

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION



LAVE-VAISSELLE

Des temps de lavage à rallonge

Palmarès

CACTUS 2023

Carrefour, Urgo, Shein... Les pires sociétés de l'année



Etude

Kit photovoltaïque



Le solaire peut être accessible

Essai

PÂTES À TARTE

Des ingrédients inattendus et trop nombreux



COUETTES

Les plus chaudes et résistantes



Essai

GARNISSAGE NATUREL OU SYNTHÉTIQUE

- Les meilleures performances
- Sans substances indésirables



QUI SOMMES-NOUS ?

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



NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

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

PROXIMITÉ

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

Essais mode d'emploi

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

Dans les coulisses de 60



1



2



3

Pas de repos pour les couettes !

1 Cet appareil est un abrasimètre martindale qui permet de tester la résistance d'un textile. Ici, on étudie notamment la propension au boulochage des couettes. 2 Passage obligé en machine à laver afin de juger du changement d'aspect après un et trois lavages. 3 Les pinces d'un dynamomètre servent à vérifier la résistance des coutures de chaque couette à la traction. C'est ce que l'on appelle « l'endurance à l'entretien ».



RETROUVEZ-NOUS en podcast dans « Le téléphone sonne » de France Inter diffusé le 7 novembre sur l'inflation et les nouveaux comportements. Une occasion d'évoquer notre hors-série consacré aux premiers prix de l'alimentaire vendus en grandes surfaces.

PASSIFRAIS
QUEÇA. Un saumon décongelé vendu au rayon frais ne peut être considéré comme frais. Des consommateurs attirés par une pub Lidl ont été refroidis en découvrant que le poisson promu était, en réalité, décongelé. Ce qui change tout, bien sûr, car il est impossible de recongeler un produit qui l'a déjà été sous peine d'empoisonnement. Adieu l'achat de Noël en avance. À lire sur 60millions-mag.com



ÉDITORIAL



SYLVIE METZELARD
Rédactrice en chef

Le vœu de s'accrocher

L'exercice des vœux est toujours périlleux. D'autant que l'on ne peut faire abstraction de ce qui plombe moral et pouvoir d'achat de concert. Et ces quatre dernières années, les bonnes raisons de se ronger les sangs n'ont pas manqué : covid, guerres, inflation, feux, inondations... La mélopée des mauvaises nouvelles et des situations invivables n'a épargné personne et pourtant, il n'est pas question de baisser les bras. C'est notre vision à «60». Comme nombre d'entreprises, nous souffrons. Parce que les points presse ferment les uns après les autres ; parce que l'on s'abonne moins quand il faut faire des choix pour équilibrer son budget... Nos ventes en pâtissent et, par la même occasion, nos finances puisque nous ne faisons pas de pub. C'est le prix à payer. Celui de l'indépendance à laquelle vous aussi êtes attaché. Contre vents et marées, nous faisons vœu de nous accrocher et ainsi continuer à vous offrir une information riche et experte. Nous faisons le vœu de vous étonner aussi.



Nous faisons vœu de continuer à vous offrir une information riche et experte. Nous faisons le vœu de vous étonner aussi.



de vous étonner aussi. En explorant de nouveaux territoires pour porter les couleurs d'une consommation réfléchie et responsable.

C'est ainsi que nous venons de lancer *60 Millions junior*, un magazine pour les 8-12 ans. Les enfants ont soif de connaître, de savoir mais aussi d'agir. Pour que leur vie soit meilleure, pour que la planète aille mieux, «60» a envie de les accompagner dans cette démarche. De leur donner les clés qui permettent de comprendre et ainsi de décider. Une sorte d'école de la pensée critique. Jeunes lecteurs et lecteurs adultes, nous nous battons pareillement pour offrir de bonnes infos. Et les serments de «60» ne sont pas des vœux de marins que l'on oublie après l'orage. Merci de nous soutenir.●



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 Coisne (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 Demainly

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 Taillandier (adjoint), Valérie Proust (assistante)

Relations presse :

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

Chef adjoint du centre d'essais comparatifs : Antoine Haentjens

Cheffe du service juridique, économique et de la documentation :

Patricia Foucher

Contact dépositaires, diffuseurs et réassortis :

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 :

Schweidt/Oder, Allemagne

Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées

Certification : PEFC

Eutrophisation : 0,08 kg/tonne

Distribué par : MLP

Dépôt légal : décembre 2023

Commission paritaire : 0927 K 89330

ISSN : 1267-8066

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



Réseau inaccessible Coriolis débranche ses clients

Le constat

Coriolis annonce à ses abonnés que leur carte SIM, compromise, sera désactivée.

Je suis resté trois semaines sans réseau téléphonique, ni accès à la 4G », tempête Geoffrey, 33 ans, abonné chez l'opérateur téléphonique Coriolis. « Pendant cette période, c'était très handicapant : je pouvais uniquement contacter mes proches avec WhatsApp en wifi. C'était aussi anxiogène : sans réseau, en cas d'accident sur la route, donner l'alerte peut s'avérer compliqué. Après avoir menacé de passer à la concurrence, la situation a finalement été débloquée. »

PLUSIEURS JOURS, VOIRE SEMAINES

Ces dysfonctionnements, de nombreux clients de Coriolis les ont subis ou les rencontrent actuellement : en attestent les mauvais commentaires publiés sur le site de notation Trustpilot, ou sur la page Facebook de l'opérateur. Dans la plupart des cas, l'envoi d'un SMS a précédé la coupure. « Nous vous faisons parvenir une nouvelle carte SIM. Celle-ci sera activée le XX/XX/2023. Votre SIM actuelle nécessite une mise à jour et elle sera désactivée à cette date. »

Malheureusement, la nouvelle puce n'arrive pas toujours à temps : les clients se retrouvent alors sans réseau pendant des jours, voire des semaines. Contacté, l'opérateur reconnaît des dysfonctionnements : « Coriolis procède actuellement à des modifications techniques parmi lesquelles le changement des cartes SIM d'ancienne génération qui sont utilisées par certains clients de son

Le problème

Coriolis s'engage à envoyer rapidement une nouvelle puce pour accéder au réseau.

La conséquence

La nouvelle carte n'arrive pas et les clients se retrouvent privés de réseau.

parc d'abonnés. Quelques-uns ont malheureusement été l'objet d'une coupure de service de quelques heures liée à cette opération. » Quelques heures qui ont duré manifestement plusieurs semaines pour certains abonnés...

PLUSIEURS RECOURS

Si vous-même rencontrez de telles difficultés avec Coriolis, contactez d'abord l'opérateur par téléphone, au 09 69 32 94 77, pour tenter de résoudre le problème. Vous pouvez aussi tenter de joindre la société par mail à l'adresse suivante : serviceclient@coriolis.fr. Si la situation persiste, demandez votre code RIO, nécessaire pour changer d'opérateur sans perdre votre numéro, et passez à la concurrence ! Notez que vous avez le droit, à minima, de demander le remboursement de votre abonnement au prorata des jours de service non honorés. Citez l'article 1217 du code civil pour appuyer votre requête. Sans réponse satisfaisante, réitérez votre demande dans

un courrier recommandé avec avis de réception, à envoyer à l'adresse suivante : Coriolis Télécom, service client, TSA 41988, 92894 Nanterre Cedex.

Si Coriolis n'obtempère pas, saisissez son médiateur, nommé dans ses conditions générales de vente, à l'adresse www.mediation-telecom.org/quizz •

ADRIAN DE SAN ISIDORO



CE QUE DIT LA LOI
Article 1217 du code civil : « La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut [...] obtenir une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat, demander réparation des conséquences de l'inexécution. Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter. »



SOMMAIRE

N° 598 / JANVIER 2024

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
Les tickets-restaurant encore acceptés au supermarché	p.6
L'arnaque au QR code	p.6
Empoisonnement : Alerte sur les billes aromatiques	p.7

À la une

Spécial rétrospective

Les Cactus de la conso 2023 : le meilleur du pire	p.8
Zebrance : Un pseudo-assureur, une galaxie douteuse	p.13

Essai couettes

Des performances très inégales	p.16
Entretien : Bons réflexes à avoir et erreurs à éviter	p.21

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.22
--	-------------

Essai

Pâtes à tarte et à pizza : Trop d'ingrédients inattendus	p.25
--	------

Zoom

Intoxications : Prudence avec les conserves maison	p.31
--	------

Enquête

Assurance : Emprunter avec des risques de santé	p.32
---	------

Enquête

Produits protéinés : La crème des yaourts, vraiment ?	p.36
---	------

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p.40
--	-------------

Zoom

Smartphones : Une nouvelle méthode de piratage	p.42
--	------

Essai

Lave-vaisselle : Des durées de cycles très longues	p.43
--	------

Zoom

Automobile : Courroie de transmission, ne vous faites pas avoir !	p.48
---	------

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p.50
--	-------------

Enquête

Prêt relais : Un crédit à utiliser avec prudence	p.52
--	------

Coaching

Pension alimentaire impayée : « Je voudrais récupérer les sommes dues »	p.56
---	------

Pratique

Kits photovoltaïques : L'énergie solaire à portée de main	p.58
---	------

Observatoire de l'inflation

Pas de répit en 2024	p.61
----------------------	------



Courriers, courriels,

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

La flèche de Madame 60

Et surtout la santé	p.66
---------------------	------

60 secondes pour retenir l'essentiel

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 55**

Vous recherchez un article ou un ancien numéro:
voir pages 39
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 35**

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, CÉLIEN FUSILLIER, LIONEL MAGAIN, ADÉLAÏDE ROBERT, ADRIAN DE SAN ISIDORO ET NATHALIE SAMSON

Du beurre dans les épinards

Les tickets-restaurant encore acceptés au supermarché

C'est un sacré coup de pouce qui perdure. La mesure de la loi pour la protection du pouvoir d'achat d'août 2022, qui permet d'acheter un certain nombre de produits non directement consommables avec des tickets-restaurant, est prolongée en 2024. Une bonne nouvelle pour les cinq millions de salariés qui bénéficient chaque mois de ces chèques, en partie à la charge de leur employeur. Il reste possible de payer pâtes, riz, farine, œufs, huile ou encore viande et poisson, pour un montant maximum de 25 € par jour. De quoi mettre un peu de beurre dans les épinards, en pleine poussée inflationniste.●



Méfiance ! L'arnaque au QR code

À restaurant, sur les tracts, dans vos mails... les QR codes à scanner avec le smartphone se multiplient.

Pratique pour retrouver une information ou regarder une vidéo sur un site web. Mais, dans certains cas, les QR codes figurant sur des tracts ou des pages Internet peuvent renvoyer vers des plateformes malveillantes. Une nouvelle pratique de cybercriminels baptisée « quishing », contraction de « QR code » et de « phishing ». Leur objectif ? Aspirer les données renseignées dans les champs du site pirate, pour les revendre à un tiers ou vous soutirer de l'argent... voire les deux ! Pour ne pas tomber dans le panneau, contrôlez bien l'adresse web sur laquelle vous avez été redirigé via le QR code. Si elle n'est pas strictement identique à celle du site officiel, vous avez atterri sur un site bidon, à fuir sans tarder. Si la plateforme n'intègre pas de mentions légales, obligatoires, tournez aussi les talons.●

De qui se moque-t-on ? SNCF, service client de l'année

Honnêtement, à «60», on a cru à une blague d'une association d'usagers mécontents. Mais l'info est bien réelle : SNCF Connect a obtenu le trophée du service client de l'année 2024 dans la catégorie « plateforme de réservation ». Dans son communiqué, la SNCF parle d'avoir vaincu plusieurs autres plateformes. Questionné, l'organisateur Viseo Customer Insight nous précise qu'il y avait au minimum deux concurrents malheureux, dont les noms sont confidentiels. N'importe quelle entreprise peut candidater, à condition de verser 13 680 € de frais de participation. L'heureux élu versera en sus une redevance de 21 600 € pour pouvoir utiliser le logo. « Notre service client a été récompensé, suite à plus de 200 tests de clients mystère », explique-t-on à la SNCF. L'application SNCF Connect en elle-même a fait l'objet de... trois tests. Alors même qu'elle a cumulé les plaintes d'utilisateurs en 2023, au point d'avoir une infâmante note de 1,1 sur 5 sur TrustPilot et un nouveau Cactus de «60» ! ●



Pneus hiver obligatoires La contravention attendra



Pour la troisième année, conformément à la loi Montagne, les pneus d'hiver (ou avec des chaînes ou des chaussettes à neige) sont obligatoires, entre le 1^{er} novembre et le 31 mars, dans 4 174 communes de 34 départements de montagne (liste disponible sur servicepublic.fr). Et, pour la troisième année, les contrevenants ne risquent pas la contravention à 135 €, le décret d'application n'étant toujours pas paru au *Journal officiel*. Sauf si vous êtes en présence du panneau rond à fond bleu (B26) mentionnant l'obligation de chaînes.●

Empoisonnement Alerte sur les billes aromatiques



Les centres antipoison mettent en garde sur un risque d'intoxication de jeunes enfants avec des billes aromatiques pour cigarette. Chez les ados, tabac à mâcher et à chauffer sont aussi pointés du doigt.

Aupuis les dernières cigarettes aromatisées interdites en mai 2020, des billes aromatiques à insérer soi-même dans le filtre de la cigarette ont fait leur apparition. Avec tous les arômes possibles pour attirer les jeunes : melon, fraise, passion, menthe...

Tout aussi vite, les centres antipoison ont vu le nombre d'appels pour ingestion accidentelle de billes aromatiques augmenter (138 appels sur 297 liés à des produits du tabac entre 2017 et 2022). Près des trois quarts concernaient les enfants. Les deux tiers étaient sans symptôme mais, dans certains cas, ces billes ont donné lieu à des troubles gastriques, des nausées, voire des vomissements persistants. Les ingrédients en cause ne sont pas connus. Réaction à des arômes particuliers très concentrés ? Aux huiles essentielles que cer-

taines billes contiennent ? Ou bien conséquence d'une ingestion cumulée de ces denières ? Le rapport de l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) ne le précise pas.

LES PERLES DE NICOTINE PROCHAIN RISQUE ?

Ce ne sont pas les seuls produits associés au tabac présentant des risques. Des syndromes nicotiniques (pâleur, vomissements, convulsions, troubles de la conscience...) ont été provoqués par l'ingestion accidentelle de tabac à chauffer par des enfants ou par la consommation de sachets de nicotine (à placer entre la lèvre et la gencive comme les snus, mais sans tabac) par des adolescents.

Autre produit à surveiller : les perles de nicotine. Apparues il y a un an, elles sont petites, rondes et aromatisées. Les centres antipoison redoutent les appels. • A. R.



Billets Eurostar Des frais de paiement hors zone euro

Thalys, le service de train à grande vitesse pour l'Allemagne, la Belgique et les Pays-Bas, s'appelle désormais Eurostar... et vous en avez peut-être déjà fait les frais ! « Certains clients se voient facturer des frais supplémentaires par leur banque lorsqu'ils achètent un billet Eurostar (quelle que soit la destination) », nous explique l'enseigne. Son site Internet étant domicilié au Royaume-Uni, donc hors de l'Union européenne, certaines banques comme SG (ex-Société générale) appliquent des frais de paiement hors zone euro à chaque réservation. Ils s'élèvent, par exemple, à 3,05 € pour un billet à 76 €, et à 1,78 € pour un autre à 29 €. Eurostar, comme SG, remboursent ces frais aux clients qui en font la demande... Et il est possible de les éviter en réservant sur l'application SNCF Connect. •



Pilule amère Le miel s'écoule mal

Cette année, les apiculteurs français peuvent se féliciter d'une bonne récolte (20 000 tonnes contre 14 000 tonnes en 2022). Pourtant, l'Union nationale de l'apiculture française tire le signal d'alarme : les ventes de miel en vrac, destiné aux grossistes conditionneurs, sont en chute libre. En cause, la baisse du pouvoir d'achat, qui touche aussi la consommation de miel - un produit relativement coûteux. Mais surtout, les apiculteurs pointent la méfiance des consommateurs vis-à-vis de la qualité des miels des grandes surfaces. Il faut dire que les chiffres de l'Union européenne ne rassurent pas : 46 % des miels importés, surtout de Chine et de Turquie, sont soupçonnés d'être frauduleux. D'où la priorité d'acheter, autant que possible, des miels « origine France ». •

Cactus 2023

Le meilleur du pire

Pour cette septième édition de nos Cactus de la consommation, qui épinglent les mauvaises pratiques vis-à-vis des consommateurs, dix enseignes se distinguent bien malgré elles !

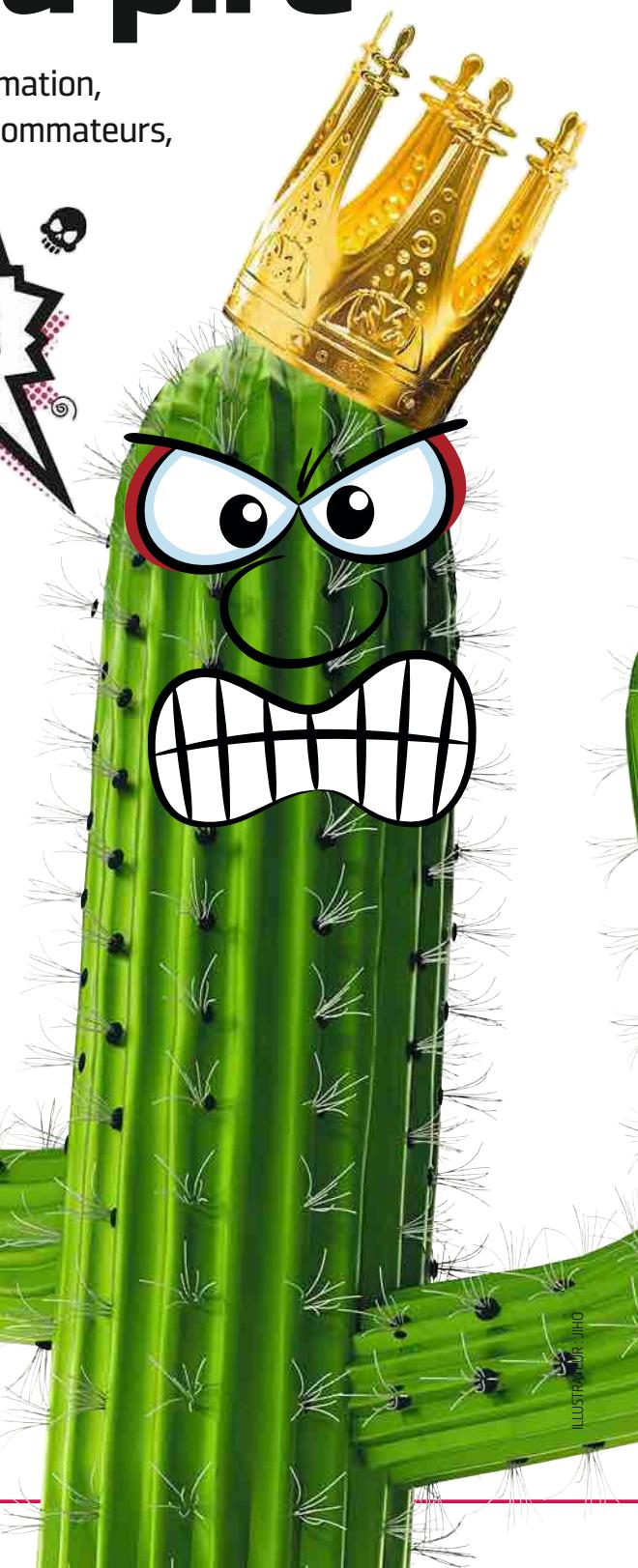
Chaque fin d'année depuis sept ans, «60» décerne ses cactus à ceux qui ont le plus énervé ou abusé les consommateurs, mais aussi à ceux qui ont été « pris » dans nos enquêtes, essais et études. Après avoir dressé une liste de candidats, la rédaction décide, sur la foi de la récurrence et de l'ampleur des pratiques, d'attribuer des trophées, afin que chaque vainqueur comprenne qu'il doit agir autrement. Le message n'est pas toujours reçu, comme le montrent les cas de la SNCF, SFR, Canal+ ou encore d'Indexia, habitués à se faire piquer ici-même. On ne peut toutefois attribuer les déboires, manquements et abus qu'aux seules entreprises. Des secteurs entiers ont des pratiques détestables.

En 2023, «60» a pu déplorer les tourments infligés par les installateurs de pompes à chaleur, les agences d'entremise immobilière, les dépanneurs à domicile, les vendeurs de drop-shipping, les assureurs de crédit, ou encore les fournisseurs de repas pour personnes âgées dépendantes. Si l'année a été marquée par la forte hausse des prix, spectaculairement bien « gérée » par Carrefour, notre champion, certains ont contribué à doubler les effets de l'inflation.

Les multinationales du négoce comme Archer Daniels Midland, Bunge, Louis Dreyfus ou Cargill ont ainsi fait des profits ahurissants sur les matières premières qu'elles récoltent, transportent et revendent après en avoir affolé les cours.

N'oublions pas non plus l'objectif commun de consommer mieux afin de ne pas dégrader davantage encore le climat. À ce titre, Ikea et surtout Shein méritent leur place au palmarès. •

LIONEL MAUGAIN



CACTUS D'OR

CARREFOUR, LA SALADE DE L'ANNÉE

L'enseigne a dénoncé publiquement ses fournisseurs qui s'adonnaient à la shrinkflation (baisser la quantité d'un produit en maintenant ou augmentant le prix). Quelques mois auparavant, elle faisait exactement la même chose avec ses légumes « premier prix ».

L'histoire débute par une initiative hasardeuse, en pleine tempête inflationniste. Pour maintenir sa gamme de légumes frais d'entrée de gamme à moins de 1 € l'unité, l'enseigne Carrefour décide, en mai, d'alléger les contenus plutôt que d'augmenter le prix unitaire.

Du jour au lendemain, une salade sucrine disparaît ainsi de son sachet de trois. Côté pommes de terre, le filet de 1,5 kg perd 500 g pour rester avec un prix en dessous de l'euro ; les poivrons passent, eux aussi, de trois à deux par paquet, tandis que les barquettes de champignons et de radis sont réduites de 250 à 200 g. La promesse des légumes à 0,99 € est bien tenue, mais à quel prix, justement... Car tout cela n'est ni discret ni malin.

Les consommateurs les plus modestes constatent aussitôt la série d'entourloupes, et nous envoient des photos (avant/après) ravageuses pour l'image de l'enseigne. Fin mai, le tweet de « 60 » fait un million de vues (www.60m.fr/sucrines).

L'enseigne persiste et signe

Quelques mois plus tard, en septembre, Carrefour va s'enfoncer. Dans un élan indigné contre la shrinkflation de certains de ses fournisseurs, la direction du groupe décide de parsemer ses rayons de 26 affichettes orange.

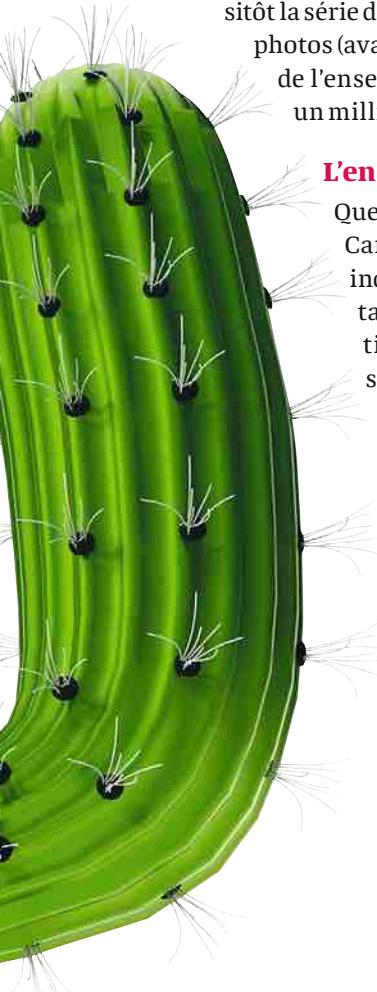


Elles ont pour objectif de pointer publiquement du doigt les produits de grandes marques, coupables d'en vendre moins pour le même prix, voire pour plus cher. Lipton IceTea, lait bébé Guigoz, colin d'Alaska Findus, chips Lay's, mayonnaise Amora... ont commis l'innommable : diminuer le poids net de leur produit sans modifier leur prix. Ajoutons que juste avant ce tambourinage bien médiatisé, Carrefour avait discrètement réduit la contenance de certaines bouteilles et packs de jus de fruit frais de 1 litre à 90 centilitres pour amortir la hausse sur la matière première, orange et pamplemousse. Le Cactus d'or ne pouvait que couronner cette belle série. •

CACTUS DU GREENWASHING Ikea s'assoit sur la reprise des canapés

« Chez Ikea, nous sommes convaincus que l'économie circulaire est une solution d'avenir pour un monde plus durable. Conformément à la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire, Ikea reprend vos anciens meubles. » Un engagement qui fait plaisir mais qui n'est malheureusement pas toujours tenu par le géant suédois, surtout quand le meuble à reprendre

est encombrant comme un canapé. Des livreurs le laissent au client, certains marmonnent des excuses bidon : « Mon camion est plein », ou « il n'est pas emballé ». Pourtant, depuis janvier 2022, la livraison d'un article volumineux implique la récupération de l'ancien, sur simple demande et sans frais. Économie circulaire chez Ikea ? L'info a mal circulé... •



CACTUS DE LA DÉFAILLANCE

Cnam : personne au bout du fil

Que faut-il faire pour recréer une carte Vitale perdue ? Question posée par 302 personnes au téléphone, n'ayant pas Internet ou peu de facilités à l'utiliser. Résultat : 72 % des coups de fil à la Caisse d'assurance maladie ont sonné dans le vide. Dans ce test de « 60 » et du Défenseur des droits paru en février dernier, un appel est considéré comme inabouti après trois tentatives et cinq minutes d'attente. Quand, par miracle, quelqu'un décroche, cela revient presque au même. Seuls 22 % des appels « décrochés » ont reçu une réponse acceptable. Des résultats catastrophiques. •



CACTUS DE LA PUB TROMPEUSE

OK GOOGLE, VÉRIFIE TES ANNONCEURS !

