

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai



BALAIS VAPEUR

Les plus efficaces pour tout nettoyer

Pratique

LES COUACS DU DÉMÉNAGEMENT

Comment s'en sortir

Enquête

Internet

Quels mois acheter aux meilleurs prix ?

Essai

Lait, noir, noisettes

LES MEILLEURES TABLETTES DE CHOCOLAT



EHPAD

STOP AUX REPAS AU RABAIS !



Étude

RÉSIDENTS ET AIDANTS TÉMOIGNENT

- Plateaux tristes, sans saveur
- Aide au repas insuffisante...



Dans les coulisses de 60

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

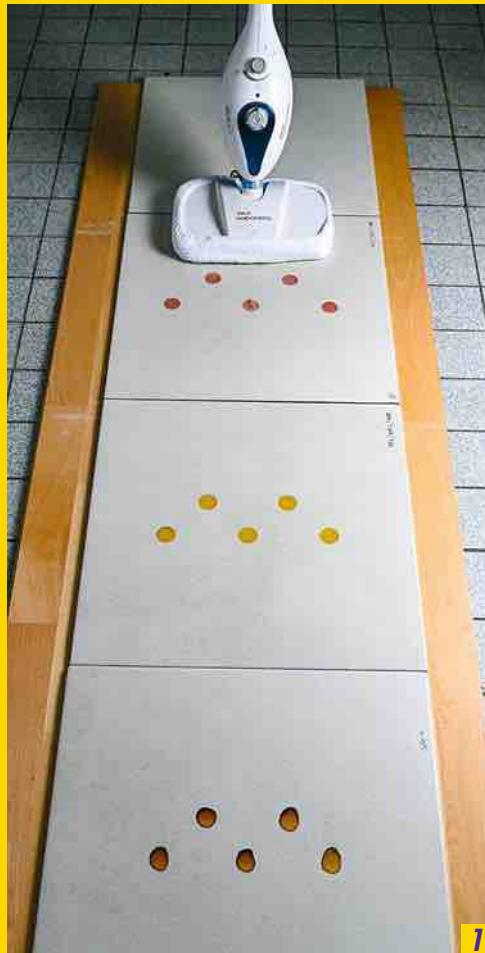
Nos journalistes-enquêteurs travaillent en étroite collaboration avec les ingénieurs, les juristes et les économistes de l'INC pour une information fouillée et experte.

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 NFX 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.



La propreté à toute vapeur !

Le balai vapeur est bien adapté pour le nettoyage des sols durs sans faire usage de détergent. 1 Après des passages répétés du balai, l'efficacité de nettoyage est évaluée à partir de l'élimination de cinq taches de salissures de café, de moutarde et de confiture. 2 La vapeur chaude est efficace quand il s'agit d'éliminer les graisses pouvant se déposer sur les vitres. 3 L'accès à certaines surfaces dépend beaucoup des accessoires fournis avec le balai.



RETROUVEZ-NOUS en podcast sur France Inter dans « Grand bien vous fasse » du 21 septembre d'Ali Rebehi. Notre journaliste, Adrian de San Isidoro, participe à un débat sur « Comment bien acheter ses produits » et évoque notre enquête sur la fialilité électroménager.

SOINS DENTAIRES : ÇA FAIT MAL !

Vous avez été nombreux à lire, partager et réagir, suite à notre article en ligne consacré à l'augmentation des soins dentaires. Ce qui, immanquablement fait augmenter le reste à charge des personnes sans complémentaire santé. Et pour celles et ceux qui en possèdent une, il faut s'attendre à une hausse des cotisations. Retrouvez le détail des hausses sur 60millions-mag.com



ÉDITORIAL



SYLVIE METZELARD
Rédactrice en chef

Non aux repas punition !

Des assiettes tristes à pleurer. Des plats sans saveur que les pensionnaires peinent à manger, surtout quand les équipes encadrantes sont limitées et ne peuvent correctement aider au moment des repas. Des aliments moulinés un peu trop systématiquement, alors que le mouliné doit faire l'objet d'une prescription précise sur un temps déterminé... Les témoignages rassemblés à l'occasion de l'étude que nous avons menée sur les repas en Ehpad sont lourds. Pourtant, globalement, sur le papier, les menus proposés que nous avons pu éplucher semblent équilibrés avec les quantités de protéines, de fibres, etc. nécessaires. Mais encore faut-il pour cela parvenir à ce que les aliments proposés soient ingérés à chaque repas. Et c'est là que le bât blesse. Comment convaincre des résidents de manger quand les plateaux qui se suivent se ressemblent terriblement et ne procurent aucun plaisir ? Quand porter les couverts à la bouche équivaut à gravir l'Everest... Rien pour décorer les assiettes, rien pour donner du goût...

Bien sûr, il n'est pas question de généraliser ni d'accabler les personnels. En cuisine, il s'agit de jongler avec des budgets souvent ultra-restreints. Comment parvenir à assurer petit déjeuner, déjeuner, collation et dîner avec parfois moins de 6 € par jour et par pensionnaire ? D'autant plus quand flambent les prix des produits alimentaires.

Cela suffit ! Il faut que les choses changent, avec des budgets permettant d'assurer des repas que l'on pourrait tous consommer sans faire la grimace et un personnel encadrant en mesure d'aider tous ceux qui en ont besoin. Exactement comme on peut le faire en crèche. Le respect, l'attention et le soin sont dus à tous les stades de la vie. •



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



/60millions deconsommateurs

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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

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

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

Directrice artistique :
Emmanuelle Mondor

Secrétaire générale de la rédaction :
Martine Féodor

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

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

MAQUETTE : Valérie Lefevre
(première rédactrice graphiste)

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Dereux

SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com

Matthieu Crocq (éditeur Web),
Laura Hendrix (rédactrice),
Brigitte Glass (relations avec les
internautes) redactionweb@inc60.fr

Diffusion :

William Tétrel (responsable),
Gilles Tailliandier (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 réassortifs :** 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 :
Schwetd/Oder, Allemagne
Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées
Certification : PEFC
Eutrophisation : 0,08 kg/tonne

Distribué par : MLP
Dépôt légal : Octobre 2023
Commission paritaire : 0927 K 89330
ISSN : 1267-8066
Ce numéro comporte un encart d'abonnement sur une partie du tirage.



Carton rouge

Greenwashing Colissimo met (trop) le paquet

Le constat

**Le service assène par SMS
que son activité a une
empreinte carbone neutre.**

La conséquence

**Un client, choqué,
a saisi le jury
de déontologie publicitaire.**

Le problème

**L'action pour
l'environnement vantée
n'est pas justifiée.**

Colissimo est neutre en émission carbone ! » Voilà le SMS reçu fin juin par des clients du transporteur de La Poste. Le message est accompagné d'une tige surmontée de deux feuilles vertes, puis d'un slogan sans équivoque : « Faites le choix d'une livraison respectueuse de l'environnement dans le monde entier ! », ponctué par un petit dessin de notre planète.

L'ALLÉGATION ALLAIT TROP LOIN

Certains destinataires ont souri, la plupart se sont étonnés, et au moins un s'en est offusqué au point de saisir le jury de déontologie de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP). Comment une entreprise de transport qui fait rouler 90 000 véhicules dans le monde peut-elle se vanter d'une telle allégation ? Sans parler des émissions de gaz à effet

de serre provenant de ses 11 000 bâtiments et entrepôts... En 2022, La Poste a émis 2,4 millions de tonnes d'équivalent CO₂, dont 88 % liés aux transports, c'est elle-même qui l'affirme. « Le terme de "neutralité carbone" aurait dû être explicité, éventuellement par un renvoi vers une page dédiée, explique le consommateur qui a saisi cette instance. Je regrette de voir La Poste tomber dans de tels travers, dignes d'une compagnie aérienne, alors que ses dirigeants semblent fortement engagés dans des actions vertueuses pour limiter l'impact de leurs activités ». L'entreprise fait en effet des efforts : réduction de 25 % du vide dans chaque colis, usage d'emballages réutilisables, électrification de la flotte avec un objectif de 15 000 véhicules électriques en 2025, dont 1 000 vélos cargos. Elle finance également des projets qui compensent ses émissions.

LA POSTE PREND ACTE

Pas de quoi convaincre le jury de déontologues : « Dans la mesure où le transport de colis "dans le monde entier" est à l'origine d'émissions de CO₂, quel que soit le mode de transport utilisé, l'allégation "neutre en carbone" se réfère nécessairement à un programme de compensation carbone. Il n'est même pas évoqué dans la publicité, de même qu'aucun début d'explicitation des formules n'est fourni, qui permettrait au consommateur d'apprécier la portée et la crédibilité de l'annonce. ». Contactée par «60», La Poste a pris acte, et a « fait le nécessaire pour corriger ce message qui se trouvait inadapté au regard du nouveau cadre réglementaire ». Depuis le début d'année, la loi interdit d'affirmer qu'un produit ou un service est neutre en carbone sans renvoyer le client vers un rapport sur le sujet. •

LIONEL MAUGAIN



CE QUE DIT LA LOI
Art. L229-68-1 du code de l'environnement : « Il est interdit d'affirmer dans une publicité qu'un produit ou un service est neutre en carbone ou d'employer toute formulation (...) équivalente, à moins que l'annonceur rende aisément disponible au public (...) : un bilan d'émissions de gaz à effet de serre intégrant les émissions directes et indirectes du produit ou du service ; la démarche grâce à laquelle les émissions de gaz à effet de serre (...) sont prioritairement évitées, puis réduites et enfin compensées (...). Art. L229-69 : (...) L'autorité administrative peut sanctionner le non-respect de l'interdiction (...) par une amende de 100 000 € pour une personne morale, ces montants pouvant être portés jusqu'à la totalité (...) des dépenses (...) de l'opération illégale. »



SOMMAIRE

N° 596 / NOVEMBRE 2023

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
C'est reparti pour le glyphosate.....	p.6
Le compost pour tous attendra.....	p.6
Carburant : Des marges pas très raffinées.....	p.7
Trains de nuit : Le réseau s'agrandit.....	p.7

À la une

EHPAD

À table ? Non merci !.....	p.8
Compléments nutritionnels : Choisir le bon.....	p.15

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.16
Essai	
Chocolat en tablettes : Croquez les bons labels.....	p.19
Pratique	
Prévention : Grippe, covid... tout savoir sur les vaccins.....	p.26
Enquête	
Pharmacie : Les challenges en officine, vous connaissez ?.....	p.29
Publication judiciaire	p.30

EQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p.32
Essai	
Balais vapeur : Pour nettoyer, pas pour désinfecter.....	p.35
Enquête	
Permis de conduire : Choisir le bon forfait.....	p.40
Pratique	
Déménagement : Comment se sortir de la galère.....	p.42
Zoom	
Black Friday : La foire aux arnaques.....	p.47

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p.48
Enquête	
Commerce en ligne : Quand acheter au meilleur prix ?	p.50
Enquête	
Retraite : Ne vous trompez pas de plan d'épargne.....	p.54
Enquête	
Énergie : La mensualisation, c'est dangereux.....	p.58
Observatoire de l'inflation	
Des pommes de terre en or.....	p.61



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

p. 62

La flèche de Madame 60

Lettre d'une consommatrice en détresse.....

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 28**

Vous recherchez un article
ou un ancien numéro :
voir pages 46
ou www.60millions-mag.com

Le programme des émissions
Consomag diffusées sur France 2,
France 3, France 4, France 5
et France Info : **voir page 34**

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

par PATRICIA CHAIROPOULOS, LAURA HENDRIKX, LIONEL MAUGAIN, ADÉLAÏDE ROBERT, ADRIAN DE SAN ISIDORO

Promesse non tenue C'est reparti pour le glyphosate !

L'herbicide le plus vendu au monde, classé cancérogène probable pour l'Homme par le Centre international de recherche sur le cancer (Circ), aurait pu être interdit en Europe. Las, Bruxelles a proposé, le 20 septembre, de renouveler son autorisation de mise sur le marché (AMM) pour dix ans. Cette décision s'appuie sur l'évaluation de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa), qui considère le glyphosate non cancérogène et ne présentant pas de « domaine critique de préoccupation ».



Des conclusions que contestent les ONG comme Générations futures ; selon elle, l'évaluation européenne aurait écarté de nombreuses études, notamment celles jugeant cette molécule « possiblement perturbateur endocrinien, génotoxique, générant un stress oxydant ou encore une altération du microbiote ». Quant à la France, elle semble plutôt favorable à une ré-autorisation avec, certes, des interdictions ciblées par produit et utilisation sur le territoire. La promesse présidentielle d'en sortir « au plus tard en 2021 » pour l'agriculture est bien loin. •

À la traîne Le compost pour tous attendra

À 1^{er} janvier 2024, en accord avec la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (Agec), le tri à la source des biodéchets devra être accessible à tous. Mais l'échéance semble illusoire. En témoigne le décompte de l'association Zéro Waste France, fin septembre : 1 000 communes seulement avaient mis en place un système de collecte, individuel ou collectif. Sur un total de presque 35 000 communes, le compte n'y est pas ! Même si, depuis, quelques communes supplémentaires ont pu faire des efforts. Constat identique du côté de la Commission européenne, qui place la France parmi les 18 États européens « susceptibles de ne pas atteindre les objectifs fixés pour 2025 pour la préparation en vue du réemploi et du recyclage des déchets municipaux et des déchets d'emballages ». Des objectifs d'autant plus inatteignables qu'au jour où nous écrivons ces lignes, en France, aucun décret n'est paru pour donner des directives précises aux collectivités sur ce tri. •



Détecteur de mensonges Un logiciel contre les faux avis en ligne

Détecter les faux avis en ligne: voilà la fonction du logiciel Polygraphe mis en place, début juin, par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Il collecte des données sur l'ensemble des avis en ligne – identifiant de l'auteur, texte de l'avis, etc. – et les transmet aux agents de la DGCCRF, qui peuvent ensuite engager des investigations à l'encontre des professionnels. •





Carburants Des marges pas très raffinées

Même à prix coûtant, l'essence reste très chère. La faute surtout à la marge de raffineries qui abondent les profits de TotalEnergies, ExxonMobil et Ineos.

Chez Carrefour et E.Leclerc, l'essence est à prix coûtant tous les jours ! Et presque chaque week-end dans les autres enseignes de la grande distribution.

UN INTÉRÊT MINIME

Avec ces opérations, on devrait logiquement voir le même tarif affiché sur toutes les pompes des grandes surfaces. Pas si simple. Car « prix coûtant » ne signifie pas vente du carburant au prix auquel la centrale l'a acheté. Les frais de transport, de maintenance et de fonctionnement évoluent d'une station-service à l'autre. La marge brute peut être très variable, d'une enseigne à l'autre mais aussi d'un mois à l'autre. Selon les calculs de l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), elle s'élevait, par exemple, à 20 centimes par litre en août 2023, contre seulement 5 centimes en novembre 2022...

Le bénéfice net, quant à lui, a toujours été, d'un ou deux centimes selon les grandes surfaces, quelle que

soit leur marge brute... Les opérations à prix coûtant ont donc un intérêt minime pour les automobilistes. En revanche, un secteur tire profit de la flambée actuelle : le raffinage. La marge est passée de 25 € la tonne en avril à... 122 € en août ! Ce qui accroît le prix du litre de 10 à 15 centimes depuis cet automne.

Elle dope aussi les profits des raffineurs. Une marge de 35 € par tonne suffit pour rentabiliser une raffinerie, nous confiait le président de l'Union française de l'industrie pétrolière en 2022, lors de la précédente crise.

SPÉCULATION MONDIALE

Inutile, cependant, d'accabler les huit raffineries métropolitaines (deux ExxonMobil, une Ineos et cinq TotalEnergies). Le pétrole brut fait, en effet, l'objet d'un cours mondial, et le pétrole raffiné d'un autre cours, à Rotterdam. Les raffineurs empochent quasi mécaniquement la différence entre les deux marchés dont le premier est soumis, comme on le sait, à des spéculations financières et géopolitiques. ● L. M.

Enfin ! Ameli bientôt au bout du fil ?

Le 20 septembre, l'Assurance Maladie annonçait sur son site Ameli.fr intégrer la démarche Services Publics+ commune à toutes les administrations accueillant du public. Objectif ? Offrir des services publics « plus proches, plus simples et plus efficaces ». Avec, notamment, l'engagement de prendre en compte l'avis des assurés pour améliorer la qualité du service rendu et leur permettre de rentrer facilement en contact avec l'Assurance Maladie. La promesse est de taille : en février 2023, «60» titrait à son sujet : « Personne, ou presque, au bout du fil ». ●



Trains de nuit Le réseau s'agrandit

Depuis octobre, il est possible de réserver ses places pour rallier de nouvelles villes en train Intercités de nuit. À compter du 10 décembre, la liaison entre Paris Austerlitz et Cerbère, assurée les vendredi, samedi et dimanche dans les deux sens, desservira les gares de Nîmes Centre, Montpellier Saint-Roch, Sète, Agde et Béziers. À partir de la même date, un nouveau train nocturne ralliera, en outre, Paris Austerlitz à Aurillac. Pendant les périodes de vacances de la zone C, un aller-retour quotidien sera proposé pour cette desserte. Fréquence réduite à un aller-retour quotidien les vendredi et dimanche soir dans chaque sens, en dehors des congés. ●

EHPAD

À LA UNE

À table ? Non merci !

Que mangent nos anciens en Ehpad? Variété des plats, quantités, horaires, aide aux repas... plus de 250 résidents et leurs proches ont répondu à notre questionnaire sur la restauration dans ces établissements. Inquiétant.

Depuis la parution du livre *Les fossoyeurs*, de Victor Castanet, en janvier 2022, le couvercle a été levé – en partie – sur les pratiques scandaleuses de certains Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad). Si Orpea et d'autres groupes privés

tel Korian ont été épinglés pour maltraitance et privation de soins, il était aussi question de malnutrition. Or, les gériatres savent à quel point le contenu de l'assiette affecte la santé et la longévité des personnes âgées. D'abord, parce qu'il leur apporte les nutriments et l'énergie nécessaires au bon fonctionnement de



Comment nous avons procédé

L'ENQUÊTE RÉALISÉE PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Pour réaliser cette enquête sur la restauration en Ehpad, nous avons diffusé un questionnaire en ligne d'une trentaine de questions (appétence, qualité et quantité des plats, mixés ou hachés, horaires des repas, qualité de l'aide, etc.) sur les différents réseaux de l'Institut national de la consommation (lettre d'information inc-conso,

- newsletter 60, tribu 60, réseaux sociaux, etc.).
- Les réponses ont été récoltées entre le 6 juin et le 16 août. 255 ont pu être exploitées.
- Parallèlement, nous avons reçu une cinquantaine de menus et/ou photos de repas.
- Les questionnaires ont été complétés en minorité par le résident lui-même (7 % des réponses) et pour

- le reste, par un tiers, très majoritairement une personne de confiance (membre de la famille, ami, tuteur, etc.).
- Les résidents, surtout des femmes (77 %), sont âgés de 70 à 103 ans, avec une moyenne d'âge de 88 ans ; les trois quarts des répondants, sur leur niveau de perte d'autonomie, sont classés entre GIR 2 et GIR 4 (groupe iso-ressources).

BURGER PHANIE



Un dîner bien ordinaire

Peu appétent et sans couleurs... Entre la brandade mixée, le yaourt nature et le pruneau caché sous le jus, pas sûr que les résidents sautent sur leur repas !



l'organisme, sachant que « contrairement aux idées reçues, le vieillissement augmente les besoins énergétiques, à cause d'un moins bon rendement métabolique », explique Annick Ruffat, diététicienne dans les hôpitaux de Luchon. Et puis le repas doit rimer avec plaisir, « une priorité, insiste le Pr Éric Fontaine, médecin-nutritionniste au CHU de Grenoble et président du collectif de lutte contre la dénutrition. Les régimes sans sel, sans graisse

Le Pr Fontaine plaide pour le droit de tout manger pour nos aînés.

ou hypocaloriques ne devraient plus exister en Ehpad, d'autant que les personnes âgées font rarement des excès. Je plaide pour le saucisson, les frites et la mayonnaise, le droit de tout manger ! »

LES CONSÉQUENCES DE LA DÉNUTRITION

Encore faut-il que l'appétit soit là. Problèmes dentaires ou de déglutition, odorat et goût émoussés, aide aux repas insuffisante, plats peu appétissants... Les risques de dénutrition et ses conséquences (infections nosocomiales, risques

de chute, etc.) sont grands dans cette tranche d'âge. En France, on estime à deux millions les personnes dénutries, dont environ 30 % des résidents d'Ehpad et 4 à 10 % des plus de 70 ans à domicile.

5-6 € EN MOYENNE POUR QUATRE REPAS PAR JOUR

► Pour les gérants des 7 500 Ehpad du territoire, la gageure est certes multiple. Ils doivent assurer une restauration collective avec des contraintes sanitaires et législatives parfois fortes, tout en répondant aux besoins nutritionnels de chacun. Et cela, dans un contexte de flambée des prix alimentaires. Résultat : le « bien manger » de nos anciens se heurte de plein fouet à la question budgétaire.

► Pour les établissements privés (24 % des Ehpad en 2021, selon Uni-Santé), la recherche de rentabilité limite souvent certains postes comme la restauration.

► Pour les autres, publics ou associatifs, le budget hébergement (qui comprend les repas) obéit à un taux fixé, chaque année, par les conseils départementaux : il s'agit du pourcentage maximum de hausse que les établissements peuvent appliquer sur leurs prix de journée. En moyenne, il tourne autour de 3 %. « Quand on a 11 % d'inflation sur

La qualité nutritionnelle des menus



Nous avons analysé 40 menus de la semaine (déjeuner et dîner) fournis par différents répondants.

• **Féculents, légumes et fruits.** Les déjeuners

contiennent quasi systématiquement des féculents, contrairement aux dîners (un sur deux environ) où ils sont remplacés par des légumes... moins rassassiants. Sur les 14 repas de la semaine, on compte en moyenne 20 légumes proposés sous différentes formes

(salades, soupes, ratatouille, etc.). Du moins sur le papier, les résidents reçoivent une alimentation suffisamment riche en légumes et donc, en vitamines et en fibres. En revanche, les fruits (crus, en salade ou en compote) ne sont servis qu'une fois par jour en moyenne. • **Protéines animales.** L'une des sources principales, la viande, apporte des protéines de bonne qualité et facilement digestibles, un atout pour les personnes âgées souvent en déficit protéique. Elle figure aux menus entre

5 et 11 fois par semaine, en alternance avec du poisson (1 à 3 portions hebdomadaires) et parfois des œufs. Là encore, sur le papier on n'observe pas de carence particulière en protéines.

• **Produits laitiers.** Source de calcium et de protéines, ces produits figurent quasiment à chaque repas : assiette de fromage, crème dessert, yaourt. Dommage que certains établissements se limitent à un fromage midi et soir, qui plus est en portion individuelle emballée : rien de pire pour des mains arthrosiques.



“ Les repas sont très mauvais, avec des produits de piètre qualité, sans suivi sur ce que les résidents mangent ou non, ni effort de présentation. ”

Juliette, dont le père vit dans un Ehpad privé.

complète de repas (petit déjeuner, déjeuner, collation et dîner), difficile de faire des miracles. Et parmi les témoignages que nous avons reçus, certains évoquent même un « coût repas journalier » autour de 3 €. Un montant dérisoire, d'autant plus dur à avaler que les résidents paient de leur poche, d'après Pascal Champvert, 60 % environ du budget hébergement (sans les aides éventuelles). « C'est énorme, renchérit-il, nous sommes dans une société âgiste où les réformes pour améliorer les conditions de vie de nos seniors passent après tout le reste. »

► **Qu'en est-il vraiment ? Que pensent les résidents du contenu de leurs assiettes** et du contexte des repas ? Pour le savoir, nous avons envoyé un questionnaire détaillé via différents réseaux. Dans l'ensemble, les réponses pointent déceptions et attentes fortes.

PEU DE DIÉTÉTICIENNES DANS LES EHPAD

► **Premier enseignement, les repas sont perçus par la majorité des répondants comme assez équilibrés**, même si certains notent qu'il y a généralement plus de féculents que de légumes. Peut-être parce que « très peu d'Ehpad ont leur propre diététicienne, précise Annick Ruffat, elle-même diététicienne. Et quand la cuisine est assurée par des prestataires,

les produits alimentaires et seulement 1 % d'augmentation pour le budget hébergement dans certains départements, cela revient à imposer au gestionnaire d'économiser sur tout, les biscuits, les yaourts, le poids des portions de viande, etc. s'insurge Pascal Champvert, président de l'AD-PA

(Association des directeurs au service des personnes âgées). Cette diète budgétaire entraîne inévitablement une baisse de la qualité des repas. Dans de nombreux départements, on donne de la malbouffe à nos aînés ! ».

► **Il faut dire qu'à raison de 5-6 € en moyenne pour une journée**

ils travaillent, certes, avec des diététiciennes pour élaborer les menus, mais celles-ci ne sont jamais en contact direct avec les résidences. »

LE REPAS MIXÉ, UNE FACILITÉ POUR LE SERVICE

➤ **Côté gustatif, les réponses sont plus mitigées**, voire franchement négatives quand il s'agit des plats mixés (proposés le plus souvent à cause de difficultés à mâcher ou de troubles de la déglutition). Les résidents les déclarent « peu appétissants » ; « sans aucun goût, c'est toujours la même chose, une bouillie immangeable » ; « des aliments non identifiables et non présentés lorsqu'on nous apporte le plateau ». Mêmes sons de cloche reçus via l'association Touche-PasMesVieux, comme pour cette résidente d'un Ehpad de Toulouse : « Si ma mère ne mange pas son repas mixé, il n'y a pas d'autres solutions et donc, elle maigrira », nous explique son fils.

➤ **Surtout, certains Ehpads choisissent de mixer tous les repas...** un comble ! Il est en effet plus rapide de nourrir à la cuillère plusieurs personnes en même temps que de leur couper la viande et attendre qu'elles mâchent. « Normalement, la prescription du mixé est posée par un orthophoniste spécialisé dans la déglutition, et elle n'est pas forcément définitive », explique le Pr Éric Fontaine. D'autant plus que le mixé est complété par de

BON À SAVOIR

D'après notre enquête, 38 % des résidents sont pesés tous les mois (rythme normal en l'absence de problèmes de santé) et 41 % « de temps à autre ». Surtout, un professionnel de santé discute de la perte du poids dans seulement 29 % des cas, avec une prescription de compléments nutritionnels pour les deux tiers. En cas d'amaigrissement, la prise en charge médicale, devrait pourtant être une priorité.

l'eau : « Les personnes ayant un petit appétit risquent de s'arrêter au bout de trois bouchées et d'avoir, de ce fait, un apport calorique insuffisant. » Quant au plaisir de croquer et de mâcher, il disparaît et l'appétit avec.

➤ **Lorsque le budget et la volonté de la direction sont là, on peut pourtant proposer un mixé de qualité.** Serge Lignault, ancien cuisinier de

“**Un bol de soupe, deux cuillères de purée, un yaourt ! Il lui est arrivé de demander plus, mais on lui a répondu que c'était compté juste.**”

Valérie, une proche et secrétaire du Conseil de vie sociale d'un Ehpad public.



