? À quand une décision des instances européennes ? »



Histoire de batterie David H./57 Postroff

Changez de braquet avec Velobecane

J'ai acheté en mai 2022 deux vélos électriques de marque Velobecane. Au mois de décembre 2022, une des batteries a lâché et je l'ai renvoyée chez Velobecane. J'ai contacté l'entreprise plusieurs fois, mais je n'ai toujours pas de réponse six mois après. Quels sont mes recours sachant que les batteries sont garanties un an ?



LA RÉPONSE DE 60

Le site Velobecane annonce une garantie de deux ans pour le cadre et les pièces électroniques, et un an pour la batterie. Mais il s'agit d'une garantie commerciale. Pour votre batterie défectueuse, vous pouvez vous prévaloir de la garantie légale

de conformité à l'égard du vendeur. Celle-ci peut être mise en œuvre dans les deux ans qui suivent la délivrance d'un bien. Si le litige perdure, après une réclamation écrite, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation désigné par le vendeur ou un conciliateur de justice.

- « »
- 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.

En train... d'attendre

Le 28 juillet, ma fille Léa devait se rendre à Angers pour fêter les 25 ans d'une amie. Elle arrive à la gare Montparnasse pour prendre le train de 17 h 48. Elle était bondée : « Paris vient d'être pris sous un très gros orage, tous les trains sont en retard d'au moins 40 minutes ». Léa rallie péniblement sa rame, qui démarre avec plus d'une heure de retard.

Elle nous raconte : « Après une demi-heure à petite allure, on s'arrête en pleine campagne. La panne de signalisation a créé un embouteillage de trains, il y en a cinq devant nous. On redémarre... pour stopper cette fois sur une voie de garage. Au bout de deux heures, la contrôleur vient gentiment nous expliquer qu'une procédure de sécurité a été enclenchée. Notre conducteur doit être remplacé... Il est 23 h 30. Il n'y a plus de nourriture au wagon bar. Peu de passagers avaient pris de quoi se ravitailler, le trajet devait être court. Ce qui me frappe, c'est le calme des gens. Je n'ai pourtant jamais vu autant d'enfants dans un train, de bébés avec leurs parents, de pré-ados avec leurs grands-parents qui ne savent plus quoi faire pour qu'ils ne perdent pas patience.

Il fait nuit noire, on nous informe que le conducteur remplaçant est parti... depuis Paris. On est à une centaine de kilomètres de notre point de départ. Les gens sympathisent. Ceux qui commençaient à parler haut et fort de leur mécontentement ont compris que ça ne servait pas à grand-chose. D'autant que les contrôleurs font tout pour nous tenir au courant du peu qu'ils savent... et partagent notre désarroi. Passé un certain nombre d'heures, le retard d'un train devient une aventure collective.

Vers une heure du matin, tout le monde s'excite, deux voitures arrivent. Voici le conducteur ! Fausse joie, ce sont des cadres de la SNCF qui viennent évaluer la situation. La contrôleur s'impatiente au micro, nous disant qu'elle ne sait pas où est le conducteur qui aurait dû arriver il y a un quart d'heure. Ça fait six heures qu'on est dans ce train. En guise de consolation, la SNCF nous annonce le remboursement du billet à 150 %.

Le conducteur arrive enfin : il est venu en train... Mais dès qu'il démarre, nouvelle angoisse : ça sent très fort le brûlé. La contrôleur nous rassurer et précise au micro qu'aucun signal de sécurité ne s'est allumé. L'odeur provient des freins, soudain desserrés. On est tous affamés. La SNCF promet un ravitaillement à Angers !

Les passagers en correspondance sont invités à descendre, des taxis vont être affrétés pour les mener à bon port. Nous arrivons à Angers. Il est 3 heures du matin ! La terre ferme, enfin !

En fait de ravitaillement, il n'en a jamais été question, nous dit-on en gare. Le personnel de la SNCF venu sur place se débrouille pour nous apporter à grignoter. Il n'y a que cinq taxis à la gare pour la trentaine de passagers qui devaient prendre une correspondance ! Pour eux, la galère continuera. »

Au moment où je vous écris ces lignes, le 29 août, soit un mois après, ma fille Léa n'a toujours aucune nouvelle du remboursement... ●

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

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

L'ultimatum

Pour rappeler aux marques la loi qui oblige à adapter l'emballage à son produit alimentaire, deux ONG ont assigné des grands noms de l'agroalimentaire. [p. 29](#)



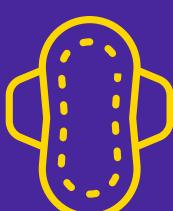
La surprise

Dans les croquettes pour chat, les mentions « poulet », « au poulet », « avec du poulet », « riche en poulet » ou encore « au goût de poulet » désignent des compositions très différentes. [p. 22](#)



Le mirage

Chou kale, grenade, baies de goji ou graines de chia sont qualifiés d'aliments miracle pour leurs bienfaits pour la santé. Or ce sont des qualités supposées sans réel fondement scientifique. [p. 18](#)



La déception

Certaines protections féminines renferment encore des substances indésirables, surtout les tampons. Les process et choix des matériaux doivent encore être améliorés. [p. 8](#)



La mise au point

Quantité d'essences, taux d'humidité, poids et bien d'autres mentions doivent être indiquées sur les étiquettes des bûches traditionnelles vendues en sac. [p. 49](#)



La mention spéciale

16/20

Electrolux EW7F1481OV
Universal Dose

Un lavage au top, un rinçage sans faille, un essorage relativement peu bruyant... C'est le lave-linge le plus efficace de notre test, pour un prix moyen de 799 €. [p. 35](#)



Le piège

Si l'on en croit les publicités, la location longue durée d'un véhicule ne présente que des avantages. Pas si sûr, si l'on regarde de près les contrats ! [p. 42](#)

Le chiffre marquant

3 milliards

C'est le montant, en euros, qui pourrait être remboursé chaque année aux acquéreurs d'un bien immobilier si les frais d'agence étaient au niveau d'autres pays européens. [p. 56](#)

L'alerte

Percevoir une pension d'invalidité n'interdit pas de travailler. Ni de la cumuler avec un salaire. Attention, dans certains cas, cela peut entraîner la perte de la prévoyance. [p. 26](#)

Prochain numéro le jeudi 26 octobre

Ne manquez pas notre hors-série

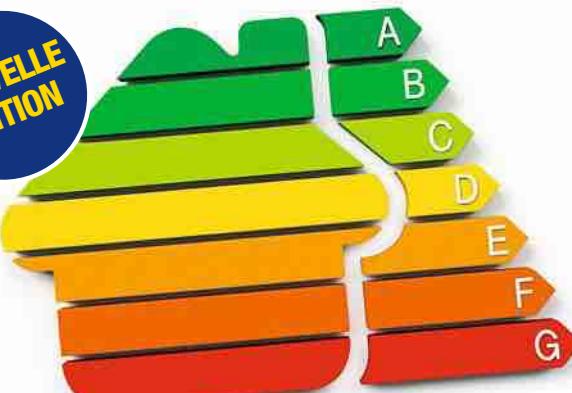
60 millions
de consommateurs

Argent Assurance vie
Le réveil des fonds en euros

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Réussir son projet

NOUVELLE ÉDITION



- Les aides sur lesquelles compter
- Les astuces pour repérer les escrocs

www.60millions-mag.com

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

OCTOBRE-NOVEMBRE 2023
N 220

HORS-SÉRIE > ARGENT & LOGEMENT

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