Il y a des placements qui rapportent gros. Comme celui qui consiste à créer un site promettant un capital garanti, un rendement mirifique et une épargne disponible... Des arguments qui attirent les gogos à coups de pub sur Google. Le moteur de recherche n'est pas regardant sur ses annonceurs, il encaisse l'argent des escrocs qui achètent des mots-clés qui font mouche. Non seulement ces arnaques prolifèrent mais en plus Google ne réagit pas quand il est informé de leur existence. En trois mois, nous avons signalé 65 publicités véreuses, comme citoyen lambda. Google n'est jamais intervenu. Il a fallu qu'on le contacte en tant que « 60 Millions » pour qu'il supprime ces pubs malhonnêtes. •



CACTUS DE L'ARROSAGE

Urgo soigne les pharmaciens

Téléviseurs, consoles de jeux, montres, caisses de champagne : le fabricant de pansements a distribué pour 55 millions de cadeaux à 8 000 pharmaciens d'officine entre 2015 et 2021. Et ce, pour favoriser les produits Urgo. Certains ont reçu de bien jolis objets, valant plusieurs dizaines de milliers d'euros. Bien loin des cadeaux tolérés dans la profession : 20 € par an pour

des fournitures de bureau, 150 € pour un abonnement à une revue... Cette générosité n'a pas été appréciée par l'Autorité de la concurrence, qui a infligé à Urgo une amende de 1,125 million d'euros, ainsi qu'une saisie pénale de 5,4 millions d'euros. Les pharmaciens risquent jusqu'à un an de prison et 75 000 € d'amende, sans compter les sanctions disciplinaires. •



CACTUS DU RÉCHAUFFEMENT

SHEIN, SURPRODUCTION MORTIFÈRE

Le rythme ahurissant des nouveautés de la marque chinoise contribue à la surconsommation de vêtements neufs, qui contribue au réchauffement climatique.

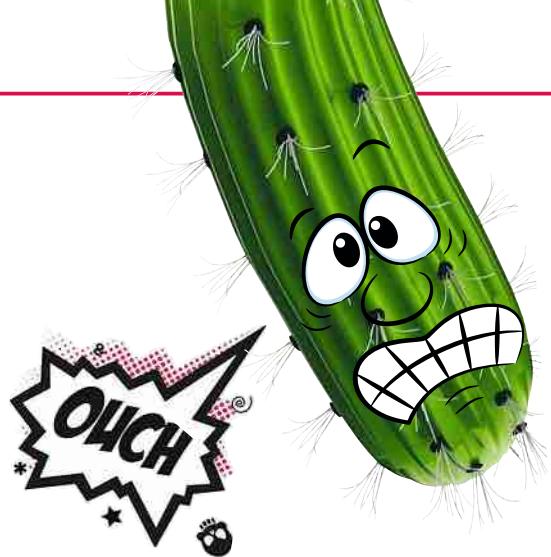
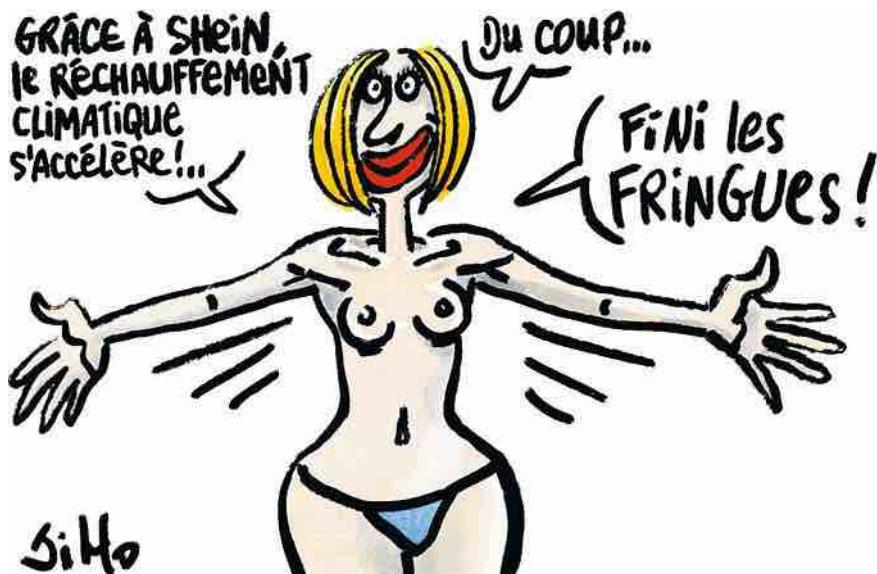
Chaque jour en mai 2023, Shein a mis en ligne 7 200 nouveaux modèles de vêtements, en moyenne, selon Les Amis de la Terre. Ce qui représente « entre 15 000 et 20 000 tonnes de CO₂ émises quotidiennement pour fabriquer les seuls nouveaux modèles », avant même leur acheminement. L'ONG estime que plus de 470 000 vêtements sont sur le site de Shein. La marque tente de relativiser ces chiffres en expliquant que le nombre de pièces par nouveau modèle est limité à 200, afin d'éviter des stocks d'invendus. Il n'empêche.

En 2022, 3,3 milliards de vêtements ont été mis sur le marché en France, selon le rapport 2022 de l'éco-organisme Refashion. Soit 500 millions de plus que l'année précédente et un milliard de plus qu'il y a dix ans. A-t-on vraiment besoin de tous ces habits ?

Non, bien sûr. L'usure physique ne représente que 35 % des causes de fin de vie d'un vêtement. Les moins coûteux, comme ceux vendus par Shein, ne sont portés que sept à huit fois en moyenne, selon une étude de McKinsey. La fabrication d'un tee-shirt en coton nécessite en eau l'équivalent de 70 douches. Pour arriver à tenir les engagements de l'accord de Paris, il faudrait acheter cinq vêtements par habitant et par an en France. En 2022, nous en étions à 40 !

De l'esclavage moderne

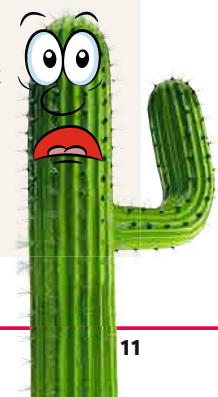
Des poursuites ont été lancées contre Shein au titre de la loi sur le devoir de vigilance. Car, bien sûr, les conditions de fabrication de ces vêtements sont déplorables. « Shein incarne le pire de la "hard fast fashion" : ce n'est ni plus ni moins que de l'esclavage moderne, qui a pour corollaire la destruction de notre environnement », ont indiqué les députés socialistes Dominique Potier et Boris Vallaud à l'origine de la procédure.●



CACTUS PERSISTANT

La SNCF, toujours pas en bonne voie

Année après année, la SNCF continue à susciter un nombre spectaculaire de plaintes sur des sujets toujours renouvelés. Alors que tout doit inciter les Français à prendre le train plutôt que d'autres moyens de transports polluants, la SNCF persiste à se montrer dissuasive avec ses tarifs, désagréable dans ses pratiques et innovante dans les ennuis qu'elle peut causer à ses usagers. Ainsi, en 2023, nous avons déploré l'envolée des frais de changement de billets, la réduction des délais pour le faire, la hausse de la carte Avantage, la notion très restrictive de papier d'identité quand il faut le présenter au contrôleur alors qu'on voyage en règle, et le montant prohibitif pour un animal. On aurait pu aussi déplorer, avec les associations d'usagers, les retards, les suppressions de train et la réduction de la fréquence, le remplacement des directs par des trajets avec correspondances. Il serait cependant injuste de tout faire porter sur la seule SNCF. L'État ne l'aide pas suffisamment : avec seulement 45 € d'investissement par an et par habitant, la France est dernière en Europe, loin derrière notamment l'Allemagne (124 €) et l'Italie (103 €).●



CACTUS DE L'EMBROUILLE

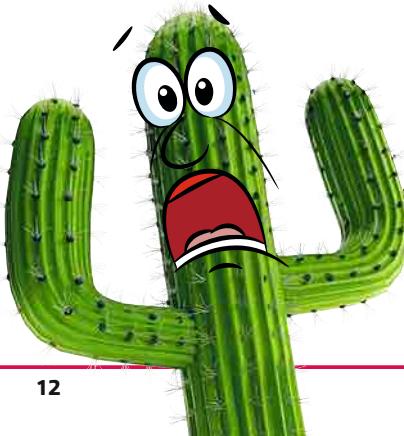
Ticketmaster abuse les « swifties »

Les fans de Taylor Swift sont prêts à beaucoup pour la voir. Ticketmaster, le site de vente de billets en ligne, le sait. Quelques minutes après le début des ventes pour le concert à La Défense Arena en mai prochain, les places « normales » à 245 € étaient « épuisées ». Ne restait plus que des packs VIP, vendus jusqu'à 827 €. Quelques jours après, 2 000 places « normales » sont réapparues comme par enchantement. Ticketmaster a créé un sentiment de panique pour écouter en priorité les places hors de prix. Pas très beau, le spectacle ! •

CACTUS DU BIDONNAGE

ManoMano et ses avis clés en main

ManoMano est une plateforme d'articles de bricolage en ligne. Elle a la particularité de rémunérer des « Manodvisors » pour qu'ils livrent leurs commentaires « indépendants » sur les produits qu'ils ont achetés. « 60 » a découvert un document qui jette un doute sur leur sincérité. ManoMano y indique le détail des avis à poster sur certains produits « partenaires » du site. Accessibles pour un prix symbolique aux Manodvisors qui doivent, en échange, se montrer dithyrambiques. ManoMano, pas joli, joli. •



DOMMAGES SUR
le CERVEAU:
BAYER N'A
PAS TRANSMIS
SES RÉSULTATS



CACTUS DE L'OMISSION

Bayer n'a pas tout dit

Durant des années, les fabricants de pesticides Bayer et Syngenta ont omis de transmettre à l'autorité sanitaire européenne les études nécessaires à l'évaluation des risques de leurs pesticides sur le cerveau en développement. Neuf études ont été remises à l'Agence américaine de protection de l'environnement (EPA) mais pas à l'Union européenne. Certaines montraient des problèmes de développement chez les animaux testés. Si elle avait obtenu les résultats, l'Europe aurait-elle interdit aussitôt l'utilisation de ces molécules ? Elles sont, en tout cas, aujourd'hui retirées du marché, ou en cours de réévaluation. •

Ils piquent toujours...

En 2022, le Cactus d'or était revenu

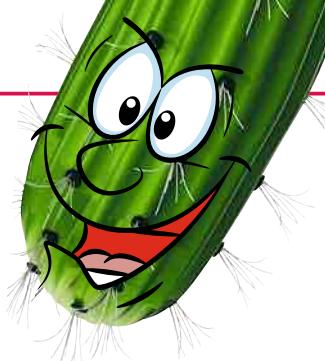
à Buitoni pour ses pizzas surgelées Fraîch'Up contaminées à la bactérie *Escherichia coli*, et qui ont provoqué la mort de deux enfants, des dizaines d'autres tombant gravement malades. Le propriétaire, Nestlé, a annoncé début avril avoir indemnisé à l'amiable des dizaines de victimes. L'action pénale, elle, suit son cours. Nestlé met toujours en cause les farines, alors que des inspections sanitaires avaient montré le manque de nettoyage des zones de fabrication.

Lauréats en 2021, les industriels de la charcuterie fabriquent toujours des jambons et autres cochonnailles avec des sels nitrités, incriminés dans des cancers colorectaux et de l'estomac. « 60 » l'a encore constaté

dans son hors-série sur les produits d'entrée de gamme. Tous les jambons « premier prix » présentent des nitrites. Chez les marques, ce n'est pas mieux : le « Bon Paris » de Herta est vendu 77 % plus cher que le « sans nitrites ». Les plus modestes sont donc les plus exposés.

Vainqueur en 2017, SFR est toujours en lisse. Il a ainsi annoncé discrètement une hausse de prix au bas des factures de décembre 2022. « Que l'information soit donnée par mail, SMS ou via la facture, nous sommes systématiquement critiqués lorsqu'on annonce une hausse des tarifs », pleurniche-t-il. Selon nos calculs, cette augmentation a rapporté environ 10 millions d'euros en 2023. De quoi s'acheter des mouchoirs... •

Zébrance Un pseudo-assureur, une galaxie douteuse



Du chantage par voie de presse, des paradis fiscaux, des sites douteux... Derrière Zebrance, un faux assureur découvert par «60», se cache une histoire digne d'un scénario de fiction et du cactus de l'embrouille à grande échelle.

Le 30 octobre dernier, «60» lançait l'alerte (60m.fr/zebrance+) : Zebrance, un nouvel assureur en ligne (auto, moto, habitation...), est une arnaque ! L'information est officialisée dix jours plus tard par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), le gendarme des banques et des assurances : « Les contrats délivrés par cette société sont sans valeur. » L'affaire est grave : Zebrance prélève de l'argent aux victimes qui, contrairement à ce qu'elles croient, ne sont pas assurées. Elles s'exposent donc à devoir tout rembourser de leur poche en cas d'accident de la route, d'incendie ou de dégât des eaux.

DES PRATIQUES AHURISSANTES

De mémoire de «60», on n'a jamais connu un faux assureur avec autant d'audace. Le site est soigné et s'est offert une dizaine d'articles publicitaires dans de grands journaux pour faire sa promo. Mais une question nous taraude : qui se cache derrière Zebrance ? Un indice nous met sur la piste : la page de paiement du pseudo-assureur indique un encaisseur : Ferber Enterprises USA LLC.

Ferber... ce nom ne nous est pas inconnu. «60» en a trace dans un courrier que nous a récemment adressé Patrick. Un litige l'oppose à Ferber Painting, un site de vente en ligne de peintures et produits de construction : le vernis qu'il a commandé ne vernit pas ! « C'est la première fois que je vois un vernis couler après séchage ! », écrit-il. Patrick n'est pas la seule victime. Sur Internet, les avis négatifs sur les produits de Ferber Painting sont légion : peintures, colles, désherbants... des acheteurs mécontents signalent avoir reçu des seaux... remplis d'un liquide douteux.

Mais pour Patrick, l'affaire prend une tournure autrement plus grave. Excédé par le dialogue de sourds qui l'oppose au service client de Ferber Painting, il publie un commentaire négatif sur la plateforme d'avis en ligne Trustpilot. « Quelques mois plus tard, je reçois un courriel de menaces d'un journal basé à Madagascar qui me fait chanter », nous raconte-t-il. Ce mail, Patrick nous l'a transféré et il est ahurissant : « Nous avons publié une enquête à

votre sujet dans notre journal L'Écho du sud s'intitulant : "Patrick [nom]*, des témoignages accablants d'actes de discrimination raciale". Cependant, si vous supprimez votre avis sur Trustpilot concernant la marque Ferber Painting, nous supprimerons cet article. »

DES CONTENUS PROBLÉMATIQUES

Ainsi, sur lechodusud.com figurent l'identité et l'adresse du domicile de Patrick assortis d'accusations d'injures racistes proférées par trois « témoins anonymes ». « Lorsque l'on tape mon nom dans le moteur de recherche, on tombe sur ces horreurs », s'emeut Patrick, qui a déposé plainte. Si l'article le concernant a été dépublié, il n'est pas le seul à avoir subi ce type de chantage. Une acheteuse en a aussi fait les frais, racontait en octobre 2023, le quotidien Ouest France, elle aussi après un avis négatif sur Ferber Painting.

«60» a repéré des dizaines de contenus problématiques sur le site d'information malgache visant des particuliers et des professionnels français. Par exemple, de grands assureurs tels qu'Axa ou Allianz s'y retrouvent discrédités. Direct

assurance en prend aussi pour son grade: « La fréquence des litiges semble être un problème récurrent, ce qui soulève des doutes sur la fiabilité de cette entreprise », affirme le rédacteur de L'Écho du Sud. Heureusement, le journal malgache propose une alternative à tarif compétitif avec un « service client de qualité »: Zebrance, notre pseudo-assureur.

Zebrance, Ferber Painting et L'Écho du Sud ont un point en commun. Tous sont liés à Ferber Enterprises, qui se présente comme une société d'envergure internationale exerçant des activités dans des domaines aussi variés que l'industrie, la logistique, la communication, l'agroforesterie...

DES BOÎTES AUX LETTRES COMME S'IL EN PLEUVAIT

L'adresse de cette multinationale nous fait traverser l'Atlantique. Direction les États-Unis, et plus précisément Dover, la capitale du Delaware, un État qui a la particularité de compter presque deux fois plus d'entreprises (1,9 million) que d'habitants (1 million).



Zebrance, société-écran, aime les paradis fiscaux.

Et pour cause, c'est un paradis fiscal où les entreprises ne mènent aucune activité, mais achètent une domiciliation (une boîte aux lettres) pour bénéficier notamment d'une très

faible fiscalité. Sans surprise, c'est aussi le paradis des sociétés-écrans. Et parmi elles figure... Zebrance.

LA PÊCHE MIRACULEUSE FAITE PAR «60»

Piqué au jeu, avec le concours de Lisandro Chelidze, un expert en cybersécurité, «60» a pisté toutes les sociétés liées à Ferber Enterprises. Et la pêche a été miraculeuse ! Nous avons débusqué des dizaines de sociétés éditant chacune des sites de vente en ligne douteux en France et dans une vingtaine de pays.

Il y a d'abord ceux qui vendent des produits interdits, comme Stop Varroa (stopvarroa.com), destiné à lutter contre cet acarien parasite de l'abeille. Problème, il a fait l'objet en mars 2023 d'une décision de police sanitaire de l'Agence nationale de sécurité sani-



taire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) qui a sommé le site de suspendre les ventes, toute publicité, demandé le rappel des produits déjà vendus ainsi que l'affichage de la décision. À l'heure où nous écrivons, le site est encore actif et aucun avis d'interdiction de vente en France n'y apparaît. Interrogée sur l'absence de respect de la décision, l'Anses n'a pas encore répondu à nos sollicitations.

Trois conseils pour repérer les sites douteux

Les faux sites de vente en ligne se multiplient. Les internautes y arrivent souvent par le bouche-à-oreille via Facebook, Google, WhatsApp ou TikTok. Qu'ils copient des sites officiels ou qu'ils soient créés spécialement, quelques vérifications permettent de les repérer.

- Tapez le nom du site dans un moteur de

recherche suivi de « arnaque ». Les premiers résultats renvoient sur des sites d'alerte avec des témoignages négatifs. Fuyez !

- Ne vous fiez pas aux avis positifs relayés sur les plateformes spécialisées comme Trustpilot. Car parfois, ils sont téléguidés. Attention, une « entreprise vérifiée »

sur ce site ne garantit pas que l'activité est « régulière », comme c'est le cas avec Zebrance, le faux assureur.

- Examinez bien l'adresse du site. Il peut s'agir d'une contrefaçon de marque où une seule lettre change. Par exemple balensiaga.com plutôt que balenciaga.com.

UNE GALAXIE DE SITES SUSPECTS DÉBUSQUÉS

Dans le même registre, figurent des sites douteux liés à Ferber comme quickdna.fr qui vend des tests ADN. Pourtant, leur commercialisation est interdite en France ! Autres sites débusqués : bed-bugknocker.fr et



“Tous ses sites sont construits de la même façon : une page d'accueil avec des logos de médias rassurants, une boutique. Et bien sûr, des dizaines d'avis d'acheteurs enchantés. ”

son traitement anti-punaises de lit, stophornet.fr et ses anti-guêpes et frelons, stopmole.fr et stoprodrent.fr (anti-taupes et rongeurs), Corten+ et ses produits pour l'acier (cortent-plus.fr), noleaky.fr et son réparateur de joints de culasse, ferberink.fr et ses encres de tatouage ou THC protect (fr.thcprotect.com) et son spray

anti-THC, qui garantit d'effacer les traces de cannabis ou de cocaïne de l'organisme (ce qui est un leurre). Et, évidemment, Ferber Painting.

FERBER ENTERPRISES : DE DOVER À MADAGASCAR

Tous ces sites sont construits de la même façon : une page d'accueil et une boutique, la première comportant à la fois des logos de médias qui rassurent, comme Le Figaro, Le Progrès, 20 Minutes, sous un « Ils nous font confiance » bidon. Ainsi que des dizaines d'avis d'acheteurs tous enchantés de leurs emplettes : étonnant, puisque 60 Millions n'en a trouvé aucune trace sur les plateformes en ligne où les avis sur ces sites sont majoritairement désastreux. Sauf ceux écrits par des achat-

teurs localisés... à Madagascar. Une sacrée coïncidence ! Car ces plateformes ont non seulement en commun une domiciliation dans le Delaware, mais aussi des dirigeants malgaches dont certains travaillent pour... Ferber Enterprises ! De fait, la société possède depuis 2019 un siège à Toliara, la plus grande ville du sud de Madagascar. Dans ce pays parmi les plus pauvres au monde, la main-d'œuvre jeune, diplômée et francophone est foisonnante et très bon marché avec un salaire moyen d'une soixantaine d'euros par mois. Aussi, Ferber y embauche à tour de bras. C'est aussi le berceau de L'Écho du Sud, journal créé en 1929, et dont on constate les dérapages depuis son rachat récent par Ferber.

DES AMBITIONS SANS LIMITES

À la tête de tout ce petit monde ? Camille Ferber, un jeune homme de 25 ans. «60» en avait entendu parler en 2020 quand, alors peu prudent, il avait adressé à l'un de nos lecteurs furieux contre Ferber Painting une facture dont l'adresse était celle de son domicile, en Moselle. Contacté, le jeune homme n'a pas donné suite à notre demande d'interview. Dommage, nous avions de nombreuses questions à lui poser. Car ses ambitions internationales semblent sans limite. Ferber Enterprises dispose depuis 2021 d'une adresse aux Émirats arabes unis et, depuis août 2023, d'une autre sur l'île de Man, des territoires réputés pour leurs sociétés-écrans et leurs régimes fiscaux. Depuis juillet 2023, la société dit aussi avoir racheté un centre de distribution en République tchèque, d'où sont expédiés certains produits des sites douteux, quand ils le sont... La préfecture de Moselle nous indique qu'un dossier serait en cours sur ce jeune globe-trotter aux intentions peu louables. Mais ça, il doit s'en douter. •

ÉLODIE TOUSTOU

À LA UNE Couettes

Des performances

Les couettes ne peuvent pas être essayées en magasin. Et leur étiquetage manque d'informations utiles : il n'est pas évident d'en choisir une qui soit à la fois confortable, solide, et résistante aux outrages du temps. Nous les avons testées pour vous.



Comment nous avons procédé

L'ÉTUDE RÉALISÉE PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons étudié dix couettes « tempérées », cinq à garnissage naturel, et cinq synthétiques.

• **Leur pouvoir isolant et leur respirabilité**, indispensables à un bon confort, ont été testés en déterminant les flux de chaleur et d'humidité dans des conditions de laboratoire.