BURGER PHANIE

la résidence du Rouvray (Boulogne-Billancourt), restructurerait le mixé à l'aide de moules en silicone pour lui donner une forme de cuisse de poulet, de poisson ou de côte de porc, « car le visuel est très important ». Dommage que l'usage de tels moules ne soit pas très répandu, pour une question de coût – la réalisation d'un moule coûterait les 1 500 € – et de formation : « Parfois, on doit travailler la texture avec des gélifiants et le goût avec des jus et des épices. C'est assez délicat. »

► **Cela étant, l'écart entre l'intitulé des menus et la réalité des plateaux est parfois énorme.**

Les photos que nous avons reçues de divers établissements en attestent : flans informes, plateaux en plastique beige, assiettes neutres, sans décoration, sans le moindre brin de persil ou ciboulette pour égayer le contenu.

DES RATIONS PAS TOUJOURS ADAPTÉES

► **Mixé ou entier**, si le plat ne plaît pas, un petit tiers seulement de nos répondants indique la possibilité d'une alternative. Le plus souvent type « jambon-purée » ou potage trempé de pain de mie. Et dans tous les cas, un quart seulement des résidents finit son assiette. Quant aux autres, 53 % la terminent « parfois » et 21 % « jamais ». Question de goût, d'appétit, mais aussi de quantité. « Servir de trop grosses rations peut, parfois, les bloquer, note Annick Rufat. Ce sont des générations éduquées à finir leur assiette, alors plutôt que de laisser, ils préfèrent ne pas commencer. » Pour cette professionnelle, mieux vaut un plat commun à la tablée : les aides hôtelières peuvent ainsi servir les quantités en fonction des appétits.

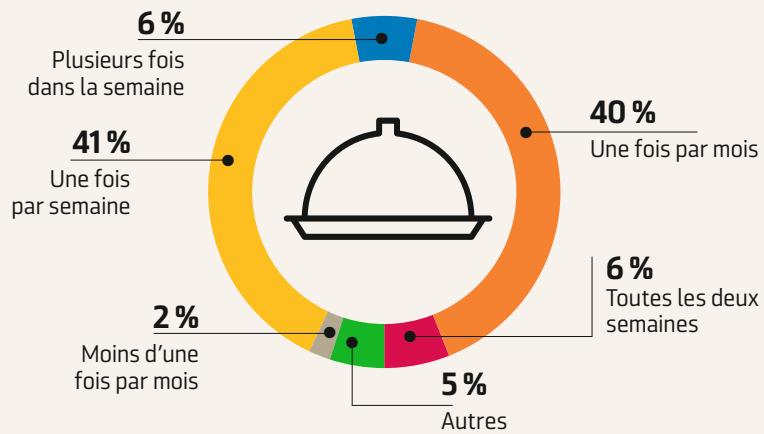
► **Reste que cette « abondance » n'est pas le lot de tous les Ehpad.** La juste portion, ni trop ni trop peu, constitue pourtant un élément clé dans la lutte contre la dénutrition. Certes, il existe des grammages officiels pour la restauration collective,

✓ Les résultats de notre étude

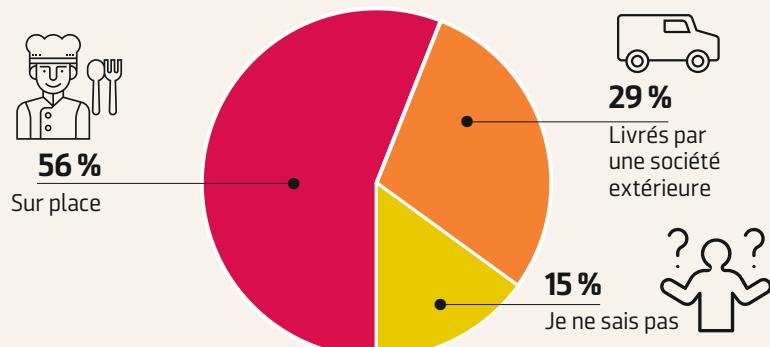
Résidents ayant besoin d'aide à table pour s'alimenter



Rotation des plats dans les menus



Les repas sont-ils faits sur place et/ou livrés par une société extérieure ?



adaptés à chaque classe d'âge dont les « seniors ». Mais les établissements restent libres de ce qu'ils mettent dans les assiettes. « Par exemple, un potage, selon que l'on y ajoute de l'eau ou du lait, n'apportera pas les mêmes ingrédients, ni la même portion calorique », souligne le Pr Éric Fontaine. Son goût et sa valeur nutritionnelle dépendent aussi de sa préparation : moulinée aux vrais légumes, en brique ou, pire, déshydratée comme le déplore Éric, cuisinier dans un Ehpad des Pyrénées-Atlantiques. En cause, explique-t-il, « un budget déficitaire qui, outre de nous obliger à réduire les portions, empêche de remplacer la cuve à soupe, en panne depuis plusieurs semaines. »

SOUVENT UN JEÛNE DE QUATORZE HEURES

➤ **Nos questions sur les horaires des repas** indiquent globalement les mêmes plages : le déjeuner servi entre 11 heures et 13 h 30, avec un pic à midi, et le dîner entre 18 heures et 18 h 30. Entre les deux, la collation du goûter, parfois donnée trop proche du dîner. Résultat : les résidents risquent d'avoir encore moins faim pour leur repas du soir.

Mais le point noir est le temps passé entre ce dernier et le petit déjeuner du lendemain, servi au plus tôt à 7 heures et au plus tard, à 10 h 30. Dans 75 % des cas, les douze heures de jeûne maximum recommandées

par les gériatres s'avèrent dépassées ! « Il avoisine souvent les quatorze heures, pointe le Pr Fontaine. La solution passe par une collation vers 21-22 heures pour ceux qui ne dorment pas encore. »

L'AIDE À TABLE... MAIS PAS TOUT AU LONG DU REPAS

➤ **Autre enseignement, et pas des moindres, c'est l'aide à table.** Dans un tiers des cas seulement, une personne est présente tout au long du repas.

Les plus mal lotis sont les résidents ayant des difficultés à porter la nourriture à la bouche : la grande majorité (87 %) doit patienter de longues minutes. De quoi couper l'appétit, qui plus est avec un plat... refroidi. « Pour redonner de l'autonomie, on peut proposer le "manger main", reprend le médecin. Il s'agit de présenter la nourriture sous la forme de petites bouchées, telles que des pommes dauphines à la place de la purée, plus faciles à manger. Cette technique se développe doucement. »

➤ **Encore faut-il du personnel en nombre suffisant**, en cuisine comme en salle. Les quotas actuels sont bas, fixés à six pour dix résidents. « À la suite de l'affaire Orpea, l'Etat a lancé une campagne de contrôle dans tous les établissements, indique Patrick Champvert. Le constat d'une insuffisance de personnel est général mais les budgets alloués aux Ehpads restent bloqués. Et même le fait de payer

87 % attendent de longues minutes pour être aidés à manger.

À retenir

- La nourriture est servie entière pour plus de la moitié des résidents. Quant à ceux qui doivent la manger mixée, ils la jugent peu appétissante.
- Il est très rare de pouvoir choisir ou modifier un plat.
- Un résident sur cinq ne finit jamais son assiette, avec le risque de perte de poids et de dénutrition.
- Si les horaires des repas sont globalement bien répartis, le temps de jeûne nocturne est supérieur à douze heures (seuil maximum conseillé pour les personnes âgées) dans 75 % des cas.
- Le niveau d'accompagnement pour les repas est jugé trop faible par rapport aux besoins, contraignant une partie des résidents à attendre longtemps à table.

plus cher, notamment dans les établissements privés, n'est pas forcément un gage de qualité de service. »

➤ **Ce n'est pas faute d'alertes et de propositions officielles.** En 2021, la Défenseure des droits, Claire Hédon, publiait les 64 recommandations sur « les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en Ehpads ». Sa recommandation principale : fixer un ratio minimal d'encadrement comprenant « au moins huit soignants et animateurs pour dix résidents », plus particulièrement aux moments clés de la journée (lever, toilette, repas, coucher). On en est encore loin. •

PATRICIA CHAIROPOULOS

Ingénieres d'études : SOPHIE RÉMOND
ET ALAIN-HENRI DUVAL

CE QUE NOUS DEMANDONS

- L'augmentation, au plus vite, du taux d'encadrement « au chevet du résident », actuellement de quatre professionnels en moyenne pour dix résidents.
- Une contribution accrue des collectivités et de l'Etat au budget hébergement (qui inclut la restauration),

- actuellement financé à hauteur de 40 à 60 % par le résident.
- Pour les repas, un effort de présentation systématique, une plus grande diversité de plats proposés et la possibilité de choisir au minimum entre deux plats.

- Un suivi du poids des résidents régulier et systématique (une fois par mois pour les personnes qui n'ont pas de problème de santé particulier), et avec une prise en charge médicale en cas d'amaigrissement persistant.

Compléments nutritionnels

Choisir le bon

Soupes, crèmes desserts, boissons lactées... La gamme des compléments nutritionnels oraux destinés à lutter contre la dénutrition répond, en théorie, à tous les goûts. Nos conseils pour éviter la lassitude.

Àdomicile ou en Ehpad, l'avancée en âge expose au risque de dénutrition. Parce que l'appétit est moindre, ainsi que l'énergie pour préparer les repas, la mastication plus difficile. D'où le recours fréquent aux compléments nutritionnels oraux, des dispositifs médicaux disponibles en pharmacie, entièrement pris en charge sur prescription médicale.

PAS PLUS DE SIX MOIS DE PRESCRIPTION

« Elle repose sur des critères précis, à savoir une perte de poids de 5 % en un mois ou de 10 % sur les six derniers mois, précise Fabrice Camaioni, vice-président de la Fédération des pharmaciens d'officine. De plus, cette prescription ne dépasse pas six mois, avec un point médical au bout de trois mois. » En fournissant, dans un faible volume, un apport en calories et protéines important, ces compléments visent à prévenir ou combattre une dénutrition. Boissons lactées et crèmes desserts sont les



plus consommées et les plus intéressantes, grâce à une teneur de 20-29 g de protéines par unité (200 ml et 200 g). Quant aux jus de fruits, ils s'adressent plutôt à ceux qui n'aiment pas les laitages ou qui souffrent

de nausées, « mais leurs teneurs protéiques sont deux à trois fois plus faibles que les autres produits, ils servent plutôt à hydrater », précise le pharmacien. On peut varier les plaisirs avec des biscuits (à condition de ne pas avoir de difficultés à mâcher), des soupes ou encore des plats à réchauffer.

En pratique

- **2 à 3 produits/jour** en fonction de la perte de poids et de leur teneur protéino-énergétique.
- **À prendre en dehors des repas** (deux heures avant ou après), par exemple au goûter et en collation du soir. Crèmes et boissons lactées sont à consommer frais pour « gommer » leur arrière-goût chimique.
- **Agiter le contenu avant consommation.** Les prises peuvent être fractionnées, à condition de conserver le produit ouvert jusqu'à vingt-quatre heures au réfrigérateur.
- **Varier les formes** et les arômes.

ILS NE REMPLACENT PAS UN REPAS COMPLET

Le pharmacien les délivre généralement pour une dizaine de jours ; à lui, ensuite, de proposer d'autres formulations si le produit ne convient pas. Dans tous les cas, ils ne remplacent pas un repas complet, qui fournit les autres nutriments indispensables : vitamines et sels minéraux, fibres, glucides et lipides. • P.C.

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT

par PATRICIA CHAIROPOULOS, CÉCILE COUMAU ET ADÉLAÏDE ROBERT, AVEC MAGALI REINERT



6 mois

C'est la durée d'affiliation à la Sécurité sociale nécessaire pour prétendre désormais à un congé maternité ou paternité, contre 10 mois auparavant. (Source : JO du 19 août 2023)

KÉTAMINE

Mauvaise pour les reins, le foie...

L'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) alerte sur les risques d'une utilisation répétée ou prolongée de la kétamine, un médicament classé stupéfiant utilisé en anesthésie, en soins palliatifs, mais aussi contre les douleurs chroniques ou en usage non médical (festif ou sexuel). Des cas de complications graves du foie, des voies biliaires ou urinaires pouvant compromettre la fonction rénale, ou de dépendance ont été recueillis par des centres de pharmacovigilance et d'addictovigilance. L'ANSM recommande notamment aux patients de surveiller l'apparition de sang dans les urines et de douleurs pelviennes, qui constituent les premiers signes d'alerte. ●

Calculer son « empreinte pesticides »

Pour connaître l'impact « pesticides » de ses courses alimentaires, des experts en agroécologie de l'association Solagro ont créé un calculateur de l'empreinte pesticides : empreinte-pesticides.com. Pour l'instant, une trentaine de produits agricoles (carotte, farine de blé, huile de colza, salade, vin...) sont passés au crible. Pour chaque kilo acheté, l'algorithme calcule la surface traitée par des substances phytosanitaires, à partir des données officielles sur l'indicateur de fréquence de traitement (IFT) et le rendement des cultures bio et non bio. Par exemple, pour un kilo de pommes conventionnelles, on arrive à 6 m² impactés par les pesticides de synthèse. Pour les fruits bio, l'empreinte n'est pas nulle du fait de l'usage de cuivre, considéré comme un pesticide. ●



Question
alimentation ?



La réponse de l'expert
Emmanuelle Reboul
Directrice de recherche
à l'Inrae*, spécialiste
des micronutriments

Un aliment enrichi en vitamine D est-il utile ?

OUI mais pas suffisant. Un produit laitier ou une portion d'huile supplémentés ne contiennent que de 15 à 30 % des apports quotidiens recommandés (15 microgrammes [µg] par jour). Or 3 adultes sur 4 et 7 enfants sur 10 en manquent. D'où l'intérêt de prendre des compléments concentrés, notamment en hiver, sous forme d'ampoules ou de gouttes. En été, de quinze à vingt minutes au soleil sans protection suffisent à synthétiser la vitamine D nécessaire. Pourtant, les carences restent importantes dans la population. Et une exposition prolongée est déconseillée, à cause du risque de cancer de la peau. Seuls les poissons gras apportent assez de vitamine D, les œufs, par exemple, trop peu (1 µg/100 g). D'où l'importance d'un complément, chez les jeunes et les personnes âgées en particulier. ●

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



Les aliments ultratransformés altèrent notre santé mentale

Les dégâts de l'alimentation ultratransformée ne font plus de doute : diabète, obésité, maladies cardio-vasculaires, cancer... Et maintenant, dépression.

Barres chocolatées, biscuits, plats préparés, nuggets de poulet... Un excès de « malbouffe » serait en lien avec des troubles de santé mentale, selon une étude française, publiée il y a quelques mois dans *Nutritional Neuroscience*. Le résultat peut surprendre, mais il était prévisible selon Tasnime Akbaraly, chercheuse au Centre de recherche en épidémiologie et santé des populations à Paris (Inserm) et autrice de ces travaux. « *Il a été montré que ces produits favorisent le stress oxydatif et l'inflammation, et qu'ils modifient le microbiote intestinal ou encore l'expression du génome*, explique-t-elle. *Il n'est donc pas exclu qu'ils aient un impact sur la santé mentale, connue pour être sensible à ces différents facteurs.* »

Un risque augmenté de 31 %

Pour étudier cet impact, son équipe s'est appuyée sur les données issues d'une cohorte d'environ 5000 fonctionnaires britanniques, âgés de 35 à 55 ans. Ceux qui consommaient le plus d'aliments ultratransformés – soit le tiers de leur assiette – avaient une probabilité accrue

de 31 % de souffrir de symptômes dépressifs. Les chercheurs soulignent que cette dégradation de la santé mentale ne s'observe que dans le groupe des plus gros consommateurs de junkfood.

Il faut rééquilibrer nos régimes

Or cette cohorte nous ressemble beaucoup : d'après l'étude NutriNet-Santé, 36 % de nos apports caloriques quotidiens viennent de ces produits bourrés d'additifs et très éloignés de la matière première. En outre, les amateurs d'aliments ultratransformés « *consomment moins de légumes, de fruits et de poisson, mais plus de sodas et d'aliments riches en graisses que les autres participants* », précise la chercheuse. Autrement dit, tout leur régime alimentaire est déséquilibré. Si Tasnime Akbaraly estime nécessaire de poursuivre les recherches pour mieux comprendre l'impact des émulsifiants et autres conservateurs sur la santé mentale, cette dernière a déjà une solution. En 2018, elle a démontré que le régime méditerranéen était associé à une baisse de 33 % du risque de dépression. • C.C.

Lévothyroxine : l'ancienne formule dispo jusqu'en 2025

En 2017, Merck retirait le lactose d'un médicament pour les troubles de la thyroïde, le Lévothyrox, au grand dam de milliers de patients dont l'état s'est dégradé après le passage à la nouvelle formule. Mais les associations de patients ont eu gain de cause et l'ancienne formule a encore gagné un nouveau sursis. Le Directeur général de la santé a annoncé qu'elle serait importée jusque 2025 (sous le nom d'Euthyrox). •



De l'abus sur les compléments alimentaires

Vigilance sur la vente à distance de compléments alimentaires ! La Répression des fraudes a condamné les deux sociétés suisses Cell'innov et Olliscience à des amendes respectives de 300 000 € et 100 000 €. Elles présentaient certains compléments alimentaires comme capables, à tort, de guérir des maladies, des dysfonctionnements ou des malformations, « ce qui est constitutif d'une pratique commerciale réputée trompeuse ». •

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

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

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

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CTRC Auvergne-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 : ctrc.centre@wanadoo.fr

GRAND EST

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

HAUTS-DE-FRANCE

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

NORMANDIE

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

FACEBOOK: Union des CTRCE en Nouvelle Aquitaine
Antenne Aquitaine-Bordeaux

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

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

Antenne Limousin

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

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

OCCITANIE

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

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

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

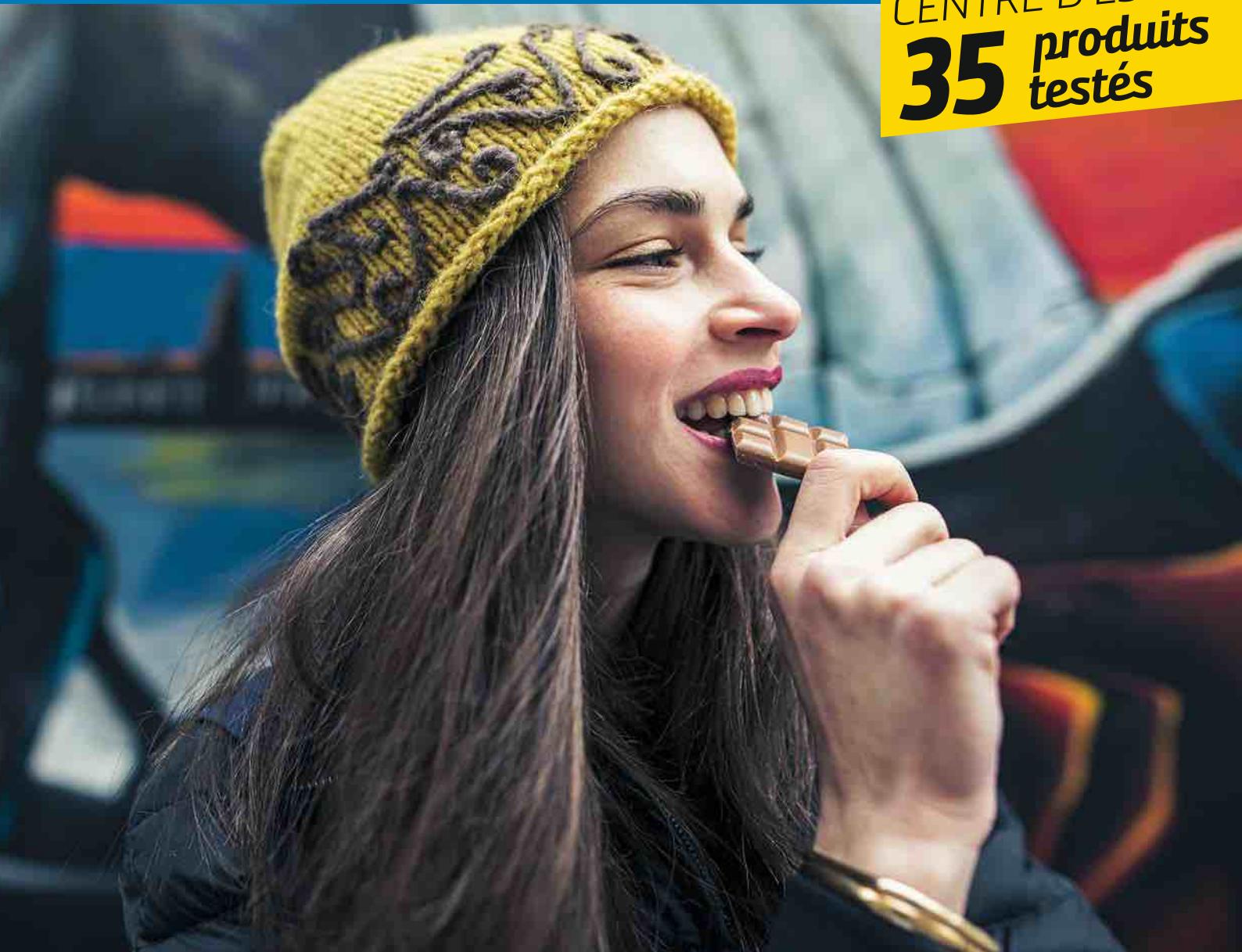
Pour les départements d'outre-mer, référez-vous aux sites des associations nationales.

>>>

CHOCOLAT EN TABLETTES

Croquez les bons labels

CENTRE D'ESSAIS
35 produits
testés





Star des rayons chocolat, les « nature » et « aux noisettes », noir et au lait, rivalisent de certifications pour se distinguer. Si leur composition réserve peu de surprises, les labels, eux, ne se valent pas. Quels sont les carrés bons à croquer ? Notre essai vous aide à les repérer.

Les Français restent de grands amateurs de chocolat. À raison de 6,4 kg par an et par habitant, nous nous hissons au dixième rang mondial. Un goût qui se reflète dans la diversité des tablettes de chocolat proposées en rayon. Cette segmentation du marché s'explique par la rude concurrence entre les géants du secteur comme Mondelez (Côte d'Or, Milka, Toblerone), Nestlé et Lindt, les marques de distributeur, et de nouvelles petites marques qui cherchent à se faire une place.

Si la multiplication des recettes se fait à grand renfort d'ingrédients

divers et variés (fruits

secs, fourrage, biscuit), le chocolat est généralement issu de cacao de qualité équivalente. À moins

d'opter pour des marques de chocolatiers plus exigeants, à la recherche de fèves de qualité supérieure et de goûts associés à des terroirs – les grands crus. On peut en dénicher dans les rayons des grandes surfaces, à l'instar de la marque Ethiquable et son « grand cru pure origine ».

DES RECETTES TRÈS PROCHES

➤ **Notre essai s'est concentré sur 35 tablettes** de chocolat classiques, vendues dans la grande distribution, à des prix s'échelonnant de 6 à 30 € le kilo : noir ou au lait, avec ou sans noisettes. Les recettes sont très proches, avec une quantité de cacao qui ne

varie quasiment pas au sein d'une même catégorie. En sachant que, derrière le cacao, se cachent deux ingrédients : la poudre de cacao qui donne l'arôme et la couleur, et le beurre de cacao qui apporte la matière grasse et, de fait, la texture.

UN NUTRI-SCORE QUI INCITE À EN MANGER PEU

➤ **Avec ou sans noisettes**, les tablettes de chocolat au lait contiennent, en moyenne, un tiers de cacao, en accord avec l'allégation « 30 % minimum de cacao dans la pâte ». Les deux autres ingrédients sont le lait et le sucre. Pour les chocolats

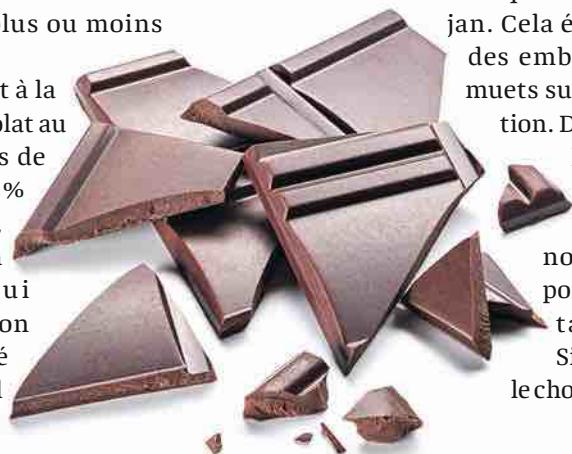
Le chocolat est souvent issu de fèves de cacao de qualité équivalente.

noirs, notre essai a délibérément visé des produits avec 70 % de cacao, la proportion la plus courante... Notons que celle-ci

est légèrement inférieure pour les versions aux noisettes.

➤ **Ce fruit sec, toujours utilisé entier dans les produits de notre panel**, représente environ un quart des ingrédients. Même si certaines marques sont plus ou moins généreuses...

La palme revient à la tablette de chocolat au lait Les Grandes de Lindt et ses 34 % de noisettes, une proportion importante qui peut justifier son prix, le plus élevé de notre panel.



➤ 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.



CHOCOLAT NOIR

Alter Eco	Auchan
70 % Équateur	72 % noir intense
Bio	Filière responsable
Fair for life	Auchan
100 g	100 g
2,89 €	1,09 €
28,90 €	10,90 €

NUTRI-SCORE	D	D
Labels	+++	+
Lécithine* (30 %)	+++	+++
Nutrition (70 %)	-	+
Sucres	+	+
Matières grasses totales	-	-
Fibres	++	+++
Protéines	-	+
NOTE GLOBALE (100 %)	14,5/20	13,5/20

*Soja ou tournesol

(29,95 €/kilo). À l'opposé, la référence Nestlé, Les Recettes de l'atelier n'en contient que 18 %.

➤ **Quant à l'origine des noisettes**, elles proviennent généralement de Turquie ou d'Azerbaïdjan. Cela étant, la plupart des emballages restent muets sur cette information. Dommage.

➤ **Sur le plan nutritionnel**, les résultats de notre essai n'apportent pas de véritable surprise. Situé entre D pour le chocolat noir nature

U Bio 74 % de cacao	Côte d'Or Chocolat noir 70 %	Lindt Excellence 70 % cacao noir intense	Intermarché Les créations L'envoûtant chocolat noir 70 %	Carrefour Bio Noir 74 % cacao	Villars Collection pure noir 72 %	Carrefour Sélection 72 % cacao noir	Marque Repère Ecuador (E.Leclerc) Noir extra 72 % cacao	Côte d'Or Noir 70 % intense
Bio, transparence cacao	Bio	Lindt Cocoa farming program	—	Bio	Cacao durable	Cacao engagement	—	Cacao 100 % durable (Cocoa life)
100 g	90 g	100 g	100 g	100 g	100 g	80 g	100 g	100 g
1,31 €	1,61 €	1,89 €	0,80 €	1,19 €	2,50 €	1,19 €	1,45 €	2,25 €
13,10 €	17,90 €	18,90 €	8 €	11,90 €	25 €	14,90 €	14,50 €	22,50 €
D	D	D	D	D	D	D	D	D
+	+	+	—	+	+	+	—	+
++	+++	+++	+++	++	++	++	++	++
+	—	—	—	—	—	—	—	—
+	+	+	+	+	+	+	+	+
—	—	—	—	—	—	—	—	—
+++	++	++	++	+++	++	++	+++	++
—	—	—	—	—	—	—	—	—
13/20	13/20	13/20	12,5/20	12,5/20	12/20	12/20	12/20	12/20

et E pour toutes les autres tablettes, leur Nutri-Score est mauvais. Il indique plus exactement que ces produits sont à consommer de façon occasionnelle et en petite quantité. Mais difficile de demander mieux à des produits gras et sucrés, pauvres en fibres et en protéines.

MOINS DE SUCRES ET PLUS DE FIBRES POUR LE NOIR

➤ Si les versions noires s'en sortent légèrement mieux que celles au lait, c'est grâce à leur faible teneur en sucres (majoritairement du saccharose): 5,6 g en moyenne pour une portion de 20 g, contre 10,8 g pour les tablettes au lait. Rappelons que

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• **Parmi les références les plus présentes** sur le marché de la grande distribution, nous avons choisi 20 tablettes de chocolat noir à 70 % de cacao et au lait et 15 tablettes de chocolat aux noisettes entières (noir et au lait).

• **Nous avons analysé la liste d'ingrédients** présente sur l'emballage et notamment la présence d'additifs. Pour les références

aux noisettes, nous avons relevé la quantité de noisettes présente.

• **Nous avons expertisé les valeurs nutritionnelles**, sur la base des recommandations officielles du Plan national nutrition santé (PNNS) et de l'OMS. L'affichage du Nutri-Score n'étant pas obligatoire, nous l'avons calculé à partir des valeurs obtenues sur l'emballage.

• Notation des labels.

Nous avons attribué : - 2 points pour les labels de commerce équitable avec une expertise indépendante (Max Havelaar, Paysans producteurs, Fair for Life), - 0,5 point pour les labels à l'initiative des entreprises (Cocoa life, Cocoa plan, Rainforest Alliance, lait équitable, etc.) ainsi que pour le label bio, qui apporte des garanties écologiques.

l'Organisation mondiale de la santé recommande de ne pas dépasser 50 g de sucres par jour, un seuil que l'on peut atteindre assez rapidement avec quelques portions de chocolat au lait.

➤ **Un autre bon point pour le chocolat noir**, ce sont les fibres, issues du cacao. Et en particulier lorsqu'il est nature : dans cette famille, les tablettes apportent cinq fois plus de fibres que les versions lactées. On tient là une source intéressante de fibres solubles.

CACAO DURABLE ? DES CRITÈRES VARIABLES

➤ **À l'inverse, le noir est plus riche en beurre de cacao**, donc plus gras que le chocolat au lait, de 35 % environ. La marque Côte d'Or fait d'ailleurs le grand écart sur ce critère, avec sa version au lait L'Original lait la moins grasse de l'essai (5,6 g/portion de 20 g) et sa référence Chocolat noir la plus chargée en matières grasses (9,4 g/portion).

➤ **On ne retrouve pas cette différence pour les tablettes aux noisettes**. Dans ce cas, le taux de matières grasses avoisine les 7,9 g par portion, quelle que soit la couleur du chocolat. Elles sont évidemment apportées par le beurre de cacao et, dans une moindre mesure, par les noisettes.

➤ **Un seul additif alimentaire est présent** dans la majorité des produits : la lécithine de soja, et parfois de tournesol, notamment pour les produits bio. Cet émulsifiant sert à stabiliser un corps gras dans un milieu aqueux, d'où sa présence dans quasiment tous les chocolats au lait alors que les chocolats noirs peuvent s'en passer. Toutefois, seules 8 références sur 35 n'en contiennent pas. Cette absence est un « plus » dans la note globale,



puisque elle reflète un produit a priori plus naturel et bien travaillé.

➤ **Au-delà de la composition du chocolat**, les marques s'efforcent de plus en plus de se différencier sur les labels. Parmi les 35 tablettes étudiées dans cet essai, seules 8 n'affichent aucune allégation sociale ou environnementale. Mais derrière les promesses de cacao durable, les critères considérés sont très variables. Nous avons passé les tablettes au crible et les avons notées en fonction de leur qualité (voir le détail des critères de notation en encadré).

CERTIFICATIONS ET CONTRÔLES

➤ **Plusieurs labels du commerce équitable** défendent une amélioration de la rémunération des producteurs. Les prix du cacao, fixés sur un marché mondial longtemps excédentaire, sont en effet trop bas pour leur

garantir un revenu décent.

La plus importante certification est Fairtrade-Max Havelaar, qui date de 1988.

Elle garantit un prix minimum et une prime au producteur supplémentaire (15 % du prix). « Même si c'est mieux que rien, ces primes ne suffisent pas à sortir de la pauvreté, en particulier dans les deux grands pays producteurs que sont le Ghana et la Côte d'Ivoire », nuance néanmoins Guillaume Lescuyer, expert de la filière cacao au

Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement (Cirad)

➤ **D'autres labels garantissent prix et primes**, comme Fair for life et le Symbole des Producteurs Paysans (SPP) mis en place par les producteurs eux-mêmes.

Ces deux labels sont en particulier exigeants sur les garanties que les acheteurs doivent donner aux producteurs (préfinancement du contrat d'achat, engagement à long terme). Ces trois certifications du commerce équitable sont contrôlées par des organismes indépendants, une garantie que

PHOTOS PRODUITS : F. PONCELET/«GO»

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.



CHOCOLAT AU

Ethiquable

Lait nature tendre et fondant Pérou

Bio, lait bio équitable France, Producteurs paysans

100 g

2,72 €

27,20 €

NUTRI-SCORE

+++

• Labels

++

Lécithine* (30 %)

++

Nutrition (70 %)

++

• Sucres

++

• Matières grasses totales

++

• Fibres

++

• Protéines

++

NOTE GLOBALE (100 %)

11/20

*Soja ou tournesol

n'apportent pas les labels d'entreprises sans cahier des charges précis, ni audit extérieur. Parmi ces derniers, on trouve Cocoa Life de Mondlez, Cocoa plan de Nestlé ou encore les labels distributeurs comme Transparence cacao de U.

DÉFORESTATION : SOUS LA PRESSION DE L'EUROPE

► En général, la durabilité affichée repose sur une aide à l'amélioration de la vie des producteurs. Mais il n'est pas question d'augmenter les prix, seulement les rendements. L'idée étant que si les plantations produisent plus, les producteurs seront mieux payés. Ainsi, ces entreprises

financent surtout des formations et du conseil aux agriculteurs, sans qu'on connaisse le détail de cette aide ni l'efficacité réelle pour le niveau de vie. Qui plus est, l'augmentation des rendements va rarement de pair avec les critères écologiques.

► Bien connu, le label bio garantit une production sans produits phytosanitaires, un point important pour la biodiversité dans les cacaoyères. Et comme le souligne Guillaume Lescuyer, « soutenir des pratiques sans produits toxiques fait aussi la différence pour la santé des paysans ». D'ailleurs, certaines certifications du commerce équitable sont toujours associées au label bio-

BON À SAVOIR

Les origines du cacao sont rarement disponibles sur les emballages. Ou alors de manière vague, en renvoyant aux régions de production (Afrique de l'Ouest ou Amérique du Sud). Certaines tablettes affichent néanmoins une « appellation d'origine », qui garantit que le cacao provient d'un seul pays. En revanche, cette mention ne dit rien sur la qualité du cacao, très variable selon le cahier des charges mis en œuvre.

logique, comme Biopartenaire, Fair for life et Producteurs paysans.

► Autre point noir du cacao, la déforestation. L'explosion de la consommation mondiale de cacao s'est faite

ai

ai								
LAIT								
Monoprix Chocolat au lait extra-fin	Côte d'Or L'Original lait	Auchan Lait alpin	Milka Au lait du pays alpin	Carrefour Classic' Chocolat lait	Marque Repère Tablette d'or (E.Leclerc) Lait tendre	Poulain Chocolat au bon lait responsable	Lindt Excellence Lait extra fondant	
Soutien au commerce équitable Fairtrade (Max Havelaar)	Cacao 100 % durable (Cocoa life)	Filière responsable Auchan	Approvisionnement cacao durable (Cocoa life)	3 x 100 g	3 x 100 g	Lait responsable	Lindt Cocoa farming program	
3 x 100 g	200 g	3 x 100 g	3 x 100 g	3 x 100 g	3 x 100 g	3 x 95 g	150 g	
1,75 €	2,25 €	2,54 €	2,19 €	1,99 €	1,97 €	3,61 €	2,09 €	
5,85 €	11,25 €	8,45 €	7,30 €	6,65 €	6,55 €	12,65 €	13,95 €	
E	E	E	E	E	E	E	E	
++	+	+	+	-	-	+	+	
++	++	++	++	++	++	++	++	
-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	
+	+	+	-	+	+	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	
11/20	10/20	9,5/20	9/20	9/20	9/20	9/20	8,5/20	

✓ 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.



CHOCOLAT NOIR AUX NOISETTES

Fin Carré
(Lidl)
Noir
noisettes
entières

Nestlé
Les Recettes de l'atelier
Chocolat noir
noisettes entières
torréfiées

Marque Repère
Tablette d'or
(E.Leclerc)
Noir
noisettes
entières

Ivoria
(Intermarché)
Noir
noisettes
entières

Côte d'Or
Noir
noisettes
entières

CHOCOLAT AU LAIT AUX NOISETTES

Alter Eco
Noisettes
entières
Lait

Fin Carré
(Lidl)
Chocolat
au lait
et noisettes
entières

- Label de commerce équitable et/ou durable

Fairtrade
(Max Havelaar)

Cacao
approvisionné
durabillement
(Cocoa plan &
Rainforest Alliance)

-

Cacao
100 % durable
(Cocoa life)

Bio Fairtrade
(Max Havelaar)

lait équitable

Fairtrade
(Max Havelaar)

- Conditionnement

200 g

170 g

200 g

200 g

180 g

100 g

200 g

- Prix indicatif

1,37 €

3,19 €

1,65 €

1,38 €

2,59 €

2,85 €

1,59 €

- Prix indicatif/kg

6,85 €

18,75 €

8,25 €

6,90 €

14,40 €

28,50 €

7,95 €

NUTRI-SCORE

E

E

E

E

E

E

E

- Labels

+++

+

-

-

+

+++

++

++

+++

++

+++

++

Quantité de noisettes (10 %)

+++

+

+++

+++

++

++

++

++

++

++

+++

++

Lécithine * (20 %)

++

++

++

++

++

++

++

++

++

++

++

++

Nutrition (70 %)

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

- Sucre

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

Matières grasses totales

-

+

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

Fibres

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

Protéines

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

NOTE GLOBALE (100 %)

13,5/20

12,5/20

12/20

12/20

12/20

14/20

13/20

* Soja ou tournesol

au détriment de la forêt, en particulier en Afrique de l'Ouest. Rainforest Alliance certifie près de 1,2 million d'exploitations sur leurs pratiques forestières vertueuses. « Leurs critères n'empêchent pas la déforestation », pointe pourtant l'expert. En effet, ni la densité d'arbres à l'hectare ni la diversité d'essences retenues dans les critères de Rainforest ne permettent de garan-

tir l'absence de déforestation. Heureusement, tous les labels bougent pour améliorer leurs critères, notamment sous la pression de l'Europe: d'ici deux ans, elle demande que les produits importés soient garantis « zéro déforestation ».

➤ **Autre réglementation qui oblige les acteurs à agir**, la traçabilité. Aujourd'hui, peu de labels assurent une traçabilité jusqu'aux producteurs.

Parmi les plus vertueux, SPP, Fair for life, Bio Partenaire et le label bio. Les autres certifications ne garantissent pas que le chocolat acheté a bien été fait avec du cacao certifié. En effet, les coopératives de producteurs mélangeant souvent les productions certifiées et non certifiées. Elles garantissent donc juste une proportion de cacao certifié, proportion que l'entreprise utilise ensuite pour définir la quantité de ses produits qu'elle peut étiqueter « durables ». •

MAGALI REINERT

Ingénieur: XAVIER LEFEBVRE



Tablette de chocolat au lait et noisettes entières							
TTEs							
U Bio Chocolat lait noisettes entières	Lindt Les Grandes Chocolat au lait 34 % noisettes	Côte d'Or Lait noisettes entières	Bio Village (E.Leclerc) Lait noisettes entières	Milka Lait noisettes entières	Ivoria (Intermarché) Lait noisettes entières	Nestlé Les Recettes de l'atelier Noisettes entières torréfiées	Auchan Lait noisettes entières
Bio culture du cacao durable	-	Cacao 100 % durable (Cocoa life)	Bio	Cocoa life	-	Cacao approvisionné durablement (Cocoa plan & Rainforest Alliance)	Rainforest Alliance
200 g	150 g	2 x 180 g	200 g	2 x 100 g	200 g	170 g	180 g
3,58 €	4,49 €	2,28 €	2,91 €	2,75 €	1,66 €	3,15 €	3,23 €
17,90 €	29,95 €	6,35 €	14,55 €	13,75 €	8,30 €	18,55 €	17,95 €
E	E	E	E	E	E	E	E
+	-	+	+	+	-	+	+
+++	+++	++	+++	++	+++	+	++
+++	++	++	++	++	++	++	++
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
-	+	+	-	-	-	+	-
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
12,5/20	11,5/20	11,5/20	11/20	10,5/20	10,5/20	10,5/20	10/20

À retenir

- Le Nutri-Score des tablettes est mauvais (D et surtout E). Difficile de faire mieux pour un produit gras et sucré.
- Faute de critères ambitieux et de certification indépendante, les labels d'entreprises n'apportent pas de garanties suffisantes.
- Mieux vaut se fier aux labels de commerce équitable comme Fair for life ou Paysans producteurs.
- Les différences de prix s'expliquent notamment par l'exigence des labels ou la proportion d'ingrédients plus chers, en particulier les noisettes.



Notre sélection retient l'une des deux marques les plus engagées, Alter Eco. Les prix élevés affichés sont justifiés par les exigences sociales et environnementales. Les deux marques de distributeur sont retenues pour leur bon rapport qualité-prix, avec une certification du commerce équitable indépendante.

14,5/20 Chocolat noir :
Alter Eco, 70 % Équateur
28,90 €/kg

11/20 Chocolat au lait :
Monoprix, extra-fin -Soutien
au commerce équitable -
5,85 €/kg

13,5/20 Chocolat noir
avec noisettes entières :
Fin Carré (Lidl) - 6,85 €/kg

14/20 Chocolat au lait
avec noisettes entières :
Alter Eco - 28,50 €/kg

Le
choix
de
60

Prévention

Grippe, covid...: tout savoir sur les vaccins

Pratique

Alors que la grippe prépare son grand retour saisonnier, et que de nouveaux variants du covid se propagent, petit topo sur la campagne de vaccination en cours et les nouveaux vaccins arrivant sur le marché.

À quoi sert la vaccination contre la grippe et le covid ?

« L'objectif principal est de protéger les personnes les plus fragiles contre les formes graves de ces infections », explique la Dr Fabienne Yvon, déléguée nationale de MG France (fédération française des médecins généralistes). Autrement dit, les vaccins n'empêchent pas forcément d'être infecté mais réduisent la sévérité des symptômes et donc le risque d'hospitalisation, et diminuent la circulation de ces virus dans la population. De fait, en se faisant vacciner, on protège aussi les autres, notamment les personnes qui ne peuvent se faire vacciner ou chez qui la vaccination est moins efficace, comme les seniors ou les immunodéprimés.

Quels sont les risques associés à ces vaccins ?

Les effets secondaires les plus fréquents sont une douleur au point d'injection, une légère fièvre ou un syndrome pseudo-grippal. Pour y remédier, on peut prendre du paracétamol. « Les effets secondaires les plus graves, comme une myocardite

Les vaccins diminuent la circulation du virus dans la population.

ou un syndrome de Guillain-Barré sont exceptionnels. Et surtout, ils sont beaucoup plus fréquents après une infection qu'après une vaccination ! », rappelle la Dr Yvon. Des points de situation de la surveillance des vaccins contre le covid sont régulièrement publiés par l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ansm.sante.fr, rubrique Actualités).

À qui s'adresse la double campagne de vaccination hivernale ?

Elle concerne les plus de 65 ans, les personnes atteintes d'une maladie chronique ou souffrant d'obésité, et les femmes enceintes. Afin d'assurer une protection indirecte des plus fragiles, elle vise aussi les professionnels de santé, l'entourage des nourrissons de moins de 6 mois, les personnes immunodéprimées et les aides à domicile travaillant chez des personnes à risque. Enfin, concernant la grippe uniquement, la Haute Autorité de santé (HAS) a

recommandé, en février 2023, d'ouvrir la campagne de vaccination aux 2-17 ans, en privilégiant un vaccin par voie nasale.

Quand se faire vacciner ?

Contre la grippe, chaque année disent les recommandations. Mais plus on est âgé et plus la protection vaccinale est de courte durée, il se peut donc qu'elle ne dure pas toute l'épidémie de grippe. Contre le covid, il est recommandé pour les plus fragiles (plus de 80 ans, résidents en Ehpad et personnes immunodéprimées) de se faire vacciner trois mois après le dernier rappel ou une infection, et d'attendre six mois après pour les autres. De nouveaux vaccins, en adéquation avec les variants qui circulent actuellement, devraient être utilisés pour cette campagne. À noter que les deux vaccins peuvent être faits le même jour (à condition de ne pas être injectés dans le même bras) ou l'un après l'autre sans délai à respecter.

Combien ça coûte ?

La vaccination contre le covid est prise en charge à 100 %. Pour la



grippe, le 100 % ne vaut que pour les personnes munies d'un bon de l'Assurance maladie envoyé automatiquement aux seniors et à certains assurés en affection longue durée (ALD). Ou délivré par un médecin ou une sage-femme aux catégories visées par la campagne. Pour les autres, le vaccin est remboursé à 65 % sur prescription (plus le complément éventuel par une mutuelle). Il coûte 12,77 € sauf Efluelda, 30,90 €, réservé aux plus de 60 ans.

Par qui peut-on être vacciné ?

Concernant la grippe, une personne majeure peut se faire vacciner directement par le pharmacien ou aller chez un médecin, une sage-femme ou un infirmier, même sans prescription. Pour les mineurs, une prescription est indispensable et ils ne peuvent pas être vaccinés par un pharmacien. Concernant le covid, la vaccination peut être réalisée dans un centre

Un mineur ne peut pas être vacciné par un pharmacien.

de vaccination ou en ville, par les médecins, infirmiers, sages-femmes et chirurgiens-dentistes (voir sur sante.fr/cf/centres-vaccination-covid.html).

Des nouveaux vaccins contre le VRS seront bientôt disponibles. De quoi s'agit-il ?

Cet été, l'Agence européenne du médicament (EMA) a autorisé deux premiers vaccins contre le virus respiratoire syncytial (VRS): l'Arexvy, destiné à protéger les plus de 60 ans contre les infections respiratoires sévères dues au VRS, et l'Abrysvo, indiqué, lui aussi, pour les seniors, ainsi que pour les femmes enceintes. Objectif, pour ce dernier, protéger leur bébé de leur naissance jusqu'à leurs 6 mois contre les bronchiolites dues au VRS. Mais ces vaccins ne sont pas encore disponibles en France, car leur prix et leur taux de remboursement n'ont pas encore été fixés par les autorités sanitaires. Et ce processus pourrait prendre plusieurs mois... ■

À qui s'adresse la campagne d'immunisation contre la bronchiolite du nourrisson ?

Lancée le 15 septembre, elle s'adresse aux nouveau-nés avant leur sortie de la maternité, ainsi qu'aux bébés nés depuis le 6 février 2023. Victime de son succès, le dosage pour les moins de 5 kg a été réservé aux maternités fin septembre. Cette campagne repose sur une injection intramusculaire de Beyfortus. Ce n'est pas un vaccin qui va stimuler le système immunitaire du bébé, mais un anticorps monoclonal qui protège contre les formes sévères de bronchiolites dues au VRS et diminue donc le risque d'hospitalisation pendant au moins cinq mois. Cependant, il n'empêche pas une infection légère par ce même virus, ni les 10 à 40 % de bronchiolites provoquées par d'autres virus respiratoires (rhinovirus, grippe...) Pour la saison 2023-2024, Beyfortus est entièrement pris en charge par l'Assurance maladie et fera l'objet d'une évaluation par la HAS. ■

ÉMILIE GILLET

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

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

OUI, je m'abonne à *60 Millions de consommateurs*.

Je choisis l'abonnement suivant :

ABONNEMENT ÉCLAIRÉ 49 € au lieu de ~~59,70 €~~

soit **18 % d'économie** : «1 an, soit 11 numéros mensuels + Hors-série Impôts en version numérique* + accès aux articles et aux versions numériques des mensuels sur le site 60millions-mag.com

ABONNEMENT EXPERT 83 € au lieu de ~~108 €~~

soit **23 % d'économie** : «1 an, 11 numéros mensuels + Hors-série Impôts en version numérique* + 7 Hors-séries + accès aux articles et aux versions numériques des mensuels sur le site 60millions-mag.com.

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/12/2023. 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. A tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case (Délais de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

*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

--



Pharmacie Les challenges en officine, vous connaissez ?

Enquête

Dans certaines pharmacies, les salariés ont un intérressement selon le type de produit vendu. Ces « challenges », rarement connus des consommateurs, sont à l'initiative des officines ou des labos. Explications.

Al'officine, vous pouvez demander à un pharmacien qu'il vous recommande un sirop contre la toux ou bien un complément alimentaire contre les ballonnements. Et vous attendez un conseil personnalisé et désintéressé.

Mais cette indépendance n'est pas vraie partout. En effet, si l'on met de côté les médicaments à prix fixe remboursés par l'Assurance maladie, la pharmacie reste un commerce comme un autre où il s'agit de faire du chiffre pour payer les salaires. Et faire face à la concurrence.

Pour améliorer sa marge, être attractive, mieux gérer les stocks, l'officine peut recourir à des stratégies proches de celles de la grande distribution : cartes de fidélité, lots...

Elle peut aussi mettre en place des challenges qui consistent à proposer aux salariés un intérressement sur la vente d'un produit, avec des objectifs, par produit ou par vendeur.

UN MÉTIER DE SANTÉ... MAIS AUSSI DE COMMERCE

La pratique est interdite pour les médicaments, mais elle est légale pour les compléments alimentaires, les dispositifs médicaux et les cosmétiques. Un pharmacien peut ainsi gagner 1 ou 2 € s'il vous vend telle boîte de complément alimentaire plutôt que telle autre. Soit à l'initiative de son officine, pour déstocker un produit dont la date limite approche et éviter du gaspillage. Soit pour respecter un accord avec le laboratoire qui le lui a fourni. « Prioriser des

produits qui vont se périmer, c'est normal, mais pour le reste nous combattons ce type de pratique comme tout ce qui tire le métier vers la partie commerciale plutôt que la profession de santé », souligne Gilles Bonnefond, de l'un des principaux syndicats de pharmaciens, l'Uspo. •

ADÉLAÏDE ROBERT

Des marques de distributeur en pharmacie

Chaque officine (ou groupement) choisit des partenaires commerciaux spécifiques, privilégiant tel ou tel laboratoire suivant des critères qui peuvent être plus commerciaux que qualitatifs. Dans le cas du groupement Laf santé (Pharmacies Lafayette), les pharmacies vendent des marques du groupe (gamme de nutrithérapie Minolvie, d'antimoustiques Mouspic, etc.)

Publication judiciaire

JUGEMENT DU TRIBUNAL JUDICIAIRE DE SARREGUEMINES DU 16 JANVIER 2023

De la procédure et des débats, il résulte les faits suivants.

Le groupe VAN HESS dont le siège se trouve près de WIESBADEN en Allemagne est un des leaders mondiaux de la fabrication de mélanges technologiques aromatiques complets et additifs destiné au secteur de la transformation des viandes. Il occupe environ 450 personnes et réalise un chiffre d'affaires annuel de l'ordre de 115 millions d'euros.

VAN HESS est implanté dans de nombreux pays, dont la France. Son site de OETING, totalement autonome par rapport à la maison-mère, occupe 80 salariés et produit un chiffre d'affaires annuel de 30 millions d'euros. Ses produits sont destinés aux grands industriels de l'agro-alimentaire et aux artisans bouchers-charcutiers français.

Le gérant de l'entreprise française est Frédéric GUET.

Au terme de contrôles effectués les 3 novembre 2016 et 24 octobre 2017 au sein des locaux de OETING et des analyses effectuées par les laboratoires communs (DGCCRF et DGDDI de MONTPELLIER et de MARSEILLE), les agents du service national de la répression des fraudes relevait dans un procès-verbal daté du 28 juillet 2020 le délit de pratiques commerciales trompeuses sur la nature, les qualités substantielles, la composition, les conditions d'utilisation et l'aptitude à l'emploi des mélanges technologiques suivants : OPTIMA CHAIR 2000 PJ CR, COMPLET SF CA 2011 COL SA E 301 et OPTIMA MERGUEZ PUR & NATURE.

1) OPTIMA CHAIR 2000 PJ CR (référence 730090)

L'étiquetage de ce produit et la fiche technique indiquent qu'il s'agit d'un mélange d'ingrédients fonctionnels et aromatiques pour la prise de couleur et la conservation des saucisses fraîches.

Aucune précision n'est apportée quant à l'espèce de viande, ni la catégorie réglementaire de denrées à laquelle elle est destinée.

Les ingrédients du prémélange sont notamment un antioxydant E316 (Erythorbate de sodium) et un colorant E120 (Carmin de cochenille).

Or, au terme du règlement CE 1333/2008, ces deux derniers ingrédients (E316 et E120) sont interdits dans certaines préparations de viandes (par exemple des saucisses fraîches à base de volaille).

Dans son audition du 11/09/2019, Frédéric GUET a reconnu que ces produits fabriqués par VAN HESS, vendus par la société LPF DISTRIBUTION NORD, étiquetés à la marque LPF, étaient destinés au secteur de l'artisanat.

Il a fait valoir que ces produits sont destinés à des professionnels du secteur de l'agroalimentaire disposant des connaissances et des compétences permettant de se conformer à la réglementation en vigueur.

2) COMPLET SF CAR 2011 COL SA E 301 (référence 776319)

L'étiquetage et la fiche technique de ce produit indiquent qu'il s'agit d'un mélange pour la fabrication de saucisses fraîches avec colorant.

Aucune précision n'est apportée quant à la nature de la viande utilisée.

Les colorants présents dans ce produit sont les suivants :

E120 carmin : 0.097% (acide carminique)
E100 curcumine : 0.012%

Or, hormis certaines préparations de viandes, notamment régionales, listées précisément par le règlement CE 1333/2008, si le produit fini contient moins de 50% de viande de porc, les colorants E100 et E120 ne sont pas autorisés.

En conséquence, en l'absence d'indication précise de l'usage alimentaire auquel le prémélange est destiné, tout client est susceptible de l'incorporer dans des préparations de viandes dans lesquels ces additifs sont interdits.

Dans son courrier du 24 septembre 2019, la société VAN HEES a estimé, au regard des dispositions de l'article 8.8 du règlement INCO, que les informations fournies à ses clients étaient suffisantes.

3) OPTIMA MERGUEZ PUR & NATURE (référence 776297)

L'étiquetage et la fiche technique de ce produit indiquent qu'il s'agit d'un mélange pour la fabrication de merguez.

Parmi les composants de ce prémélange, figure la poudre de jus de betterave (jus concentré de betterave rouge, maltodextrine, E330)

Cette matière « poudre de jus de betterave », incorporée à hauteur de 1,7% dans le prémélange provient du fabricant DIANA FOOD qui la commercialise comme un « colorant ». Sur l'étiquette du produit stocké au sein des locaux VAN HEES sous le code 7010101FR il est mentionné manuscritement « colorant ».

Par ailleurs, la teneur en bétanine, 0,34%, de cette poudre démontre qu'elle possède un pouvoir colorant non négligeable.

Or le Code des Usages de la Charcuterie, de la Salaison et des Conserves de Viandes prévoit expressément une liste restrictive des ingrédients pouvant

être mis dans les merguez, parmi lesquels ne figure pas la poudre de jus de betterave.