• **Leur solidité** a été évaluée par des essais

de résistance des coutures à la traction, jusqu'à arrachement ; par des essais de résistance du tissu à la propagation d'une déchirure ; par l'évaluation de la fuite du matériau de garnissage après passage en machine rotative ; et par évaluation du boulochage, après un test de frottements.

• **Leur endurance à l'entretien** a été

déterminée par mesure de leurs dimensions et évaluation de l'état de leur tissu, après un et trois nettoyages.

• **Enfin, nous avons réalisé une caractérisation chimique et biologique** de ces couettes, en déterminant leur teneur en formaldéhyde et en métaux lourds, et en mesurant leur activité antibactérienne.

À près s'être allongé sur neuf matelas (testés dans notre numéro de juin 2023), « 60 » s'est blotti sous des couettes ! Cinq modèles proposés par des enseignes de grande distribution (Alinéa, La Redoute, Ikea, Camif et Conforama – avec la marque « Il était une nuit ») ; et cinq autres, disponibles auprès d'enseignes spécialisées dans la literie (Dunlopillo) ou le linge de lit et de maison (Linvosges, Dodo et Drouault – cette dernière étant représentée, dans notre échantillonnage, par la marque éponyme et par

très inégales



la marque Wake me green, distribuée exclusivement sur Internet).

► **Nous avons choisi des couettes tempérées**, adaptées à une chambre où il fait entre 18 °C et 21 °C. Seule exception, la couette Strandmolke d'Ikea, couette chaude. En effet, il n'y a pas de couette tempérée dans le catalogue Ikea.

DES MODÈLES POUR UN OU DEUX DORMEURS

► **Nous avons testé des couettes de 200 x 200 cm ou plus**, et nous vous indiquons les autres tailles pour lit à deux places proposées

par chaque fournisseur. Sachez que 200 x 200 est parfait pour un couchage de 140 x 190, avec un dormeur. Avec deux dormeurs, 220 x 240 est préférable si

vous voulez préserver un bon tombant. Et ainsi de suite, en fonction de la taille de votre lit. S'il est King Size (180 x 200), il vous faudra viser une couette de 240 x 260, voire 240 x 280.

► **Sans surprise, le prix augmente avec les dimensions de**

En général, le garnissage naturel (duvet, fibres de soie) est plus cher.

la couette. Mais, à dimensions égales, les différences de prix entre marques semblent plutôt corrélées au type de garnissage : un garnissage naturel (en duvet ou en fibres de soie) est, en général, plus cher qu'un garnissage synthétique.

LES CARACTÉRISTIQUES RECHERCHÉES

Cela dit, en termes de performances, même si les quatre premières de notre classement sont effectivement des couettes avec garnissage naturel, c'est aussi le cas de l'avant-dernière, la couette Thermoduv faite à 70 %

de duvet d'oie de marque Dodo. Autrement dit, lorsque nous choisissons une couette, la nature du garnissage ne suffit pas à assurer des bonnes caractéristiques recherchées.

Ces caractéristiques, quelles sont-elles ? Le confort, la solidité, la résis-

tance à l'entretien, et l'absence de toxicité, qu'il s'agisse de la teneur en formaldéhyde et en métaux lourds, ou de la prolifération bactérienne.

➤ Commençons par ce dernier volet : toutes les couettes testées tiennent dans un mouchoir de poche,

puisque elles s'en sortent toutes bien avec nos tests. Du formaldéhyde a, certes, été détecté dans deux des couettes (Linvosges et Alinéa). C'est évidemment regrettable, d'autant que ces deux produits sont labellisés "Oeko-Tex standard 100", encore plus exigeant que les normes textiles

➤ 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.

	Linvosges Couette tempérée canard blanc	Alinéa Couette tempérée naturelle, Naïa	La Redoute Couette tempérée	Dunlopillo Couette tempérée Soie "Shanghai" Thermo régulée	Il était une nuit Couette tempérée Perfect night
• Dimensions	200 x 200 cm	240 x 220 cm	200 x 200 cm	200 x 200 cm	260 x 240 cm
• Autres dimensions	140 x 200 cm, 240 x 220 cm, 260 x 240 cm	260 x 240 cm	140 x 200 cm, 160 x 210 cm, 240 x 220 cm, 260 x 240 cm	140 x 200 cm, 240 x 220 cm, 260 x 240 cm	240 x 220 cm
• Label ou allégation	Oeko-Tex standard 100	Oeko-Tex standard 100, anti-acarien Greenfirst (Géraniol)	Oeko-Tex standard 100	-	-
• Indication de fabrication sur l'étiquette	Non communiqué	France	France	Chine	France
• Prix indicatif	369 €	199 €	259 €	299 €	168 €
• Toile	100 % coton	100 % coton	100 % coton	100 % percale de coton	100 % coton
• Garnissage	90 % de duvet et 10 % plumettes de canard blanc neuf	50 % de duvet et 50 % de plumettes de canard neuf	50 % de duvet et 50 % de plumettes de canard argenté neuf	100 % fibres de soie naturelle	100 % polyester quallofil premium
• Densité du garnissage	200 g/m ²	200 g/m ²	270 g/m ²	360 g/m ²	350 g/m ²
• Densité du tissage	91 fils/cm ²	91 fils/cm ²	91 fils/cm ²	91 fils/cm ²	Non précisé
Confort (40 %)	+++	++	++	-	++
• Pouvoir isolant	+++	+++	+++	-/-	+++
• Respirabilité	+	+	+	+++	-
Solidité (30 %)	+	++	++	+	+
• Résistance des coutures	++	++	+++	+	-
• Résistance à la déchirure	-	+	-	-	+++
• Étanchéité	++	+++	++	++	-
• Résistance au boulochage et à l'ébouriffage	+	++	++	+	+
Résistance à l'entretien (20 %)	++	+	-/-	+++	-/-
Toxicité (10 %)	++	++	++	++	++
• Teneur en formaldéhyde	++	++	+++	+++	+++
• Teneur en métaux lourds extractibles	++	+++	++	++	+++
• Capacité antibactérienne	-	-	-	-	-
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	13,5/20	12,5/20	12,5/20	12/20

en ce qui concerne la présence de produits chimiques. Mais sa concentration est, dans les deux cas, largement en dessous de la limite sanitaire, et ne présente donc pas de risque.

► **Idem du côté des métaux lourds :** sur les 17 métaux lourds recherchés, huit n'ont pas été détectés, dont les

quatre métaux lourds les plus problématiques pour la santé. Et ceux éventuellement présents le sont à une si faible concentration que cela ne constitue pas un sujet d'inquiétude sanitaire.

► **Quant à la capacité antibactérienne** des couettes, c'est-à-dire

leur aptitude à empêcher la prolifération de bactéries qui viennent se déposer dessus, elle est inexistante ou très faible. Mais l'essentiel est que nos couettes ne présentent initialement

que peu, ou pas, de bactéries. Passons maintenant aux aspects plus directement tangibles.

LE POUVOIR ISOLANT FAVORISÉ

► **Nous avons testé le volet « Confort »,** déterminé par deux paramètres : le pouvoir isolant et la respirabilité. L'idéal, pour une couette, est de combiner les deux, de sorte que le dormeur ait suffisamment chaud, mais que, s'il transpire, l'humidité soit évacuée. Or, nous avons constaté que plus le pouvoir isolant est bon – les meilleures de ce point de vue sont Linvosges, Alinéa, La Redoute et Il était une nuit, qui sont les seules à vraiment bien respecter l'allégation de couette tempérée – moins la respirabilité est bonne. Et inversement.

Considérant que le pouvoir isolant est plus important que la respirabilité, nous lui avons accordé deux fois plus de poids dans la note finale « Confort ». D'où le fait que les quatre mêmes couettes Linvosges, Alinéa, La Redoute et Il était une nuit arrivent en tête pour le confort.

► **Soulignons qu'il est difficile, pour le consommateur,** de comparer lui-même le pouvoir isolant. Il suffirait pourtant que les fabricants appliquent aux couettes les mêmes tests que ceux que nous avons réalisés, qui sont des tests normalisés obligatoires pour les gigoteuses pour bébé, et dont les résultats sont à affichage obligatoire sur lesdites gigoteuses.

► **Au-delà du confort, nous avons aussi, bien sûr, évalué la solidité** des couettes : celle des coutures et

		Ikea	Drouault	Camif	Dodo	Wake me green
Couette chaude	Strandmolke	Couette tempérée Extra gonflante Oural light	Couette tempérée Coline	Couette tempérée Thermoduv	Couette tempérée Colette	
240 x 220 cm		200 x 200 cm	200 x 200 cm	200 x 200 cm	200 x 200 cm	
150 x 200 cm		140 x 200 cm, 240 x 220 cm, 260 x 240 cm	140 x 200 cm, 240 x 220 cm, 260 x 240 cm	140 x 200 cm, 240 x 220 cm, 260 x 240 cm	240 x 220 cm, 260 x 240 cm	
Bulgarie	France	Allemagne	France	France	France	
165 €	219 €	150 €	435 €	175 €		
100 % coton	Satin 100 % coton	100 % coton	100 % coton percale supérieure	100 % coton bio certifié gots		
100 % polyester fibres creuses	100 % fibres polyester suprelle micro	100 % coton	70 % de duvet d'oie neuf 30 % de plumettes	100 % polyester fibres creuses siliconées		
300 g/m ²	350 g/m ²	Non précisé	150 g/m ²	300 g/m ²		
Non précisé	139 fils/cm ²	Non précisé	Non précisé	Non précisé		
+	-	+	+	+	+	
+	---	+	+	++		
+	++	++	++	+		
-	++	+	++	-		
-	++	-	++	++		
-	++	++	-	-		
-	-	+	++	++		
++	++	+	-	-		
++	-	++	-	++		
++	++	++	++	++		
+++	+++	+++	+++	+++		
+++	+++	+++	+++	+++		
-	-	-	-	-		
11,5/20	11/20	10,5/20	10,5/20	9,5/20		

du tissu de leur enveloppe, l'étanchéité de cette dernière – rien n'est plus pénible qu'une couette qui perd son garnissage ! – et sa capacité à ne pas boulocher.

COUTURES RÉSISTANTES POUR CELLES EN DUVET

► **Concernant les coutures, les plus résistantes sont clairement** les couettes La Redoute et Drouault. C'est aussi le cas des trois autres couettes dont le garnissage est en duvet. En revanche, ces mêmes couettes affichent des performances qui oscillent entre « acceptable » et « insuffisant » pour la résistance de l'enveloppe aux déchirures. Les couettes à garnissage synthétique ont, elles, des performances très diverses ; la couette Il était une nuit s'avère, de loin, la meilleure de l'ensemble des dix couettes, avec un très bon résultat, suivie par Drouault et Camif (bon résultat), alors que leurs deux comparses Ikea et Wake me green sont « insuffisantes ».

► **Dommage que les étiquettes n'indiquent pas** systématiquement la densité du tissage : nous aurions

pu vérifier notre hypothèse selon laquelle cette densité est un paramètre décisif dans la résistance aux déchirures.

► **Concernant l'étanchéité, ce sont à nouveau les couettes en duvet** qui arrivent en tête, de même que la cinquième couette, Dunlopillo, garnie de fibres de soie naturelle. Ce paramètre d'étanchéité est même très discriminant entre les couettes à garnissage naturel – qui obtiennent des notes allant de

○
L'étanchéité est un critère discriminant entre duvet et synthétique.
○

« bon » à « très bon » – et celles à garnissage synthétique – qui vont d'« acceptable » (Camif) à « insuffisant » (Drouault) ou « très insuffisant » (Il était une fois, Ikea et Wake me green).

► **Quant à la résistance au boulochage**, elle est plutôt correcte pour l'ensemble des couettes de notre sélection, à l'exception des Dodo et Wake me green.

Une fois combinés, les quatre paramètres de solidité aboutissent à un résultat réellement pénalisant pour deux modèles, Ikea et Wake me

À retenir

- Les couettes dont le garnissage est naturel (duvet et plumettes, ou fibres de soie), sont plus chères que celles avec un garnissage synthétique.
- Quatre sur cinq estampillées « naturelles » finissent aux quatre premières places du classement, grâce en particulier à un excellent pouvoir isolant et à une bonne résistance des coutures.
- Une seule couette sur les dix, Wake me green, se démarque vraiment par ses multiples insuffisances, en particulier aux tests de solidité et de résistance à l'entretien.

green, qui sont notés « insuffisant ». Les huit autres vont d'« acceptable » (quatre couettes) à « bon » (quatre couettes également, dont on soulignera que trois sont en duvet).

SOLIDITÉ ET RÉSISTANCE À L'ENTRETIEN

► **Les épreuves d'endurance à l'entretien** – un puis trois lavages pour les couettes lavables, un puis trois nettoyages à sec pour la couette Dunlopillo – font ressortir le très bon comportement de cette dernière, sans modification de ses dimensions ni dégradation du tissu, même après trois nettoyages.

Pour les neuf couettes lavables, on constate une dégradation des résultats avec l'augmentation du nombre de lavages. Seules les couettes Ikea et Linvosges s'en sortent avec une bonne note, tandis que la couette Alinéa est « acceptable ». Toutes les autres obtiennent une note très insuffisante. On note, par ailleurs, que l'endurance à l'entretien n'a rien à voir avec la solidité, puisque plusieurs couettes s'étant bien sorti des épreuves de solidité, ne survivent pas aux épreuves d'entretien. De quoi s'interroger sur les modalités de ce dernier. •

CÉCILE KLINGLER

Ingénieur : EMMANUEL CHEVALIER

LA PLUS PERFORMANTE



LINVOSGES - 15/20
Couette tempérée canard blanc - 369 €

Linvosges présente les meilleures performances de cet essai, qui ne faiblissent pas au fil des lavages.

Le choix de
60

LE MEILLEUR RAPPORT
QUALITÉ-PRIX

ALINÉA - 13,5/20
Couette tempérée Naïa - 199 €

La couette Alinéa présente un prix raisonnable pour des performances bien sous tous rapports.

Entretien Les bons réflexes à avoir et les erreurs à éviter

Pour entretenir au mieux votre couette, prenez-en soin et mieux vaut ne pas forcer sur les lavages.

Tout possesseur de couette s'est, un jour ou l'autre, posé la question : comment la laver ? Le maître-mot en la matière est : modération. D'abord, sachez qu'au quotidien, quelques gestes simples permettent de favoriser la longévité de votre couette. Pour commencer, protégez-la avec une housse aux dimensions adaptées, afin d'éviter les frottements. Secouez l'ensemble chaque jour, en veillant à ce que le garnissage soit bien réparti, et aérez votre couette de temps à autre.

LE LAVAGE ? PAS PLUS D'UNE FOIS PAR AN

Enfin, ne la passez jamais à l'aspirateur : cela fragilise l'enveloppe, et des fibres ou du duvet pourraient être aspirés.

Cela étant posé, quid du lavage ? Première règle : pas plus d'une fois par an ! Le lavage le plus utile sera probablement le premier, juste après l'achat, avant d'installer votre couette dans sa housse. Ce lavage initial débarrassera votre couette des quelques résidus de produits chimiques tels que détectés par «60» lors de ses essais (voir page 18).

Autre règle : vérifiez bien l'étiquette. De nombreuses couettes peuvent passer au lave-linge, mais certaines



nécessitent un nettoyage à sec. Celui-ci est en particulier recommandé pour les couettes avec garnissage en fibres de soie.

Si le passage en machine à laver est possible, assurez-vous, au préalable, que le volume de la vôtre est suffisant. Car pendant le lavage, les couettes se gorgent d'eau et prennent beaucoup de poids. Un lave-linge de capacité

7 ou 8 kg ne pourra laver qu'une couette de 140 x 200. Au-delà, il faudra viser un lave-linge de 12 kg pour une couette de 220 x 240.

Contentez-vous d'un lavage à 40 °C, avec une lessive douce et pas de produit assouplissant. L'essorage doit être court et doux : 400 tours/min pour une couette en duvet, et pas plus de 1 000 tours/min pour une couette à garnissage synthétique. Enfin, vous pouvez passer votre couette au sèche-linge. Mais jamais à plus de 50 °C et à condition, là encore, que le volume de la machine soit suffisant. Vous pouvez aussi la sécher à plat en extérieur, en la retournant de temps à autre. • C.K.

BON À SAVOIR
Sang, boisson, nourriture... il arrive que la couette soit tachée à un endroit précis. Pour nettoyer cette zone, il faut en écarter le garnissage, avant de nettoyer délicatement l'enveloppe avec une éponge. Vous pouvez ensuite sécher l'endroit humide au sèche-cheveux. Puis secouer la couette afin de bien répartir le garnissage.

ALIMENTATION & SANTÉ

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



25%

Au moins un quart des jeunes de 17 ans ont joué à des jeux d'argent et de hasard interdits aux mineurs en 2022. Parmi eux, un sur deux présente des comportements de jeu problématiques. (Source : OFDT - étude Escapad)

Question
santé ?

La réponse de l'expert
Christelle Philibert
Docteur en pharmacie
Centre régional de
pharmacovigilance
du CHU de Montpellier

Peut-on être allergique à l'iode ?

NON. L'iode est un micronutriment essentiel au bon fonctionnement du corps humain. Nous en ingérons quotidiennement dans la nourriture, par exemple dans le sel iodé. Une allergie à l'iode est donc impossible. Cependant, il peut exister une allergie à des aliments ou des médicaments qui contiennent de l'iode comme les poissons, les crustacés, des antiseptiques iodés (Bétadine, par exemple) ou des produits de contraste iodés utilisés en radiologie. Dans ce cas, le système immunitaire ne réagit pas à l'iode mais à des allergènes différents suivant les produits. Par exemple des protéines du muscle pour les crustacés (la tropomyosine) et les poissons (parvalbumine), la povidone dans le cas de la Bétadine, etc. Il n'y a donc aucun risque de réaction croisée entre les aliments et les médicaments contenant de l'iode..

Perturbateurs endocriniens : bientôt plus d'infos

Trois arrêtés, parus le 12 octobre, cadrent la manière dont les consommateurs seront obligatoirement informés, à partir du 12 avril prochain, sur les perturbateurs endocriniens avérés, présumés ou suspectés présents dans les produits de la vie courante (hors médicaments). Ils fixent (enfin !) une liste des substances concernées ainsi que les modalités relatives au contenu et aux conditions de présentation des informations à mettre à disposition du public.●

ALLÉGATION NUTRITIONNELLE

Mauvaise note pour les aliments pour les petits

Au rayon alimentation infantile, destinée aux enfants de moins de 3 ans, la grande majorité des produits affiche une allégation nutritionnelle ou « santé ». Or, nombreux d'entre eux sont trop sucrés et trop chargés en arômes et additifs. C'est le constat de l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), qui a étudié les

étiquettes de 207 produits : 38 % contiennent des additifs, en particulier les produits laitiers, et 30 % des ingrédients sucrants (sucre, miel, chocolat...). Pour la CLCV, ces résultats « montrent que la réglementation européenne n'est pas assez stricte pour les industriels ». D'autant que l'Organisation mondiale de la santé a publié, en 2022, une série de recommandations bien plus strictes, telle que l'absence de sucres ajoutés dans ces produits. À quand une révision de la réglementation ? ●





Produits au CBD : c'est toujours la jungle

Dans les produits au cannabidiol, les taux de CBD ne sont pas respectés, des ingrédients clandestins sont ajoutés... Les acteurs évoluent dans un flou réglementaire qui tarde à se dissiper.

Cet automne, de nombreux rappels de produits alimentaires contenant du CBD ont découlé d'une enquête de la Direction générale de l'alimentation dont les résultats n'étaient pas encore publiés au moment où nous écrivons.

En attente de recommandations

Le plus souvent, à cause d'un taux de THC (la substance psychoactive du chanvre) non réglementaire. Parfois les fiches de rappel mentionnent un taux de CBD supérieur à ce que recommande l'Autorité de sécurité alimentaire européenne (Efsa)... qui ne s'est pas prononcée !

Une étude de la Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives, parue début novembre, a révélé, quant à elle, que seul un produit au CBD sur deux (46 %) affichait sa composition. Le plus souvent, les produits concernés étaient à inhale (fleur, pollen, résine, crumble, wax, POD, e-liquide), le reste étant des produits alimentaires (14 %) et cosmétiques (1 %).

Huit produits étiquetés sur dix avaient des teneurs en CBD différentes de celles indiquées. Et 6 % contenaient des substances psychoactives non mentionnées, telles que le HHC (ajouté à la liste des stupéfiants en juin 2023), le Delta8-THC et le H4-CBD. Quant aux produits alimentaires, certains ne sont pas à base de graines ou de feuilles de chanvre et sont considérés « nouvel aliment », donc... non autorisés.

Depuis quatre ans, rien ne change

Quatre ans après notre essai, ces produits pâtissent donc des mêmes défauts : un étiquetage insuffisant pour en permettre une consommation sans risque, une composition non conforme à l'emballage, des allégations thérapeutiques non réglementaires. Et les réglementations sectorielles (alimentation humaine, animale, cosmétiques, etc.), mal maîtrisées par les acteurs du CBD qui émergent depuis cinq ans, tardent à être clarifiées en fixant, notamment, un seuil de CBD à ne pas dépasser. • A. R.

Du rififi dans les miels

Le miel est très exposé aux fraudes et la nouvelle enquête de la Répression des fraudes le confirme : plus de quatre miels analysés sur dix présentaient des anomalies, et autant pour les établissements (producteurs, importateurs, grossistes, marchés, etc.) contrôlés. Il s'agit de dénominations valorisantes interdites telles que « miel de curcuma », d'allégations nutritionnelles non justifiées scientifiquement, de miels de négoce vendus comme des productions locales ou, pire, des miels falsifiés par ajout de sucre... •

La carte Vitale arrive sur smartphone

L'application carte Vitale est déjà téléchargeable pour les assurés de plus de 16 ans de huit départements (06, 44, 63, 67, 69, 71, 72, 76). Si cette phase pilote est concluante, la généralisation débutera à partir du deuxième trimestre 2024. Selon l'Assurance maladie, elle pourrait bénéficier, à l'avenir, de délégations d'usage utiles aux parents et aux aidants. Mais elle n'aura d'intérêt que si les professionnels de santé s'équipent d'un matériel compatible. Côté établissements de santé, « les travaux sont en cours avec les éditeurs (...) Les premiers usages sont attendus au second semestre 2024 », précise l'Assurance maladie. À suivre ! •



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@ctrcc-bourgogne.fr
Besançon : TÉL.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrcc.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

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

CENTRE-VAL DE LOIRE

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

TÉL.: 02 54 43 98 60
E-MAIL: ctrccentre@wanadoo.fr

GRAND EST

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

HAUTS-DE-FRANCE

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

NORMANDIE

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

NOUVELLE AQUITAINE

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

33000 Bordeaux
TÉL.: 07 87 97 09 43
E-MAIL: accueil-unionctrce.alpc@outlook.fr

INTERNET: <https://www.unionctrce.alpc.fr/>
TWITTER: @CtrcALPC

FACEBOOK: Union des CTRCE en Nouvelle Aquitaine
Antenne Aquitaine-Bordeaux
153, rue David Johnston

33000 Bordeaux
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

Antenne Aquitaine-Dax
33, avenue Saint-Vincent-de-Paul 40100 Dax
E-MAIL: alpc.sudaquitaine@outlook.com
Antenne Limousin
Rue Marcel Deprez, Parc d'activité IMHOTEP, Lot 5, bureau 4 87000 Limoges
E-MAIL: ctrcc.alpc@outlook.com

Antenne Poitou-Charentes/Vendée
11, place des Templiers, 86000 Poitiers

E-MAIL: ctrcc.poitoucharentes@wanadoo.fr

OCCITANIE

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

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

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

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

Pâtes à tarte et à pizza Trop d'ingrédients inattendus





Voilà des produits a priori simples, composés de farine, d'eau et de beurre ou d'huile d'olive. Las. De nombreuses pâtes à tarte et à pizza industrielles affichent des listes d'ingrédients à rallonge. On vous aide à faire le tri.

De la farine, du beurre, une pincée de sel et de l'eau : voilà de quoi faire une pâte brisée. Après avoir malaxé le tout, il faut laisser reposer puis étaler sur une plaque. Rien de plus simple... si ce n'est une pâte prête à l'emploi.

Pratiques et faciles à dérouler, les versions industrielles font partie des fonds de frigo. D'après le magazine

Linéaires, près de 85 % des Français achètent des pâtes à tarte brisées et plus encore feuilletées, bien davantage que les pâtes à pizza. Quant aux marques, leurs préférences vont à celles des distributeurs (56 % des ventes), sachant que pour les marques nationales, Herta arrive grande gagnante du rayon. Comment distinguer les unes des autres ? Nous avons analysé les compositions et

valeurs nutritionnelles d'une quarantaine de références au beurre, à l'huile, bio, sans gluten, etc. Et c'est le grand écart.

Pâte à tarte ou pâte à pizza, tout commence par la farine de blé, généralement de type T55 (blanche et raffinée). Viennent ensuite, dans la composition, l'eau puis la matière grasse.



✓ Les résultats de notre essai

Pâtes brisées

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.

• Bio

• Indications origine

• Conditionnement

• Prix indicatif

• Prix au kilo

Pâtes brisées							
Tablier blanc	Picard	La Vie claire	Toque du chef (Lidl)	Carrefour classic'	Franprix	Marie	
Marque Repère (E.Leclerc) La brisée au beurre	2 pâtes brisées pur beurre	Pâte brisée	Pâte brisée pur beurre	Pâte brisée	La pâte brisée pur beurre	Brisée pur beurre	
Non	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	
Farine de blé France, Lait Amérique du Nord, Europe et/ou Océanie		Agriculture UE/non UE	Farine de blé France		Blé France	Farine de blé France, beurre pâtissier UE	
230 g	2 x 250 g	230 g	230 g	230 g	230 g	230 g	
1,26 €	4,30 €	2,19 €	1,25 €	0,79 €	1,80 €	1,79 €	
5,48 €	8,60 €	9,52 €	5,43 €	3,43 €	7,83 €	7,78 €	
NUTRI-SCORE CALCULÉ	D	E	D	E	C	D	E
Composition (50 %)	++	++	++	++	-	++	++
• Nombre d'ingrédients	+	++	++	+	-	+	+
• Additifs	+++	++	+++	+++	+++	+++	+++
• Matière grasse utilisée	Beurre	Beurre	Huiles de tournesol et palme	Beurre	Beurre et huile de colza	Beurre	Beurre
Nutrition (40 %)	-	-	-	-	++	-	-
• Matières grasses	+	++	-	+	++	+	+
• Dont saturées	-	-	-	-	+++	-	-
• Sel	+	-	+	-	++	+	-
• Fibres	-	-	-	-	+++	-	-
Etiquetage (10 %)	+++	++	++	+++	-	++	++
NOTE GLOBALE (100 %)	12/20	11,5/20	11,5/20	11/20	11/20	11/20	11/20

Beurre, huile ou margarine ? Tous les trois cohabitent dans ce rayon, selon les références et le type de pâte.

► Parmi les pâtes brisées, neuf références sur treize sont à base de beurre. Idem pour les versions feuilletées. Bon signe sur la qualité des produits autant que sur leur proximité avec la recette traditionnelle. Pour les autres, le beurre est remplacé soit par de la margarine (Monique Ranou), soit, le plus souvent, par de l'huile de palme associée à de l'huile de colza ou de tournesol, à l'instar de plusieurs produits bio (La Vie claire, Naturalia, Bio bleud). À défaut de beurre, l'huile de palme – par ailleurs discutable sur le plan environnemental et sanitaire – permet, en effet, aux fabricants

de disposer d'une matière grasse solide, indispensable pour faire une pâte à tarte.

► Traditionnellement, les pâtes à pizza sont fabriquées avec de l'huile d'olive. Inutile de la chercher parmi nos références. Trop coûteuse, les fabricants la remplacent majoritairement par de l'huile de colza ou de tournesol, là encore dans les versions bio (La Vie claire et Auchan bio).

DES COMPOSITIONS PAS SI SIMPLES

Au total, dans les pâtes brisées et feuilletées elles varient entre 3 et 11 ingrédients.

► Dans les deux familles de pâtes à tarte, les références Monique Ranou bio sont les plus « chargées »

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons étudié 39 références de trois familles de pâtes : feuilletées, brisées et pour pizza. Sur la base des étiquetages, nous avons analysé et noté :

- **La composition**, soit les ingrédients et additifs mis en œuvre. Par ailleurs, nous avons appliqué un malus/bonus sur le type de matières grasses :
 - Pour les pâtes brisées et feuilletées : +1 si pur beurre ; 0 si mélange beurre/ huile ; -1 si présence d'huile de palme.
 - Pour les pâtes à pizza : 0 si huile de tournesol/colza ; -1 si huile de palme
- **Les valeurs nutritionnelles de la pâte**, notamment les matières grasses et le sel ;
- **Les éventuelles allégations** et leur pertinence ; la mention, ou pas, de l'origine des ingrédients primaires.

					
Auchan	Monoprix bio	Herta	U bio	Bio bleud	Monique Ranou bio
Pâte brisée pur beurre	Pâte brisée pur beurre	Tarte en or Pâte brisée	Pâte brisée pur beurre	Brisée sans gluten, à la farine de lin jaune	(Intermarché) Pâte brisée prête à dérouler
Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Farine France, beurre UE/ non UE	Agriculture UE/non UE	-	Agriculture UE/non UE	Amidons Allemagne et Autriche	Agriculture UE/non UE
230 g	230 g	230 g	230 g	260 g	230 g
1,30 €	1,96 €	1,35 €	2,27 €	4,38 €	2,46 €
5,65 €	8,52 €	5,87 €	9,87 €	16,85 €	10,70 €
E	D	D	D	D	E
Beurre	Beurre	Huiles de palme et colza	Beurre	Huiles de palme et tournesol	Margarine
10,5/20	10/20	9,5/20	9,5/20	7/20	6,5/20

(11 ingrédients), et d'ailleurs dernières du classement. En sus du sel, du vinaigre d'alcool (en tant que conservateur), du sucre et de la levure désactivée pour améliorer l'élasticité de la pâte, l'une comme l'autre contiennent du gluten de blé. Guère mieux, la pâte brisée Bio bleud sans gluten compte divers amidons et farines (lin jaune, pomme de terre, maïs, riz) et de la gomme de xanthane en substitut du gluten. Comme quoi, le label biologique ne rime pas forcément avec composition vertueuse.

► Les bons élèves se trouvent parmi les pâtes feuilletées, avec un satisfecit pour la marque Franprix et ses trois seuls ingrédients : farine, eau et beurre concentré.

DES PRODUITS TRÈS TRANSFORMÉS

► Quant aux pâtes à pizza, ce sont souvent des produits très transformés. Les fabricants y ajoutent en effet de l'alcool, des poudres à lever (ou levure chimique) pour « booster » le gonflement de la pâte, et de la gomme de guar dans sept références (U, Carrefour classic', ●●●

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

Pâtes feuillettées

						
• Bio	Non	Non	Oui	Non	Non	Non
• Indications origine	Blé France	-	-	Farine de blé France, lait Amérique du Nord, Europe et/ou Océanie	Farine de blé France	Farine française, beurre français
• Conditionnement	230 g	2 x 250 g	230 g	230 g	230 g	230 g
• Prix indicatif	1,75 €	4,60 €	1,99 €	1,20 €	1,20 €	1,89 €
• Prix au kilo	7,61 €	9,20 €	8,65 €	5,22 €	5,22 €	8,22 €
NUTRI-SCORE CALCULÉ	E	D	D	E	D	E
Composition (50 %)						
• Nombre d'ingrédients						
• Additifs						
• Matière grasse utilisée	Beurre	Beurre	Huiles de palme et de tournesol	Beurre	Beurre	Beurre
Nutrition (40 %)						
• Matières grasses						
• Dont saturées						
• Sel						
• Fibres						
Étiquetage (10 %)						
NOTE GLOBALE (100 %)	13,5/20	13,5/20	13/20	12,5/20	12/20	11,5/20

Pâtes à pizza

						
• Bio	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non
• Indications origine	Farine UE	Huile et blé français	Agriculture UE	Agriculture UE/non UE	-	-
• Conditionnement	260 g	270 g	260 g	260 g	2 x 235 g	260 g
• Prix unitaire indicatif	2,25 €	4,14 €	2,79 €	1,83 €	1,99 €	1,45 €
• Prix au kilo	8,65 €	15,33 €	10,73 €	7,04 €	4,23 €	5,58 €
NUTRI-SCORE CALCULÉ	C	C	C	D	B	D
Composition (50 %)						
• Nombre d'ingrédients						
• Additifs						
• Matière grasse utilisée	Huile de colza	Huile de colza	Huile de tournesol	Huile de tournesol	Huile de colza	Huile de colza
Nutrition (40 %)						
• Matières grasses						
• Dont saturées						
• Sel						
• Fibres						
Étiquetage (10 %)						
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	13,5/20	13,5/20	12,5/20	10,5/20	10,5/20

Très insuffisant 6,5 à 0

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

							
Herta Tarte en or feuillettée		Marie Feuilletée pur beurre	Carrefour bio Pâte feuilletée pur beurre	Monoprix bio Pâte feuilletée pur beurre	Auchan Pâte feuilletée sans additif	U bio Pâte feuilletée pur beurre	Monique Ranou bio (Intermarché) Pâte feuilletée prête à dérouler
Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
-	Farine de blé France, beurre pâtissier UE	Agriculture UE/non UE	Agriculture UE/non UE	-	-	Agriculture UE/non UE	Agriculture UE/non UE
230 g	230 g	230 g	230 g	230 g	230 g	230 g	230 g
1,29 €	1,66 €	2,09 €	1,96 €	1,02 €	2,15 €	1,77 €	
5,61 €	7,22 €	9,09 €	8,52 €	4,43 €	9,35 €	7,70 €	
D	E	D	D	E	D	D	D
-	++	+	+	-	-	-	-
-	++	-	-	-	-	-	-
+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
Huiles de palme et de colza	Beurre	Beurre	Beurre	Huiles de palme et de colza	Beurre	Margarine	
++	-	-	-	-	-	-	-
++	-	+	-	-	-	-	-
+++	-	-	-	-	-	-	+
-	-	+	+	+	+	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
+	+++	++	++	++	++	++	++
11/20	11/20	10,5/20	10/20	9,5/20	9/20	7/20	

							
Herta Pâte à pizza épaisse et ronde		Tablier blanc (Marque Repère) Pâte à pizza fine et ronde	Toque du chef (Lidl) Pâte à pizza fine et ronde	Franprix La pâte à pizza	U Pâte à pizza avec de la levure boulangère	Monoprix Pâte à pizza fine	Monique Ranou (Intermarché) Pâte à pizza fine et ronde
Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
-	-	-	-	-	-	-	-
375 g	260 g	260 g	260 g	260 g	260 g	260 g	260 g
2,87 €	1,12 €	1,12 €	1,55 €	1,47 €	0,99 €	1,14 €	
7,65 €	4,31 €	4,31 €	5,96 €	5,65 €	3,81 €	4,38 €	
D	D	D	D	D	D	D	D
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
++	-	-	-	-	-	-	-
Huiles palme/colza	Huile de colza	Huile de colza	Huile de colza	Huile de colza	Huile de colza	Huile de colza	Huile de colza
+	++	++	++	++	++	++	+
+	++	++	++	++	++	++	++
++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	Non précisé	-	-	-	Non précisé	-
+	+	+	+	+	+	+	+
10/20	10/20	10/20	10/20	10/20	10/20	9,5/20	9,5/20

••• Franprix, Monoprix, Toque du chef, Tablier blanc et Monique Ranou), a priori pour une meilleure tenue.

D'autres références affichent également des texturants : amidon de blé (Herta), fibres de chicorée (Croustipate) ou encore gluten de blé (Auchan bio). Si Picard écope de la plus mauvaise note sur ce critère, c'est à cause de ses douze ingrédients – le « record » de cet essai –, tels que du sucre de canne, des mono- et diglycérides, de l'acide ascorbique et des enzymes. De quoi surprendre pour une marque qui fait généralement preuve de sobriété.

LES UNES, TROP GRASSES ; LES AUTRES, TROP SALÉES

➤ Sur le plan nutritionnel, les pâtes brisées et feuilletées s'avèrent surtout très grasses (respectivement 18,6 g/100 g et 20,5 g/100 g de lipides en moyenne), le record étant détenu



par la feuilletée Picard (24 g/100 g).

Qui plus est, les références pur beurre affichent des teneurs en acides gras saturés élevées (entre 11 et 12,5 g/100 g en moyenne) ; en excès, ils s'avèrent nocifs pour

la santé cardio-vasculaire.

D'où le dilemme : choisir une pâte à tarte au beurre, meilleur pour les papilles, ou bien aux huiles végétales meilleures pour le cœur... encore que l'huile de palme pose problème.

➤ En revanche, il n'y a rien à redire sur les pâtes à pizza : elles se montrent trois fois moins grasses (6,4 g de lipides/100 g) que les deux autres familles, avec une quantité totale d'acides gras saturés en deçà du gramme. Mais elles pèchent par leur teneur en sel : à raison de 1,7 g/100 g, une demi-pizza apporte quasiment la moitié des apports quotidiens recommandés (5 g) par l'OMS.

DES ÉTIQUETAGES PAS TOUJOURS BAVARDS

➤ Peu de références précisent les quantités de farine et de matières grasses. Sauf si elles portent la mention « pur beurre », laquelle impose au fabricant de préciser la quantité de beurre utilisée.

Nous avons épingle, dans la note « Étiquetage », des allégations qui semblent abusives. Exemple : la pâte brisée Herta « sans colorant » alors que les autres pâtes n'en contiennent pas. Dommage que la majorité des étiquettes restent muettes sur l'origine des ingrédients. Elle n'est, certes, pas obligatoire sur les produits transformés, excepté pour les références bio qui doivent mentionner l'origine de leurs composants. Mais la mention « Agriculture UE/non UE » affichée sur ces dernières reste vague... Saluons toutefois l'effort de transparence de Tablier blanc et, dans une moindre mesure, d'Auchan, de Bio bleud, de Croustipate et de Marie.●

PATRICIA CHAIROPOULOS

Ingénieur : ANTOINE HAENTJENS

Le
choix
de
60

PÂTE BRISÉE

12/20

Tablier blanc - Marque Repère - E.Leclerc - 5,48 € le kilo

Une pâte « pur beurre » à petit prix, à la composition très correcte.

On apprécie la transparence de l'étiquetage qui indique l'origine des ingrédients.

PÂTE FEUILLETÉE

13,5/20

Franprix - 7,61 €/kg

Avec seulement trois ingrédients, c'est la plus vertueuse de notre essai. Un petit bémol sur ses teneurs en matières grasses et en sel, qui pourraient être plus basses.

PÂTE À PIZZA

15/20

Croustipate - 8,65 €/kg

C'est la référence la moins chargée en ingrédients (7), comparée aux autres pâtes à pizza et également l'une des moins salées.

À retenir

➤ Autant privilégier les pâtes brisées et feuilletées « pur beurre », les plus proches de la recette originale. Les références bio ont tendance à remplacer le beurre par l'huile de palme, associée à une autre huile, pour des questions de coût.

➤ Ces pâtes sont riches en matières grasses et en acides gras saturés, et les pâtes à pizza, en sel. Mais l'impact sur la santé dépendra surtout de la garniture.

➤ Globalement, les compositions contiennent trop d'ingrédients et d'additifs, en particulier les pâtes à pizza, les plus transformées.

➤ Certaines allégations peuvent inciter le consommateur à acheter un produit n'ayant en réalité aucun avantage. Dommage que l'origine des ingrédients soit rarement indiquée.

Intoxications Prudence avec les conserves maison

Zoom

Les accidents liés à la consommation de conserves défectueuses peuvent être très graves, voire mortels. Pour fabriquer chez soi bocaux et verrines, attention aux conseils, parfois dangereux, qui circulent sur Internet.

Le 13 septembre dernier, une jeune femme décédait et une douzaine de personnes étaient hospitalisées après avoir consommé des sardines en conserve « faites maison » dans un restaurant bordelais. En cause, la toxine botulinique, produite par une bactérie (*Clostridium botulinum*) que l'on trouve généralement dans des conserves mal stérilisées.

DÉTRUIRE LES BACTÉRIES À PLUS DE 100 °C

D'où l'importance de maîtriser l'art de l'appertisation. Notamment pour les particuliers, qui puisent souvent des conseils sur Internet. Or, le Centre technique de la conservation des produits agricoles (CTCPA) constate que nombre de ces informa-

tions « ne permettent pas de garantir la sécurité sanitaire des conserves réalisées dans ces conditions. »

Ainsi, on trouve peu d'explications sur la différence entre les conserves d'aliments dits « acides » (fruits, légumes au vinaigre, confitures) « dont le pH inférieur à 4,5 empêche la bactérie *Clostridium* de se développer », explique Anne-Gaëlle Mellouet, directrice de la mission d'intérêt général du CTCPA, et les conserves dits « non acides » (légumes, viandes, plats préparés). Dans ce dernier cas, il faut détruire la bactérie *Clostridium botulinum* potentiellement présente avec une température supérieure à 100 °C. « Il s'agit d'une stérilisation, que l'on obtient avec des appareils sous pression comme la cocotte-minute », précise Anne-Gaëlle Mellouet.

Minimisez les risques

- D'abord, procéder à un lavage soigneux des mains, des aliments et du matériel.
- Se renseigner auprès du fournisseur de l'équipement, de la température maximale atteinte.
- Attention aux appareils vendus comme des stérilisateurs, mais qui ne dépassent pas les 100 °C : ils ne disposent pas de système de verrouillage de sécurité

- (comme dans les autocuiseurs) permettant de monter en pression.
- S'assurer que le temps de traitement de l'aliment a bien été fourni par un professionnel compétent.
 - Si le bocal s'ouvre trop facilement, si des gaz s'en échappent ou si une mauvaise odeur s'en dégage, ne consommez pas !



RESPECTER LES TEMPS DE CUISSON

Autre difficulté : connaître le temps de cuisson qui garantit l'élimination des germes dangereux. « Dans l'industrie, le traitement thermique doit être, a minima, équivalent à une valeur de trois minutes à 121,1 °C, reprend l'experte. Mais comme aucun équipement domestique n'atteint cette température, la seule solution est de cuire plus longtemps, par exemple plus de 1 h 30 à la cocotte-minute ». En sachant que cette durée varie selon le type de produit et la taille du contenant. •

PATRICIA CHAIROPOULOS

Assurance Emprunter avec un risque de santé

Enquête

Le questionnaire de santé peut être un obstacle pour certains emprunteurs dans le cadre d'un projet immobilier. Comment le remplir ? Quelle stratégie adopter quand on a un risque aggravé de santé ? Éclairages.

Pour emprunter, la plupart des banques exigent une assurance de prêt, bien qu'elle ne soit pas obligatoire et puisse être substituée par d'autres garanties (placements mobiliers, contrat d'assurance-vie...). Les banques conditionnent même leur offre à un degré précis de couverture, allant du décès jusqu'à la perte d'emploi, et une quotité à respecter.

LE QUESTIONNAIRE DE SANTÉ SIMPLIFIÉ

La première étape du parcours de demande d'assurance, c'est le questionnaire de santé simplifié. Sauf pour les prêts immobiliers, si l'emprunteur requiert un prêt permettant un encours cumulé de moins de 200 000 € et le rembourse avant 60 ans. Mais en dehors de cette exception, il reste incontournable. Le plus souvent, il s'agit d'un formulaire en ligne, avec des questions auxquelles répondre par oui ou par non sur son état de santé actuel et sur les affections, traitements... survenus en général au cours des dix années précédentes.

Nul besoin d'un médecin pour le remplir ou le signer, mais certaines situations peuvent nécessiter de prendre conseil auprès d'une association ou éventuellement de contacter anonymement l'assureur. « Il n'est pas toujours évident de distinguer ce qui relève du droit à l'oubli [dont peuvent bénéficier, sous conditions, certaines personnes ayant eu un cancer ou une hépatite C, NDLR] de la conséquence de la pathologie pour laquelle on a bénéficié du droit à l'oubli », illustre Stéphane Gobel, responsable de la ligne Santé infos droit de France Assos Santé.

Ainsi, inutile de renseigner un statut « affection longue durée » lié à une pathologie ayant droit à l'oubli. À l'inverse, une intervention liée à cette même pathologie (comme une reconstruction mammaire) ne relève pas du droit à l'oubli. Les patients atteints de cancer étant particulièrement concernés par ces zones grises, la Ligue contre le cancer a créé un service spécialisé d'aide et conseil

à l'emprunt (Aidéa) avec un numéro vert dédié (0800 940 939). Un seul « oui » à ce questionnaire simplifié et voilà l'emprunteur confronté à un second questionnaire, détaillé ou spécifique, avec ou sans examens complémentaires. En cas de risque aggravé de santé, ce second questionnaire est à faire remplir ou, à minima, signer par son médecin et prend davantage de temps de traitement.

Si vous avez un projet, anticipez la demande d'assurance.

N'ATTENDEZ PAS D'AVOIR NÉGOCIÉ LE CRÉDIT

Sachant qu'un achat immobilier impose de présenter une offre de prêt dans un certain délai, mieux vaut anticiper les démarches, sans attendre d'avoir négocié le crédit. Et ce d'autant plus que, le choix de l'assureur étant libre, l'emprunteur a tout intérêt à effectuer plusieurs demandes.

La durée de validité de la réponse de l'assureur varie suivant chaque organisme mais dure souvent plusieurs mois. « Dans le cas de l'offre Cardif Libertés emprunteur, le client peut réaliser la demande jusqu'à douze mois avant, sans avoir encore identifié le bien



à acheter», précise BNP Paribas Cardif. À défaut, l'emprunteur risque d'être pris par le temps et tenté de s'affranchir du cachet du médecin. Les assurances peuvent l'accepter, à condition que l'emprunteur joigne la copie de ses résultats médicaux.

NE PAS ALLER AU-DELÀ DE LA DEMANDE

Le risque est alors de se tromper sur les données à communiquer – ce qui peut compromettre la mise en jeu des garanties – ou d'en transmettre plus que nécessaire (par exemple, un bilan sanguin plus complet que les informations demandées, des données génétiques). Si les informa-

tions transmises concernent une maladie ayant droit à l'oubli ou n'ont pas à être demandées, l'assurance n'a pas le droit d'en tenir compte. Si elle le fait, elle peut être sanctionnée. Ensuite, tout dépend de ce que les données disent sur l'état de santé. Côté assureur, Éric Vasseur, respon-

BON À SAVOIR
Que ce soit pour remplir le questionnaire médical ou effectuer les examens complémentaires requis par l'assureur, il existe parfois des centres médicaux agréés par l'assureur. Avantage: l'absence d'avance de frais.

sable du département emprunteur du cabinet conseil Euroditas, estime qu'« il ne faut pas hésiter à joindre des rapports médicaux, quand ils montrent que ça va bien ». Stéphane Gobel, lui, nuance : « On peut être tenté – et c'est conforme au droit – de préciser des éléments susceptibles de minorer le risque. Mais, en pratique, si l'assureur ne pose pas de questions, c'est probablement qu'il n'a pas prévu d'en tenir compte ». Pas sûr, donc, que ce soit à l'avantage de l'emprunteur. Le principe reste plutôt de ne pas aller au-delà de ce que demande l'assureur.

CHAQUE ASSUREUR A SES CRITÈRES D'ÉVALUATION

À noter que ces questionnaires secondaires ne sont pas standardisés. Certains sont plus fouillés que d'autres. L'emprunteur peut être tenté de ne remplir et renvoyer que la version qui lui paraît la plus complète mais toutes les assurances n'acceptent pas d'évaluer un dossier sur la base du questionnaire d'un concurrent. Sachant qu'à l'instar des examens complémentaires demandés, la consultation obtenue pour faire remplir et/ou signer le questionnaire n'est pas prise en charge par l'Assurance maladie, mieux vaut attendre d'avoir en main les questionnaires des assurances mises en concurrence pour les faire signer en même temps.

Une fois le questionnaire rempli, il est directement transmis au médecin-conseil. Son analyse est alors beaucoup plus dépendante de la personne qui le lit que la présentation des questionnaires pourrait le laisser penser. « Chacun est analysé individuellement et, depuis dix ans, l'assureur n'exclut plus de dossier d'emblée », explique Éric Vasseur. Parfois, si le dossier est complexe, si l'emprunt est important ou l'âge de l'emprunteur élevé, il est analysé de manière collégiale, avec l'avis d'un médecin spécialiste de la pathologie, voire du pôle

de réassurance de la commission Assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé (Aeras*). Mais ce n'est pas systématique et un même dossier donne ainsi lieu à une évaluation médicale différente suivant le parcours professionnel comme personnel du médecin-conseil qui l'aura traité.