Dans son courrier du 27 septembre 2019, la société VAN HEES a contesté la position de l'administration en affirmant que la « poudre de betterave rouge répond à la définition « condiment » figurant dans le code des usages mis à jour en 2017 ».

VAN HEES a communiqué les résultats d'essais qui justifieraient la propriété aromatique de la poudre de jus de betterave.

Dans des conclusions développées à l'audience, la société VAN HEES et Frédéric GUET font valoir :

S'agissant du produit OPTIMA CHAIR 2000 PJ CR, que la clientèle professionnelle était parfaitement informée de l'usage auquel il était destiné par le biais de la fiche technique, des formations, du catalogue et des recettes. Il appartenait à ces professionnels de transmettre l'information à leur clientèle. De ce fait, le pré-mix n'était pas susceptible d'être utilisé dans des préparations de viande dans lesquels les additifs E120 et E316 sont interdits. Par ailleurs, l'étiquette et la fiche technique ont été actualisées le 23 septembre 2019 mais cette actualisation ne vaut pas reconnaissance de culpabilité ;

S'agissant du produit COMPLET SF CAR 2011 COL SA E301, de la même manière, aucune omission d'information ne peut être reprochée à VAN HEES. Le produit n'était pas susceptible d'être utilisé dans les préparations de viande dans lesquels les additifs E120 et E100 sont interdits ;

S'agissant du produit OPTIMA MERGUEZ PUR&NATURE, les règlements CE 1333/2008 et 2012/2031 prévalent sur le code des usages de la Charcuterie, qui au demeurant permet l'utilisation dans les merguez des « légumes » en tant que « condiments ». La poudre de jus de betterave est utilisée par VAN HEES en tant que « légume » pour son effet gustatif. Les règlements européens ne permettent pas de classer la poudre de jus de betterave comme additif, en raison de sa nature mais aussi de son taux de bétanine de 0,34%. La double fonctionnalité de la poudre de jus de betterave rouge (colorant et aromatisant) ne permet pas de considérer la poudre de jus de betterave comme un additif.

Sur ce,

S'agissant des produits OPTIMA CHAIR 2000 PJ CR et COMPLET SF CAR 2011 SA E 301, il est établi et d'ailleurs non contesté par les prévenus, qu'au moment des contrôles effectués par la répression des fraudes, l'étiquette de ces produits ne comportait pas une indication précise de l'usage auquel les additifs étaient destinés, tel que prévu à l'article 22 b) du règlement (CE) n°1333/2008 du 16 décembre 2008.

Ces additifs non destinés à la vente au consommateur final, qu'ils soient vendus seuls ou mélangés entre eux et/ou avec des ingrédients alimentaires, ne peuvent être commercialisés que si leur étiquetage comporte des mentions prévues à l'article 22 précité, qui doivent être bien visibles, clairement lisibles et indélébiles. Les informations doivent être libellées en des termes facilement compréhensibles par les acheteurs (article 211 du règlement précité).

Par ailleurs, seules les mentions e) à g) prévues à l'article 22 peuvent figurer que sur les documents commerciaux relatifs au lot, à fournir lors de la livraison ou avant celle-ci, à condition que la mention « non destiné à la vente au détail » apparaisse à un endroit bien visible de l'emballage ou du récipient du produit en question.

La société VAN HEES indique que l'étiquetage du produit OPTIMA CHAIR 2000 PJ CR a été actualisé le 23 septembre 2019 et produit dans ses pièces la nouvelle étiquette (pièce numéro 12). S'agissant du produit COMPLET SF CAR 2011 SA E 301, la société VAN HEES produit des éléments comptables qui attestent que ce prémix n'est plus commercialisé depuis juin 2019.

S'agissant du produit OPTIMA MERGUEZ PUR & NATURE, il est parfaitement clair au vu des constatations de l'administration que la société VAN HEES utilise le jus de betterave rouge plus pour ses propriétés colorantes qui sont avérées que pour ses propriétés aromatiques.

Il est généralement admis que le jus de betterave rouge, pour sucré qu'il soit, a un goût de terre, de saleté ou de vase. Ce goût de la Beta Vulgaris est causé par les microbes dans le sol fournissant aux betteraves un composé connu sous le nom de géosmine.

L'argumentation selon laquelle la poudre d'un tel jus est un condiment propice à la saveur des merguez doit être écartée en ce qu'elle a manifestement comme seul objectif de démontrer que la réglementation européenne est, du moins en apparence, respectée.

De surcroit dans son avis du 17 septembre 2018, le comité permanent des plantes, de animaux, de l'alimentation et des aliments de la Commission Européenne a indiqué que si un certain nombre d'extraits de plante peuvent remplir à la fois des fonctions aromatisantes et d'additif, la législation sur les additifs alimentaires doit s'appliquer et il ne peut être allégué que les extraits soient utilisés comme aromatisants.

Ces extraits, et c'est le cas de la poudre de jus de betterave, doivent faire l'objet d'une autorisation expresse sous peine d'être assimilé à l'emploi d'un additif alimentaire non autorisé.

Le code des usages de la charcuterie est le fruit d'une large concertation entre professionnels, en lien avec la DGCCRF. Il sert, sous le contrôle des tribunaux, de référence, pour s'assurer du caractère loyal et marchand des produits issus explicitement et implicitement de notre tradition. Il sert de référence également à l'élaboration de la réglementation européenne. D'ailleurs la société VAN HEES est adhérente de la Fédération Française des Industriels Charcutiers,

Traiteurs, Transformateurs de Viandes (FICT), sous l'égide de laquelle le code des usages est élaboré et actualisé.

La société VAN HEES est un acteur majeur du marché dont les dirigeants maîtrisent parfaitement les aspects techniques, juridiques, réglementaires concernant l'étiquetage, la présentation et la composition des mélanges technologiques. C'est donc en parfaite connaissance de cause qu'ils ont enfreint la réglementation européenne et fait courir le risque de faire ingérer aux consommateurs des aliments chargés d'additifs dont ils devraient être exempts (par exemple la consommation excessive de jus de betterave peut avoir des conséquences secondaires graves ou/et des allergies).

Les faits de pratiques commerciales trompeuses au sens des articles L121-2 et L121-3 du code de la consommation visés à la prévention sont parfaitement établis à l'encontre de la société VAN HEES et de Frédéric GUET, personne physique, mais également représentant légal de la personne morale agissant pour son compte, sauf à réduire la période de prévention du 3 novembre 2016 au 31 août 2019 (et non jusqu'au 28 juillet 2020).

Compte tenu de la gravité de ces faits et des éléments de personnalité (absence de mentions aux casiers judiciaires, chiffre d'affaires conséquents et hauts revenus du gérant, Frédéric GUET), il y a lieu de prononcer à l'encontre de la société VAN HEES une amende de 50 000 euros et de Frédéric GUET une amende de 5 000 euros.

Il y a lieu d'ordonner la peine obligatoire de diffusion de la décision selon les modalités suivantes : reproduction de la motivation et du dispositif du jugement, dans un seul exemplaire du magazine « 60 millions de consommateurs » aux frais de la société VAN HEES.

PAR CES MOTIFS

Le tribunal, statuant publiquement, en premier ressort et contradictoirement à l'égard de le SARL VAN HEES FRANCE et GUET Frederick,

Déclare le SARL VAN HEES FRANCE coupable des faits qui lui sont reprochés ;

Pour les faits de PRATIQUE COMMERCIALE TROMPEUSE commis du 3 novembre 2016 au 28 juillet 2020 à FORBACH

Pour les faits de PRATIQUE COMMERCIALE TROMPEUSE commis du 3 novembre 2016 au 28 juillet 2020 à FORBACH

Pour les faits de PRATIQUE COMMERCIALE TROMPEUSE commis du 3 novembre 2016 au 28 juillet 2020 à FORBACH

Condamne le SARL VAN HEES FRANCE au paiement d'une amende de cinquante mille euros (50000 euros) ;

à titre de peine complémentaire

Ordonne à l'égard de le SARL VAN HEES FRANCE la diffusion de la décision selon les modalités suivantes : reproduction de la motivation et du dispositif du jugement, dans un seul exemplaire du magazine « 50 millions de consommateurs » aux frais de la société VAN

HEES FRANCE.

Ordonne l'exécution aux frais de condamné ;

A l'issue de l'audience, le président avise le SARL VAN HEES FRANCE que s'il s'acquitte du montant de cette amende dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle cette décision a été prononcée, ce montant sera minoré de 20% sans que cette diminution puisse excéder 1500 euros.

Le paiement de l'amende ne fait pas obstacle à l'exercice des voies de recours.

Dans le cas d'une voie de recours contre les dispositions pénales, il appartient à l'intéressé de demander la restitution des sommes versées.

Déclare GUET Frederick coupable des faits qui lui sont reprochés ;

Pour les faits de PRATIQUE COMMERCIALE TROMPEUSE commis du 3 novembre 2016 au 28 juillet 2020 à FORBACH

Pour les faits de PRATIQUE COMMERCIALE TROMPEUSE commis du 3 novembre 2016 au 28 juillet 2020 à FORBACH

Pour les faits de PRATIQUE COMMERCIALE TROMPEUSE commis du 3 novembre 2016 au 28 juillet 2020 à FORBACH

Condamne GUET Frederick au paiement d'une amende de cinq mille euros (5000 euros) ;

A l'issue de l'audience, le président avise GUET Frederick que s'il s'acquitte du montant de cette amende dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle cette décision a été prononcée, ce montant sera minoré de 20% sans que cette diminution puisse excéder 1500 euros.

Le paiement de l'amende ne fait pas obstacle à l'exercice des voies de recours.

Dans le cas d'une voie de recours contre les dispositions pénales, il appartient à l'intéressé de demander la restitution des sommes versées.

En application de l'article 1018 A du code général des impôts, la présente décision est assujettie à un droit fixe de procédure de 127 euros dont sont redevables chacun :

- le SARL VAN HEES FRANCE ;

Le condamné est informé qu'en cas de paiement de l'amende et du droit fixe de procédure dans le délai d'un mois à compter de la date où il a eu connaissance du jugement, il bénéficie d'une diminution de 20% sur la totalité de la somme à payer.

- GUET Frederick ;

Le condamné est informé qu'en cas de paiement de l'amende et du droit fixe de procédure dans le délai d'un mois à compter de la date où il a eu connaissance du jugement, il bénéficie d'une diminution de 20% sur la totalité de la somme à payer.

et le présent jugement ayant été signé par la présidente et le greffier.

LE GREFFIER
LA PRESIDENTE

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

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

Certification et sécurité

L'usurpation d'identité touche plusieurs milliers de Français. Elle est réalisée à partir de documents détournés, parfois à l'occasion d'une recherche immobilière. Un justificatif de domicile, par exemple. La Direction générale de l'aménagement (DGALN) vous propose de placer un filigrane pour sécuriser ces documents. Sur Internet, connectez-vous sur

filigrane.beta.gouv.fr. Importez votre document sur le serveur en cliquant sur « Sélectionner fichier », choisissez la mention à apposer (par exemple : document réservé à la location immobilière), et validez. Téléchargez enfin votre document transformé. Il restera à le faire accepter, avec sa mention, par l'organisme financier ou l'agence immobilière qui le réclame...●



1,18 % C'est, au 1^{er} semestre 2023, la part de kilomètres parcourus sur des trajets du quotidien en covoiturage, selon le Forum vies mobiles, un groupe de réflexion écologique. Cette proportion chute à 0,04 % si l'on considère les covoiturages réalisés via une plateforme spécialisée.

FAUX ARRANGEMENT

La SNCF propose le paiement en trois fois... mais le facture !

Au-delà de 150 € d'achat sur la plateforme sncf-connect.com, il est désormais possible de payer ses billets en trois fois. Le premier tiers est réglé le jour de la transaction, les deux autres après trente et soixante jours. Cette initiative est louable sur le papier sauf que ce service est payant ! Il augmente en effet de 1,60 % le prix total du billet. De l'argent capté par l'entreprise Alma, créatrice de la solution. Les personnes qui optent pour ce genre de paiement, souvent en difficultés financières, devront donc payer plus cher que les autres usagers...●



Question de droit ?



La réponse du juriste
Thomas Gonçalves
Juriste à l'Institut
national de
la consommation

Suite à un infarctus, je ne peux plus prendre mon vol. Puis-je être remboursé ?

NON Légalement, deux motifs ouvrent droit au remboursement intégral : l'annulation du vol par la compagnie et un retard à l'arrivée d'au moins cinq heures. Rien n'est prévu quand l'annulation est due à un problème rencontré par le voyageur. C'est également vrai désormais si vous contractez le covid. En cas d'annulation, vous pourrez tenter une négociation commerciale, mais, en principe, vous en serez de votre poche. Seules les taxes d'aéroport devront vous être restituées. C'est pourquoi il existe des assurances annulation de voyage : à souscrire en même temps que votre billet d'avion ou incluses dans votre carte bancaire haut de gamme. Pour activer les assurances de la carte, vous devez régler vos billets avec ce mode de paiement.●

→ Lire la fiche Voyager en avion : vos droits sur le site : inc-conso.fr.



Plus belle la vie numérique

Haine, manipulation, désinformation, contrefaçons... Un nouveau règlement européen oblige les géants de l'Internet à faire le ménage dans les informations qu'ils diffusent. Sous peine de sanctions pécuniaires inédites.

Des services plus sécurisés, ordonnés par des plateformes plus responsables et à l'écoute des utilisateurs... c'est, en résumé, le mot d'ordre donné par la Commission européenne aux géants de l'Internet. Et ce, à travers le *Digital Services Act* (DSA), un nouveau texte qui s'impose à eux depuis le 25 août. Eux, ce sont les services numériques qui comptent plus de 45 millions d'utilisateurs mensuels en Europe. Les Google, Facebook, TikTok, Amazon, X (ex-Twitter) – ils sont 19* – doivent désormais faire la chasse aux contenus illicites : messages de haine ou de désinformation, arnaques, contrefaçons, pédopornographie, manipulations, etc. Le principe, c'est que tout ce qui est illégal dans la vraie vie, le soit également en ligne.

Un système de réclamation efficace

Côté consommateurs, la promesse est attrayante. Une transparence maximale sur la provenance des produits et ses caractéristiques, ou sur l'identité des vendeurs (notamment sur marketplace) avec leurs coordonnées à disposition du consommateur. Utile pour réclamer un droit de rétractation sans tergiverser, et

mieux identifier les produits contrefaçons ou non respectueux des normes de sécurité européennes. Chaque plateforme concernée doit aussi mettre à disposition de ses utilisateurs un système efficace et gratuit de réclamation.

Ne pas pousser à la consommation

Enfin, au revoir aussi les « dark patterns », ces techniques de manipulation conçues pour influencer les comportements des consommateurs. Par exemple, les avertissements du type « *il ne reste que deux articles en stock* » ou « *15 autres personnes regardent cet article* ». Même le design des sites doit se mettre à la page pour ne pas pousser à la consommation.

En cas de non-respect du DSA, le volet répressif est dissuasif : une amende jusqu'à 6 % du chiffre d'affaires mondial de la plateforme. Et jusqu'à une interdiction en cas de récidive. Enfin, ce « club des 19 » s'agrandira considérablement en février 2024, puisque la totalité des plateformes seront concernées. • H. C.

*Alibaba AliExpress, Amazon, Apple AppStore, Booking, Bing, Facebook, Google Play, Google Maps, Google Search, Google Shopping, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Snapchat, TikTok, X (ex-Twitter), Wikipedia, YouTube et Zalando.

Règlement amiable

Pour rendre la justice plus rapide et plus efficace, l'audience de règlement amiable voit le jour. Dans le cadre d'un litige civil, les parties qui en feront la demande pourront être convoquées par le juge. Il aura seulement le rôle de conciliateur afin de les rapprocher. En cas d'échec, c'est un autre juge qui sera chargé de trancher le litige. •

Trottinettes : le tour de vis

Publié le 31 août 2023, le décret relatif à la réglementation des engins de déplacement personnel motorisés s'attaque aux comportements dangereux. Ainsi, depuis le 1^{er} septembre, l'âge légal pour piloter ces engins est passé de 12 à 14 ans. Et deux comportements dangereux sont désormais sanctionnés par une amende forfaitaire de 135 € contre 35 € auparavant : le transport d'un passager et la circulation sur une voie interdite. C'est-à-dire autoroute, voie express, chaussée pourvue d'une piste cyclable. En effet, contrairement aux vélos, les trottinettes électriques doivent circuler sur la piste cyclable quand elle existe, y compris en ville. •





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

LA SUPPRESSION DES TICKETS DE CAISSE

Avec l'Association Force ouvrière
consommateurs (Afoc)

Première diffusion le lundi 6 novembre

NE PAS CONFONDRE DEVIS ET BON DE COMMANDE

Avec l'Association de défense,
d'éducation et d'information
du consommateur (Adeic)

Première diffusion le mardi 7 novembre

QU'EN EST-IL DU DISPOSITIF « STOP PUB » ?

Avec le Conseil national des
associations familiales laïques (Cnafal)

Première diffusion le mercredi 8 novembre

LE GEL DES LOYERS, DES LOGEMENTS ÉNERGIVORES

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

Première diffusion le jeudi 9 novembre

COMMENT S'Y RETROUVER DANS LES RÉCENTS CHANGEMENTS ET PRÉPARER SON VOYAGE

Avec la Confédération nationale
des associations familiales
catholiques (CNAFC) et la SNCF

Première diffusion
le vendredi 10 novembre

LOGEMENT : LA TRÈVE HIVERNALE

Avec la Confédération
générale du logement (CGL)

Première diffusion le jeudi 23 novembre

BLACK FRIDAY

Avec la DGCCRF

Première diffusion
le vendredi 24 novembre

SPÉCIAL DÉBAT PUBLIC

Avec la Commission nationale
du débat public (CNDP)

LE DROIT D'ÊTRE INFORMÉ

Première diffusion le lundi 20 novembre

L'IMPACT DES DÉBATS PUBLICS, CHAQUE AVIS COMpte

Première diffusion le mardi 21 novembre

PARTICIPER AU DÉBAT PUBLIC, LA MARCHE À SUIVRE

Première diffusion
le mercredi 22 novembre

SPÉCIAL FRUITS ET LÉGUMES

Avec l'Agence pour la recherche
et l'information en fruits et légumes
(Aprifel)

LA VARIATION DES PRIX

Première diffusion le mardi 28 novembre

COMMENT LES CONSERVER

Première diffusion
le mercredi 29 novembre

COMMENT LES CUISINER

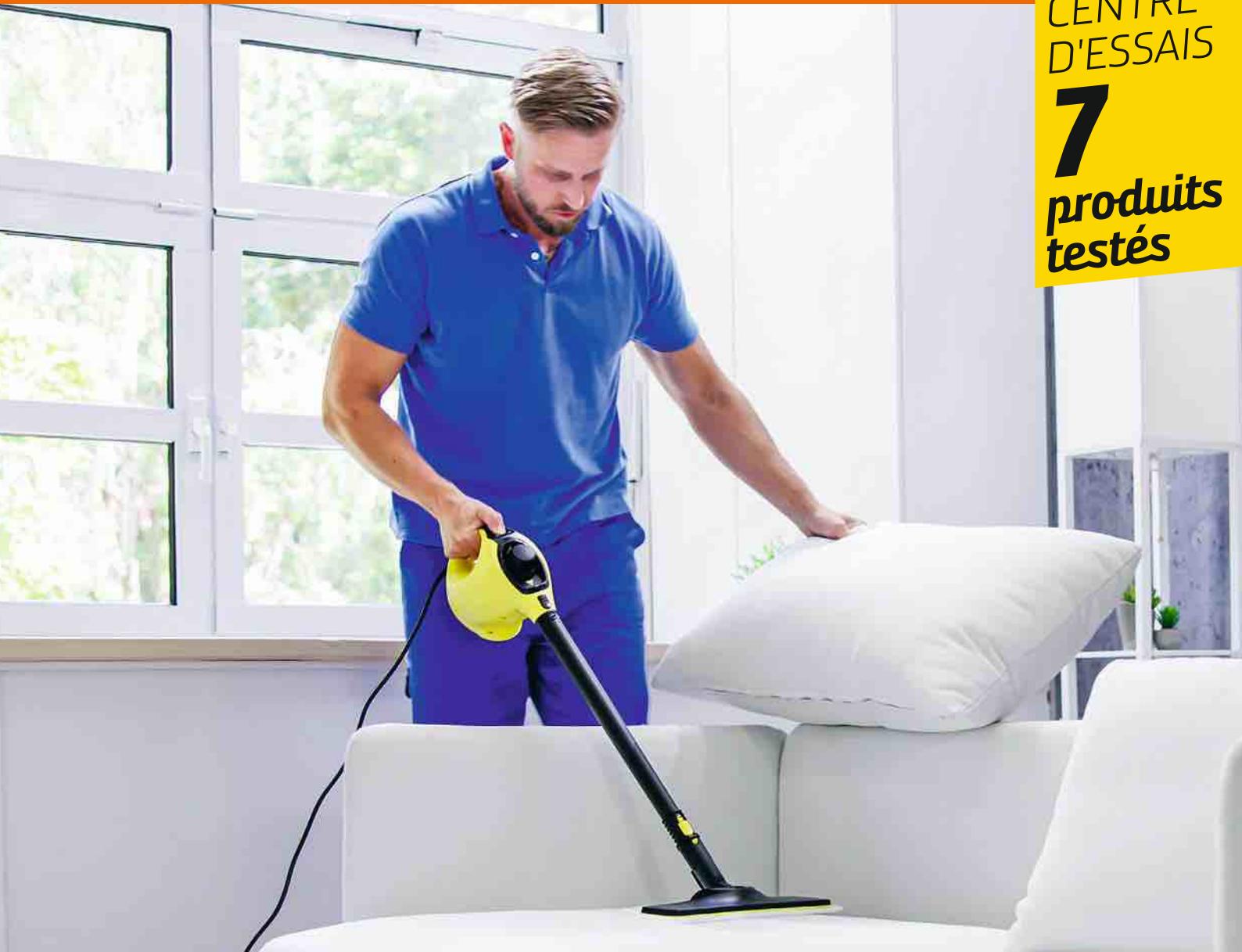
Première diffusion le jeudi 30 novembre



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.

Balais vapeur Pour nettoyer, pas pour désinfecter



CENTRE
D'ESSAIS

7
produits
testés



Efficacité à nettoyer et à assainir les sols, vitres et autres surfaces, commodité d'emploi, résistance à l'entartrage, nous avons testé sept balais vapeur, vendus de 50 à 200 €, afin d'identifier les plus performants.

Les balais vapeur promettent de nettoyer et d'assainir le moindre recoin de la maison sans usage de détergent. Comme l'indiquent les fabricants, c'est la vapeur, diffusée à température élevée, qui dissout les saletés les plus tenaces, et élimine les microbes. À l'exception du Kärcher, les modèles de la sélection fonctionnent sur le même principe : l'eau contenue dans le réservoir est chauffée par une résistance électrique pour fournir de la vapeur.

LA SPÉCIFICITÉ DU MODÈLE KÄRCHER

L'avantage, c'est que leur autonomie est "illimitée", terme impropre utilisé par les fabricants et qui signifie seulement que le réservoir d'eau peut être rempli à tout moment.

Le Kärcher intègre, quant à lui, une chaudière sous pression, qui

C'est la vapeur qui dissout la saleté et élimine les microbes.

se dépressurise automatiquement dès que le réservoir est vide. Il faut patienter deux minutes pour obtenir à nouveau de la vapeur après le remplissage, contre trente secondes environ pour les autres balais. Tout, en raison de la faible capacité du réservoir et du débit de pression,

le plus élevé parmi les modèles testés, il ne peut nettoyer qu'une surface de 19 m² avant de tomber en panne sèche. En comparaison, le balai Elsay parcourt plus de 50 m² avec un seul plein.

➤ Ces appareils proposent deux modes de fonctionnement. En mode balai, ils lavent les sols grâce à leur tête munie d'une serpillière microfibres (lingette). Mais il est possible de détacher le corps de l'appareil pour le transformer en nettoyeur à main sur lequel on installera divers accessoires en fonction de la surface ou du matériau à laver. Les balais

✓ 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.



Kärcher

SC 1 Easyfix

133 €⁽¹⁾

2,5 kg/1,8 kg

Gâchette/Gâchette

• Prix indicatif	
• Poids du balai/du nettoyeur à main	
• Déclenchement vapeur en mode balai/nettoyeur à main	
• Réglage du débit vapeur	1 niveau
• Filtre antitartrage	Non
• Capacité du réservoir d'eau	275 ml
• Réservoir amovible	Non
• Longueur du cordon électrique	4 m
• Tête triangulaire pour sol	Non
• Flexible pour nettoyeur à main	En option
• Brosses textiles/métallique	Oui/Non
• Glissière pour tapis	En option
Efficacité de lavage (50 %)	++
• Sur les sols durs	++
• Sur les vitres	+++
Efficacité de détartrage (15 %)	+++
Facilité d'emploi (35 %)	+
• Rayon d'action	+
• Passage sous les meubles	++
• Remplissage du réservoir	++
• Autonomie du réservoir	-
• Surface nettoyée pour un litre d'eau	69 m ²
• Temps de mise à disposition de la vapeur	120 s
• Accès aux commandes	+++
• Mode balai	+
• Mode vitres	++
• Conseils contre l'entartrage	++
• Remisage du balai	-
NOTE GLOBALE (100 %)	15,5/20

(1) Avec raclette vapeur (valeur : 23 €). (2) La tête triangulaire est une brosse dédiée

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• **L'efficacité du lavage des sols a été notée** en appliquant des taches de café, moutarde et confiture sur un carrelage, et en vérifiant la qualité du nettoyage après un et cinq passages (allers et retours), puis jusqu'à élimination complète de la saillisseuse.

• **Pour le lavage des vitres, les techniciens ont mesuré le nombre**

de passages et le temps nécessaire pour dissoudre des taches de graisse de saindoux.

- **Enfin, chaque balai** devait nettoyer une fente longue et profonde maculée de confiture et de moutarde, avec le meilleur accessoire disponible (buse, brosse...), et le plus rapidement possible.
- **La sensibilité**

à l'entartrage a été notée en laissant fonctionner le balai durant 252 heures, au débit de vapeur maximum, en utilisant de l'eau d'une dureté de 25 °f, conformément à la norme NF EN 60734.

- **Le débit de vapeur** a été mesuré tout au long de la séance, afin de suivre l'évolution de l'entartrage.

					
Elsay (E.Leclerc) JJSC005B	Polti Vaporetto SV220	Hoover Steam Capsule 2 en 1	Bissell Powerfresh Slimsteam	Black + Decker BHSM169DSM	Shark S6005EU
50 € 2,3 kg/1,8 kg Auto/Gâchette	120 € 2,3 kg/1,6 kg Auto/Gâchette	87 € 3,6 kg/2,1 kg Gâchette/Gâchette	160 € ⁽³⁾ 3,1 kg/2,1 kg Gâchette/Gâchette	200 € 3,6 kg/2,3 kg Auto/Auto	150 € 4 kg/2,1 kg Auto/Gâchette
Par variateur	Par variateur	3 niveaux	2 niveaux	3 niveaux	2 niveaux
Non	Non	Non	Oui	Non	Non
355 ml	345 ml	360 ml	310 ml	510 ml	400 ml
Oui	Non	Oui	Non	Non	Non
4,8 m	5 m	7 m	7,60 m	8 m	6,20 m
Oui	Non	Oui ⁽²⁾	Non	Oui	En option
Non	Non	Oui	Non	Oui	Oui
Oui/Non	Oui/Non	Non/Oui	Oui/Oui	En option/Oui	En option/Oui
Oui	Oui	Oui	Non	Oui	En option
+	++	+	+	+	-
+	++	+	+	++	-
+	+	++	+	+	Non concerné
+++	-	+	+	+	+
++	+	++	++	++	++
+	+	++	+++	+++	++
++	+	+	-	-	++
+++	++	+	++	++	+
++	+++	+	+	+	+++
150 m ²	163 m ²	130 m ²	129 m ²	118 m ²	162 m ²
25 s	30 s	30 s	35 s	40 s	25 s
+	+	+	+++	+	+
++	+	+	++	+	+
+	+	++	++	+	Non concerné
+++	+	+	-	+	+
+++	+	++	+++	++	++
14/20	13/20	13/20	13/20	12/20	11/20

au nettoyage intensif qui s'encastre dans la tête rectangulaire. (3) Avec kit d'accessoires (offert sur le site du fabricant, valeur 15 €).



Hoover, Shark et Black & Decker disposent d'un tuyau flexible. Le corps de l'appareil peut être posé tandis que l'on manipule l'accessoire de nettoyage.

► **En raison de la longueur réduite du flexible**, il pourra cependant être nécessaire de porter le nettoyeur, dont le poids dépasse les 2 kg, lors du lavage des vitres ou de la paroi de douche. Les autres appareils ne possédant pas de flexible, il faudra les porter en permanence.

UN RAYON D'ACTION TRÈS VARIABLE

► **Les balais vapeur sont munis d'un câble électrique** qui offre un rayon d'action variable, de 8 m environ pour le Bissell et le Black & Decker, à 4 m pour le Kärcher. Nous avons jugé la maniabilité de la tête serpillière et sa capacité à passer dans les zones les moins accessibles. Le Kärcher est le plus efficace. Sa tête à double articulation (horizontale et verticale) permet de contourner facilement les obstacles. Mais surtout, la serpillière se glisse jusqu'à 1,10 m sous les meubles, sans dépasser une hauteur de 13 cm. À l'opposé, avec ses 50 cm, le Black & Decker est trop court pour nettoyer correctement le dessous d'un canapé.

► **Les balais sont conçus pour laver les sols et surfaces planes.** La température élevée, combinée à la vapeur d'eau, peut sérieusement endommager certains revêtements. Par exemple, pas question de les utiliser sur du parquet en bois ou du stratifié non vitrifié, ou sur du carrelage non émaillé. Pas plus que sur les meubles en bois, y compris cirés.

► **Certains fabricants, comme Polti**, indiquent que leur balai peut nettoyer les meubles recouverts de cuir ou de velours, les moquettes et les voilages. Tout en précisant qu'un essai sur une partie cachée est conseillé, afin de s'assurer que le traitement n'occasionne aucune déformation ou

décoloration du support. Bref, la prudence reste de mise.

DES ACCESSOIRES PLUS OU MOINS NOMBREUX

► **À l'exception du Kärcher, les balais disposent de plusieurs niveaux de débit vapeur**, le plus élevé étant adapté au lavage des salissures les plus récalcitrantes. Ils permettent ainsi de décrasser les joints de carrelage, les grilles du four, les plaques de cuisson ou la robinetterie. ► **Tous sont d'ailleurs fournis avec des accessoires**, parfois nombreux, adaptés à ces tâches diverses. Brosse à joints, raclette à vitres, adaptateur

15,5/20
**Kärcher - SC1
EasyFix - 133 €**

Il a remporté tous les tests de lavage, bien aidé par son débit puissant. La prise en main est excellente et son poids reste raisonnable. Sa résistance à l'entartrage est remarquable. Seul bémol, son réservoir lui confère une autonomie minuscule.

14/20
**Elsay - JJSC005B
50 €**

Vendu chez E.Leclerc, ses performances sont moindres que le Kärcher, mais son prix est bien inférieur. Il offre une très bonne résistance à l'entartrage et est pourvu de nombreux accessoires, dont une glissière pour nettoyer tapis et moquettes.

38 / N° 596 / NOVEMBRE 2023

60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

STÉPHANE AUDRAS/RÉA/660s

moquette, brosse BBQ... sans oublier les serpillières de rechange. Ces dernières sont lavables en machine, mais elles devront être remplacées régulièrement. À ce propos, Elsay ne vend pas de serpillière de rechange. Mais comme il s'agit d'un modèle générique, il est possible de se tourner vers des produits sans marque ; comptez environ 20 € pour quatre lingettes compatibles Elsay.

► **Notez enfin qu'un appareil, Bissell, intègre un filtre à eau antitarbre, à remplacer régulièrement.** De son côté, Kärcher préconise l'usage régulier d'une poudre détartrante (8 € pour 15 sachets) ou l'utilisation systématique d'eau distillée, tandis que d'autres, comme Elsay, conseillent un détartrage mensuel au vinaigre blanc.

Si l'eau est trop dure, au-dessus de 25 °f, il est souhaitable, quand l'appareil le permet, de la mélanger à 50 % avec de l'eau distillée ou déminéralisée. Nos tests montrent en effet que le tartre réduit rapidement et fortement l'efficacité de certains balais. Ainsi, le Polti a cessé de produire de la vapeur après seulement trente-six heures de fonctionnement avec de l'eau à 25 °f, et le Shark n'a pas tenu plus de soixante-dix-sept heures.

NETTOYAGE : KÄRCHER DOMINE LE TEST

► **Les balais vapeur affichent une belle polyvalence.** Mais sont-ils efficaces ? Comme le montrent nos tests, tous font disparaître les taches de moutarde, café et confiture disponibles sur la surface de test.

► **La différence tient à la vitesse de nettoyage.** Alors qu'il ne faut que cinq passages au Kärcher et au Polti pour éliminer la plupart des taches, le Shark nécessite le double d'aller et retour. C'est beaucoup trop.

Le Kärcher surpasse tous les autres modèles pour le nettoyage de confiture et moutarde incrustées dans une fente profonde. Grâce à sa fine buse à

BON À SAVOIR

Nous avons comparé l'efficacité de lavage des vitres à l'aide du balai vapeur, avec celle du nettoyeur à vitres Kärcher WV6, conçu spécifiquement pour cet usage, avec le nettoyant concentré pour vitres de la marque. Il résulte que le WV6 n'est surclassé que par le balai vapeur Kärcher. Sans ajout de produit détergent, le WV6 ne parvient pas à éliminer toutes les graisses, au contraire du vainqueur de notre essai qui les dissout grâce à la vapeur. En revanche, le WV6 fait jeu égal avec les autres balais, qui laissent eux aussi des traces sur la vitre.

jet et ses trois bars de pression en sortie, contre un bar environ pour les autres modèles, il est le seul à réussir ce test difficile. Quoi qu'il en soit, pour venir à bout de taches sur un carrelage, avec une serpillière sans détergent, il faudrait frotter et frotter encore, et avec force. Alors qu'avec un balai vapeur, il suffit de glisser la lingette sur le sol, ce qui s'avère bien moins fatigant. C'est là l'intérêt principal de cet appareil.

► **Pour compléter notre test, nous avons mesuré l'efficacité de lavage des vitres** à l'aide de la raclette fournie (en option pour le Kärcher, 23 €). Le Shark ne disposant pas de raclette, nous ne l'avons pas testé pour cet usage. Rapide et efficace, le nettoyeur Kärcher excelle dans l'élimination des traces de graisse tout en séchant rapidement la vitre. Si les autres modèles parviennent à nettoyer la fenêtre, le résultat n'est pas irréprochable. Quelques traces subsistent et le séchage est insuffisant.

► **Il reste à évoquer l'un des principaux arguments en faveur du balai vapeur.** D'après quasiment tous les fabricants, il éliminerait 99,9 % des bactéries et germes. Polti annonce qu'il détruit même les virus ! Mais seul Kärcher décrit précisément les conditions nécessaires à

l'obtention de ces résultats. Elles sont aussi drastiques que contraignantes.

► **Pour éliminer les virus tels que le coronavirus ou la grippe** il faut plaquer la lingette « durant 30 secondes » sur la zone à désinfecter, au niveau de vapeur maximum ! On imagine le temps nécessaire pour nettoyer un plan de travail ou les sanitaires. Pour éliminer les bactéries, il faut parcourir la surface à une vitesse de 30 cm/s. C'est affreusement lent et pourtant, le Kärcher propose le meilleur débit parmi les modèles testés !

ÉLIMINER LES PUNAISES DE LIT

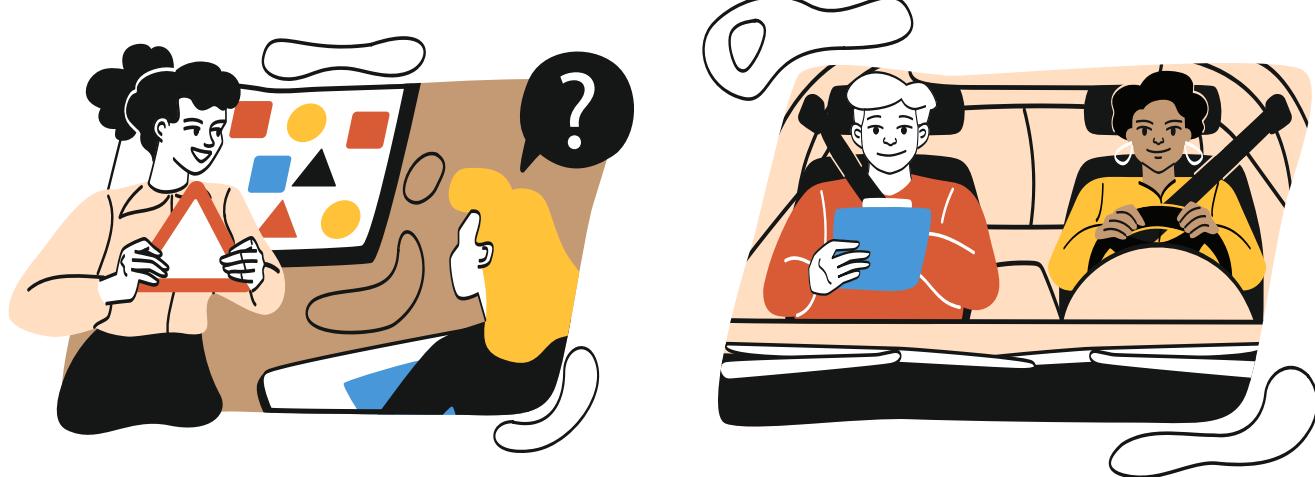
► **En conséquence, à moins d'être prêt à passer plusieurs dizaines de minutes** à désinfecter le sol ou le plan de travail, n'achetez pas un balai vapeur pour cet usage précis. Cela dit, il pourrait être tentant d'utiliser la vapeur pour éliminer les punaises de lit, en pleine recrudescence dans nos foyers. Après tout, le procédé est employé par les professionnels. Le site Ameli précise : « Pour traiter les recoins et tissus d'ameublement, ayez recours au nettoyage à la vapeur à 120 °C, qui détruit les punaises ». Or, aucun des balais vapeur de notre sélection n'atteint une telle température. •

PHILIPPE FONTAINE

Ingénieur : THIERRY MARTIN

À retenir

- Le balai Kärcher est le seul appareil aussi efficace pour le nettoyage des sols et des vitres.
- Lorsque le balai le permet, préférez l'eau déminéralisée, notamment dans des régions où l'eau est très calcaire.
- N'achetez pas de balai vapeur en espérant éliminer facilement les virus et bactéries.
- En comparaison avec l'utilisation d'une serpillière seule, le balai vapeur demande beaucoup moins d'effort pour parvenir au même résultat.



Permis de conduire Choisir le bon forfait

Enquête

Comment s'assurer qu'une auto-école dispense un enseignement de qualité ? Et quelle formule est la plus intéressante ? Suivez nos conseils pour augmenter vos chances de réussite le jour de l'examen de conduite.

En 2024, on pourra décrocher son permis à 17 ans. Une petite révolution annoncée par Matignon, qui pourrait bien créer des embouteillages au passage de l'examen, avec l'afflux de nouveaux candidats. L'an dernier, ils étaient déjà 1,5 million à se présenter et plus de 40 % à le rater. Un échec souvent suivi d'achat d'heures supplémentaires parfois facturées au prix fort : au bout du compte, la note, évaluée en moyenne à 1 600 € par le gouvernement, peut dépasser les 3 000 € ! Pour mettre toutes les chances de votre côté sans trop dépenser, opter pour la bonne auto-école et un forfait adapté à vos besoins est essentiel. Mais selon quels critères ? « 60 » vous aide à y voir plus clair.

Pour obtenir les prix détaillés, rendez-vous sur place.

1 PRIVILÉGIEZ LES FORFAITS 30 HEURES

En théorie, il est possible de passer son permis B après 20 heures de conduite. Un nombre qui tombe même à 13 heures si l'on opte pour un forfait boîte automatique.

Mais, dans les faits, apprendre à conduire prend généralement plus de temps. « En moyenne, les élèves roulent une trentaine d'heures avec leur moniteur avant d'être prêts pour l'examen », observe Lorenzo Lefebvre, vice-président du syndicat Mobilians, qui représente 3 000 écoles de conduite. Il est, de fait, préférable d'opter pour un forfait 30 heures, généralement moins cher qu'un pack de 20 leçons, complété par des heures supplémentaires. Souvent facturées autour de 50 €, celles-ci peuvent dans certains cas dépasser les 70 € ! Pour

éviter de payer trop cher, poussez la porte de plusieurs auto-écoles, demandez les plaquettes tarifaires et comparez les offres. Elles ne sont pas toujours détaillées sur Internet. Les prix sont très variables : d'une auto-école à l'autre, un permis B forfait 30 heures incluant le passage du code peut coûter 1 200 € et jusqu'à 2 000 €, voire plus encore.

2 CONTRÔLEZ LES TAUX DE RÉUSSITE DES ÉCOLES

Avant de jeter votre dévolu sur une auto-école, mieux vaut vous assurer de ses bons résultats. Des informations consultables sur le site de la Sécurité routière*, qui dévoile les taux de réussite moyens 2022 du permis. Incomplète à l'heure où nous écrivons ces lignes, cette carte de



France affichera au quatrième trimestre 2023 les taux de réussite de toutes les auto-écoles du pays, assure la communication de la Sécurité routière.

Pour connaître ceux des établissements installés près de chez vous, tapez d'abord votre adresse dans la barre de recherche du site. Cliquez ensuite sur les balises bleues symbolisant les auto-écoles, pour afficher leur pourcentage de réussite, ainsi que le taux moyen du département. Si celui d'un professionnel est inférieur à celui du département, choisissez-en un autre. À noter que la carte précise si l'auto-école sélectionnée propose ou non le permis à 1 € par jour, réservé aux 15-25 ans. Une solution de financement pratique pour étaler le paiement de la formation, qui ne peut être accordée qu'une seule fois à un même bénéficiaire.

3 VIVE LA CONDUITE ANTICIPÉE !

Accessible dès 15 ans, la conduite anticipée sourit aux candidats. « En 2022, 75 % des élèves formés en conduite accompagnée ont obtenu leur permis, contre à peine 56,8 %, tous candidats confondus », constate Lorenzo Lefebvre. Avant de pouvoir rouler accompagné par un titulaire du permis B depuis au moins cinq ans, il faudra d'abord suivre une formation

Financer son permis avec le CPF: oui, en vérifiant les tarifs.

théorique et pratique de 20 heures et réussir l'épreuve du code.

L'examen pourra être présenté au bout d'un an de conduite et après avoir parcouru au moins 3 000 kilomètres. « Les

formules accélérées, dispensées en principe sur 30 jours, augmentent aussi considérablement les chances de réussite à l'examen », ajoute Lorenzo Lefebvre. « Plus les leçons sont rapprochées, plus les candidats consolident leurs connaissances et acquièrent les bons gestes. » Bémol notable : ces formules accélérées sont, la plupart du temps, entre 10 et 30 % plus chères que les offres normales.

Le mythe du code offert

En août, l'école de conduite en ligne Ornikar affichait une curieuse mention dans ses offres: « Code offert ». Une affirmation sans fondement: en France, le passage du code est réglementé par l'État et coûte 30 € pour tous les candidats. Contactée, l'école Ornikar a reconnu son erreur: « Nous nous sommes rendu compte de la confusion que cela pouvait amener auprès de nos élèves et avons engagé un processus de correction sur les plateformes. » Sur le site, le code n'est plus marqué « offert »: il est désormais « inclus » dans la formule. C'est mieux !

4 CPF : ATTENTION AUX SURFACTURATIONS

Chaque année travaillée, les droits du Compte personnel de formation (CPF) augmentent de 500 € pour la plupart des salariés et les travailleurs indépendants. Un dispositif plafonné à 5 000 €, très pratique pour payer une partie ou l'intégralité du permis B, certification la plus financée par le CPF, selon la Caisse des dépôts. Pour en bénéficier, il faut se connecter à son espace personnel sur moncompteformation.gouv.fr, taper Permis B dans l'onglet Recherche et filtrer les réponses par ville. Gare à la surfacturation : elle peut être de plusieurs centaines d'euros sur la plateforme CPF. Une pratique illégale.

« Le code du travail permet déjà d'interdire et de réguler la surfacturation pour une même action de formation [...], a tranché le ministère du Travail interpellé par le sénateur Hervé Maurey. Les conditions générales d'utilisation de la plateforme MonCompteFormation disposent [...] qu'aucune surfacturation ne doit être pratiquée par les organismes de formation ou auto-écoles. » Avant de vous engager, vérifiez les prix affichés en boutique ou sur le site Internet. En cas d'écart constaté, signalez l'établissement à la Caisse des dépôts et tournez bride.●

ADRIAN DE SAN ISIDORO

*autoecoles.securite-routiere.gouv.fr

Déménagement Comment se sortir de la galère

Pratique

Objets endommagés, cartons égarés, métrage erroné, main-d'œuvre sous-qualifiée... Les mauvaises surprises peuvent s'accumuler au cours de votre déménagement. «60» vous donne les clés pour y faire face.

J'ai déboursé 1 389 € pour un cauchemar éveillé», se souvient Julie, qui a mal vécu son déménagement. En juillet, une société de transport doit charger, entre 8 et 10 heures, ses 15 m³ de meubles et cartons et les emporter de la Sarthe jusqu'en Ardèche. « Ils sont arrivés à 23 heures pour charger ! s'agace-t-elle. Les trois déménageurs étaient au ralenti et portaient des claquettes. »

DES TÉMOIGNAGES NOMBREUX ET ÉLOQUENTS

Chargés à la va-vite, les meubles ne sont pas tous emballés. Et les déménageurs, attendus pour décharger à 14 h 30 le lendemain, n'arriveront qu'à... 23 heures. « Le sommier était troué, la commode et la bibliothèque endommagées, énumère-t-elle. Et les déménageurs n'étaient plus que deux !» Ce type de mésaventure, Julie n'est pas la seule à l'avoir vécue. Casse, vol, camion perdu dans la nature... Notre appel à témoignages sur les galères du déménagement a suscité des dizaines de courriels qui portent de nombreuses interrogations, auxquelles nous répondons ici. ●

LE MÉTRAGE A ÉTÉ SOUS-ÉVALUÉ PAR LA SOCIÉTÉ QUI EST RESPONSABLE ?

En raison d'une erreur de métrage, le camion du déménageur est plein, mais il reste une table basse, des chaises et une dizaine de cartons sur le trottoir... Dans cette situation, la location d'une remorque ou d'un utilitaire supplémentaire est-elle à la charge du consommateur ?

Se déplacer, un préalable

« Si l'évaluation du volume a été réalisée par le professionnel, il doit trouver une solution, forcément à ses frais, pour emporter les affaires restantes, tranche Karen Brady, vice-présidente de la Chambre syndicale du déménagement. En revanche, si c'est le client qui a estimé le métrage, c'est à lui de payer les coûts additionnels. »

Pour cette raison, fuyez les déménageurs demandant l'estimation du métrage à leurs clients. Méfiez-vous également de ceux qui proposent de la réaliser à distance, via une tablette ou

un smartphone. Dans ce cas précis, la responsabilité du déménageur, pour l'évaluation du métrage est, a priori, engagée. « Sauf si le client omet de montrer toutes ses affaires, ce qui peut occasionner des frais supplémentaires, précise Karen Brady. Pour éviter tout quiproquo, le plus sûr est que le professionnel se déplace chez le client. » Par conséquent, privilégiez l'estimation à domicile.

Vérifier les paramètres

Une visite sur place lui permet aussi d'évaluer le nombre de mètres à parcourir entre la place de stationnement et le pied de l'immeuble. Ou encore de mesurer la largeur de la cage d'escalier pour déterminer si l'utilisation d'un monte-chaise est nécessaire. Autant de paramètres qui, mal considérés par le consommateur qui veut faire l'estimation par lui-même, peuvent donner lieu à des refacturations chiffrant plusieurs centaines d'euros. ●



CASSE OU PERTE À L'ARRIVÉE À QUOI AVEZ-VOUS-DROIT ?

Lors du déballage, certains clients voient rouge : des objets sont abîmés, voire brisés. Parfois, des cartons ont disparu. Si vous êtes dans ce cas, détaillez les dommages et pertes constatés, dans la section commentaires du bulletin de livraison que vous signez en fin de déménagement.

Veiller à ce qui est garanti

Ne le signez qu'après avoir reporté toutes vos observations. Il est important de le faire à ce moment-là car si elles sont émises après la signature, ce sera à vous de prouver, dans un délai de dix jours calendaires et via une lettre recommandée adressée au siège du professionnel, que ce dernier est responsable. Une condition défavorable qui réduit les chances de

toucher une indemnité. Si le déménageur ne conteste pas votre déclaration, il devra verser une indemnité correspondante aux dommages et pertes dans la limite des sommes couvertes par sa responsabilité civile professionnelle. Selon le déménageur, la valeur totale assurée varie de quelques milliers à plusieurs dizaines de milliers d'euros. Tout comme le plafond de remboursement par objet cassé ou perdu, allant de 50 à plus de 1 000 €. Deux paramètres à considérer avant de signer le devis ! Si vous n'obtenez pas satisfaction, saisissez le médiateur de la consommation désigné par votre déménageur, mentionné dans ses conditions générales (attention, nous avons constaté dans des devis que le nom

du médiateur n'était pas à jour !). En cas de nouvel échec, ne reste plus que le tribunal, à saisir un an maximum après le déchargement. Il s'agit de celui rattaché au lieu de livraison du mobilier, ou celui rattaché à votre ancienne adresse.

Mieux vaut inclure l'emballage

Certains déménageurs refusent d'assurer des marchandises de grande valeur et difficiles à manipuler (piano, par exemple). Il faut alors souscrire une assurance dommages. D'autres ne couvrent que les objets mentionnés dans la déclaration de valeur, liste des biens transportés qu'il vaut mieux détailler. D'autres, encore, n'assurent pas les marchandises emballées par vos soins. •

LE DÉMÉNAGEUR DÉCALE LA DATE PRÉVUE

QUEL PLAN B METTRE EN ŒUVRE ?

Il arrive que quelques jours avant le déménagement, l'entreprise annonce qu'elle ne peut plus accomplir sa mission à la date convenue ! Si vous ne pouvez pas décaler pour

diverses raisons (un nouveau locataire emménage le jour même, les visites pour vendre le logement déménagé commencent le lendemain...), le professionnel doit trouver une solution de remplace-

ment pour tenir les délais inscrits sur le devis. Si rien n'est proposé par l'entreprise, chiffrez, dans un courrier, les frais engendrés par sa défection : le recours en urgence à une autre société de déménagement, très souvent onéreux, ou encore la location d'une chambre d'hôtel pendant une ou plusieurs nuitées.

Si c'est un cas de force majeure

Exigez le remboursement en joignant les copies des factures prouvant les sommes dépensées. Demandez aussi le remboursement de l'acompte versé au moment de la conclusion du contrat. Si vous avez payé des arrhes, l'entreprise doit rembour-

ser le double. Pour donner du poids à votre réclamation, citez les articles 1231-1 et 1231-3 du code civil, précisant que le débiteur – l'entreprise de déménagement en l'occurrence –, est condamné au paiement de dommages et intérêts en cas d'inexécution du contrat, hors cas de force majeure. Pour rappel, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du déménageur l'empêche d'honorer ses obligations ; un aléa climatique par exemple. Dans ce cas, donnez un délai de deux semaines à l'entreprise pour s'exécuter et envoyez le tout à son siège par lettre recommandée avec avis de réception.●

Choisir un déménageur officiel, mode d'emploi

- Pour limiter les ennuis, sollicitez un déménageur disposant d'une licence de transporteur en cours de validité, obligatoire pour exercer en toute légalité. Un document prérequis pour adhérer à une organisation professionnelle, comme la Chambre syndicale du déménagement, l'Organisation des transporteurs routiers européens ou encore la Fédération nationale des transports routiers.
- Si le déménageur n'est pas adhérent à l'une de ces organisations, ça se complique pour vérifier s'il est bien détenteur d'une licence à jour ! Première étape : rendez-vous à l'adresse <https://urlz.fr/nBZl>. Puis téléchargez les listes des entreprises de transport par route ayant une activité marchande et celles inscrites au registre des commissionnaires de transport. Deux fichiers au format .cs affichables avec les logiciels Excel, Open Office Calc ou encore Google Sheets – consultez leur site support si les données restent indéchiffrables. Si le nom de la société n'apparaît pas dans l'un de ces deux registres, oubliez-la.
- Si le déménageur affiche la marque NF Service, c'est qu'il est certifié par l'Agence française de normalisation. Pour obtenir cette certification facultative, a priori gage de sérieux, le déménageur doit passer avec succès un audit, qui contrôle, entre autres, la qualité du matériel et la compétence de ses opérateurs. La liste des déménageurs certifiés est disponible à l'adresse : <https://urlz.fr/nBZz>.

IL VEUT LE PAIEMENT AVANT DE DÉCHARGER

FAUT-IL S'EXÉCUTER ?

Arrivés au point de déchargeement, les manutentionnaires menacent de repartir avec vos affaires, si vous ne payez pas immédiatement le solde. Ne cédez pas au chantage ! Les règles sont claires : le paiement final, qui complète les arrhes ou l'acompte, doit être versé après la signature du bulletin de livraison, effectuée à la toute fin du déménagement. Un déroulé qui, en théorie, contraint l'entreprise à remplir ses obligations jusqu'au bout.

Pour débloquer la situation

L'affaire s'envenime devant votre refus de payer avant la fin du déménagement ? Contactez la société en charge du déménagement pour lui signaler les faits et menacer de la dénoncer à la Répression des fraudes (DGCCRF). Si rien n'y fait et que le ton monte encore, relevez la plaque du camion etappelez la police au 17, qui devrait débloquer la situation. Dans un second temps, signalez l'entreprise de déménagement sur la plateforme signal.conso.gouv.fr. Une réclamation qui peut faciliter la procédure d'indemnisation, si vous constatez que des biens sont cassés ou perdus après le départ des malotrus.●

LE DÉMÉNAGEMENT GROUPÉ N'ARRIVE PAS ! COMMENT RÉAGIR ?