Ensuite, l'avis du médecin-conseil, indépendant de l'assureur, ne sera pas suivi des mêmes effets suivant l'assureur et le réassureur concerné. « Chaque assureur a sa politique, explique Éric Vasseur. Il impose un cadre de lecture qui peut favoriser tel profil d'assuré, tolérer une pathologie plutôt qu'une autre, etc. » Par ailleurs, le tarif appliqué dépendra du risque du portefeuille client dans son ensemble. C'est la raison pour laquelle les contrats de groupe proposés en partenariat avec certaines associations, comme la Fédération française des diabétiques à l'époque où l'accès à l'emprunt était pratiquement impossible, ne sont pas intéressants pour tout le monde. Le risque étant mutualisé, les moins malades payent pour les plus malades.

TRAQUEZ LES CLAUSES D'EXCLUSION

D'où l'intérêt de multiplier les devis. Et d'effectuer des simulations en ligne pour comparer les tarifs et débusquer une éventuelle surtarification liée au profil médical. Mais attention : pas question de comparer les offres uniquement sur ce critère car ce qui va différencier la qualité du contrat, c'est la mise en jeu des garanties. Le plus important est d'être couvert, sans exclure les événements liés aux pathologies antérieures ou aux pathologies dorsales, psychiatriques, etc. « Or ce qu'on voit apparaître depuis la loi Lemoine, ce sont des exclusions de garantie qui dénaturent parfois l'esprit du droit à l'oubli », déplore Valentin Cocud, responsable projet au sein du service Aidéa à la

Ligue contre le cancer. Par exemple, une appelante de la ligne Aidéa a déclaré avoir subi une reconstruction mammaire, ce qui lui a valu une demande de précisions de l'assureur. La cause (trois cancers du sein) relevant du droit à l'oubli, elle a reçu une proposition sans surprime mais avec une clause indiquant que l'interruption temporaire de travail (ITT) ne pouvait être activée en cas de pathologie cancéreuse mammaire. Ce sont ces clauses-là qu'il faut traquer.

L'ASSUREUR RESTE LIBRE DE CE QU'IL PROPOSE

Une réclamation est toujours possible auprès de la Commission de médiation Aeras en cas de surprime, d'exclusion, de limitation de garantie, de refus d'assurance, etc. Mais l'assureur reste assez largement maître de ce qu'il propose.

Il n'existe ainsi aucune obligation pour l'assureur de présenter les données de risque sur lesquelles il se fonde pour fixer ses surprimes, ou de mettre à jour ses questionnaires et ses critères d'évaluation afin de tenir compte des progrès de la médecine. Cela explique, par exemple, que la Mutuelle nationale des construc-

teurs et accédants à la propriété (MNCAP) ne fasse cocher que deux types de diabète (1 et 2, les principaux) bien qu'il en existe des dizaines d'autres d'origine génétique, cortico-induits ou non étiquetés (atypiques), ou qu'elle interroge sur le nombre d'injections quotidiennes d'insuline sans envisager que l'assuré puisse porter une pompe à insuline...

En réalité, les seules obligations de l'assureur sont de respecter les dispositions légales et les règles prévues par la convention Aeras et les préconisations du comité médical de France Assureurs. Or la commission de mise à jour de la convention Aeras a longtemps manqué de moyens financiers et humains pour mener à bien ses travaux.

DES PROGRÈS RESTENT À FAIRE

Des avancées notables sur les conditions d'accès à l'emprunt sans surprime ni exclusion ont été récemment obtenues pour certains patients séropositifs ou épileptiques grâce au travail bénévole d'associations et de chercheurs. « Des conditions moins disantes, dans le sens où les assurances ne peuvent pas proposer moins bien. Mais elles peuvent proposer mieux ! », souligne Dominique Costagliola, présidente du groupe de travail de cette commission et membre de l'association Aides. Encore faut-il faire évoluer la grille existante pour prendre en compte l'évolution de la prise en charge, et prévoir d'inclure dans la grille de référence de nouvelles maladies chroniques comme le diabète, l'insuffisance rénale, l'hémophilie ou certaines maladies rares.●

ADÉLAÏDE ROBERT

* Aeras est une convention signée par les pouvoirs publics, les assurances et les associations pour faciliter l'accès à l'emprunt aux personnes dont l'état de santé ne permet pas d'obtenir une couverture d'assurance standard.



Renégocier son contrat

La loi Lemoine permet la résiliation infra-annuelle (RIA) du contrat d'assurance depuis le 1^{er} septembre 2022. Il peut être intéressant, lorsque les conditions de la grille Aeras changent ou que l'on peut bénéficier du droit à l'oubli, de lancer une nouvelle demande d'assurance afin de voir si la proposition est plus économique ou si elle offre une meilleure couverture. Il est aussi possible de demander à son assureur de mettre à jour son offre mais il faut savoir qu'il n'existe aucune obligation légale de réviser les termes d'un contrat préexistant.



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

CONSEILS D'HYGIÈNE DANS LA CUISINE : 10 GESTES POUR PRÉVENIR LES RISQUES MICROBIOLOGIQUES

Avec l'Association Force ouvrière consommateurs (Afoc)

Première diffusion le jeudi 11 janvier

JEUNES CONSOMMATEURS ET INFLUENCEURS : ATTENTION AUX PUBLICITÉS

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

Première diffusion le samedi 13 janvier

COMMENT BIEN CHOISIR LES PRODUITS INFANTILES (MOINS DE 3 ANS) AU SUPERMARCHÉ ?

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

Première diffusion le lundi 15 janvier

QU'EST-CE QUE LE TAUX D'USURE ?

Avec le Conseil national des associations familiales laïques (Cnafal)

Première diffusion le mardi 16 janvier

SAVOIR LIRE LES ÉTIQUETTES DES VÊTEMENTS

Avec la Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC)

Première diffusion le mercredi 17 janvier

LES FRAIS DE LOCATION

Avec la Confédération nationale du logement (CNL)

Première diffusion le jeudi 18 janvier

SUCCESSION : LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Avec la Confédération syndicale des familles (CSF)

Première diffusion le vendredi 19 janvier

ANNULATION D'UN VOYAGE POUR CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

Avec Familles de France

Première diffusion le lundi 22 janvier

BANQUE : VOUS N'ARRIVEZ PLUS À REMBOURSER VOS MENSUALITÉS DE CRÉDIT, QUE FAIRE ?

Avec Familles rurales

Première diffusion le mardi 23 janvier

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.



Produits protéinés

La crème des yaourts, vraiment ?

Enquête

Nouveaux partenaires « santé », alliés minceur, complices des sportifs... Entre allégations marketing et réel intérêt nutritionnel, le point sur ces produits laitiers, sans tourner autour du pot !

Les skyrs et les préparations laitières enrichies en protéines ont le vent en poupe, comme en témoigne leur large place au rayon frais. Deux à sept fois plus cher qu'un yaourt classique 0 %, ces spécialités « bien-être » tiennent-elles leurs promesses ?

LE SKYR : UN PRODUIT « VENU D'AILLEURS »

Proche de la texture du yaourt grec, le skyr, une spécialité islandaise introduite en France par Danone en 2018, est devenu un incontournable du rayon produits laitiers. Sur l'année 2022, sa consommation a augmenté de 66,8 % et la tendance se confirme en 2023, selon l'institut d'études de marché IRI. Et depuis peu, les marques de distributeur se sont, elles aussi, mises sur ce créneau. Sa composition est identique à celle d'un yaourt classique : lait écrémé, parfois sous forme de concentré, et ferment lactique. Ce qui fait sa différence tient au processus de fabrication : « Après une fermentation de plusieurs heures avec un mix spécifique de ferment, le lait caillé est

séparé du sérum, explique-t-on chez Danone. C'est ce processus de fabrication spécifique qui donne au skyr sa texture consistante unique et sa composition particulièrement riche en protéines ». Résultat ? Un taux de protéines deux fois supérieur à celui

d'un yaourt classique (10 g contre 5 g/100 g environ); de plus, la plupart des références affichent une teneur en matières grasses de 0 %.

Mais pour avoir le plein de protéines dans son yaourt, il faut clairement mettre la main au portefeuille.

Les résultats de notre étude

SKYRS	Carrefour	Danone	Danone	Pâture
	Sensation skyr nature	Light & Free skyr nature	Skyr nature	Skyr nature (Intermarché)
• Conditionnement	4 x 100 g	Pot de 480 g	2 x 140 g	4 x 100 g
• Énergie pour 100 g	52 kcal	56 kcal	57 kcal	50 kcal
• Matières grasses pour 100 g	Quantités négligeables	0,1 g	0,2 g	0,5 g
• Sucre pour 100 g	3,6 g	3,4 g	3,9 g	3,4 g
• Protéines pour 100 g	8,9 g	10,3 g	10 g	8,5 g
• Prix indicatif au kilo	4,98 €	6,75 €	7,82 €	4,98 €
• Nombre d'additifs et d'ingrédients ultratransformés*	0	0	0	0
• Présence d'édulcorants**	Non	Non	Non	Non

*amidon modifié, arômes naturels, épaississants, édulcorants. ** acésulfame-K et aspartame ou sucralose

Danone vend son skyr nature 7,82 € au kg, soit plus de deux fois plus cher que son yaourt nature 0 % MG bifidus Activia (3,19 €/kg) et même trois fois plus cher qu'un 0 % basique tel que celui de la marque Malo. Pour justifier, en partie, un tel écart de prix, le groupe indique qu'un skyr nécessite « environ trois fois plus de lait qu'un yaourt classique ». Le prix à payer, donc, pour un produit « sain », hyperprotéiné et sans matières grasses, tout au moins si on le choisit nature. Mais du côté des skyrs aux fruits ou aromatisés, attention à l'effet de « halo ». Autrement dit, l'allégation « hyperprotéiné » cache des taux de sucre non négligeables (autour de 8-9 g/100 g), supérieurs à ceux d'un yaourt aux fruits 0 % matières grasses.

LES SPÉCIALITÉS HYPERPROTÉINÉES

À côté des skyrs, on a vu apparaître des spécialités laitières hyperprotéinées : Hipro en pot ou à boire, Lindahls Pro+... Orientés plutôt sport (avec des emballages proches de ceux des compléments alimentaires et boissons énergisantes pour sportifs),

ces produits rassemblent tous les ingrédients marketing suggérant des bienfaits pour la santé. Mais la réalité est un peu différente... S'agissant de « spécialités laitières » – les fermentations utilisés sont différents de ceux du yaourt – aucune réglementation n'encadre leur composition. Cela permet au fabricant d'y ajouter divers additifs de type émulsifiants, épaississants, édulcorants, etc.

Et c'est bien le cas !

« Ce sont des produits ultratransformés qui peuvent contenir des agents de texture, conservateurs, arômes et édulcorants dans leur composition », souligne Jessica Morel, diététicienne-nutritionniste.

Notons d'ailleurs la présence quasi systématique d'acésulfame-K, l'un des édulcorants artificiels les plus utilisés par l'industrie agroalimentaire et dont l'innocuité fait débat. Mieux vaut donc limiter sa consommation.

Or, les fabricants ont l'art et la manière de nous y pousser avec des contenances XXL (entre 140 et plus de 200 g contre 125 g pour un yaourt classique) et un discours bien rodé. Les emballages mettent en avant des quantités de 15, 20 ou 25 g de protéines mais qui, ramenées aux 100 g, sont finalement très proches de celles d'un skyr.



SPÉCIALITÉS HYPERPROTÉINÉES							
Carrefour Sensation skyr vanille Pot de 150 g 75 kcal 0 g 8,7 g 9,3 g 5,67 € 2	Lactalis Siggi's skyr framboise 2 x 140 g 88 kcal 1,9 g 8,4 g 8,9 g 9,29 € 1	La Vie claire Skyr bio myrtille Pot de 400 g 82 kcal < 0,5 g 9 g 8,7 g 8,73 € 1	Les 2 vaches Skyr bio vanille Pot de 480 g 73 kcal 0,1 g 8,9 g 9,1 g 8,93 € 0	Yoplait Skyr fruits rouges 4 x 100 g 84 kcal 0,5 g 11,7 g 7,8 g 5,75 € 5	Danone Hipro coco 15 g protéines 2 x 160 g 58 kcal 0,4 g 3,3 g 9,7 g 7,94 € 6	Danone Hipro fruits rouges 25 g protéines Gourde de 202 g 68 kcal 0,4 g 2,8 g 12,4 g 15,54 € 6	Nestlé Lindahls Pro+ stracciatella 2 x 160 g 63 kcal 0,6 g 3,8 g 10,1 g 8,28 € 6
Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui

Homme ou femme, un adulte en bonne santé a besoin de consommer autour de 0,80 g de protéines par kilo de poids corporel et par jour. « Elles participent à la constitution de la peau et des muscles, assurent la réponse immunitaire ou encore le transport de l'oxygène dans le sang, explique Stéphane Walrand, chercheur à l'Inrae. Mais ces protéines vieillissent et doivent être renouvelées. »

À QUOI BONTANT DE PROTÉINES ?

Pour ce faire, nous les puisons quotidiennement dans la viande, le poisson, les œufs, les produits laitiers ainsi que dans les céréales, les légumes secs, les algues, etc. Et cela suffit largement ! En effet, des études montrent que la population française consomme des protéines au-delà de ses besoins, autour de 1,4 g/kg/jour. On peut donc légitimement s'interroger sur l'utilité de ces produits laitiers enrichis en protéines, du moins pour la population générale.

Toutefois, certains profils ont un besoin accru. Les grands sportifs – du fait de leur masse musculaire et de leur dépense énergétique plus importantes – ou encore les personnes âgées. Pour celles-ci, les yaourts protéinés sont une bonne option. « Ces personnes ayant une moins bonne dentition et une moindre appétence pour la viande, elles sont exposées à un déficit protéique synonyme de perte du muscle, avec un risque de chutes et de fractures à répétition », souligne Stéphane Walrand. Et de préciser

que la protéine de lactosérum souvent ajoutée dans ces produits « est de très bonne qualité et extrêmement intéressante dans des situations de perte musculaire ».

Dans le cadre d'un régime végétarien, ces produits peuvent aussi être un « plus » : trouver les neuf acides aminés essentiels dont l'organisme a besoin chaque jour demande, en effet, aux personnes végétariennes de multiplier les sources de protéines. Un argument répété à l'envi : la spécialité islandaise représenterait un formidable allié minceur. « On peut, bien sûr, intégrer un skyr dans un programme nutritionnel équilibré, mais l'idée du régime hyperprotéiné pour perdre du poids est une illusion, reprend le chercheur.

PLUTÔT REVENIR AU PETIT-SUISSE

Et d'alerter également sur l'effet rassasiant avancé par les fabricants, à ne pas confondre avec la satiété. « Lorsque vous mangez un fast-food et buvez un soda, par exemple, vous êtes rassasié mais vous aurez faim une heure plus tard. Cela n'est évidemment pas intéressant pour l'organisme. Or, à l'heure actuelle, aucune étude ne montre que le skyr permet d'augmenter la satiété à long terme et ainsi, de diminuer la prise calorique sur la journée. »

Comparativement, le petit-suisse affiche des taux de protéines très intéressants à un prix défiant toute concurrence : 9,1 g/100 g pour le petit-suisse Envia de Lidl à seulement 2,22 €/kg, et 9 g/100 g pour la



version Pâtureages d'Intermarché à 3,53 €/kg. Seule ombre au tableau : le taux de matières grasses, respectivement à 9,5 % et 9,2 %.

L'ATOUT DU SKYR : IL EST FERMENTÉ

La solution pour s'approcher des taux nutritionnels du skyr nature pourrait donc être celle du petit-suisse 0 % : 9,7 g de protéines aux 100 g pour la référence Yoplait, soit davantage que dans sept des douze références étudiées. À taux de protéines équivalent, le Hipro coco, autre d'être bien plus cher... est

aussi bien plus riche en additifs et ingrédients ultratransformés.

Autre produit laitier riche en protéine, le fromage blanc 0 %. La référence Envia de chez Lidl apporte par exemple

7,5 g de protéines/100 g, pour un prix très modique (1,59 €/kg).

Reste que le skyr et les spécialités laitières protéinées affichent un atout dont ne peuvent se prévaloir les petits-suisses et autres fromages blancs : ils sont fermentés. Or, « les fermentes des produits laitiers sont particulièrement efficaces pour coloniser nos intestins et nous permettre de garder un bon microbiote », précise Stéphane Walrand. Bref, sans être tout blancs, les yaourts protéinés possèdent certaines qualités indéniables. •

CÉCILE BLAIZE ET LAURE MARESCAUX



Le kéfir, très tendance

• Avec environ quinze fois plus de ferment qu'un yaourt classique, le kéfir est connu pour participer au maintien d'un bon équilibre de la flore intestinale et ainsi, favoriser la digestion.

Cette spécialité laitière ne bénéficie pas de l'appellation yaourt car elle contient des fermentés différents de ceux réglementairement autorisés pour les yaourts. Elle possède aussi une

texture plus fine et lisse, et un goût légèrement plus acide. Sa teneur en matières grasses est très faible, proche de celle du skyr. En revanche, le kéfir est environ trois fois moins riche en protéines.

Découvrez nos anciens numéros

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

4€80
le numéro



N° 597 (Décembre 2023)

NOS ESSAIS

- Téléviseurs
- Champagnes, crémants, proseccos

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° 596 (Novembre 2023)

NOS ESSAIS

- La restauration en Ephad,
- Tablettes de chocolat noir, au lait, aux noisettes
- Balais 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° 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

Découvrez nos hors-séries

6€90
le hors-série



HS 221
(Janv.-Fév. 2024)



HS 142S
(Déc. 2023-Janv. 2024)



HS 220
(Oct.-Nov. 2023)



HS 141S
(Août-Sept. 2023)

Retrouvez
tous les numéros
en scannant ce code



BON DE COMMANDE

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

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

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

		PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIXTOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS221 <input type="checkbox"/> HS142S <input type="checkbox"/> HS220 <input type="checkbox"/> HS141S	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 597 <input type="checkbox"/> N° 596 <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	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 29/02/2024. 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 ddp@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



ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
par PHILIPPE FONTAINE

1,3 milliard d'euros

C'est le chiffre d'affaires généré par les paris sportifs en France, en 2022. Mais gare aux faux bons tuyaux diffusés par certains sites Internet. Au terme d'une enquête de deux ans, la DGCCRF a établi des procès-verbaux à l'encontre de quatre entreprises, sur les onze contrôlées. Notamment pour publicité mensongère, en laissant miroiter, à tort, des gains substantiels.

Question de droit ?



La réponse de la juriste
Patricia Foucher
Institut national de
la consommation (INC)

J'ai acheté une veste en ligne que j'ai retirée en magasin. Puis-je me rétracter ?

Fin du cashback à la SNCF

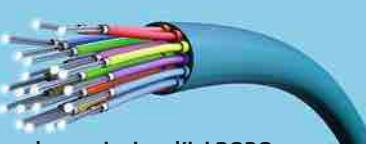
SNCF Connect vient d'annoncer la fin de son partenariat avec WebLoyalty, société de marketing à l'origine d'une offre de cashback. Pour rappel, lorsqu'un client finalise l'achat d'un billet de train, il se voit proposer le remboursement de 16,87 €. Mais pour profiter de cette ristourne, il faut souscrire un abonnement de 18 € par mois auprès de WebLoyalty.

En juillet dernier, le député Philippe Latombe avait critiqué cette pratique qui « pouvait s'apparenter à de l'hameçonnage » et « induire en erreur des personnes peu habituées au numérique ». Contacté par « 60 », SNCF Connect nous a confirmé avoir entamé les discussions avec WebLoyalty pour mettre fin à leur collaboration « dans les prochains mois ». ●

TÉLÉCOMS

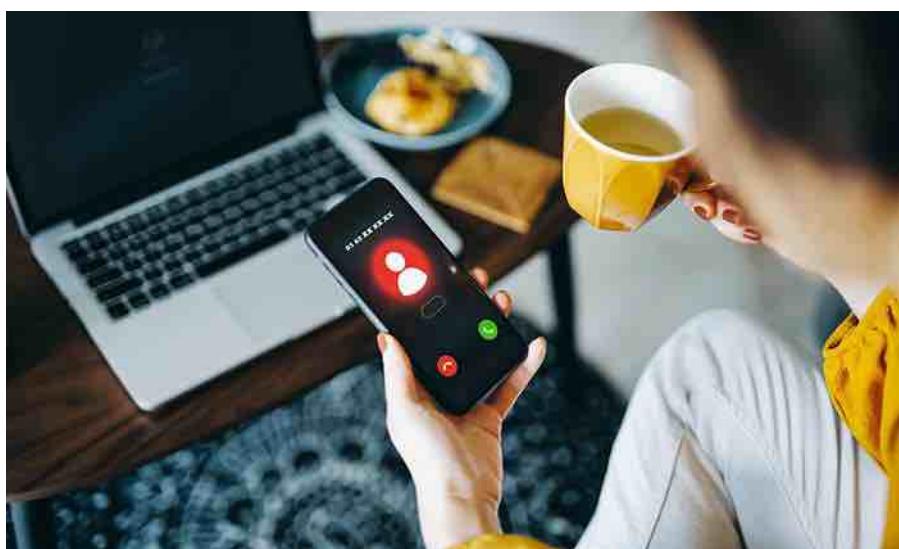
Orange troque le cuivre pour la fibre

Orange, qui assure la gestion du réseau télécoms, va supprimer l'ensemble des câbles de cuivre sur tout le territoire d'ici 2030, pour les remplacer par la fibre optique, plus performante et sobre en énergie. Afin d'accompagner les usagers dans cette transition, le gouvernement a inauguré un site Internet: economie.gouv.fr/treshautdebit. Y figurent les modalités de passage du cuivre vers la fibre, et toutes les informations liées à cette technologie, telles que l'éligibilité actuelle. Il est aussi précisé que c'est l'opérateur qui préviendra l'usager lorsqu'il sera concerné par cette migration. Les abonnés à l'ADSL devront donc forcément passer à la fibre... qu'ils payeront plus cher. ●



OUI Le droit applicable est celui d'une vente conclue à distance et par voie électronique. Peu importe le lieu de réception de l'article acheté. Pour une commande en ligne, qu'il importe le mode d'expédition ou de retrait, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du lendemain de la livraison ; sauf biens exclus (denrées périssables, produits d'hygiène...). Cela vaut pour le click and collect, le drive mais aussi pour les commandes passées depuis les bornes situées en magasin. En revanche, en cas d'achat 100 % en boutique, en principe (hors produit défectueux, geste commercial et formule « satisfait ou remboursé »), une fois le paiement en caisse effectué, impossible de changer d'avis. ●

→ À lire Acheter sur Internet en 10 questions-réponses sur www.inc-conso.fr.



Le démarchage téléphonique sous surveillance

Adoptés par une centaine d'entreprises téléphoniques, les « numéros polyvalents vérifiés » soufflent leur première bougie.

Protéger les consommateurs et identifier les fauteurs de troubles. Voilà l'objectif des règles mises en place le 1^{er} janvier 2023 pour l'ensemble des plateformes de démarchage téléphonique. Pour ces dernières, interdiction d'utiliser les numéros commençant par 06 ou 07, réservés aux personnes physiques. Mais surtout, conformément au nouveau Plan de numérotation de l'Arcep, les centres d'appels doivent utiliser une catégorie de numéros réservés à cet usage.

Une aubaine pour les usagers

Ces numéros polyvalents vérifiés commencent par 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948, 0949 pour la France métropolitaine, et par 09475, 09476, 09477, 09478 et 09479 pour les départements et territoires d'outre-mer. Une centaine d'opérateurs les ont adoptés à ce jour. Ces règles sont une aubaine pour les consommateurs, qui peuvent désormais identifier le démarchage, et passer ces indicatifs en liste noire. Mais ce n'est pas

pour cette raison qu'elles ont été mises en place. Et pour cause, comme nous l'a rappelé l'Arcep, ces numéros sont aussi employés par l'Établissement français du sang, les organismes de sondages ou les sociétés de recouvrement de créances.

Conçus pour être traçables

Les numéros polyvalents vérifiés ont été conçus pour être traçables. Concrètement, ils sont attribués aux entreprises qui en font la demande. Elles les fournissent à des donneurs d'ordres qui souhaitent mettre en place les campagnes de démarchage, en collaboration avec les centres d'appels. Ainsi, l'opérateur doit pouvoir fournir à tout moment la liste des numéros attribués à chacun de ses clients. Par exemple, dans le cadre d'une enquête de la DGCCRF à la suite d'un dépôt de plainte pour pratique commerciale déloyale ou trompeuse. Rappelons enfin que depuis le 1^{er} mars 2023, le démarchage téléphonique n'est autorisé que de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures, du lundi au vendredi. ● P. F.

Payer pour Facebook ?