Trois semaines : c'est le temps qu'une lectrice de « 60 » a attendu avant de recevoir ses affaires ! Elle avait choisi une solution de groupage, qui rassemble plusieurs déménagements dans un seul camion. « Le prix était imbattable, raconte-t-elle. J'ai payé environ 1 300 €, quand d'autres déménageurs demandaient plus du triple. » À ce tarif, la cliente accepte de patienter jusqu'à dix jours pour être livrée, délai tout à fait légal inscrit dans son devis. Elle en attendra dix de plus. « À chaque fois que j'appelais la société de déménagement, on me disait de ne pas m'inquiéter, que le camion allait arriver, rapporte-t-elle. C'était insupportable. Je dormais sur un lit de camp en me demandant où étaient passées mes affaires. »

Inexécution de l'obligation : des dommages et intérêts sont dus

Contacté, Thierry Gafso, président de Diday, maison-mère de le-demenageur.com, société sollicitée par notre lectrice, avance une explication : « Ses affaires ont dû être oubliées dans notre hangar, où les lots sont entreposés avant de repartir vers le lieu de déchargement ». Et d'ajouter : « Dans une telle situation, nous indemnisons entre 70 € et 120 € par jour de retard. » Solution qui a été proposée à la cliente après notre appel ! « Si l'une de nos 600 entreprises adhérentes tarde à livrer, elle doit, hors cas de force majeure, rembourser les frais causés par jour de retard, à condition que le préjudice soit démontré par facture et bien supporté par le client », précise, de son côté, Karen Brudy, vice-présidente de la Chambre syndicale du déménagement. Des conditions inspirées par l'article 1231-1 du code civil, à rappeler au professionnel, s'il rechigne à vous indemniser à la suite d'un retard. •

Quelles informations doivent figurer sur le devis ?

• **Le prix total, le lieu de départ et d'arrivée, le nom de la société ou encore le possible recours à la sous-traitance** ne sont pas les seules informations à contrôler avant de signer le devis. Vérifiez aussi que la prestation choisie est renseignée (livraison ou non de cartons, avec ou sans démontage de meubles...). Tout comme les dates de chargement et de déchargement. Il est aussi important que la distance de portage, c'est-à-dire le nombre de mètres parcourus entre la zone de stationnement et le pied de l'immeuble, soit renseignée. Enfin, la valeur maximale prise en charge par le professionnel en cas d'avarie et le montant maximum de remboursement par objet doivent être écrits noir sur blanc.



LES EMPLOYÉS NE SEMBLENT PAS QUALIFIÉS PEUT-ON REFUSER QU'ILS PORTENT LES CARTONS ?

Camion sans logo, manutentionnaires en tongs... Il n'est pas rare que la société de transport choisie sous-traite auprès d'une entreprise douteuse. « Le personnel sur place ne portait aucun équipement de sécurité et semblait n'avoir reçu aucune formation », témoigne Marine, qui nous a écrit. À l'arrivée, il y a eu plusieurs meubles abîmés et même de la casse. »

Sous-traitants ou pas ?

Rien d'étonnant : la fatigue accumulée par des déménageurs sous-qualifiés, souvent soumis à des cadences infernales, peut occasionner des dégâts. Ou pire, provoquer un accident du travail.

Si des manutentionnaires débarquent en claquettes, sans gants de protection ou épuisés, demandez le nom de leur société et vérifiez qu'elle est enregistrée dans l'une des deux listes officielles (voir ci-contre). Si elle n'y figure pas, son activité de déménagement est illégale, quand bien même il s'agit d'une société sous-traitante. Prenez le camion en photo et relevez sa plaque. Puis contactez ensuite l'entreprise missionnée initialement : en cas de problème avec un sous-traitant, c'est à elle de fournir une solution de remplacement. Si elle n'obtempère pas, énoncez l'article 1217 du code civil, qui prévoit sanctions, dom-

ages et intérêts à l'encontre des sociétés ne remplissant pas leurs obligations.

L'importance des mentions

Pour limiter les risques d'être exposé à de tels ennuis, optez pour une société ne mentionnant pas, dans le devis, qu'un recours à la sous-traitance est possible. Cette mention est obligatoire pour que le professionnel puisse solliciter un tiers. Si elle apparaît et que le recours à un sous-traitant vous inquiète, demandez sa suppression avant de signer. Si le professionnel refuse, allez voir la concurrence. • ADRIAN DE SAN ISIDORO

Juriste : THOMAS GONÇALVES

Découvrez nos anciens numéros

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

4€80
le numéro



N° 595 (Octobre 2023)

NOS ESSAIS

- Tampons, serviettes et protège-slips
- Lave-linge
- Pellets et bûches

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° 594 (Septembre 2023)

NOS ESSAIS

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

N° 591 (Mai 2023)

NOS ESSAIS

- Pompes 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 apéritif
- 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

6€90
le hors-série

Découvrez nos hors-séries



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

596

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

		PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIXTOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS 220 <input type="checkbox"/> HS1415 <input type="checkbox"/> HS219 <input type="checkbox"/> HS1405	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 595 <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	4,80 €		
Frais de port		1€/produit		
			TOTAL	

MES COORDONNÉES Mme M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal Ville

Téléphone

Email _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/12/2023. 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, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@inc60.fr. A 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



Black Friday La foire aux arnaques !

Zoom

Vol de données personnelles, extorsion de fonds... Le Black Friday, jour où de nombreux rabais sont censés être appliqués, est aussi l'occasion pour de nombreux escrocs de passer à l'offensive. Nos conseils pour éviter leurs pièges.

Le 24 novembre prochain se déroulera la grande foire commerciale importée des États-Unis : le Black Friday. Une occasion en or pour les commerçants de faire grimper leur chiffre d'affaires. Et pour les escrocs de tous poils de se fondre dans la masse en tendant leurs pièges au milieu des dizaines d'offres promotionnelles, que vous ne manquerez pas de recevoir par courriel, SMS, WhatsApp, Messenger et autres réseaux sociaux. Ils volent vos données personnelles ou sensibles (informations de carte bancaire), usurpent votre identité, vous abonnent à des services indésirables ou installent des logiciels malveillants sur votre ordinateur. Le tout, en échappant aux contrôles des plateformes, sommées depuis l'application du DSA (voir page 33), de mieux lutter contre les contenus illicites.

VÉRIFIEZ LES LIENS AVANT DE CLIQUER DESSUS

« N'ouvrez jamais un lien transmis par SMS, WhatsApp ou autre messagerie », alerte Damien Bancal, journaliste spécialiste de la cyberdélinquance. « Ne cliquez pas non plus sur les liens présents dans une bio sur TikTok ou Instagram. Allez plutôt visiter vous-même le site Web officiel d'où la promotion est censée provenir. » Si vous ne la trouvez pas, c'est qu'elle a été inventée. Et pour cause : les internautes malveillants n'hésitent pas à créer de faux



sites ressemblant aux originaux. Si vous avez tout de même cliqué sur un lien, vérifiez avec minutie l'adresse inscrite dans le navigateur Web. Les attaques par homoglyphe restent très tendance. Elles consistent à rempla-

cer une lettre par une autre dans l'adresse d'un site : un « V » majuscule par exemple à la place d'un « u » minuscule pour se substituer au vrai site et vous induire en erreur.

ATTENTION AUX PROMOS TROP ALLÉCHANTES

Même avec la Black Friday Week, qui dure toute la semaine, le vendredi reste le jour J pour les meilleures affaires. Les charlatans le savent et installent de faux sites parfois affublés d'un compte à rebours au-delà duquel l'exceptionnel rabais de 80 % ne sera plus appliqué. D'abord, si l'offre est trop belle pour être vraie, c'est qu'elle ne l'est pas. Ensuite, le sentiment d'urgence instillé par ce temps qui file ne doit pas occulter votre bon sens.

Enfin, méfiez-vous des messages que vos proches peuvent vous faire suivre par mail mais aussi par messagerie ou SMS vantant une promo à ne pas rater. Des escrocs ont peut-être récupéré leurs coordonnées pour vous appâter. •

FABRICE BROCHAIN

Vous flairez une tentative d'arnaque, que faire ?

- Si vous n'avez aucun doute quant au caractère frauduleux d'un mail ou d'un message que vous venez de recevoir, vous pouvez le signaler sur le site www.signal-spam.fr mis en place par le

- gouvernement et associé à la Cnil.
- Vous pouvez également vérifier sur www.signal-arnques.com que le site Web que vous soupçonnez n'a pas déjà été repéré par des utilisateurs.

- Enfin, le site www.cybermalveillance.gouv.fr peut également vous informer et vous assister dans vos démarches si vous avez été victime d'une arnaque en ligne.

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
PAR FRANÇOISE PAOLETTI-BENAZIEZ AVEC LAURENCE OLLIVIER

Mise au point



La loi anti-squat a entraîné une levée de boucliers de la part de personnes ayant compris que des squatteurs pourraient être indemnisés si le logement qu'ils occupent était mal entretenu par le propriétaire... « *Fausse interprétation !* », a tenu à clarifier le Conseil constitutionnel.

Les travaux obligatoires ne concernent pas l'entretien intérieur, mais la sécurisation des lieux visant, par exemple, à empêcher qu'un passant ne soit blessé par la chute d'une tuile d'un toit non entretenu, par exemple. Pas question d'indemniser des squatteurs !

547,4 milliards

C'est la somme en euros détenue par les épargnants sur un Livret A ou un Livret de développement durable et solidaire (LDDS). Un record jamais atteint. Cette épargne de précaution se comprend, mais le taux garanti servi par ces produits par l'État (3 %) reste bien en dessous de l'inflation, officiellement à 4,8 % sur un an, en août. Autrement dit, l'argent déposé sur ces livrets se dévalorise.

IMPOSITION

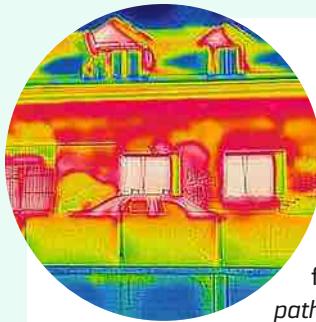
La surtaxe d'habitation étendue

Suite au décret du 25 août 2023, la surtaxe des résidences secondaires (jusqu'à +60 %) est désormais possible dans 2 500 nouvelles communes (liste sur www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047998521). Cette possibilité vise à faciliter l'accès au logement des travailleurs et résidents locaux dans les zones aux marchés locatifs tendus. Pour toutes ces communes, il devient également possible d'appliquer la taxe sur les logements vacants (TLV) concernant les logements volontairement inoccupés depuis au moins un an. Surtaxe ou TLV : les communes doivent toutefois choisir l'une des deux. ●



Obligation de relocation liée à la présence parentale

Depuis le 21 juillet, un locataire bénéficiaire de l'allocation de présence parentale (pour un enfant gravement malade, accidenté ou handicapé) et avec de faibles ressources ne peut être contraint de quitter sa location que si le propriétaire lui propose une autre location équivalente. C'est la loi du 19 juillet 2023 qui a modifié celle du 6 juillet 1989 en ce sens, s'attachant à mieux protéger les familles d'enfants atteints d'une maladie ou d'un handicap ou victimes d'un accident très grave. ●



Dérogations sur la rénovation

Depuis 2021, un seuil de performance énergétique minimal est instauré (de façon progressive) pour que les logements soient autorisés à être loués. Des cas dérogatoires existent toutefois, précise un décret du 18 août 2023 : lorsque les travaux nécessaires pour faire remonter la note de DPE entraînent « *un risque de pathologie du bâti* » ; et lorsque les travaux entraînent « *des modifications de l'état des éléments d'architecture et de décoration* ». Par ailleurs, depuis le 1^{er} septembre, l'appel à MonAccompagnateurRénov' devient obligatoire pour certains travaux de rénovation énergétique. Il doit y avoir au moins deux types de travaux, dont le coût dépasse 5 000 € TTC et qui font l'objet d'une demande de subvention supérieure à 10 000 € dans le cadre de MaPrimeRénov'. ●



par
Virginie Potiron
Juriste à l'INC*

Renoncer à son achat immobilier : oui, mais sous conditions

➤ Puis-je changer d'avis après la signature ?

Oui, sauf cas particulier des ventes aux enchères immobilières. Si vous signez un avant-contrat (compromis ou promesse de vente), vous bénéficiez d'un droit de rétractation, au plus tard dans les dix jours à compter du lendemain de la première présentation du courrier recommandé avec avis de réception (RAR) vous notifiant l'avant-contrat, ou de sa remise en main propre par le notaire ou l'agent immobilier. À défaut d'avant-contrat, la loi vous octroie un délai de réflexion de dix jours, à compter du lendemain de la remise de la lettre RAR vous notifiant le projet d'acte authentique de vente ou du lendemain de sa remise en main propre par le notaire.

➤ Comment dois-je procéder ?

Pour vous dédire, vous devez adresser une lettre en recommandé avec avis de réception au vendeur. C'est la date d'expédition du courrier qui fait foi pour s'assurer du respect du délai légal des dix jours.

➤ Et si je me rétracte après les dix jours ?

Vous pouvez renoncer à l'achat avant la signature de l'acte définitif de vente chez le notaire. En contrepartie, des dédommages seront dus au vendeur. Selon ce qui est prévu au contrat, ils peuvent représenter 5, voire 10 % de la valeur du bien. Sauf si votre avant-contrat contient des conditions dites « suspensives » qui se réalisent. Elles vous permettent alors d'annuler la transaction sans pénalité. Par exemple, en cas de non-obtention du prêt servant à financer le bien, sous réserve de remplir les conditions fixées au contrat. Sachez qu'en copropriété, la non remise d'un seul des nombreux documents obligatoires (carnet d'entretien...) prolonge indéfiniment le délai de rétractation (art. L. 721-3 du code de la construction et de l'habitation). Ce qui vous permet de vous dédire jusqu'à dans les dix jours suivant la fourniture de la dernière pièce manquante !

*Institut national de la consommation



LOI

Les premiers effets de la réforme des retraites

Appliquée depuis le 1^{er} septembre, la réforme des retraites implique quelques nouveautés. D'abord, le recul à 64 ans rend inutile (dans certains cas) le rachat de trimestres de la part de futurs retraités qui souhaitaient éviter une décote. La loi leur permet d'obtenir le remboursement de ce rachat, à condition d'en faire la demande avant le 14 avril 2025. Par ailleurs, reprendre une activité après avoir liquidé ses droits à la retraite ouvre, désormais, de nouveaux droits. Ceux-ci augmenteront le montant de la pension originelle lors de la cessation de cette deuxième activité. Cela n'empêche pas le cumul emploi-retraite de rester plafonné dans certains cas. Enfin, le fonctionnement de la retraite progressive est modifié et celle-ci est désormais ouverte aux fonctionnaires, âgés de 62 ans avec 150 trimestres cotisés. Le passage à un temps partiel inférieur à 40 % d'un taux plein est maintenant autorisé.●

Tableau de bord

CRÉDIT IMMOBILIER

4 % c'est le niveau moyen des taux sur longue durée

dans un contexte de taux d'usure en hausse (5,56 % pour les prêts sur 20 ans à taux fixe), compte tenu de l'inflation. Cela équivaut, pour un emprunt de 200 000 € sur vingt ans à 4,05 %, à une mensualité (hors assurance) de 1 217 € et à un coût du crédit de 92 138 €. Les crédits à taux variables sont moins chers, mais ne choisissez que ceux capés (hausse limitée) à 1 point !

Durée d'emprunt	Meilleur taux immobilier*	Taux immobilier moyen*	Tendance
• 7 ans	3,05 %	3,45 %	↘
• 10 ans	3,10 %	3,55 %	↘
• 15 ans	3,30 %	3,95 %	↗
• 20 ans	3,50 %	4,05 %	↗
• 25 ans	3,70 %	4,25 %	↗

*Taux fixes hors assurance. Source : empruntis.com (mi-septembre 2023)

Commerce en ligne

Quand acheter au meilleur prix?

Enquête

Sur Internet, les tarifs varient constamment. Or les statistiques montrent qu'il existe des périodes plus propices pour faire des affaires, en fonction des articles. Et ce n'est pas que durant les soldes.

Connaissez-vous la tarification dynamique ? Pas forcément, et pourtant vous y êtes confronté chaque fois que vous faites un achat sur Internet. Créeée dans le transport aérien dans les années 1980 sous le doux nom de

« Yield management », elle est désormais utilisée par la plupart des plateformes de vente en ligne. « Le Yield management consiste à faire varier le prix d'une prestation ou d'un produit en fonction de la demande des consommateurs et du stock disponible », explique

Sophie Rémond, économiste à l'Institut national de la consommation (inc-conso.fr/content/le-yield-management-quest-ce-que-c'est).

Personne ne s'étonne plus que



Des hauts et des bas toute l'année

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
• Casques audio et écouteurs	81 €	81 €	83 €	86 €	84 €	83 €	84 €
• Aspirateurs	259 €	249 €	270 €	285 €	286 €	285 €	271 €
• Cafetières	82 €	81 €	84 €	98 €	86 €	88 €	88 €
• Micro-ondes	268 €	266 €	272 €	276 €	271 €	273 €	274 €
• Friteuses	255 €	251 €	257 €	274 €	267 €	252 €	246 €
• Tablettes tactiles	413 €	415 €	415 €	417 €	427 €	428 €	430 €
• Ordinateurs portables	1159 €	1159 €	1174 €	1178 €	1183 €	1194 €	1185 €
• Sacs à dos	87 €	85 €	88 €	89 €	89 €	89 €	88 €
• Matelas	458 €	456 €	468 €	479 €	505 €	471 €	466 €
• Baskets	71 €	72 €	74 €	75 €	75 €	75 €	72 €
• Lits	474 €	480 €	446 €	403 €	422 €	389 €	384 €

Source : Prix moyens mensuels relevés sur idealo.fr entre le 1^{er} janvier 2020 et le 31 décembre 2022, afin de valider une tendance de saisonnalité sur la durée.

la même chambre d'hôtel en bord de mer soit peu chère en mars et hors de prix en juillet. Ou que le tarif d'un billet de train entre Paris et Lille soit exorbitant pour un trajet le vendredi à 19 heures et bon marché le mercredi à 15 heures. Optimiser les tarifs est désormais une pratique habituelle dans l'hôtellerie, les croisières, les transports ferroviaires, mais aussi la location de véhicules, les spectacles vivants et les parcs d'attractions... Et on l'annonce pour bientôt dans les salons de coiffure et les restaurants.

PERSONNALISER L'OFFRE : LE RÔLE DES COOKIES

Les critères utilisés par les algorithmes pour fixer le prix relèvent du secret commercial, mais ils tournent généralement autour de l'intensité de la demande des consommateurs, du stock à écouter, ainsi que de l'environnement concurrentiel et des objectifs financiers de l'entreprise. « L'ensemble des critères peut aller jusqu'à la quasi-personnalisation du prix, adapté au profil du consommateur selon son



historique d'achats, son rapport au produit et son processus de prise de décision », précise Maria José Guerrero, responsable contenu chez Reactev, qui développe des programmes de tarification dynamique. Dans la vente en ligne de produits manu-

facturés, ces règles algorithmiques s'imposent plus discrètement. Le prix diffère désormais en fonction de l'offre, des stocks, mais aussi des caractéristiques de l'acheteur, comme sa localisation géographique ou ses habitudes d'achat... Toutes les données que l'on accepte de fournir lorsqu'on autorise les cookies servent bien souvent à fixer le prix d'un produit qu'on veut acheter.

LA FLUCTUATION DES PRIX N'INSPIRE PAS CONFiance

Inès Sancelot, experte marketing et expérience client, pointe cependant les inconvénients de ces étiquettes qui bougent au fil du temps sans que l'on sache toujours pourquoi. « Lorsque les prix changent, les clients peuvent trouver ça incohérent et frustrant, reconnaît-elle. Un sentiment négatif et d'inconfort peut naître, jusqu'à la perte de confiance dans la marque. » Car, avant de s'engager, le consommateur compare, s'informe et devient un expert du produit qu'il convoite. « S'il constate que le prix fixé par l'entreprise est plus élevé qu'ailleurs

Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Économie entre le mois le + cher et le - cher
84 €	82 €	85 €	86 €	88 €	7 €
244 €	253 €	252 €	236 €	225 €	61 €
87 €	87 €	88 €	97 €	90 €	17 €
276 €	273 €	276 €	276 €	280 €	14 €
247 €	249 €	248 €	244 €	244 €	30 €
444 €	436 €	463 €	534 €	535 €	122 €
1202 €	1203 €	1235 €	1335 €	1310 €	176 €
90 €	90 €	91 €	90 €	91 €	6 €
479 €	468 €	493 €	516 €	548 €	92 €
73 €	73 €	74 €	74 €	74 €	4 €
391 €	375 €	393 €	400 €	385 €	105 €

ou qu'avant, il y a des chances pour qu'il effectue ses achats chez la concurrence. » Leader écrasant de la vente en ligne avec presque 35 millions de visiteurs uniques chaque mois, Amazon est le symbole de cette tarification virevoltante en fonction du volume de la demande, du stock, du jour, de l'heure d'achat et des clics récurrents sur le produit. « Lorsque l'achat s'avère urgent et que l'on sait que le client dispose d'un pouvoir d'achat conséquent, il sera plus facilement enclin à payer un tarif légèrement plus élevé », explique Sandrine Puichaffret, conseillère marketing et communication.

D'IMPORTANTS ÉCARTS SELON LES MOIS

Notre tableau montre que les prix évoluent chaque mois pour les grandes familles de produits manufacturés. Comme on ne les achète pas tous les jours, ni même tous les ans, il est intéressant de bien choisir non seulement le bon modèle, mais aussi le bon moment pour se le procurer. Comment connaître ces périodes ? Eh bien, nous avons demandé au plus grand comparateur de prix en ligne, Idealo, de nous fournir ces données afin d'établir, mois par mois, les meilleures affaires que l'on trouve en ligne sur près d'une douzaine de catégories de produits.

Les chiffres confirment, sans grande surprise, que les prix grimpent essentiellement en fonction de l'intensité de la demande, même si ce n'est pas le seul critère retenu par les algorithmes d'Amazon, d'Ali express ou de Cdiscount. Ce qui surprend, c'est l'importance de l'écart d'un mois à l'autre, pour une même famille de produits.

Nos données portent sur l'ensemble des offres proposées par ces plateformes

Tout ne flambe pas !

• **Voilà qui mérite d'être signalé :** plusieurs produits ont limité l'inflation, et certains sont même en baisse depuis un an, selon le constat du comparateur de prix en ligne, Idealo.

• **La plupart des produits manufacturés présents dans notre tableau sont, sans grande surprise,**

en augmentation depuis un an (entre août 2022 et août 2023). Ce sont les ordinateurs portables qui ont le plus flambé (+18 %, voir n° 595, p. 55). Notons également la forte hausse du prix des lits (+13 %), compensée en partie par la dégringolade de celui des matelas (-17 %). Autre baisse

à signaler, celle des friteuses, dont les prix ont perdu 7 %. Pour le reste, les produits de notre étude affichent une inflation de 7 à 9 % depuis un an, à l'exception des tablettes tactiles dont le prix a été contenu à +5 %.

• **Des évolutions plutôt modérées par rapport aux dépenses du quotidien.**

durant toute l'année (34 596 baskets, 9 841 ordinateurs portables, etc.). En valeur absolue, certaines catégories varient peu, les baskets ou les sacs à dos sont à quelques euros près au même prix moyen, quelle que soit la saison. Mais d'autres font des montagnes russes, avec des écarts qui atteignent des dizaines d'euros selon la période.

PAS D'ASPIRATEUR AU MOIS DE MAI !

Les produits high-tech sont ainsi au plus bas en tout début d'année, après le rush des fêtes, durant lesquelles leur prix a culminé. À l'inverse, s'offrir un aspirateur ou une friteuse pour Noël est un investissement avisé, puisque c'est le mois où ils sont les moins chers. En revanche, évitez avril, mai ou juin pour ces produits. Par exemple, la haute saison des aspirateurs sur les plateformes se situe en mai. On refuse de croire que c'est lié à la fête des mères !

Même s'il ne correspond pas à une période de soldes, septembre est



le mois de toutes les concurrences : ce qui fait, à l'évidence, baisser les prix de la plupart des produits, notamment ceux des lits, qui sont au plus bas à cette époque.

DES ÉCONOMIES À FAIRE EN DÉBUT D'ANNÉE

Autre période de l'année où on peut se lâcher, le premier trimestre. Janvier et surtout février sont à l'évidence les mois où il ne faut pas lésiner sur les dépenses d'équipement. Favorisés par les soldes d'hiver (plus marquées que celles d'été), les ordinateurs, casques, cafetières, fours micro-ondes, tablettes tactiles, ordinateurs, sacs à dos, matelas et baskets sont à des prix très intéressants. Et les économies par rapport à un achat lors d'une autre période ne sont pas anecdotiques. « Entre le mois le plus cher et le mois le moins cher, on peut gagner 176 € sur un ordinateur, 122 € sur une tablette et 105 € sur un lit », observe Idealo.

Un conseil général donc, programmez vos dépenses d'équipement, et pas seulement en fonction des soldes... et si acheter des cadeaux de Noël très loin du 25 décembre ne vous trouble pas, foncez ! •

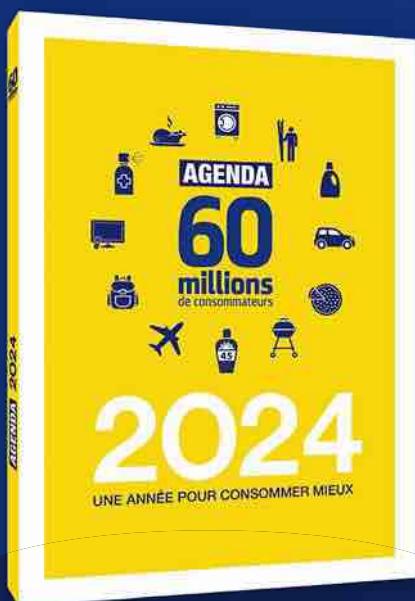
LIONEL MAUGAIN



NOUVEAU L'AGENDA 2024

60

millions
de consommateurs



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)

132 pages, format : 240 x 170 mm.

Scannez ce QR code pour le commander



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

60
millions
de consommateurs

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 sous dix jours, à compter 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

Retraite

Ne vous trompez pas

de plan d'épargne !

Enquête

Les meilleurs plans d'épargne retraite (PER) ne se trouvent pas forcément dans les banques ni dans les compagnies d'assurances. Des offres intéressantes existent ailleurs.

Quelles ressources lorsque l'heure de la retraite aura sonné ? Conscients que la pension ne sera peut-être pas suffisante pour leur garantir un niveau de vie acceptable à l'heure du troisième âge, bon nombre de Français cherchent des solutions pouvant leur procurer des revenus complémentaires. Parmi elles, le Plan épargne retraite (PER), créé en 2019, et accessible entre 18 et 68 ans, mérite toute l'attention, à condition de ne pas se tromper au départ.

LA MEILLEURE STRATÉGIE À ADOPTER

Composé essentiellement d'un fonds en euros garantissant le capital investi mais aussi de fonds en unités de compte (UC) plus risqués, comme les actions ou les titres immobiliers, le PER individuel était déjà détenu par trois millions d'épargnants à la fin 2022, pour un encours de près de 50 milliards d'euros, selon le ministère de l'Économie.

Comme en assurance-vie, le choix d'un acteur proposant un bon fonds en euros est primordial. Mais en ces

temps de forte inflation, les unités de compte permettent d'envisager une rémunération plus ambitieuse. Pour y parvenir, la meilleure stratégie passe par la sélection d'un plan peu chargé en frais au départ, puis par une gestion adaptée de son plan tout au long de sa vie afin d'optimiser son rendement.

PRENDRE LE TEMPS DE COMPARER LES OFFRES

Les PER les plus rentables sont ceux qui affichent certes de bons résultats financiers, mais pas seulement. Encore faut-il que ces performances ne soient pas altérées par des frais trop élevés. Or, comme nous l'avons déjà déploré dans nos colonnes, les plans d'épargne retraite commercialisés par les réseaux bancaires et d'assurance sont souvent accablés de frais ; ceux-ci pouvant parfois atteindre 5 % des capitaux versés sur certains postes.

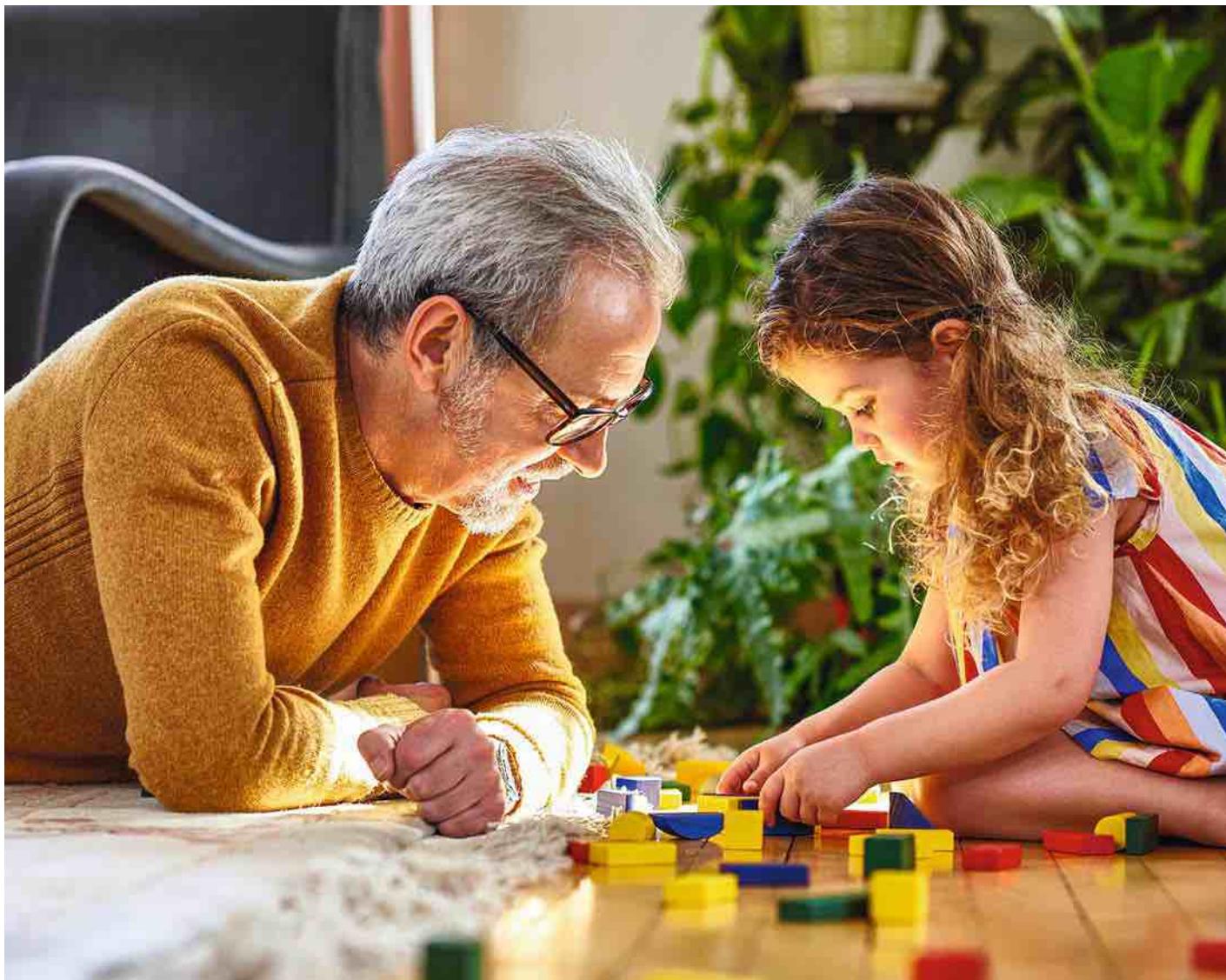
Cotées en Bourse, ces grandes entreprises doivent rendre des comptes à leurs actionnaires, ce qui implique souvent des marges importantes. D'autres acteurs n'ont pas cette

Des frais importants peuvent impacter le rendement.

contrainte et affichent une politique tarifaire plus attractive. Il est donc judicieux de s'intéresser à leur offre, tout en les comparant, car la case « frais » reste lourde de conséquences sur le rendement du produit. Associations d'épargnants, mutuelles ou plateformes Internet : nous avons analysé les plans les plus en vue.

LA MULTIPLICATION POSSIBLE DES FRAIS

Cinq indicateurs doivent être surveillés. D'abord, regardez les frais sur versements, prélevés lors du premier versement, puis à chaque virement effectué sur le plan. Hormis les PER de l'Agip et de MMA qui affichent de trop lourds 5 % et 4 % maximum, les autres plans de notre sélection sont dignes d'intérêt, plusieurs ne prélevant même aucun frais sur versement. À noter que la Maif propose un barème dégressif de 2,40 % (2,20 % sur les versements programmés) à 1 % en fonction du montant des versements. Ensuite, les frais annuels ●●●



Une fiscalité attractive

• **S'il fonctionne de façon assez similaire à un contrat d'assurance-vie, le PER n'est pas un produit d'épargne classique.**

• **Les fonds sont bloqués** jusqu'à la retraite où la sortie s'effectue en rente, en capital ou en un mixte des deux.

• **Certaines situations permettent de sortir avant le dénouement:** acquisition de la résidence principale, invalidité, décès du conjoint, surendettement, chômage non indemnisé ou cessation

d'activité non salariée.

- **Comme en assurance-vie,** les fonds placés sur le PER produisent des intérêts (un risque de perte en capital existe, toutefois, sur les unités de compte) et se capitalisent plus ou moins fortement, en fonction des placements choisis et de la vie des marchés. « *Sur le plan fiscal*, signale Cyrille Chartier-Kastler, fondateur de la plateforme Good Value For Money,

les versements sur le PER sont au choix du souscripteur, déductibles du revenu imposable, dans la limite, cette année, d'une déduction de 35 194 € pour un salarié (ou 10 % maximum des revenus professionnels 2022), et de 87 984 € pour un travailleur non salarié (grâce à l'ajout de 15 % du bénéfice imposable). » S'il n'a pas été « consommé » au cours des trois années précédentes, ce plafond annuel peut se cumuler.

- **Attention à la sortie** (en rente ou en capital), au moment de la retraite: les montants sont alors imposés sur l'impôt sur le revenu (IR) ou à 30 % (flat tax). Le bénéfice fiscal de l'opération doit tout de même être concret ; le taux de son IR étant normalement moins important à la retraite que lors de sa période d'activité.
- **Le PER est donc particulièrement indiqué fiscalement pour les contribuables taxés à 30 % et au-delà.**

••• de gestion, qui touchent à la fois le PER mais également les unités de compte : ils peuvent varier du simple au quadruple, entre 0,50 % et 2 % pour les PER retenus.

OPTIMISER LE RENDEMENT

Les frais d'arrérage sont prélevés au dénouement du plan, lors du versement de la rente, si la sortie en capital n'a pas été choisie. Certains PER n'en prévoient pas alors que d'autres présentent une facture pouvant atteindre 3 %. Attention à ne pas se faire reprendre à la sortie ce que l'on n'a pas versé à l'entrée !

Gare aussi aux frais cachés. Les fiches d'information des PER ne les décrivent pas en détail. Par exemple,

BON À SAVOIR

Un PER peut aussi s'ouvrir dans le cadre de l'épargne salariale. Depuis 2019, le PER collectif bénéficie des mêmes avantages fiscaux que le PER individuel, avec la possibilité de déduire le montant de ses versements de son revenu imposable. Avantages du PER collectif : le versement peut être abondé par l'entreprise (celle-ci ajoute une somme) et les frais de gestion annuels sont pris en charge par cette dernière.

les frais annuels de gestion sont annoncés pour une gestion « libre », effectuée par l'épargnant. Mais s'il choisit une gestion « pilotée », c'est-à-dire déléguée à un gestionnaire qui sélectionne les actifs en fonction du profil et des objectifs choisis, le service est payant. Cela

ajoute, en général, 0,20 à 0,80 % de frais supplémentaires. De même, des frais sont parfois ajoutés sur certains supports : par exemple, 0,30 % supplémentaire pour une unité de compte en particulier... Les supports immobiliers comportent ainsi des frais en plus. Si plusieurs des unités de compte sélectionnées sont à surcoût, la note peut vite grimper ! Enfin, des frais d'arbitrage (jusqu'à 0,80 %) peuvent aussi être prélevés si le souscripteur en gestion libre demande un changement d'allocation d'actifs.

Une fois choisi un PER avec des frais acceptables, il faut décider de son mode de pilotage, de façon à optimiser son rendement. Tout investir sur le fonds en euros pour bénéficier

✓ Les résultats de notre enquête

	Distributeur	Frais d'entrée ou d'adhésion	Frais sur versements (maximum)	Frais annuels de gestion des fonds en euros (max)
PER d'associations				
• AFER Retraite Individuelle	Afer	20 €	3 %	1 %
• Asac-Fapes PER	Asac-Fapes	10 €	0	2 % (garantie partielle)
• FAR PER	Agipi	45 €	5 %	0,70 % + 10 % sur la performance financière
PER de mutuelles				
• Ampli PER Liberté	Ampli Mutuelle	0	0	0,50 %
• PER individuel Carac	Carac	20 €	0	0,90 %
• Complice Retraite	Matmut	20 €	1,50 %	0,80 %
• LFM PER'Form	La France Mutualiste	25 €	0	0,77 %
• MACIF PER	Macif	0	1 %	0,60 %
• MIF PER Retraite	MIF	10 €	0	0,60 %
• MMA PER Avenir	MMA	15 €	4 %	0,80 %
• PER responsable et solidaire	MAIF	0	2,40 %	0,60 %
• PER individuel	Harmonie Mutuelle	20 €	2,50 %	0,60 %
• PER Winalto Retraite	MAAF	15 €	2 %	0,60 %
Plateformes Internet				
• Liberté PER	Meilleurtaux Placement.fr	0	0	2 %
• PERin Matla	Boursorama.com	0	0	0,50 %
• PER Placement Direct	Placement-direct.fr	25 €	0	0,60 %
• Ramify PER	Ramify.com	0	0	1 %

Tableau réalisé avec la collaboration de Good Value for Money. *UC : Unités de comptes ** : Rendement distribué aux clients (rendement du fonds en euros + bonification éventuelle).

de la garantie du capital n'est pas forcément pertinent si l'on est à plusieurs décennies de sa retraite. Son rendement ne couvre actuellement que la moitié de l'inflation.

PILOTEZ VOTRE GESTION

Cette longue période d'épargne doit être mise à profit pour booster la rémunération du Plan, via des investissements plus risqués mais plus rémunérateurs. Il sera bien temps, à l'approche de la retraite, de sécuriser le PER en le basculant, au moment opportun et lorsque les marchés seront propices à une vente,

Soyez prudent face aux fonds investis en immobilier.



Frais annuels de gestion des UC* (max)	Frais sur versement de la rente (arrérages)	Rendement net 2022 des fonds en euros**	Nombre d'unités de compte
1%	3 %	1,36 % (1,25 % + 0,11 %)	87
0,50 %	0	2,30 %	500
0,96 %	2 € par arrérage mensuel 5 € par arrérage trimestriel	3,30 % (fonds Eurocroissance)	74
0,40 %	0	2,80 % (2,15 + 0,65)	9
0,90 %	0	2,50 %	13
0,80 %	1,50 %	1,90 %	5 (pas de gestion libre)
0,77 %	3 %	2,31 %	16
0,80 %	1 %	1,60 %	16
0,60 %	1 %	2,50 %	26
0,80 %	3 %	1,80 %	27
0,60 %	1,50 %	2,10 %	14
0,60 %	1 %	2,70 %	10
0,60 %	3 %	2,05 %	26
0,50 %	0,50 %	2,30 %	740
0,50 %	0	2,30 %	60
0,60 %	3 %	3,25 % (1,70 + 1,65)	940
0,65 %	1,50 %	1,70 % (1,15 + 0,55)	771

des fonds en unités de compte vers le fonds en euros.

C'est d'ailleurs la stratégie retenue dans les gestions pilotées proposées aux épargnants. L'allocation d'actifs du PER évolue au fil du temps pour sécuriser les fonds à l'approche de la retraite du souscripteur. La gestion pilotée étant payante, les épargnants ont intérêt à la réaliser eux-mêmes, en choisissant un équilibre en faveur des unités de compte en début de Plan et en faveur des fonds en euros à la fin du PER. Attention, si le souscripteur a un projet précis (achat de sa résidence principale dans cinq ans, par exemple, avec utilisation prévue des fonds du PER), il a évidemment intérêt à se montrer prudent... sans toutefois investir 100 % de ceux-ci dans le fond en euros.

LISSEZ LE RISQUE DES UNITÉS DE COMPTE

La sécurisation passe aussi par des investissements programmés en prévoyant chaque mois le virement automatique d'une certaine somme du compte bancaire sur le Plan. Investir au fil du temps et donc à des périodes affichant des cours de marchés (notamment boursiers) différents, permet de lisser le risque des unités de compte. Leur nombre est plus ou moins important selon les PER; certains en proposent plusieurs centaines !

On ne peut que recommander la prudence face aux fonds investis en immobilier, souvent présentés comme plus sûrs que les fonds investis en Bourse. Sachez que certaines Sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) sont actuellement à la peine... Un tel choix pourrait se justifier, mais dans le cadre d'un placement à long terme. En résumé pour vous guider, évitez les frais, choisissez un bon fonds en euros et pilotez, ou faites piloter, votre gestion. •

FRANÇOISE PAOLETTI-BENAZIEZ

Énergie

La mensualisation,

c'est dangereux !

Enquête

Pour payer les factures d'énergie, la mensualisation est largement répandue. Non sans soucis et avec beaucoup d'incompréhension. Tout ce que vous devez savoir pour éviter les galères.

Malgré une consommation d'électricité moindre par rapport à l'an dernier et des mensualités de 160 €, Guy vient de recevoir une facture de régularisation de 811 €. Il est abasourdi.

Il n'est pas le seul à avoir eu un choc à la réception de sa facture de régularisation. Des témoignages similaires s'accumulent depuis le début de l'année. De quoi s'interroger sur la mensualisation. Si c'est pour se retrouver avec des montants aussi élevés en fin de période, ne serait-elle pas un piège ?

UNE SOLUTION PRÉSENTÉE COMME TRANQUILLE

La mensualisation est très répandue. Environ trois clients sur quatre payent leurs factures d'énergie de cette manière, selon les indications fournies par trois des principaux fournisseurs (EDF, Engie et TotalEnergies).

Elle est présentée comme une solution de tranquillité : le client reçoit un échéancier avec des mensualités identiques pendant

BON À SAVOIR

« Votre mensualité avec votre fournisseur actuel est de 200 €. Avec nous, vous ne paierez plus que 100 € », avancent certains démarcheurs. Dans un tel cas, fuyez ! « Si on vous annonce qu'une mensualité peut baisser de 20 ou 30 %, voire être divisée par deux, c'est forcément un mensonge », met en garde la directrice générale des services du médiateur national de l'énergie. « On peut économiser 5 à 10 % en changeant de fournisseur, pas plus », rappelle-t-elle.

onze mois. En fin de période, le fournisseur détermine la facture réelle annuelle. Par rapport aux mensualités déjà versées, soit le client a trop payé et il est remboursé, soit il n'a pas assez payé et il doit régler un complément. La mensualisation présente l'avantage de lisser les paiements et d'éviter d'avoir de grosses factures l'hiver.

Indépendamment des cas d'erreurs d'index ou d'appareils défectueux, la régularisation annuelle peut être importante si l'hiver a été rigoureux. Ou encore s'il y a eu plus de personnes au foyer, comme

pendant les confinements. Bref, il s'agit bien souvent de tenir compte d'une variation de la consommation. Mais depuis mi-2021, il y a aussi eu la hausse des prix du gaz et de l'électricité. De nombreux clients se sont alors retrouvés avec des factures annuelles énormes et, surtout, des compléments à payer élevés, les mensualités déjà versées se révélant très insuffisantes.

DIVERS MOYENS PRÉVUS POUR AJUSTER

Cette situation, exceptionnelle, n'aurait pas dû provoquer autant de mauvaises surprises. Les fournisseurs ont, en effet, les moyens de les éviter en ajustant les mensualités.

Le déploiement des compteurs communicants, Linky pour l'électricité et Gazpar pour le gaz, leur permettent de suivre de près la consommation de leurs clients. Le gestionnaire du réseau de distribution leur envoie au minimum tous les mois un relevé de consommation. À défaut, ils peuvent prendre en compte les autorelevés réalisés par les clients qui préfèrent cette

formule. Ils sont donc en mesure de déceler une évolution de la consommation à la hausse ou à la baisse. Les fournisseurs connaissent aussi, bien sûr, les tarifs. Ils ont donc tous les éléments pour s'apercevoir que l'échéancier initial doit être revu. Mais ils ont visiblement tardé à se doter des outils pour le faire.

MANQUE D'EXPLICATIONS SUR LES ÉVOLUTIONS

EDF nous a dit proposer « largement depuis 2019 » son dispositif baptisé « La mensualisation sans surprise ». Lorsque le système détecte un écart de plus de 9 % entre l'échéancier et la facture estimée, le client reçoit une proposition de réévaluation. Sous réserve d'avoir ouvert un « espace client ». Engie, lui, n'a pleinement déployé son dispositif qu'à partir de la fin 2022. « Baptisé "Mon alerte", il informe les clients si la régularisation représente plus d'une ou deux mensualités », indique Céline Regnault, directrice Grand public.

Plus récemment, TotalEnergies a mis en place, début 2023, une proposition de « remensualisation » dès que la facture de régularisation risque de dépasser l'équivalent de deux mensualités. Exemple : un client avec une mensualité de 100 € sera contacté dès que le système détectera un solde de 200 € à payer en fin de période. « Le bill shock [choc à la réception de la facture, NDLR] avait été identifié comme un sujet à traiter avant la crise

des prix », explique Franck Schmiedt, directeur général, mais nous avons plus de cinq millions de clients particuliers et nous avons pris le temps de fiabiliser notre système ».

L'ajustement des mensualités est indispensable pour éviter un choc en fin de période, mais aussi pour alerter les clients. La mensualité « parle » très concrètement au consommateur, contrairement au prix du kWh...

On l'a bien vu pendant la crise : certains clients n'ont pas reçu, pas lu ou pas compris le mail leur annonçant la hausse de leurs tarifs.

Mais si leur échéancier a été actualisé, ils n'ont en général pas manqué de réagir, éventuellement en quittant leur fournisseur pour trouver une offre plus attractive ailleurs. Tous les clients dont les mensualités sont restées sous-évaluées ont été privés de ce signal fort. Saisis de tels dossiers, le médiateur de l'énergie ne manque pas, en général, de réclamer un dédommagement.

Les témoignages reçus à « 60 » montrent que les fournisseurs doivent aussi prendre le temps d'expliquer à leurs clients pour-

Ça lui paraît insensé de payer plus alors que sa consommation baisse.

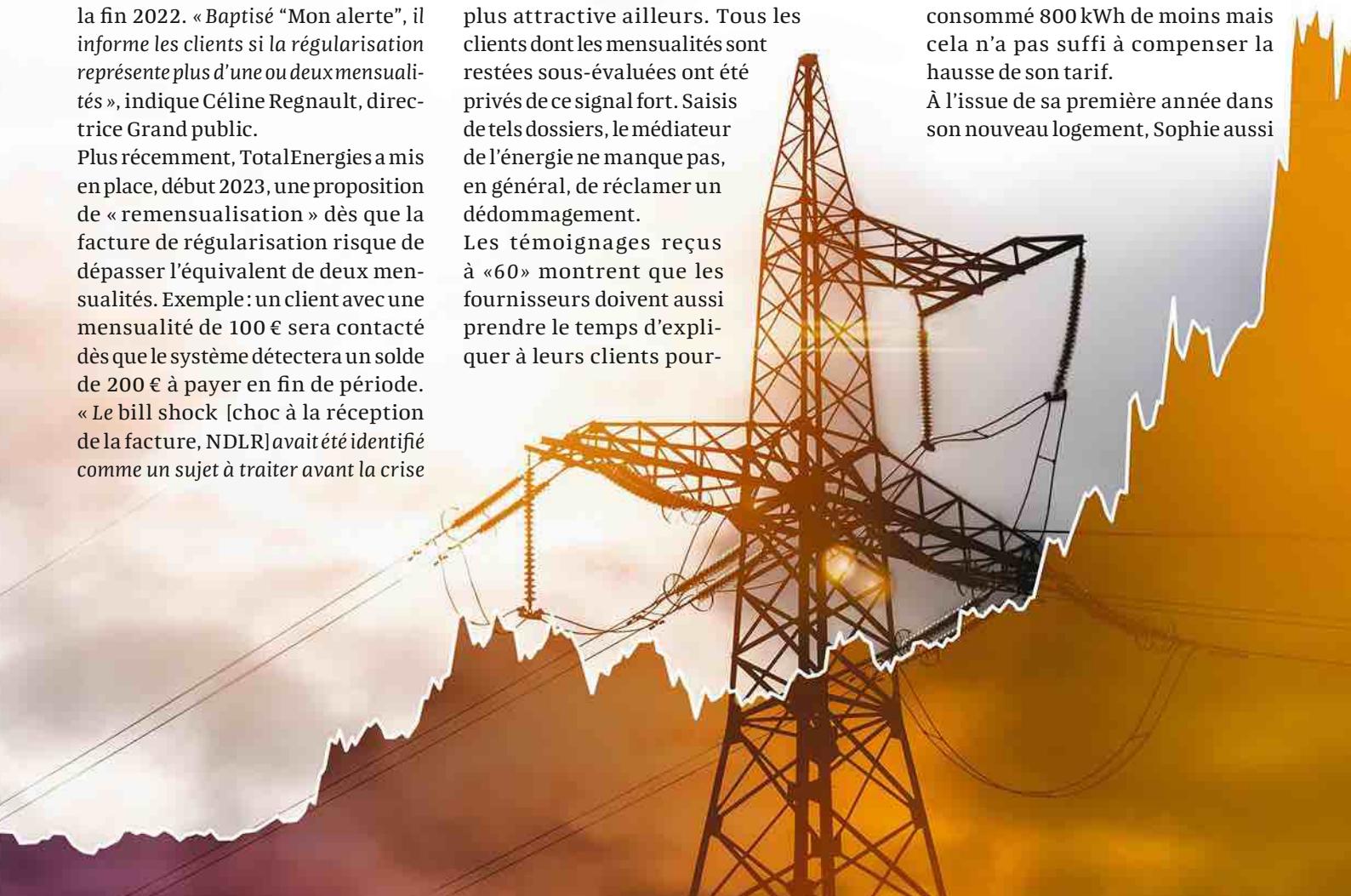
quoi leurs mensualités évoluent. Les propositions d'ajustement peuvent en effet se heurter à un refus du client de faire une avance de trésorerie à son fournisseur. D'où la nécessité d'un réel ajustement, à la hausse comme à la baisse.

ERREURS D'ESTIMATION PÉNALISANTES

Mais parfois, c'est parce que le client n'a pas compris le fonctionnement de son contrat et croit, par exemple, qu'il a un prix fixe immuable. Ou qu'il est loin d'imaginer une hausse aussi importante.

Cela a été le cas pour Annick. Elle a contesté le nouvel échéancier envoyé par Engie lors du renouvellement de son contrat. Elle trouvait insensé de payer plus alors que sa consommation baissait. Elle a effectivement consommé 800 kWh de moins mais cela n'a pas suffi à compenser la hausse de son tarif.

À l'issue de sa première année dans son nouveau logement, Sophie aussi



a bondi en recevant sa facture de régularisation. Engie lui réclamait 2 300 € en plus des 500 € de mensualités déjà versés. Motif indiqué sur sa facture : « Nous avions estimé votre consommation en électricité à 800 kWh pour l'année. Sur la période, vous avez finalement consommé 5 100 kWh ». L'écart est énorme et c'est un autre problème de la mensualisation.

IL FAUDRAIT ALERTER EN TEMPS RÉEL...

Le premier échéancier est établi à partir d'une consommation que les fournisseurs tentent d'estimer en partant d'un questionnaire sur la taille du logement, le nombre d'occupants, les équipements présents, les habitudes de vie... La méthode n'est pas infaillible et il peut y avoir des oubli. Il peut également y avoir une sous-estimation volontaire de la part de conseillers ou démarcheurs pour séduire un nouveau client (voir bon à savoir p. 58).

Mais au-delà de l'erreur d'estimation, c'est encore et surtout l'absence d'ajustement au fil des mois qui frappe dans l'exemple de Sophie. Engie a reçu sa consommation en temps réel et aurait donc pu l'alerter en constatant un décalage bien avant la facture de régularisation. Le premier échéancier doit être déterminé au mieux, et être ajusté si besoin sans



• **Passés les premiers moments de stupeur et de colère, les clients qui font l'objet de régularisations énormes doivent lire leur facture avec attention.**

« Vérifiez si la consommation facturée correspond bien à la consommation réelle, il peut y avoir des erreurs sur les index », conseille Frédérique Feriaud, directrice générale

Faire face à une régularisation élevée

des services du médiateur national de l'énergie. « Il faut aussi scruter les prix », poursuit-elle, ils pourront indiquer s'il y a eu une forte augmentation dont le client a été mal ou pas du tout informé. Il faut aussi regarder le montant de la mensualité pour savoir si elle n'a pas été sous-estimée. Ces éléments permettront d'étoffer une réclamation écrite auprès du service

clients. Il est important de prendre date, avec un écrit, pour pouvoir, si le fournisseur fait la sourde oreille ou n'a pas apporté de réponse satisfaisante, saisir deux mois plus tard les services du médiateur. « Dans le cas où il n'y a rien à contester, précise Frédérique Feriaud, il faut demander une facilité de paiement (également). Et regarder les prix et ne pas hésiter à aller voir ailleurs. »

attendre la fin de la première année. Engie et TotalEnergies disent être en mesure de pratiquer cette adaptation mais EDF, lui, a longtemps affiché son refus de tout ajustement avant la fin de la première année. « C'est à l'étude », nous a toutefois indiqué le groupe qui semble enfin vouloir évoluer.

... ET PERMETTRE AU CLIENT D'AVOIR LE CHOIX

Échaudée, Françoise a décidé de renoncer à la mensualisation. Certains, qui n'ont peut-être pas eu l'impression d'avoir le choix au moment de leur souscription, s'étonneront de voir que c'est possible.

Il y a d'autres formules, surtout des paiements bimestriels ou mensuels. Avantage de ces derniers : la facture est établie à partir de la consommation réelle. Plus de mauvaise surprise à la fin de l'année ! L'inconvénient, bien sûr, est l'absence de lissage avec des factures éventuellement très lourdes l'hiver. Une facture bimestrielle sera

Tout faire pour éviter le coup de massue en fin d'année.

inévitablement plus élevée qu'une facture mensuelle. Le médiateur de l'énergie plaide depuis plusieurs mois pour que tous les fournisseurs proposent « un paiement mensuel réel ». EDF et TotalEnergies nous ont dit déjà le pratiquer mais chez Engie, c'est seulement « à l'étude ».