« Voulez-vous vous abonner, ou continuer à utiliser nos produits gratuitement avec des publicités ? », demande Facebook. Si vous ne voulez pas payer (9,99 ou 12,99 €), vous donnez votre accord à l'exploitation commerciale de vos données personnelles. Meta se conforme en réalité au règlement européen sur la protection des données personnelles en vous demandant votre accord, comme l'ont fait avant lui des sites Internet (avec l'autorisation des cookies). ●

Soldes 2024 : Ouvrez l'œil !

Les soldes d'hiver débuteront le 10 janvier dans la plupart des départements, et pour quatre semaines. Ouvrez l'œil pour identifier les vrais rabais et les fausses promos. Pour rappel, les commerçants sont contraints d'afficher le prix le plus bas pratiqué au cours des trente jours précédant le rabais, ce qui limite les fausses promos. Et les garanties légales s'appliquent aussi sur les produits soldés. N'oubliez pas que le commerçant a le droit de refuser l'échange ou le remboursement d'un produit soldé. Mais pas les e-commerçants. ●



Smartphones Une nouvelle méthode de piratage

Zoom

Les smartphones ou tablettes rechargés sur ports USB de bornes publiques peuvent être attaqués par des logiciels malveillants. Ce piratage, appelé « juice jacking », est évitable avec quelques précautions d'usage.

Aujourd'hui, on peut recharger son portable ou sa tablette sur port USB dans un abribus, un métro, à la gare... Pratique. Sauf que ce geste, anodin, expose à un cyber risque ! « Évitez d'utiliser les stations de recharge gratuites dans les aéroports, les hôtels ou les centres commerciaux », alertait ainsi le Bureau fédéral d'enquête (FBI) américain, en avril dernier, sur le réseau social X (ex-Twitter). Des pirates utilisent les ports USB publics pour introduire des logiciels malveillants et des logiciels de surveillance sur les appareils. »

EFFRACTION PAR L'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE

Cette méthode de piratage ciblant les périphériques en cours de recharge a un nom : le « juice jacking », littéralement l'effraction par l'énergie électrique. Pour la mettre en œuvre, les hackers doivent bricoler les bornes



Le but des hackers : dérober un maximum de vos données.

équipées de ports USB, en y intégrant un composant de leur fabrication. Élément qui compromet les appareils branchés au terminal.

« Cette menace est très difficile à repérer et à quanti-

fier, avertit Jean-Jacques Latour, directeur expertise cybersécurité pour Cybermalveillance, qui assiste, entre autres, les victimes de hacking. En tout état de cause, si après avoir connecté votre téléphone à une borne de recharge publique, une fenêtre apparaît pour installer ou mettre à jour un logiciel, mieux vaut se débrancher immédiatement. Il peut, en effet, s'agir d'une tentative d'effraction numérique. »

Sans réaction de votre part, des logiciels espions, capables d'activer le

contrôle à distance de votre appareil, mais aussi d'enregistrer vos conversations et les saisies sur votre clavier, peuvent être installés à votre insu. Des virus et autres logiciels publicitaires inondant votre écran de notifications sont aussi susceptibles d'infiltrer votre appareil. Dans d'autres cas, les hackers utilisent le « juice jacking » pour dérober un maximum de données personnelles.

OPTER POUR UN « PRÉSERVATIF USB »

« Pour s'en prémunir, le plus sûr est de ne pas utiliser les bornes USB mais de recharger son appareil via une prise électrique, conseille Jean-Jacques Latour. Il existe aussi de petits dispositifs, vendus une dizaine d'euros, qui permettent d'éviter le transfert de données, lorsqu'on se connecte à un terminal de recharge USB. » Un bloqueur de données, aussi appelé « préservatif USB » pour être précis, qui se place entre l'appareil et la prise USB de la borne. Ce composant laisse passer l'électricité, mais rien d'autre.

« Achetez-le auprès d'une enseigne spécialisée dans l'informatique et évitez les plateformes proposant ce genre de dispositif à prix cassés comme Temu et Wish, qui ne sont guère fiables », conclut-il. •

BON À SAVOIR

Pour ne pas dépendre de sources d'alimentation publiques, vous pouvez investir dans une batterie externe, facilement transportable, pour recharger vos appareils. On en trouve des performantes à prix décent pour quelques dizaines d'euros (voir n° 587, janvier 2023).

ADRIAN DE SAN ISIDORO

Lave-vaisselle Des durées de cycle très longues

►►►
CENTRE D'ESSAIS
**7 produits
testés**





«60» a passé au banc d'essai sept lave-vaisselle, qui échouent trop souvent à sécher leur contenu et à boucler leur cycle dans des délais raisonnables. Certains se montrent aussi un peu trop gourmands en eau et en électricité. À l'année, la note peut être salée.

Etsi vous passiez au lave-vaisselle pour échapper une bonne fois pour toutes à la corvée de vaisselle ? Selon le cabinet d'études de marché GFK, 36 % des foyers français n'étaient pas équipés de lave-vaisselle en 2022. Un appareil qui présente pourtant deux avantages : en plus de réduire la charge ménagère, il réduit jusqu'à trois fois la consommation d'eau par rapport à un lavage manuel. Mais quel lave-vaisselle choisir ?

QUATRE PROGRAMMES DE BASE PROPOSÉS

D'un modèle à l'autre, les performances en lavage et séchage, tout comme les consommations d'eau et d'électricité peuvent varier significativement. Un constat aussi valable pour les durées de cycle, qui affichent d'importants écarts. Pour vous aider,

En 2022, 36 % des foyers n'étaient pas encore équipés.

nous avons passé au banc d'essai sept modèles en pose libre, vendus entre 380 € (Brandt) et 999 € (LG), dotés d'une capacité de 14 à 16 couverts. Un couvert correspondant à un verre, une assiette plate, une creuse, une à dessert, une tasse, une fourchette, un couteau et une cuillère. Selon les références, six (Essentiel B et Beko) à dix

(LG) sont disponibles.

► Quatre d'entre eux sont systématiquement proposés : l'automatique, dont la durée de lavage, la consommation en eau et la température, oscillant entre 45 et 70 °C, s'adaptent en fonction du taux de remplissage et du degré de salissure détecté en début de cycle.

L'intensif, utile pour laver les pièces très sales, mais plus énergivore avec une température égale ou supérieure à 70 °C. Le rapide, qui boucle généralement un cycle en moins d'une

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Les aptitudes des lave-vaisselle au lavage et séchage ont été évaluées avec le programme « automatique ». Les essais ont tous été effectués avec des tablettes Sun « tout-en-1 ».**

- Pour chaque appareil, au moins deux cycles ont été réalisés en charge pleine. Les ustensiles et autres plats étaient recouverts de salissures difficiles à nettoyer :**

épinards, flocons d'avoine, œufs séchés, etc.

L'efficacité de séchage, a été mesurée trente minutes après la fin d'un cycle.

- Pour mesurer la performance énergétique des lave-vaisselle, une moyenne de leur consommation en eau et en électricité a été calculée pour le programme « automatique ».**
- La commodité d'emploi**

a été jugée sur plusieurs critères : facilité à ouvrir et fermer la porte, lisibilité des commandes, entretien du filtre, ou encore praticité des différents rangements.

- Le nombre maximum de décibels émis a été enregistré avec un sonomètre placé à 1,20 m des appareils, pendant le programme « auto ».**
- Appréciation complétée par les impressions de techniciens du son.**



Les résultats de notre

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

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

- Prix indicatif
- Nombre de couverts
- Nombre de programmes
- Fonction demi-charge
- Fonction tablette
- Rangement des couverts
- Raccordement à l'eau chaude
- Connectivité wifi

CLASSE ÉNERGÉTIQUE

- Indice de réparabilité

Performances cycle automatique (55 %)

- Durée
- Lavage
- Séchage

Performances énergétiques (15 %)

- Consommation eau + électricité (cycle auto)
- Détail consommation eau⁽¹⁾
- Détail consommation électricité⁽¹⁾
- Consommation électrique à l'arrêt

Commodité d'emploi (15 %)

- Bruit (15 %)

- Niveau maximum mesuré

NOTE GLOBALE (100 %)

(1) Les consommations sont données pour un cycle de fonctionnement.

heure. Et enfin le programme économique, beaucoup plus long, mais qui réduit entre 20 et 40 % les consommations en eau et en électricité par rapport à un cycle automatique.

► Tous les modèles testés sont en pose libre. Contrairement aux modèles encastrables qui doivent s'intégrer dans le mobilier de votre cuisine, ils s'installent où vous le souhaitez.

						
LG DF365FPS	WHIRLPOOL WFC3C42PX	ESSENTIEL B ELV-443b	BEKO BDFN36650XC	CANDY CF 4E4FOW	BRANDT DSE1424LW	GORENJE GS693C60XUVAD
999 €	700 €	400 €	650 €	430 €	380 €	800 €
14	14	14	16	14	14	16
10 ⁽²⁾	8	6	6 ⁽³⁾	8	7	8
Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Non
Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Tiroir	Panier	Panier + petit plateau	Tiroir	Panier + petite grille	Panier + petit plateau	Tiroir
Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Oui	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui
B	C	E	B	E	D	C
9,2/10	7,7/10	5,8/10	7,7/10	8,7/10	7,3/10	8,6/10
3 h 36	2 h 55	3 h 12	3 h 17	2 h 11	2 h 06	2 h 39
						
						
						
						
14,6 l	12,2 l	11,8 l	12,3 l	14,0 l	16,2 l	11,9 l
1,60 kWh	1,10 kWh	1,30 kWh	0,95 kWh	1,34 kWh	1,10 kWh	1,07 kWh
0,22 W	0,31 W	0,36 W	0,29 W	0,56 W	0,25 W	0,41 W
						
						
58,8 dB(A)	49,5 dB(A)	47,0 dB(A)	46,8 dB(A)	48,0 dB(A)	48,2 dB(A)	49,5 dB(A)
13,5/20	13/20	12,5/20	12/20	12/20	12/20	12/20

(2) Programmes supplémentaires en option téléchargeables via l'application LGThinQ. (3) Programmes supplémentaires en option téléchargeables via l'application HomeWhiz.

Si vous chauffez votre eau à l'aide d'énergie solaire ou de géothermie, par exemple, sachez qu'il est possible (sauf pour l'Essentiel B) de raccorder votre lave-vaisselle à une arrivée d'eau chaude. Une manipulation qui réduira la consommation électrique du lave-vaisselle.



► **Nous avons testé le cycle automatique, ou « auto » pour six marques, aussi appelé « 6th sense » par Whirlpool. Résultats ? Ce sont les modèles LG et Essentiel B**

qui laissent la vaisselle la plus propre, avec des scores respectifs de

81 % et 79 % de vaisselle parfaitement nettoyée. Le plus mauvais dans cet exercice étant l'appareil Gorenje, et ses 71 % de couverts propres en sortie de machine.

► **Les résultats diffèrent nettement plus en matière de séchage.** En tête arrivent LG et Whirlpool, qui laissent respectivement 95 % et 73 % de leur contenu sans trace d'humidité. Deux références qui survolent

la concurrence. En particulier les modèles Beko et Brandt, qui sèchent seulement 45 % et 37 % de leur contenu. Avec ces appareils, il faudra utiliser son bon vieux torchon pour sécher les différentes pièces.

DURÉE DE LAVAGE : DES RÉSULTATS CONTRASTÉS

► **Pour adapter votre dosage de détergent au programme sélectionné**, reportez-vous aux instructions présentes dans le manuel du fabricant. Pratique : le modèle Gorenje dose automatiquement le détergent liquide. Il suffit de remplir le bac dédié et de laisser l'appareil délivrer la quantité appropriée. Si vous utilisez des tablettes 3-en-1, nul besoin de remplir les bacs de sel et de liquide de rinçage : elles contiennent tous les éléments nécessaires au lavage. Sur les sept modèles, six

proposent une fonction « tablette ». Enclenchez-la pour optimiser la dispersion de la pastille : sel, détergent et liquide de rinçage sont libérés au moment opportun, améliorant l'efficacité globale du cycle sélectionné.

La fonction « tablette » optimise la dispersion de la pastille.

► **Côté durée de lavage, pour le programme « auto », les résultats sont très contrastés.** Sur ce point, le modèle Candy, efficace sur les parties lavage et séchage, boucle son

cycle en un peu plus de 2 heures... Soit quasiment 1 h 30 avant le LG, le plus lent du panel ! Beko et Essentiel B prennent aussi leur temps avec respectivement 3 h 17 et 3 h 12 au compteur. Le modèle Brandt, le plus rapide à terminer son programme (2 h 06), échoue, hélas, à donner satisfaction au volet séchage. Un temps qui peut se rallonger jusqu'à deux heures selon les modèles, si vous lancez un cycle « éco ».

PLUS GOURMANDS EN MODE « AUTO »

► **Une sobriété bienvenue qui fait souvent défaut en mode « auto ».** Dans le détail, sur les sept lave-vaisselle, Candy, Brandt et LG sont notés « insuffisant » ! Ce dernier obtient la pire appréciation pour sa consommation pendant un cycle « auto ».

En cause : sa consommation électrique d'1,6 kWh, la plus élevée du comparatif (le prix à payer pour un excellent séchage), loin devant Essentiel B, deuxième appareil le plus énergivore avec 1,3 kWh consommé. Beaucoup plus sobres, Beko et Gorenje ont besoin d'1 kWh pour accomplir leur cycle.

► **La consommation en eau fluctue elle aussi :** pour un cycle effectué, elle passe de 11,8 litres (Essentiel B), jusqu'à 16,2 litres (Brandt). Rapelons que rincer les assiettes avant de



13,5/20

LG - DF365FPS - 999 €

Efficace autant pour le lavage que pour le séchage, cet appareil affiche les meilleures performances pour le mode automatique. C'est aussi celui qui est le plus réparable. En revanche, on regrette la durée nécessaire pour boucler un cycle « auto », qui dépasse 3 h 30.

les mettre dans le lave-vaisselle – ce qui consomme de l'eau (et de l'électricité si celle-ci est chaude) –, n'a aucune utilité : le lave-vaisselle est conçu pour nettoyer.

Cumulés à l'année, les coûts de l'eau et de l'électricité pour 220 cycles de programme automatique sont très variables d'un modèle à l'autre : ils s'élèvent à 100 € pour LG et 86 € pour Candy, les plus consommateurs, contre 64 € pour Beko et 69 € pour Gorenje, les plus sobres. Notez que la classe énergétique est attribuée à l'aune des performances du mode « économique ». Raison pour laquelle des résultats très différents peuvent apparaître entre la classe énergétique et nos mesures relevées à l'issue d'un cycle « automatique ».

► **Même à l'arrêt, tous les appareils testés consomment de l'électricité**, à cause de fonctionnalités restées en veille. En particulier le Candy, qui dépasse de peu 0,5 W, la valeur maximale de consommation en veille fixée par le règlement européen. Sur ce critère, LG (0,22 W) et Brandt (0,25 W) se montrent beaucoup moins gour-





LE BON RAPPORT
QUALITÉ-PRIX

12/20

Candy - CF 4E4FOW - 430 €

Ce modèle obtient de bons résultats en séchage et lavage, qui égalent, voire surpassent des appareils vendus 100 à 350 € plus cher. On apprécie aussi son faible niveau de décibels. Point négatif : son étiquette énergie classée E, synonyme d'une forte consommation d'eau et d'électricité.

Le
choix
de
60

mands. À l'année, le coût en électricité du fonctionnement en veille varie entre 2 € (LG) et 5 € (Candy).

Une consommation « cachée » qui augmente probablement de quelques décimales si vous activez la fonction de contrôle à distance, embarquée par les modèles Beko, Candy, Gorenje et LG. Selon les appareils, elle permet d'être alerté en cas d'incident fâcheux pendant un lavage (fuite, cycle interrompu...), de lancer un diagnostic pour identifier la cause d'une panne, ou encore de télécharger des programmes de lavage supplémentaires. LG propose, par exemple, un programme dédié aux casseroles et poêles, qui peuvent présenter des salissures très difficiles à nettoyer, comme du caramel incrusté ou du chocolat fondu.

► **En fonctionnement, les lave-vaisselle émettent un bruit** plus ou moins important, selon les appareils. La pression acoustique maximale est produite par le LG et ses 58,8 déci-

Les fonctions en veille ont une incidence sur le coût en électricité.

bel lors de la phase de remplissage, le bruit d'un marché animé. Les autres appareils restent en dessous des 50 décibels, l'équivalent d'un bureau tranquille. La palme du modèle le plus silencieux revenant au Beko (46,8 décibels). Une différence sonore non négligeable avec le LG, surtout si votre salon n'est pas séparé de la cuisine.

Selon l'observatoire francilien Bruitparif, spécialisé dans l'étude des nuisances acoustiques, une augmentation de 10 décibels donne l'impression d'être exposé à un bruit deux fois plus fort !

FACILITÉ D'UTILISATION ET ENTRETIEN DU FILTRE

► **À l'usage, les appareils LG et Beko dominent la sélection** pour leur facilité d'utilisation d'ensemble. Notamment grâce à leurs commandes lisibles, leurs paniers bien disposés et leur notice claire. Ces deux modèles et le Gorenje ont, par ailleurs, été appréciés pour leur tiroir à couverts placé au niveau supérieur, qui libère de l'espace au niveau inférieur, où l'on place les pièces volumineuses. Un rangement plus pratique que le plateau (Brandt, Essentiel B) et la grille (Candy), beaucoup moins larges et qui peuvent gêner le rangement de la vaisselle au niveau supérieur.

À cause de ses paniers basiques (peu de parties rabattables, pas de réglage en hauteur du panier supérieur) et de ses commandes pas toujours faciles à comprendre, le modèle Essentiel B n'a pas été jugé très pratique.

► **Le Whirlpool se démarque par son filtre en trois parties**, facile à démonter, à laver et à remettre en place. Certains fabricants un brin zélés préconisent son nettoyage après chaque lavage (Candy) et une fois par semaine (Essentiel B, Beko). D'autres, toutes les deux semaines (LG) ou une fois par mois (Whirlpool). Brandt et Gorenje recommandent de

nettoyer le filtre régulièrement, sans plus de précisions. Pour y accéder, il faut, en général, enlever le panier inférieur et déclipser la partie centrale. Puis une fois le filtre extrait, jeter les résidus, nettoyer la grille au savon, puis laver à l'eau chaude. Une manipulation qui réduira les risques de panne à long terme.

REGARDEZ L'INDICE DE RÉPARABILITÉ

► **Si vous hésitez entre deux modèles présentant** des tarifs et caractéristiques semblables, regardez l'indice de réparabilité – qui va devenir indice de durabilité courant 2024 – pour arrêter votre choix.

Ce score sur 10, qui évalue la disponibilité des pièces détachées et la démontabilité des composants, s'affiche sur les étiquettes en magasin et les fiches produits publiées sur le web. Plus elle est basse, moins l'appareil peut être réparé. C'est le cas pour l'Essentiel B, qui obtient à peine la moyenne, quand la plupart des autres modèles obtiennent 7 et 8. Mention spéciale pour le LG, qui se distingue avec son score de réparabilité atteignant 9,2/10. ● ADRIAN DE SAN ISIDORO

Ingénierie : AXELLE LEROY

À retenir

- Le LG survole la sélection sur les parties lavage et séchage en mode « auto ». Whirlpool et Candy sont également performants.
- Des programmes de lavage additionnels sont proposés par les applications des marques LG (LGThinQ) et Beko (HomeWhiz).
- Lavez souvent le filtre de la cuve pour limiter les risques de panne. Effectuez ponctuellement des cycles à haute température afin de nettoyer l'appareil.
- Contrôlez l'indice de réparabilité avant d'acheter. Ainsi que la classe énergétique, évaluée entre A et G. Plus on avance dans l'alphabet, plus l'appareil consomme.

Automobile

Courroie de distribution : ne vous faites pas avoir !

Zoom

Souvent point faible du moteur, la courroie de distribution continue de poser problème sur de nombreux véhicules. Et à en croire vos courriers, difficile de faire reconnaître un vice de conception. Mais pas impossible.

Sur mon Peugeot 2008 1.2 Puretech de 2018, la courroie de distribution s'est dégradée à 79 000 km », s'énerve Catherine. « Il y en a pour 1 916 € de réparation ! J'ai dû faire un scandale chez le concessionnaire car le chef d'atelier ne voulait même pas ouvrir un dossier auprès du constructeur. Finalement, j'ai pu avoir 65 % de prise en charge. »

UN MOTEUR TRÈS RÉPANDU CONCERNÉ

Et elle n'est pas la seule dans ce cas : le petit moteur 3 cylindres qui équipe son véhicule se trouve sur quasiment tous les modèles Citroën, DS et Peugeot fabriqués depuis presque dix ans, et la plupart des Opel récentes. C'est devenu le moteur le plus produit du groupe Stellantis (ex-PSA). Jusqu'ici, les avaries de courroie de distribution consistaient en une rupture nette sans signe avant-coureur. Avec des conséquences lourdes : au mieux, des soupapes tordues, obligeant à une réfection partielle du moteur dont le coût peut monter jusqu'à 3 000 €. Au pire – mais fréquent – une casse du moteur. Avec des coûts approchant les 10 000 € !

Aujourd'hui, la plupart des problèmes rencontrés sont différents. Ils concernent des courroies à bain d'huile, dites aussi « humides ». Technique qui permet – en théorie – d'allonger la durée de vie de la courroie, de favoriser le silence et d'abaisser – très légèrement – la consommation. Hélas, tous les constructeurs qui l'utilisent connaissent des déboires.

La courroie se délite, ce qui altère la pureté de l'huile du moteur.

Chose étrange : la courroie se délite progressivement, ce qui altère fortement la pureté de l'huile du moteur. Pour réparer, il faut démonter en partie le moteur, opérer un nettoyage, remplacer plusieurs pièces (comme une électrovanne...).

Des opérations qui coûtent 1 500 à 2 200 €. Parfois, les choses sont plus graves : mal lubrifié, le moteur subit de gros dégâts. Comme c'est arrivé à Adeline, sur son Citroën C4 Picasso de 2017, à 87 000 km. Le premier devis, pour remplacement du moteur, frisait les 8 000 €.

PRISONNIERS DU RÉSEAU DE LA MARQUE

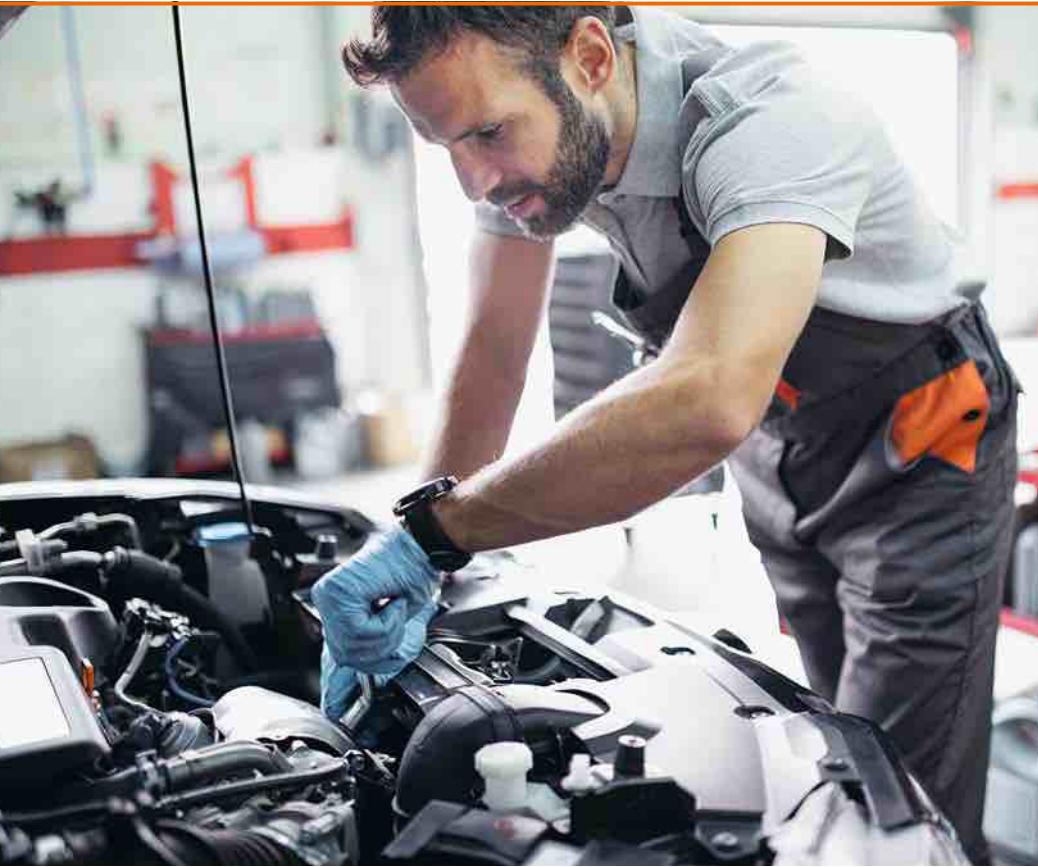
Chez Stellantis, les modifications techniques se sont succédé : avril 2017, juin 2018, juin 2022. De larges rappels ont été lancés peu après ces dates. Mais rien n'y fait : cette satanée courroie à bain d'huile se désagrège et corrompt l'huile. Il faut contrôler son état régulièrement, ce qui suppose de fréquenter le réseau

Choisissez la chaîne de distribution

• **Tous les moteurs ne possèdent pas une courroie de distribution.** Parfois, il s'agit d'une chaîne métallique, beaucoup plus solide et qui, sauf exception, ne se remplace pas durant toute

la vie de la voiture. Elle n'est pourtant pas exempte de problèmes, sa tension étant assurée par un tendeur qui, parfois, faiblit. Mais les cas restent rares. Si les constructeurs l'ont abandonnée à plus

de 50 % au profit d'une courroie, c'est qu'elle est plus légère et plus silencieuse. Mais la courroie oblige à un remplacement périodique, tous les 80 000 à 250 000 km selon les voitures.



de la marque, car c'est une opération atypique, non indiquée dans le manuel d'entretien. En parallèle, la préconisation de remplacement qui était initialement d'une périodicité de dix ans ou 175 000 km a été ramenée à six ans ou 100 000 km. Sans que les clients en soient directement informés.

UN VICE CACHÉ DE CONCEPTION

Quant à la rectification définitive du problème en usine, elle n'est intervenue que tout récemment, à partir des productions de juin 2023 : une chaîne remplace la courroie de distribution sur les versions 100 et 136 ch. Deux autres petits moteurs 3 cylindres utilisant la même technologie connaissent les mêmes avaries : le 1.0 Ecoboost de Ford ; et le 1.0 iVTEC de Honda, monté sur la Civic de précédente génération. Les problèmes sont de même nature et tout aussi graves. Raphaëlle a connu ces déboires sur sa Ford Fiesta de 2015, à 109 000 km :

Dans tous ces cas, c'est le constructeur qui est responsable.

1 823 € de réparation. Elle a sollicité une participation de la marque. Refus. Avec ce courrier fort surprenant du service clientèle : « Les motifs de refus restent confidentiels, la commission financière ne nous autorise pas à en prendre connaissance. » Du jamais vu. Sur sa Ford Focus de 2020, Agathe a eu encore moins de chance. L'altération de la courroie est survenue à 79 000 km. Il faut carrément changer

le moteur ! Il y en a pour plus de 6 000 €. Ford propose une prise en charge de 55 %. Trop faible.

Dans tous ces cas, c'est bien le constructeur qui est responsable de ce qui, sans controverse

possible, relève d'un vice caché. En l'occurrence, pas un vice de fabrication, mais un vice de conception, qui explique pourquoi un très grand nombre de moteurs sont touchés. Les instructions données en après-vente, pour des vérifications préventives de l'état de la courroie, sont pleines de bon sens. Mais, légalement,

elles n'enlèvent rien à la responsabilité du constructeur. Car tout automobiliste est libre de se rendre chez le professionnel de son choix pour l'entretien périodique de sa voiture, y compris chez des garagistes ou centres auto qui n'appartiennent pas au réseau de la marque.

Et, dans ce cas, ces vérifications préconisées après-coup, qui ne rentrent pas dans le programme de révision, ne sont pas faites. Ce qui ne peut être reproché à l'automobiliste.

Autre point de mécontentement légitime des clients : des prises en charge refusées, ou trop basses. Motif de refus bien connu chez les constructeurs : le moindre retard pour une révision, qu'il s'agisse d'un tout petit dépassement du kilométrage ou de quelques jours pour la visite d'entretien périodique. Argument peu admissible : cette dégradation de courroie, défaut endémique, est due à une faiblesse de conception, pas à une faute de l'utilisateur.

DES BARÈMES DE PRISE EN CHARGE TROP BAS

Ensuite, les barèmes de prise en charge apparaissent trop faibles. Sur les modèles du groupe Stellantis, les remboursements sont intégraux (pièces et main-d'œuvre) jusqu'à six ans ou 100 000 km. Généreux. Mais trop limité dans le temps. Même si, sur le terrain, des clients avec des voitures plus âgées arrivent à obtenir des prises en charge partielles.

Selon nous, pour les voitures au-delà de six ans et 100 000 km, la prise en charge devrait être de 70 % jusqu'à huit ans et 150 000 km. Et avec un barème dégressif ensuite. Avec, toujours, la question des petits rouleurs : leur auto peut être âgée de huit ou dix ans et n'afficher qu'un kilométrage faible, synonyme de fraîcheur mécanique. Ce qui devrait justifier des prises en charge prolongées, et majorées. •

JEAN-RÉMY MACCHIA

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
par FRANÇOISE PAOLETTI avec LAURENCE OLLIVIER

5,91 %

C'est le taux d'usure pour les crédits immobiliers longue durée et à taux fixe. Un niveau inédit depuis 2012 et en forte augmentation depuis le dernier trimestre 2022 (3,05 %). Ce taux maximum utilisable par les banques pour prêter aux particuliers étant au-dessus de l'inflation, elles vont accorder plus de crédits.



Éclaircie sur les pensions de retraite

Après la revalorisation des retraites complémentaires (4,9 % depuis novembre) et des pensions de retraite (+5,2 % au 1^{er} janvier prochain), l'Agirc-Arrco a confirmé la suppression du malus pour les retraités du privé à partir du 1^{er} avril. Le principe de ce malus ? Les salariés qui liquidaient leur retraite de base à taux plein et n'acceptaient pas de reculer d'un an la perception de la retraite complémentaire, subissaient une minoration de 10 % de leur pension pendant trois ans ou jusqu'à 67 ans. ●

UN GUIDE DES FRAIS La finance plus simple

Les épargnants le déplorent : il est souvent difficile de comprendre à quoi correspondent les frais multiples liés aux produits financiers... Frais d'entrée, de gestion, de sortie, les termes employés ne sont pas toujours aussi simples et diffèrent d'un établissement financier à l'autre. Afin de faciliter la compréhension des investisseurs particuliers, l'Autorité des marchés financiers (AMF) a édité un glossaire des frais de placements financiers (hors assurance-vie) structuré en trois parties : les frais récurrents, les frais ponctuels et les frais accessoires. Accessible sur amf-france.org/sites/institutionnel/files/private/2023-10/glossaire-sur-les-frais-des-placements-financiers-octobre-2023.pdf, ce guide peut vous aider à vous repérer. ●



Déblocage exceptionnel de l'épargne salariale

Comme en 2022, les pouvoirs publics vont autoriser, en 2024, le déblocage exceptionnel de l'épargne salariale. L'objectif est de redonner du pouvoir d'achat aux Français, à l'heure où l'inflation est élevée. L'épargne salariale (participation, intérressement ou prime) pourra être retirée à hauteur de 10 000 € maximum si elle est placée sur un Plan d'épargne entreprise (PEE), d'habitude bloqué cinq ans. Si cette épargne est placée sur un Plan d'épargne retraite (PER), ça ne sera pas possible. ●

Plafonnement des loyers au Pays basque

Un récent décret autorise 24 communes des Pyrénées-Atlantiques à mettre en place un plafonnement des loyers, à partir de 2025. Il s'agit d'Ahetze, d'Anglet, d'Arbonne, d'Arcangues, d'Ascain, de Bassussarry, Bayonne, Biarritz, Bidart, Biriouet, Boucau, Ciboure, Guéthary, Hendaye, Jatxou, Lahonce, Larressore, Mousquerre, Saint-Jean-de-Luz, Saint-Pierre-d'Irube, d'Urcuit, d'Urrugne, d'Ustaritz et de Villefranche. Parce que les habitants de ces communes ont de plus en plus de mal à se loger près de leur travail, les élus locaux ont opté pour ce dispositif pour les aider dans la recherche d'un logement à un prix correct. ●





par
Virginie Potiron
Juriste à l'INC*

Construction de maison individuelle : un contrat plus protecteur

➤ Que se passe-t-il en cas de disparition du constructeur de votre maison ?

En dehors d'un contrat de construction de maison individuelle (CCMI) - hors cas de la vente en l'état futur d'achèvement (VEFA), vous ne bénéficiez d'aucune protection spécifique. Vous devrez engager une procédure judiciaire avec, a priori, de faibles chances de récupérer votre argent et de trouver un autre entrepreneur. Tandis que le CCMI, lui, comporte une garantie dite « de livraison ». Ici, un garant (établissement de crédit, société de financement ou d'assurance) vous assure la bonne fin de votre opération en cas de défaillance. Un conseil : au moment de signer un CCMI, vérifiez que l'attestation de garantie de livraison y est annexée (c'est obligatoire). À défaut, exigez sa remise.

➤ Que couvre cette garantie ?

Son étendue est définie par l'article L231-6 du code de la construction et de l'habitation. Elle vous couvre, à compter de la date d'ouverture du chantier, contre les risques d'inexécution ou de mauvaise exécution des travaux prévus au contrat, à prix et délais convenus.

➤ Comment activer cette garantie ?

➤ Vous devez adresser une mise en demeure au constructeur. En l'absence de réaction ou de réponse satisfaisante, vous pouvez solliciter le garant afin qu'il prenne le relais de l'entreprise défaillante. Ce dernier a quinze jours pour réagir. Attention aux délais ! Le bénéfice de la garantie de livraison s'achève huit jours après la réception des travaux. Toutefois, si vous avez émis des réserves lors de la réception, elle se poursuit jusqu'à leur levée. ●

*Institut national de la consommation

➤ Lire la fiche « Construction : tout savoir sur la garantie de livraison » sur le site de l'Institut national de la consommation : inc-conso.fr, rubrique Logement.



TRAVAUX

MaPrimeRénov' évolue en 2024

La prime publique dédiée à la rénovation énergétique immobilière voit son budget fortement augmenter à partir du 1^{er} janvier (5 milliards d'euros, soit + 66 % par rapport à 2023) et son fonctionnement modifié. Les travaux d'une seule action seront moins bien remboursés, au profit des travaux d'ampleur qui pourront, eux, être pris en charge jusqu'à 70 000 € (contre 35 000 € auparavant). Ce qui, pour un ménage à faibles revenus, peut couvrir 90 % d'un projet. Ces travaux peuvent impliquer l'isolation contre le froid (protection des murs, du toit) ou la chaleur (mise en place de protections solaires sur les vitres), ou encore le changement du système de chauffage. Les ménages engageant une rénovation d'ampleur n'auront à déposer qu'un seul dossier auprès de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) qui se chargera de vérifier si le demandeur a aussi droit à d'autres aides. ●

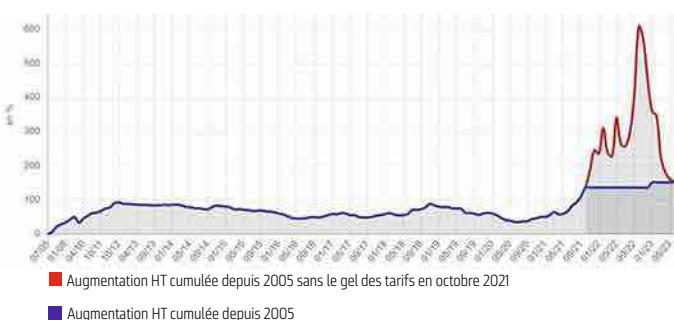
Tableau de bord

ÉVOLUTION DES PRIX DU GAZ

608,29 % Le site comparateur d'énergies, Sélectra,

publie un historique des prix du gaz depuis 2005. La forte remontée des tarifs depuis fin 2021 est impressionnante. Sans le bouclier tarifaire mis en place par les pouvoirs publics, la hausse aurait été de plus de 600 % entre le printemps 2005 et octobre 2022. À noter que le bouclier a été désactivé en juin 2023 et que les tarifs sont désormais libres. En novembre 2023, le prix du kWh de gaz en France est de 0,0916 €. ●

Évolution du tarif réglementé du gaz hors taxe depuis 2005



Prêt relais Un crédit à utiliser avec prudence

Enquête

En période de baisse des prix immobiliers et de difficultés d'accès au crédit, les prêts relais deviennent plus délicats à gérer pour leurs souscripteurs. Nos conseils pour sécuriser l'opération d'achat à l'aide d'un tel crédit.

Lorsqu'un propriétaire souhaite changer de logement, l'idéal serait qu'il vende sa résidence principale avant d'acheter la nouvelle, afin de disposer du montant de la vente. Mais cela suppose de déménager dans un logement transitoire. Compliqué et onéreux. Pour permettre aux familles de passer directement du logement à vendre à celui acheté, les banques ont inventé des prêts relais. Il s'agit de crédits à court terme (1 à 24 mois, en général) destinés à assurer la liaison entre l'achat d'un nouveau lieu de vie et la vente de sa résidence principale.

UN FILET DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRE

Même lorsque la réalisation des deux opérations est programmée le même jour, soit une « vente en cascade » (vente le matin et achat l'après-midi), le prêt relais peut constituer un filet de sécurité. « Si se passer d'un prêt relais permet de réaliser des économies, il est cependant risqué de s'en passer dans ce cas de figure, avertit Yoanne Bobe, responsable offre crédits à

La Banque Postale. En effet, le moindre grain de sable peut faire échouer les deux opérations. Par exemple si, finalement, les fonds devant servir à l'acheteur du matin n'ont pas pu être débloqués à temps, la vente sera reportée et, par ricochet, l'achat ne pourra pas s'effectuer l'après-midi... » Même si elle a un coût, la souscription d'un prêt relais par simple sécurité est donc à privilégier. Et si ce prêt ne sert que pendant un mois, son coût sera, de toute façon, moindre. À l'image des crédits amortissables classiques, les prêts relais ont toutefois vu leurs taux d'intérêt considérablement gonfler depuis quelque temps pour grimper jusqu'à 4,5 % aujourd'hui, soit environ 0,30 % de plus que les taux fixes des crédits classiques. « Et, dans ce domaine aussi, s'ajoute l'obligation de contracter une assurance décès invalidité », note la Société générale.

C'est souvent la mauvaise surprise qui attend les candidats à un prêt relais qui font un calcul simple: « Mon appartement à vendre, pour lequel je

Leurs taux d'intérêt ont aussi beaucoup augmenté.

dois encore rembourser 50 000 €, vaut 150 000 €. L'appartement à acheter vaut 250 000 €. Je n'ai donc qu'un prêt amortissable de 150 000 € à souscrire et, en attendant la vente effective de mon logement actuel, je vais faire un crédit relais de 100 000 €. » Pas si simple...

LES BANQUES SONT PLUS PRUDENTES

En fait, la banque ne prend pas en compte 100 % de la valeur estimée du logement. Le plus souvent, elle accorde un prêt relais sur 70 % de sa valeur. « Par exemple, détaille Cécile Roquelaure, directrice des études d'Empruntis, si le logement vaut 200 000 € (50 000 € de crédit restant à rembourser), la banque va proposer un crédit de 105 000 €, alors que le bien est censé rapporter, après sa vente, 150 000 €. Le client va donc devoir avancer les 45 000 € manquants pour financer le nouvel achat. »

Les déboires du marché immobilier depuis quelques mois ont incité les banques à faire preuve de plus de prudence à l'égard des prêts relais. Dans certains cas, seule la moitié (50 %) de la valeur du bien est prise en compte,



alors qu'il y a quelques années, les prêts relais finançaient souvent 80 % de la valeur des biens. « A contrario, indique BNP Paribas, s'il existe un compromis de vente signé avec les réserves levées (conditions suspensives comme l'obtention du crédit, par exemple), la banque peut aller jusqu'à 100 %. » La charge financière d'un prêt relais étant difficilement gérable en même temps que le remboursement des crédits classiques amortissables (le nouveau et, le cas échéant, le crédit encore attaché au bien à vendre), un différé de remboursement est, le plus souvent, accordé. « Il peut être partiel – seuls les intérêts sont remboursés avant la vente du bien – ou total. Capital et intérêts sont remboursés après la vente du bien », explique LCL. En revanche, les primes d'assurance doivent être remboursées dès le démarrage du prêt. « Pour un crédit relais de 200 000 €

à 4,5 % d'intérêt, par exemple, explique Yoanne Bobe, le remboursement mensuel atteint 750 €, auxquels s'ajoutent 66 € de frais d'assurance (0,40 %). » Qui définit la valeur du logement ? Dans de nombreux cas, les banques

Parfois, seule la moitié de la valeur du bien est prise en compte.

réclament deux ou trois expertises de professionnels (agents immobiliers, notaires...), mais elles peuvent aussi mandater un expert pour se rendre sur place. Actuellement, compte tenu du

fait que les prix évoluent très vite, les banques prennent comme référence la valeur estimée la plus basse.

TROIS TYPES DE CRÉDITS RELAIS COEXISTENT

Trois formes de prêts relais sont actuellement proposées par les établissements bancaires.

Le prêt relais « sec »

Il concerne un nouvel achat à un prix moins élevé que celui de la vente du bien actuel et n'est adossé à aucun prêt amortissable classique. Par exemple, j'achète un bien de 300 000 €, alors que j'en vends un de 450 000 €. Pour la banque, c'est une simple avance de trésorerie.

Le prêt relais « classique »

Il est lié à l'achat d'un bien d'une valeur équivalente ou plus élevée que celle du bien à vendre. Exemple : je possède un bien de 200 000 € sur lequel le capital restant dû (crédit en cours) est de 100 000 € et je souhaite acquérir un logement de 300 000 €, à l'aide d'un prêt sur 25 ans. Un prêt relais lié au produit attendu de la vente (estimé à 100 000 €) est nécessaire. « Tant que l'ancien bien ne sera pas vendu, explique Samuel Massieu,

responsable des partenariats bancaires de CAFPI, trois mensualités de remboursement (hors assurances) coexistent: celle du bien à vendre (mensualité actuelle de 850 €), celle du crédit relais de 70 000 € (251 € d'intérêts, le remboursement du capital étant différé après la vente) et celle du nouvel achat (821 € d'intérêts, le remboursement du capital étant aussi différé), soit une mensualité globale (hors assurances) de 1 922 €. » Une augmentation brutale de charges, même si c'est temporaire. Une fois la vente du bien réalisée, l'emprunteur remboursera son prêt sur le bien objet du relais, et les 70 000 € du prêt relais. Il lui restera 30 000 € de solde. Après la vente, il retrouvera une mensualité hors assurances moins lourde: 1 294 €.

Le prêt relais « acquisition »

Il regroupe les crédits amortissables pour alléger la mensualité le temps du prêt relais. « Si l'on part du même exemple, reprend Samuel Massieu, la banque va proposer un crédit global

de 400 000 € sur 25 ans dans lequel un remboursement anticipé de 140 000 € (la vente) sera prévu dès la cession effective du premier bien. En attendant celle-ci, la première mensualité de remboursement atteindra 1 470 €. Une fois la vente du bien, l'emprunteur remboursera au minimum les 140 000 €. Il lui restera alors 60 000 € à affecter, en partie, au remboursement partiel du prêt complémentaire. Ce qui permettra de baisser la mensualité ou sa durée. »

LA NÉCESSITÉ ACTUELLE DE FONDS PERSONNELS

Les candidats sont prévenus: ils doivent disposer de fonds pour couvrir la partie non financée (plus importante que par le passé) par le prêt relais. « Ce qui est perçu par les emprunteurs comme une contrainte et un dispositif sécuritaire pour la banque, fait remarquer Maël Bernier, porte-parole de Meilleurtaux, est, en réalité, une sécurité pour eux aussi, indispensable dans la conjoncture actuelle de baisse des prix. En effet, si la vente ne

peut pas s'effectuer au prix envisagé, il est préférable de bénéficier d'une marge de manœuvre permettant d'abaisser le prix. » Car, en cas de baisse trop forte du bien (en dessous du montant du prêt relais) ou, pire, de vente non réalisée du logement quitté, les ennuis s'enchaînent.

Si la vente n'est pas réalisée, les ennuis s'enchaînent.

Cela peut aller jusqu'à la vente forcée du nouveau logement acheté pour pouvoir rembourser le prêt relais. Les banques disent tout mettre en œuvre pour éviter d'en arriver là, en proposant une prorogation de quelques mois du prêt relais ou sa transformation (mais elles exigent parfois le remboursement du prêt relais comme prévu!), à son terme, en prêt amortissable classique. Il n'est toutefois pas toujours possible pour le client d'assumer le remboursement simultané du nouveau prêt et du prêt relais transformé en amortissable. •

FRANÇOISE PAOLETTI-BENAZIEZ

Les six conseils de «60»

1. Démarrer l'opération de recherche immobilière en connaissance de cause.

Commencez à chercher votre nouveau logement après avoir vérifié que celui à vendre devrait trouver preneur à un prix correct. Cette petite étude de marché (auprès d'agents immobiliers, par exemple) et l'évaluation réaliste du prix possible vous éviteront de mauvaises surprises.

2. Ne surestimez pas la valeur du bien à vendre afin de ne pas vous mettre en danger.

Fixer le bon prix de marché est votre garantie de voir toute l'opération bien se dérouler.

3. Assurez-vous d'avoir un apport personnel important.

Prenez bien en compte le fait que le prêt relais ne finance qu'une partie de la valeur

du logement à vendre et qu'il vous faut disposer de la somme manquante.

Comptez large pour tenir compte d'une éventuelle obligation de baisse du prix.

4. Faîtes vos calculs avec soin.

Évaluez le prix exact de toute l'opération de financement, comprenant :

- les frais de dossier ;
- les frais d'assurances prélevés sur les deux nouveaux crédits (vous pouvez souscrire celles-ci ailleurs que dans la banque prêteuse) ;
- les intérêts des deux crédits. À noter que les intérêts du prêt relais ne courent que pendant la période d'utilisation de celui-ci qui est ensuite remboursé sans pénalités de remboursement anticipé ;
- les coûts de la caution prise sur tous les crédits.



5. Ménagez-vous une marge de manœuvre financière.

Gardez un peu de trésorerie pour ne pas être « étranglé » par vos charges et pouvoir faire face à toute éventualité.

6. N'hésitez pas, le cas échéant, à abaisser le prix du bien à vendre

pour ne pas faire traîner le prêt relais... coûteux. Vous disposez d'une marge de sécurité, profitez-en pour vous assurer de ne pas dépasser le terme. Le manque à gagner devra être comblé... d'où l'importance du conseil n° 5. •

Pension alimentaire impayée

« Je voudrais récupérer les sommes dues »



Le cas d'Anne-Marie L.: « *Maman de deux enfants, j'ai divorcé il y a plusieurs années. Mon ex-conjoint a décidé d'arrêter de payer la pension alimentaire en juillet 2018. Sur les conseils de mon avocate, j'ai déposé plainte pour abandon de famille auprès du commissariat local en 2019. La procédure a suivi son cours et j'ai été convoquée à une audience au tribunal correctionnel en juin 2021, qui a été reportée à novembre 2022. J'ai finalement obtenu gain de cause en justice mais, entre-temps, mon ex-conjoint s'est volatilisé à l'étranger et a organisé son insolvabilité. Que faire ?* »

Coaching



Le témoignage de notre lectrice n'est malheureusement pas un cas isolé. Chaque année, on estime que 30 % des personnes bénéficiaires d'une pension alimentaire – des femmes à plus de 90 % – ne la perçoivent pas ou seulement partiellement.

La marche à suivre en cas d'impayés de la part du conjoint dépend de la date à laquelle la pension a été fixée par un acte juridique. En effet, depuis le 1^{er} janvier 2023, une nouvelle procédure a été mise en place. Cependant, dans certains cas qui sont précisés ci-après, ce basculement s'est réalisé quelques mois plus tôt, le 1^{er} mars 2022.

Pour les pensions fixées par un acte juridique depuis le 1^{er} janvier 2023

1 VOUS N'AVEZ RIEN À FAIRE, C'EST AUTOMATIQUE ET C'EST GRATUIT

« Sauf opposition des deux parents ou du juge, toutes les pensions alimentaires fixées à compter du 1^{er} janvier 2023 à l'amiable dans le cadre d'un divorce par consentement mutuel ou par le juge depuis le 1^{er} mars 2022 (divorce, séparation...) sont automatiquement prises en charge par votre caisse d'allocations familiales (CAF) ou de mutualité sociale agricole (MSA), via l'Agence de recouvre-

ment et d'intermédiation financière des pensions alimentaires (Aripa) », indique Karine Nerguararian, cheffe de projet intermédiation financière à la CNAF.