Il nous semble indispensable d'offrir le choix au client. Mais la facturation mensuelle réelle peut aussi être dangereuse, par exemple lorsqu'elle couvre le chauffage tout électrique. « Il peut y avoir une multiplication par quatre ou cinq entre les factures estivales et hivernales », rappelle Franck Schmiedt, directeur général de TotalEnergies Electricité et Gaz France. « Le client mensualisé arrive mieux à gérer son budget », assure-t-il. ●

FANNY GUIBERT

CE QUE NOUS DEMANDONS

- **À l'issue de notre enquête sur la mensualisation, nous souhaitons mettre en avant trois demandes du médiateur national de l'énergie. Nous réclamons, comme lui :**
- **La mise en place d'ajustements systématiques des mensualités afin de tenir compte des évolutions de la consommation et des prix. Et par tous les fournisseurs.**
- **La mise en place d'une formule de**

- paiement mensuel selon la consommation réelle. Également par tous les fournisseurs.**
- **Un texte pour que les fournisseurs ne puissent plus modifier des contrats en annonçant seulement un nouveau prix du kWh. Il faut qu'ils précisent l'ancien et le nouveau tarif, l'évolution que cela représente en pourcentage et le montant de l'ancienne et de la nouvelle mensualité.**



PAUL GENDROT

Observatoire de l'inflation

Des pommes de terre en or

Il se passe de drôles de tambouilles dans le prix des pommes de terre. En cause, des récoltes calamiteuses de l'année 2022 qui ont renchéri leur coût. Et cette hausse des prix pourrait durer.

Dans certains filets chez E.Leclerc, il y a trop de terre et pas assez de patates. C'est ce qu'a constaté Nathalie, une lectrice de «60», en récupérant un filet de pommes de terre bio Marque Repère au drive de son magasin d'Oloron-Sainte-Marie dans les Pyrénées-Atlantiques. « Sur les 1,5 kg de pommes de terre Bio Village "vapeur et sautées", j'ai payé, en fait, 300 grammes de terre ! »

L'INFLATION MASQUÉE DÉMASQUÉE

Moins anecdotique : pour maintenir sa promesse de prix à moins d'un euro sur certains fruits et légumes, Carrefour a allégé son filet de pommes de terre Premier prix en mai dernier. Il est passé de 1,5 à 1 kg, en restant à 0,99 €. Une shrinkflation (inflation masquée) qui n'est pas passée inaperçue... Certains fournisseurs de grandes marques font pire. Le paquet de chips Lay's Nature, passé de 150 à 135 g, a augmenté de 22,5 % au kilo, selon BFMTV. Même constat avec les pommes noisettes Findus, amaigries de 950 à 900 g, avec un prix qui s'envole (de 3,89 à 5,45 € le sachet), soit 48 % de hausse au kilo. Toujours selon BFMTV,

les pommes de terre rissolées ont, à l'inverse, gagné 80 g sur le paquet initial d'un kilo, pour un prix au kilo s'envolant de 44 %. « Nous devons faire face à une hausse de 69 % des prix de production des rissolées et des noisettes, suite à d'importantes hausses chez nos fournisseurs », confirme Findus.

DES INQUIÉTUDES SUR LA RÉCOLTE 2023

Les récoltes 2022 ont été « catastrophiques », selon l'Union nationale des producteurs de pommes de terre (UNPT). Avec un rendement moyen en baisse, les hausses du prix des contrats industriels ont bondi de 30 à 45 %. Et ça ne risque pas de se calmer : il manque deux millions de tonnes pour satisfaire la demande. Conséquences : le prix du kilo de pommes de terre est passé, selon l'Insee, de 1,67 € au début de l'année à 2,19 €, fin août 2023, soit +31 %. La récolte 2023 s'annonce meilleure en quantité, mais l'UNPT s'interroge sur l'état sanitaire des pommes de terre, avec la « présence de désordres physiologiques qui pourraient jouer les trouble-fêtes sur les disponibilités dans les prochains mois ».

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	+ 22,4 %
Beurre et crème fraîche	+ 14,1 %
Légumes en conserve	+ 13,8 %

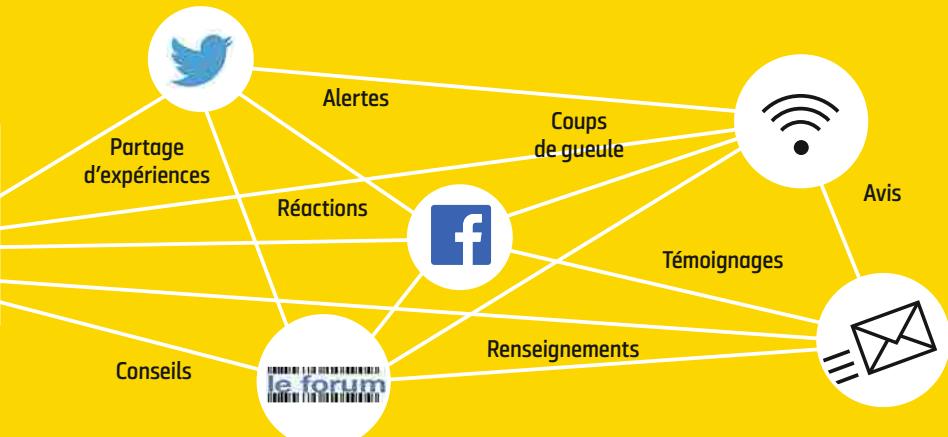
Les chiffres du mois

L'inflation ralentit encore un peu en septembre, mais la décrue est trop lente si on se réfère à l'évolution des matières premières et de l'énergie. Le rythme de hausse de notre panier recule de 12,9 à 12,1 % sur un an, mais culmine à 23,5 % sur deux ans. L'indicateur NielsenIQ montre une baisse de 0,5 % sur l'ensemble des produits. Plusieurs rayons restent à des niveaux d'inflation très élevés. Les grandes marques de produits laitiers ont accéléré leurs hausses en septembre, alors que les marques de distributeur (MDD) ont amorcé une baisse depuis cet été. À l'inverse, le lait MDD augmente plus vite que celui des grandes marques. Tous les produits contenant du sucre sont impactés. Notons une hausse pour les confitures et les compotes de près de 13 % tirée, là encore, par les MDD et les premiers prix. A contrario, les pâtes sont en dessous des +10 % et les viandes à « seulement » +12,5 %.

SOURCE : NIELSENQ - SEPTEMBRE 2023



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 18).

Désembouage

Danièle C./44 Nantes

À bon entendeur

J'aimerais signaler l'importance du désembouage lors d'une nouvelle installation de pompe à chaleur ou de chaudière, surtout avec un plancher chauffant. Ce n'est pas systématiquement proposé, certainement en raison du coût supplémentaire. Pourtant cela permet au matériel de fonctionner parfaitement... et non dans la boue qui peut provoquer une perte d'efficacité, voire des pannes dues à la mauvaise qualité de l'eau, du seul fait de ce manquement !

Question d'appréciation

Christine P. par courriel

Dix baguettes, c'était trop !

J'ai voulu acheter les dix dernières baguettes d'une boulangerie près de chez moi. La boulangerie a refusé de me les vendre toutes au motif que les autres clients n'auraient pas de pain. Je suis très étonnée de ce refus. Qu'en est-il de la législation ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

L'article L.121-11 du code de la consommation stipule : « *Est interdit le fait de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime.* » Dans votre cas, il s'agit donc bien d'un refus de vente, mais... pouvant être justifié par le souci de permettre la vente de pain à d'autres clients. Cela pourrait être un motif légitime si aucune autre boulangerie n'existe aux alentours ou s'il n'est plus possible de cuire d'autres fournées. Tout est question d'appréciation factuelle, et c'est là la difficulté ! Cependant, en l'absence de motif légitime, vous avez la possibilité de faire un signalement du commerce via la plateforme de la Répression des fraudes : signal.conso.gouv.fr





Ça pique ! Aline S., par courriel

Punaises et préjudice

J'ai été victime d'une attaque de punaises de lit dans le train de nuit Paris-Rodez, parti le 8 août de la gare d'Austerlitz. Après avoir décontaminé mes affaires, ainsi que la chambre d'hôtes dans laquelle je résidais en vacances (gâchées, vous imaginez !), j'ai appelé le service clients de la SNCF pour signaler le problème. « On ne peut pas arrêter de faire circuler les trains en plein été pour ce genre de problème », m'a-t-on répondu ! En tant que médecin, je trouve cela inadmissible. Et pour l'instant, je n'ai reçu aucune indemnisation pour le préjudice subi...



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Contactée par «60», la SNCF assure que ses trains moyenne et longue distances sont régulièrement désinfectés. Selon l'entreprise, votre rame l'a aussi été avant et après le départ du 8 août. Elle ajoute que « le taux d'infestation global du parc de nuit Intercités est en forte baisse ». Des affirmations impossibles à vérifier. « Un signalement est possible auprès de la/du chef-fe de bord qui ne manquera pas de faire remonter l'information », précise la SNCF, qui peut aussi être avertie par courrier à Service Relations clients SNCF, 62973 Arras Cedex 9. Aucune procédure n'est prévue pour obtenir un dédommagement. Néanmoins, vous pouvez essayer d'obtenir un remboursement de votre billet en transmettant au service de réclamation Intercités, via le site snf-voyageurs.com, un avis médical constatant les piqûres de punaises. Pour tenter d'être indemnisé du préjudice subi, joignez au dossier les différentes factures : consultation médicale, achat de bombes anti-punaises, etc. Sommes auxquelles s'ajoute celle du préjudice moral, qu'il vous revient d'évaluer. En cas de désaccord sur le montant du préjudice, seul un juge est en mesure de trancher.

Question de calcul Annie Dalon/33 Bordeaux

Travail gratuit...

Je suis assez choquée par les supermarchés qui demandent aux clients de scanner leurs courses sans qu'aucune remise ne leur soit accordée ! Alors même qu'en supprimant de plus en plus de caisses traditionnelles, ils font des économies de postes et transfèrent une partie du travail sur le consommateur !

Des nanos partout Muriel P., par courriel

L'étiquetage le dit clairement

J'ai acheté en pharmacie un complément alimentaire protéiné. Sur l'étiquette précisant sa composition, il est écrit en tout petits caractères, qu'il contient des « nanos silice ». J'ai voulu le rapporter mais le pharmacien n'a pas voulu me rembourser le produit ni le reprendre. Je considère que je me retrouve avec un pot de 750 g de poudre à jeter à la poubelle. N'est-ce pas interdit dans l'alimentation ? J'ai contacté le laboratoire qui le fabrique par mail mais il ne me répond pas. Puis-je leur renvoyer la boîte directement ?



LA RÉPONSE DE 60

Contrairement au dioxyde de titane, qui, lui, est interdit dans l'alimentation, la silice reste autorisée. Il est donc normal que vous l'ayez trouvée dans des compléments alimentaires. Elle y est correctement étiquetée, puisqu'elle est effectivement présente sous forme de nanoparticules. Le laboratoire n'est pas dans l'illégalité, et la pharmacie

non plus. Si vous souhaitez davantage d'informations sur les nanoparticules de silice, vous pouvez vous rendre sur le site de l'Association de veille et d'information civique sur les enjeux des nanosciences et nanotechnologies (Avicenn) : <https://veillenanos.fr/dossier/echelle/substances-principales/nanosilices>

Dans de sales draps M.E. Audigou/94 Villejuif

La dictature de la couette ?



Quand on loue une maison de vacances, quelle que soit la plateforme (gîtes ruraux, Abritel, etc.), on se voit imposer, la plupart du temps, une couette et l'on a rarement le choix de dormir à la « française ». Une recherche longue et pénible est nécessaire pour trouver des propriétaires qui acceptent de mettre des draps et des couvertures. Il me semble tout à fait inadmissible de ne pas avoir le choix. Qu'il y ait une mode, d'accord, mais qu'on nous l'impose, non !

L'appel de la nature P.F., par courriel

Ne pas toujours se fier au « fermier »

L'appellation « fermier » sur les produits alimentaires vendus dans les grandes surfaces garantit-elle une fabrication traditionnelle ?

60 LA RÉPONSE DE 60

Globalement, le terme « fermier » n'a pas de définition officielle précise. Seules quelques catégories de produits bénéficient d'un encadrement législatif, à savoir la volaille, les œufs et le fromage. Concernant ce dernier, le décret n° 2013-1010 du 12 novembre 2013 précise que la dénomination « fromage fermier » est réservée à une fabrication selon les techniques

traditionnelles, par un producteur agricole « *ne traitant que les laits de sa propre exploitation sur le lieu même de celle-ci* ». Toutefois, l'affinage peut être fait à l'extérieur, à condition que l'étiquetage le précise. Cela étant, l'Association nationale des producteurs laitiers fermiers (ANPLF) met en garde contre certaines marques de produits distribués en grandes surfaces affichant le terme « fermier » : « *Il s'agit souvent de systèmes où le mode de fabrication est industriel et standardisé, via des micro-usines, et non artisanal comme le stipule le décret* », explique l'ANPLF. Mais les emballages



ne sont pas tenus de préciser la méthode utilisée. À défaut de transparence, on peut opter pour les produits comportant l'adresse de la ferme.

Mauvaise interprétation Colette H. (54)

Refus de priorité

Mon mari possède une carte mobilité inclusion. Un samedi, dans un magasin E.Leclerc, seules deux caisses étaient ouvertes, sans caisse prioritaire. Il demande aux clients de passer devant eux, mais une dame, la trentaine, refuse catégoriquement. Le caissier ne réagit pas, l'agent de sécurité prend la défense de la cliente en expliquant qu'il ne s'agit pas d'une caisse prioritaire... Que dit la loi ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

L'article L.241-3 du code de l'action sociale et des familles précise que la carte mobilité inclusion « permet d'obtenir une priorité dans les files d'attente ». Ce qui est prévu est donc un accès prioritaire, pas une caisse prioritaire. Mais là où il en existe une (ouverte), rien n'oblige à accorder la priorité dans une autre file d'attente. En revanche, si cette caisse est fermée ou absente, la priorité doit être laissée, ce qui aurait dû être fait pour votre mari. Souvent, ce droit, que le personnel de caisse ne connaît pas toujours, n'est pas affiché. Le Défenseur des droits a d'ailleurs été saisi sur cette question.

Interrogé, E.Leclerc fait montre de sa bonne volonté en listant les mesures prises : présence d'au moins une caisse prioritaire, emplacements réservés sur le parking, dispositif « heures calmes » pour les personnes souffrant de troubles autistiques (baisse de la luminosité, arrêt des annonces sonores, etc.). Pourtant il use d'une formulation maladroite : « *Nos équipes sont sensibilisées à faciliter le plus possible le passage en caisse des personnes en situation de handicap.* » C'est très bien pour celles-ci, cependant pour les détenteurs de la carte mobilité inclusion, c'est insuffisant, car il ne s'agit pas de leur faciliter le passage, mais de les faire passer en priorité...

Encaissement post-mortem

Yoan H., par courriel

C'est dans le code !

Dans le cadre de mon activité, j'ai suivi une personne qui est décédée avant que je n'aie eu le temps de remettre à la banque le chèque qu'elle m'avait fait en règlement de mes honoraires. Mais lorsque je l'ai enfin déposé, mon agence n'a pas pu l'encaisser, car le compte du défunt était bloqué. Or il semble qu'il existe un article du code monétaire et financier qui les oblige à encaisser ce chèque. Pouvez-vous me le confirmer ?

60 LA RÉPONSE DE 60
Effectivement, vous avez raison. L'article L.131-36 du code monétaire et financier précise que, même en cas de décès du titulaire du compte, tous les chèques signés de son vivant doivent être honorés. « *Ni le décès du tireur ni son incapacité survenant après l'émission ne touchent aux effets du chèque.* » Par conséquent, vous pouvez adresser une lettre recommandée avec avis de réception à la banque pour lui rappeler cette obligation.

Supports risqués Pierre B./34 Mauguio

L'immobilier, ça ne fait pas que monter

En décembre 2015, j'ai placé dans le contrat d'assurance-vie Séquoia 2 de la Société générale une somme de 28 000 € sur la SCPI Génépierre d'Amundi. Le 31 mai 2023, la valeur de mon portefeuille était de 32 494 €. Or, le 28 août 2023, elle a été dévalorisée d'un coup à 24 485 €, soit -24 %. Est-ce légal que l'on m'ait vendu ce plan qui a progressé pendant plus de sept ans et dont le gestionnaire décide d'abaisser la valeur ?



LA RÉPONSE DE 60

Ce type de placement représente un risque de perte en capital. En effet, si un contrat d'assurance-vie permet de placer ses économies en sécurité sur des fonds en euros, des supports risqués sont aussi proposés, parmi lesquels des SCPI (sociétés civiles de placement immobilier). Leur valeur peut monter... ou baisser. C'est le cas de Génépierre, dont le prix de la part a plongé de 17,04 %, expliquant la dégringolade de votre épargne. La raison ? La hausse des taux d'intérêt

à l'origine d'un « réajustement à la baisse des prix de l'immobilier », explique l'Association française des sociétés de placement immobilier. Conséquence : la valeur du patrimoine de cette SCPI a été dépréciée, conduisant à la révision à la baisse de celle de la part. Deux autres SCPI sont concernées chez Amundi : Rivoli Avenir Patrimoine (-12,42 %) et Edissimmo (-13,92 %). C'est aussi le cas de Accimmo Pierre de BNP Paribas REIM (-17 %), de Laffitte Pierre d'AEW (-8,5 %) et d'Élysée Pierre de HSBC REIM (-7 %). Et le bal ne pourrait que commencer...



Emmanuelle M./Bruxelles
le post du mois

Le système anti-gourdes

Dans des salons professionnels, des centres commerciaux, des stations d'essence sur les autoroutes, l'eau du lavabo est systématiquement chaude. Est-ce pour décourager les gens de remplir leur gourde et les forcer à acheter de l'eau en bouteille ?



Les incohérences d'un dispositif LdS/75 Paris

Recherche ticket désespérément

À la suite d'un achat dans un magasin d'une grande chaîne de prêt-à-porter à Paris, la vendeuse m'a demandé mon numéro de téléphone pour m'envoyer les tickets de caisse et de carte bancaire par SMS. J'ai refusé de communiquer mon numéro et lui ai demandé d'imprimer le ticket et la facture. Elle a refusé en ajoutant que j'avais tort de ne pas donner mon numéro de téléphone, car je n'aurais aucune preuve d'achat en cas de contrôle du vigile à la sortie de magasin. Y a-t-il des sanctions pour les commerçants qui refusent d'imprimer le ticket de caisse ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Depuis le 1^{er} août 2023, les tickets de caisse et de carte bancaire sont imprimés uniquement à la demande du client, selon l'article D.541-372 du code de l'environnement. Mais

aucune sanction n'est prévue si le commerçant refuse d'imprimer le ticket de caisse, et c'est là l'un des problèmes de ce nouveau dispositif. Vous pouvez signaler le marchand à la Répression des fraudes sur signal.conso.gouv.fr

- Vous recherchez des conseils.
• Vous souhaitez réagir à un article.

- Vous avez subi un préjudice.
• Ça vous choque, ça vous agace.

- Vous êtes victime d'une arnaque.
• 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.

Lettre d'une consommatrice en détresse

J'ai reçu un mail de Chrystelle. Son message est accompagné d'une photo où l'on voit le contenu de ses courses disposé sur sa table de cuisine, ainsi que le montant du ticket de caisse. Ça m'a serré le cœur. Comme il est criant de vérité, je vous le livre tel quel :

« Je rentre à l'instant du supermarché, et je me précipite sur mon ordinateur pour vous écrire car je suis catastrophée. Je suis catastrophée par les prix.

Je ne parle même pas des fruits et légumes qui sont à un prix irréel. Je ne vois d'ailleurs pas comment les membres d'une même famille peuvent manger chacun cinq fruits et légumes par jour.

Nous sommes contraints de nous nourrir avec de la malbouffe, j'en suis malade. Devoir donner ces produits à ma fille et à mon mari... Bien sûr, j'essaie d'acheter les articles en promo. Mais la moitié des remises porte sur des articles superflus. Quand ils font des promos sur des produits de première nécessité, on n'en trouve pas beaucoup en rayon. Forcément, ils sont en rupture de stock car les gens se précipitent pour les acheter.

Aujourd'hui, je suis en colère de ne plus pouvoir faire mes courses correctement. Nous sommes issus de la classe moyenne basse et nous sommes accablés de taxes et de hausses, sans pouvoir bénéficier de la moindre aide. Nous vivons à la campagne et nous sommes contraints de prendre constamment la voiture pour aller travailler et/ou étudier. Mon mari fait 199 kilomètres par jour et ma fille 70 pour aller

à la fac. Excusez-moi, mais c'est devenu de la folie aussi, le prix des carburants.

Je ne sais plus que faire pour éviter que mon compte bancaire plonge dans le rouge un peu plus tôt chaque mois. La facture d'EDF a encore grimpé de plus de 70 € en deux mois par rapport à l'année dernière. Aujourd'hui, j'appréhende le paiement de notre taxe foncière. Comment va-t-on faire pour la régler ? »

Comment vivre avec tout ce qui augmente ?
L'angoisse étreint.

Le message de Chrystelle se poursuit ensuite sur ses soucis de santé, et le constat que de plus en plus de frais restent à sa charge, alors que le tarif de sa complémentaire augmente.

Puis son mail s'arrête, assez brutalement. Comme si elle voulait stopper la rédaction de la liste de ses problèmes, parce qu'ils n'ont pas de solution pour elle et sa famille et que les énumérer ne fait finalement qu'amplifier son angoisse.

La petite réponse que je pourrais lui faire est de tenir bon, bien sûr, et de créer peut-être autour d'elle, avec ses voisins, ses amis et dans sa famille, un cercle de solidarité et d'entraide. Ça ne donne pas une solution pour tout mais ça permet de ne pas vivre les épreuves seuls, de s'échanger des bons plans, de donner et recevoir les fruits de son verger et les légumes de son potager quand on est à la campagne. Il n'y a pas que des désagréments à vivre en milieu rural... ●

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

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

Le bon plan

Le plan d'épargne retraite est l'un des meilleurs placements du moment. Mais attention aux différents frais qui peuvent réduire le rendement attendu. [p. 54](#)

Le piège

Trois clients sur quatre ont adopté la mensualisation pour leurs factures d'électricité ou de gaz. Ce qui peut générer une facture de régularisation colossale. [p. 58](#)

Le conseil intéressé

Gardez la tête froide face aux conseils prodigues en officine sur des produits de parapharmacie. Certains peuvent faire l'objet d'un intéressement à la vente. [p. 29](#)

Le détail qui compte

Lors d'un déménagement, vérifiez sur-le-champ les éventuels dégâts ou disparitions et consignez-les sur le bon de livraison. Si vous remettez cela à plus tard, ce sera peut-être trop tard. [p. 42](#)



La mention spéciale

15,5/20

Kärcher SC1 Easyfix
Une capacité de lavage remarquable, une prise en main idéale, un poids plume et une belle résistance à l'entartrage, ce balai vapeur surpasse tous ses concurrents. [p. 35](#)



La bonne nouvelle... ou pas

Les prix des trajets en train ou des chambres d'hôtel fluctuent en fonction des périodes. Ce sera bientôt le cas pour les coupes de cheveux ou les repas au restaurant. [p. 50](#)

La balance

Si les chocolats noirs sont bien moins sucrés que ceux au lait, ils sont en revanche bien plus riches (et qualitatifs) en beurre de cacao, et donc plus gras. [p. 19](#)



Le chiffre marquant

5 ou 6 €

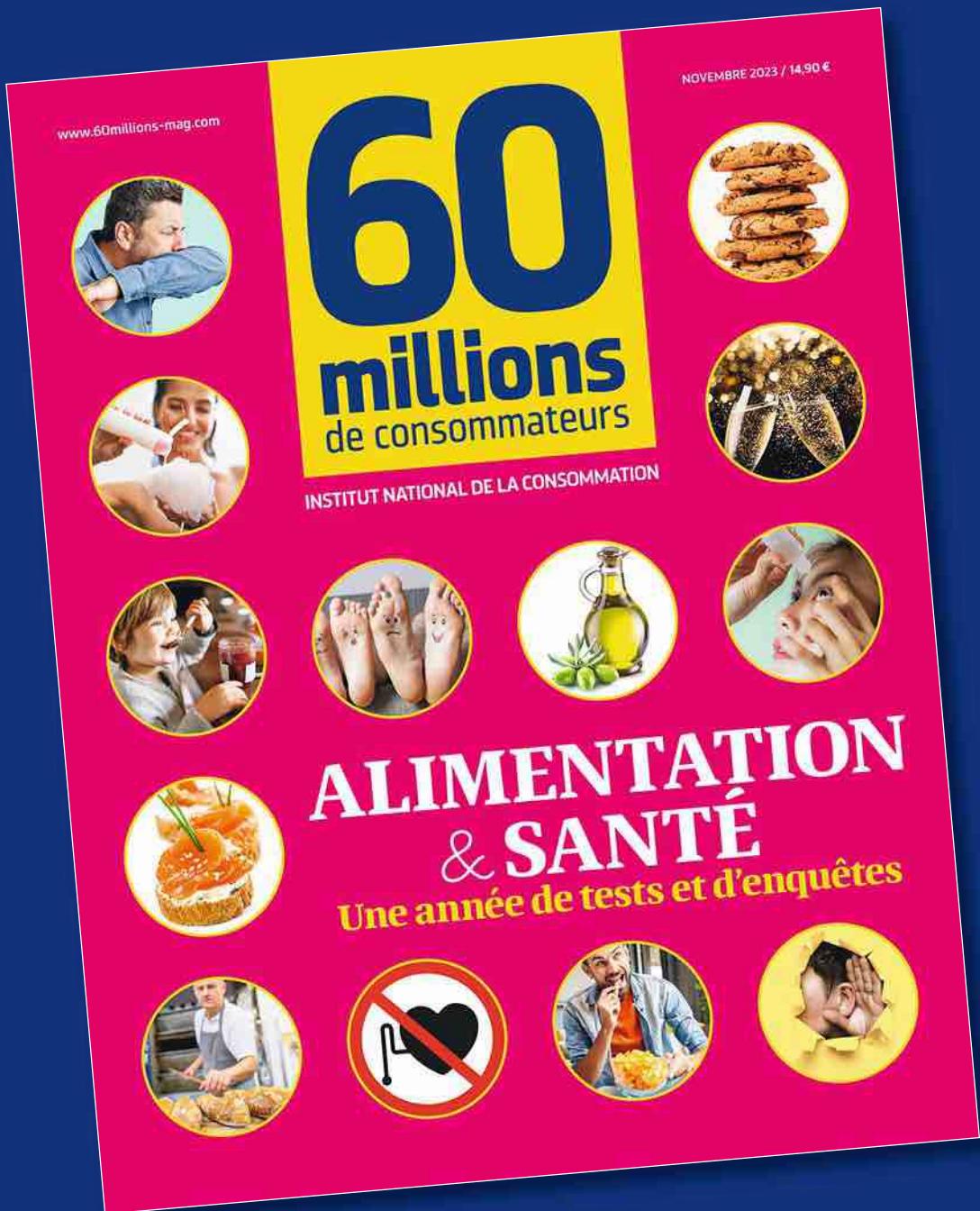
C'est le budget moyen dédié en Ehpad à une journée complète de repas d'un pensionnaire, selon l'enquête que nous avons réalisée. [p. 8](#)

Le classement inattendu

À l'image du taux de réussite au bac pour les établissements scolaires, il existe un taux de réussite au permis de conduire pour les auto-écoles, désormais consultable sur Internet. [p. 40](#)

Prochain numéro le 23 novembre

Ne manquez pas notre best of



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