Ce service public gratuit se charge de récupérer chaque mois pour vous la pension due à vos enfants auprès de votre ex-conjoint et vous la reverse rapidement. En cas d'impayés, c'est aussi elle qui effectue directement les démarches pour recouvrir les arriérés auprès de la banque, de l'employeur ou des organismes versant

des prestations au parent redevable de la pension (Pôle emploi, CPAM, caisses de retraite...).

2 DEMANDEZ L'ALLOCATION DE SOUTIEN FAMILIAL (ASF)

Quels que soient vos revenus, cette allocation d'un montant de 187,24 € par enfant et par mois en 2023 peut vous être versée par la CAF ou la MSA si vous élevez seul(e) votre enfant de moins de 20 ans. Et ce, au titre d'avance sur les pensions à recouvrer. « Attention, rappelle Karine Nerguararian, son versement n'est pas automatique. Vous devez en faire la demande sur le site www.pension-alimentaire.caf.fr. »

Il faut savoir que pour bénéficier de ce service public et de l'ASF, vous devez également renoncer à engager

Déni de justice : faites condamner l'État !

• Si la justice met un temps anormalement long pour traiter votre demande, vous êtes en droit de poursuivre l'État pour déni de justice afin de lui demander réparation du préjudice subi par cette lenteur.

• Maître Sofia Soula-Michal, avocate à Lyon, présidente de l'association des Défenseurs de la justice, exerce ce type de recours

lorsque ses clients sont victimes de telles pratiques. C'est particulièrement criant en droit social, dénonce-t-elle. « Certes, poursuivre l'État pour déni de justice ne règle en rien la lenteur de la procédure en cours, souligne-t-elle. En revanche, cela permet au justiciable d'obtenir jusqu'à 5000 € de dommages et intérêts

devant le tribunal de proximité et la prise en charge de ses frais d'avocat. Il est possible d'obtenir davantage selon les dossiers mais la procédure sera plus longue. Car, bonne nouvelle, cette procédure reste relativement rapide - généralement six mois, voire moins. Et il est courant que l'État transige en amont de la décision du juge. »

ou stopper une éventuelle procédure de recouvrement en cours devant la justice ou par voie de commissaire de justice (ex-huissier). Et confier un mandat de recouvrement exclusif à votre caisse. •

Pour les pensions fixées par un acte juridique avant le 1^{er} janvier 2023

1 PROCUREZ-VOUS UN TITRE EXÉCUTOIRE

Cet acte juridique, qui fixe le montant de la pension, permet à l'Aripa d'agir. Ce peut être une décision rendue par un juge, une convention homologuée par le juge aux affaires familiales, un acte notarié ou une convention de divorce par consentement mutuel. Les titres exécutoires prévoient la mise en œuvre du service public des pensions alimentaires, sauf refus des parents ou opposition du juge.

tion de divorce...) fixant le montant de la pension alimentaire pour vos enfants et que vous en assumez la charge, vous pouvez bénéficier de l'aide au recouvrement des pensions alimentaires de la CAF et de la MSA (...), signale Karine Nerguararian. Déposez votre demande sur www.60m.fr/pension. Votre CAF ou MSA se chargera de récupérer pour vous jusqu'à deux ans d'impayés... mais aussi de collecter les pensions à venir. » Au moment de remplir votre demande pensez, en même temps, à réclamer le bénéfice de l'ASF.

de deux ans et de moins de cinq ans (délai maximum pour réclamer une pension impayée), « le commissaire de justice peut notamment engager des saisies : saisie sur rémunérations et/ou saisie-attribution auprès d'une banque, d'un notaire, d'un locataire, d'un avocat ou tout autre tiers détenteur de fonds, ou encore procéder à une saisie vente », explique Florence Trinité-Schillemans, commissaire de justice dans le Tarn-et-Garonne. Les saisies de parts de SCI peuvent également être envisagées, précise-t-elle. Les frais seront à la charge de votre ex-conjoint, sauf si le recouvrement s'avère impossible. » Si vos revenus ouvrent droit à l'aide juridictionnelle, vous n'aurez aucun frais à avancer. •

LAURENCE OLLIVIER

À retenir

- Renseignez-vous sur vos droits en ligne sur pension-alimentaire.caf.fr ou pension-alimentaire.msa.fr ou par téléphone au 3238 (prix d'un appel local).
- En cas d'impayés, demandez l'ASF et l'aide au recouvrement des pensions à votre CAF ou à votre MSA, si vous n'en bénéficiez pas déjà.
- Pour des conseils et/ou des arriérés de plus de deux ans, contactez un commissaire de justice.
- En cas de procédure judiciaire anormalement longue, poursuivez l'État pour déni de justice.

2 POUR LES IMPAYÉS DE DEUX ANS

« Si vous détenez un titre exécutoire antérieur au 1^{er} mars 2022 ou au 1^{er} janvier 2023, selon les cas (jugement, conven-

3 DANS TOUS LES AUTRES CAS

Contactez un commissaire de justice. Il vous conseillera sur les différentes procédures à votre disposition. Pour des impayés de plus



Kits photovoltaïques

L'énergie solaire à portée de main

Pratique

Produire son électricité « verte » grâce au soleil n'a jamais été aussi simple. Avec un budget limité, vous pouvez installer vous-même une centrale photovoltaïque. Quelques précautions s'imposent toutefois.

Capter le rayonnement solaire pour produire de l'électricité, c'est le principe des panneaux photovoltaïques. À ne pas confondre avec les panneaux solaires thermiques qui interviennent dans la production d'eau chaude sanitaire ou pour le chauffage.

Les panneaux photovoltaïques sont constitués de cellules qui transforment la lumière du soleil en courant électrique continu. Un onduleur le convertit ensuite en courant alternatif

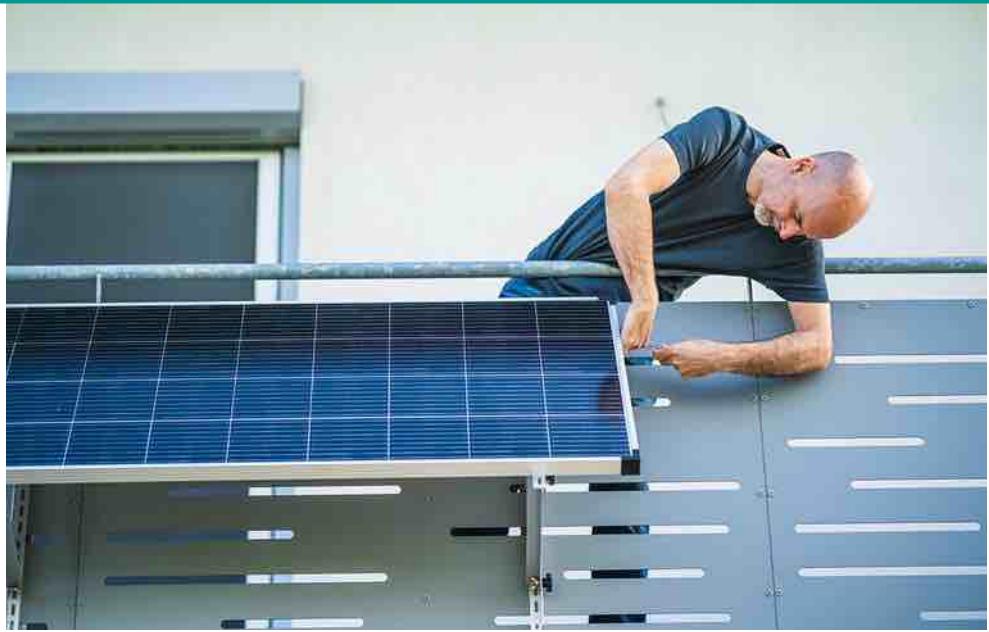
Il n'est pas nécessaire de passer par un professionnel pour poser des panneaux.

impérativement à votre installation électrique par un professionnel. Depuis deux ans et demi, des kits photovoltaïques dits *plug & play* sont apparus. Vous branchez vous-même

vos panneaux photovoltaïques sur une prise pour bénéficier de l'électricité produite à partir du soleil.

PAS BESOIN D'ÊTRE TRÈS QUALIFIÉ...

Ces kits sont composés d'un ou plusieurs panneaux, d'un système de fixation (et d'orientation) pour les installer sur une surface plane (sol, terrasse, toiture plate, jardin), contre un mur ou sur le garde-corps d'un balcon, et d'un ou plusieurs micro-onduleurs fixés au dos des



panneaux. Le branchement à une prise de courant extérieure standard permet enfin d'alimenter le logement. Les prises fonctionnent à double sens : elles peuvent délivrer de l'électricité aux appareils qui y sont branchés ou servir de point d'entrée à celle produite par un générateur... comme une centrale solaire. « Ce sont des systèmes simples à installer. Ils ne nécessitent pas de main-d'œuvre qualifiée », confirme Joël Mercy, président du Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP), association qui œuvre à la promotion du photovoltaïque résidentiel et au soutien des victimes d'arnaques.

... À CONDITION DE BIEN SUIVRE LES CONSIGNES

Si l'installation est à la portée de beaucoup de personnes, il faut toutefois y apporter un soin certain. Pour une pose au sol, il est nécessaire de les ancrer solidement à une dalle ou de les lester suffisamment pour résister aux vents les plus forts. « Nous conseillons d'utiliser 60 kg de lest par panneau, soit quatre dalles de béton de 40 sur 40 cm de 15 kg chacune », recommande Thomas Cautier, dirigeant et fondateur du fabricant de kits Sunethic. Ces tests, comparables

à des pieds de parasols, ne sont pas livrés avec les kits. Les supports de panneaux fournis, quant à eux, sont composés d'un cadre et de bras articulés pour permettre l'inclinaison des panneaux et ainsi optimiser la réception du rayonnement solaire. Une attention particulière doit également être portée au fait que ces centrales solaires sont des appareils électriques. Ils délivrent une tension de 220 V. Il faut donc en protéger l'accès si les panneaux sont posés au sol, sur la terrasse ou dans le jardin pour éviter les électrocutions. Il est également nécessaire de limiter le nombre de panneaux par prise secteur. Les fabricants préconisent le

Les panneaux doivent être raccordés à des prises dédiées.

branchement de quatre panneaux par prise extérieure et à 1600 watt-crête (Wc) par circuit de prises au maximum. Un watt-crête équivaut à la production d'1 watt électrique dans des conditions bien définies d'ensoleillement et de température (la puissance des premiers kits commercialisés est de 400 Wc). « Malgré les avertissements dans les consignes d'installation, il y a des panneaux branchés sur des multiprises, prévient Joël Mercy. C'est très dangereux. Il faut les raccorder à une ligne dédiée, reliée directement à un disjoncteur. Il faut également que l'installation électrique du logement soit aux normes avec prise de terre et sections de fils électriques de 2,5 mm². »

OBJECTIF : L'AUTOCONSOMMATION

Quelle que soit la configuration choisie, orientez les panneaux le plus au sud possible, inclinez-les entre 15 et 20° l'été et 35 à 45° l'hiver (ou entre 30 et 35° si l'inclinaison ne peut être modifiée facilement) pour maximiser la production d'électricité. Évitez toutes les zones d'ombre : bâtiments voisins, arbres, relief, etc.

Dans des conditions optimales (exposition plein sud), ce genre de kit peut produire de 400 à 600 kWh/an.

BON À SAVOIR

Les cellules photovoltaïques des kits plug & play sont en silicium monocristallin qui présente le meilleur rendement actuellement. Le taux d'énergie lumineuse solaire reçue par ces cellules et transformée en électricité s'élève ainsi entre 20 et 25 %. Ce qui est assez élevé. La durée de vie des panneaux est de trente ans environ. Raison pour laquelle ils sont garantis vingt ans à 80 % de leur efficacité maximale, voire au-delà.

Revendre un surplus de kWh

• Ces kits photovoltaïques sont surtout voués à l'autoconsommation.

Que faire du surplus ? Sachez que vos kWh non utilisés sont automatiquement injectés sur le réseau d'électricité.

• En pure perte pour vous ? Pas forcément. Certes, la réglementation n'autorise pas la revente d'un surplus de production à EDF Obligation d'achat

ou à votre entreprise locale de distribution (ELD), uniques entités à pouvoir l'acheter directement.

Seuls les propriétaires de systèmes installés par une entreprise labellisée RGE ont le droit de souscrire un contrat de rachat.

• En revanche, il est possible de valoriser le surplus de kWh via les batteries virtuelles qui n'ont d'accumulateur



que le nom. Ce sont des entreprises indépendantes qui rachètent ou déduisent de votre facture les kWh injectés. Dans ce cas, il faut raccorder la centrale directement au tableau avec un coffret de protection - et non une simple prise - et faire agréer l'installation par le Consuel (186 €).

« Un seul kit permet souvent d'effacer le bruit de fond, c'est-à-dire les consommations de la box Internet, la veille du téléviseur, le chargement des smartphones... mais ça ne compense pas les consommations des appareils plus gourmands comme le réfrigérateur ou le congélateur », estime Joël Mercy. Toutefois, un des atouts de ces kits est qu'ils peuvent, dans une certaine limite réglementaire et technique, s'interconnecter aisément.

Avec une installation de 800 à 840 Wc, soit l'équivalent de deux kits, la production électrique peut couvrir une partie des besoins énergétiques de ces appareils, par exemple. Une partie seulement. « La production, essentiellement en milieu de journée, correspond souvent peu aux périodes de grande consommation des ménages, c'est-à-dire le matin et le soir », avertit Émilien Lassara, chargé de projets photovoltaïques de Hespul, association spécialisée dans le développement des énergies renouvelables. En effet, un réfrigérateur fonctionne 24 heures/24 alors que les panneaux photovoltaïques ne produisent qu'aux heures ensoleillées. Il n'empêche qu'en modifiant ses habitudes, comme faire fonc-

tionner lave-linge ou lave-vaisselle entre 10 et 14 heures, il est possible de consommer une grande partie des kWh produits.

tionner lave-linge ou lave-vaisselle entre 10 et 14 heures, il est possible de consommer une grande partie des kWh produits.

UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT RAPIDE

Un kit de 400 Wc environ coûte de 700 à 800 €. En consommant une moyenne de 500 kWh/an, vous économisez un peu plus de 110 € par an d'électricité. Calculée à partir d'un prix du kWh de 0,22 € (tarif réglementé Option de base au 7 novembre 2023), cette somme peut être revue à la hausse compte tenu de l'augmentation de l'énergie. Cependant, avec cette moyenne, vous amortissez votre kit en six ou sept ans. Un retour sur investissement rapide.

Si les kits plug & play sont faciles à mettre en œuvre techniquement, ils le sont également sur un plan administratif. Dans la plupart des cas, quand la puissance installée est inférieure à 3 kWc, la seule démarche à effectuer est une demande de raccordement, à réaliser en ligne auprès de votre gestionnaire de réseau (Enedis, très souvent). C'est gratuit. Cette demande est plutôt une déclaration car vos panneaux produisent, sitôt qu'ils sont branchés. Il s'agit en fait d'une exigence de sécurité pour les agents qui auraient à intervenir sur

le réseau de distribution d'électricité aux abords de votre logement qui sont ainsi prévenus que vous êtes susceptibles d'injecter de l'électricité à 220 V.

Comme ce sont des kits industrialisés, répondant à des normes strictes, il n'y a pas non plus besoin de faire appel au Consuel, organisme qui contrôle et délivre des attestations de conformité d'une installation électrique. Cela représente un peu plus de 180 € d'économie.

Enfin, si vous installez les panneaux au sol et que vous n'êtes pas dans un secteur soumis à l'autorisation des architectes des Bâtiments de France, il y a ni déclaration préalable de travaux, ni permis de construire à déposer en mairie. En revanche, si vous installez les panneaux à une hauteur supérieure à 1,80 m du sol ou dans un secteur protégé, ou encore pour une puissance supérieure à 3 kWc, une demande préalable de travaux est obligatoire.

DOUBLEMENT GAGNANT, LE KIT « MADE IN FRANCE »

Sur le papier, peu d'éléments diffèrent entre les offres. Toutefois, portez une attention à l'adéquation entre la puissance délivrée par les panneaux et le ou les micro-onduleurs.

« Ils doivent être choisis pour pouvoir fonctionner ensemble. Nous avons vu à un moment sur le marché des panneaux de 400 Wc commercialisés avec un micro-onduleur qui écrétait à 300 Wc. De fait, vous ne pouviez pas bénéficier de l'intégralité de la production électrique. Consultez bien les notices des kits avant d'acheter », conseille le président du GPPEP.

Vous pouvez également opter pour des kits fabriqués en France. Si les micro-onduleurs viennent de Chine, les panneaux, eux, peuvent être « Made in France ». Vous réduirez ainsi d'autant votre empreinte carbone en plus de réduire votre facture d'électricité. •

PASCAL NGUYËN



PAUL GENDROT

Observatoire de l'inflation

Pas de répit en 2024

Contrairement aux promesses, l'inflation pourrait atteindre 3,5 % l'an prochain sur les aliments et produits du quotidien, selon l'institut NielsenIQ.

C'était une promesse du gouvernement : les prix des produits de grande consommation, et notamment de l'alimentation, allaient baisser en 2024. Pour cela, les autorités ont fait avancer les négociations entre industriels et distributeurs afin que tout soit bouclé d'ici fin janvier. Objectif : que les prix diminuent dès février.

ÇA CONTINUE : SUCRE, RIZ, TOMATE...

Mais y aura-t-il des baisses massives ? Tout indique que non. Invité de BFMTV-RMC le 15 novembre, Richard Panquiault, président-directeur général de l'Institut de liaisons des entreprises de consommation (Ilec), regroupant une centaine de géants de la grande consommation, expliquait qu'en raison du dérèglement climatique, « les récoltes sont mauvaises, partout. [...] Fondamentalement, vous allez devoir payer plus cher les denrées agricoles ». Et de citer le sucre, le cacao, la tomate, l'orange, le riz, l'huile d'olive, les noisettes ou les pommes de terre. D'autres matières premières, à l'inverse, connaissent des baisses continues sur les marchés depuis plusieurs mois, comme les céréales,

le café ou la pâte à papier. On pourrait s'attendre à des prix en baisse sur les croquettes pour animaux, la viande de porc, les huiles végétales, le papier toilette... alors que l'on constate seulement, pour le moment, un ralentissement de la hausse.

Mais le prix des emballages et les salaires ont augmenté, souligne l'Association nationale des industries alimentaires. Et la marge des professionnels n'a pas non plus tendance à diminuer, au contraire. Fournisseurs et distributeurs semblent s'accommoder de la baisse des achats pour peu que leur chiffre d'affaires reste en hausse. Une concurrence plus intense sur les prix est donc peu probable.

DE NOUVELLES HAUSSES ATTENDUES

Voilà pourquoi Emmanuel Cannes, expert au sein de NielsenIQ, partenaire de l'Observatoire de l'inflation de 60 Millions (www.60m.fr/observatoire), estime que 2024 sera marquée par de nouvelles hausses. Le cabinet d'études projette une inflation de 3 à 3,5 % dans la grande consommation. Pas de répit, donc. ● **LIONEL MAUGAIN**

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



TROIS PRODUITS EN HAUSSE

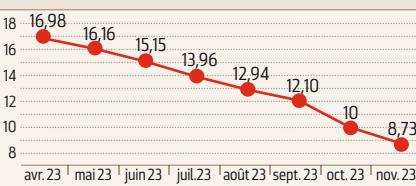
Sucre et édulcorants	↗ +18,4 %
Jus de fruits	↗ +11,6 %
Biscuits sucrés	↗ +10,7 %

Les chiffres du mois

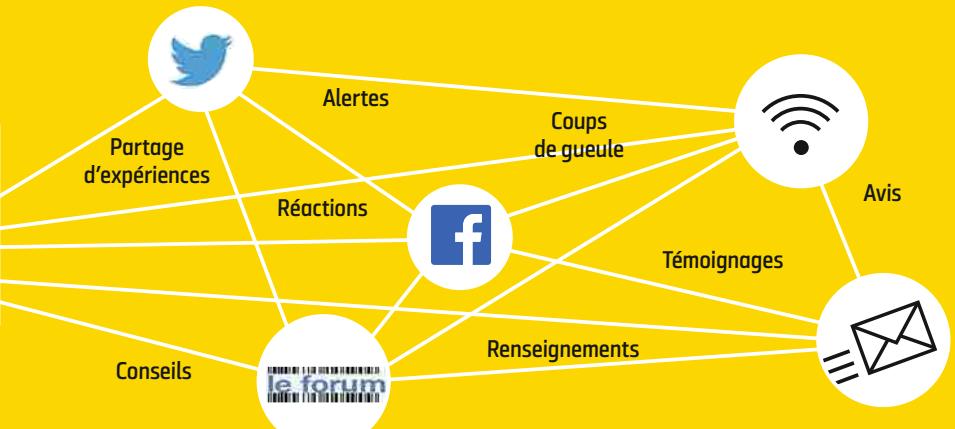
Nouvelle décélération de l'inflation en novembre sur un an, mais nous restons sur une forte hausse, de près de 9 % sur un an. NielsenIQ confirme que l'ensemble des produits vendus dans tous les magasins affichent une hausse globale un peu moins forte que celle de notre panier, de l'ordre de 8 %. Surtout aucune baisse sensible n'est aperçue à l'horizon. Tous les produits sucrés restent sur un rythme de hausse très élevé. Seules les huiles premiers prix sont en baisse de 6,5 %. Les autres prix ont poursuivi leur hausse, certes moindre, de un à deux points par rapport à octobre, mais les consommateurs attendaient un répit sur leurs courses du quotidien pour la fin d'année, répit qui n'est pas venu, contrairement aux prévisions. Selon les calculs de NielsenIQ en exclusivité pour «60», le panier de 31 produits de base a augmenté de 25,4 % entre novembre 2021 et novembre 2023.

SOURCE: NIELSEN - NOVEMBRE 2023

ÉVOLUTION DES PRIX DU PANIER



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 24).

Question d'orthographe

Emmanuelle Vallée/44 Sainte-Luce-sur-Loire

Allez vite, un Bescherelle !

Je suis très étonnée de voir des magazines publicitaires chez Aldi bourrés de fautes d'orthographe, et il s'agit bien d'erreurs et non de fautes de frappe! N'ont-ils personne pour assurer relecture et corrections de leurs publications? Aldi est tout de même une grande enseigne qui se doit de proposer des magazines correctement écrits et non de se voir offrir un bonnet d'âne!



La planète a bon dos

Jean-Claude O./52 Eurville-Bienville

Au nom du local

Dans ma pharmacie, j'ai acheté une boîte d'éponges hémostatiques de la marque Bloxang, et on m'a délivré une boîte d'un format nettement supérieur à celui auquel je suis habitué. J'ai pensé à un changement de conditionnement avec davantage de produits... Au contraire, j'y ai découvert quatre éponges hémostatiques, au lieu de cinq et, bien entendu, vendues à un prix supérieur. Comment justifier cela ?



LA RÉPONSE DE 60

Nous avons contacté Bausch & Lomb qui nous a répondu que dans le cadre de sa démarche qualité et de son approche responsabilité sociétale des entreprises (RSE), sa production de Bloxang en Inde a été rapatriée aux Pays-Bas. « Nous limitons ainsi l'impact carbone de notre production », explique-t-il. Ce qui a des conséquences sur le conditionnement, car l'équipement du fabricant néerlandais n'autorise que quatre éponges par boîte. Concernant le packaging, il dit être contraint de s'adapter au gabarit du producteur. Moins de produits, plus d'emballage et un prix plus élevé, l'approche RSE a bon dos.



ILLUSTREUR: CHRISTOPHE BESSE



Ça chiffonne Gilles Merer/94 Charenton-le-Pont

Le long cycle des textiles

Je mets régulièrement des textiles usagés dans des points de collecte. Il me semble que les structures récupérant ces textiles se concentrent uniquement sur le réemploi, sans doute via des associations de solidarité en France, mais que les textiles sont aussi vendus à des fripiers pour une exportation en Afrique. Mais qu'en est-il du recyclage ?



LA RÉPONSE DE 60

C'est l'éco-organisme Refashion, administré par les entreprises d'habillement (marques, importateurs, etc.) et agréé par l'État, qui développe la filière de gestion des déchets textiles (collecte, tri et valorisation). Sur les 260 403 tonnes de textiles collectés en 2022 (+6,5 % par rapport à 2021), 59,5 % ont été réutilisés, dont la majeure partie, en effet, est exportée vers l'Afrique (35 % des volumes), notamment la Tunisie, le Togo, Madagascar et le Burkina Faso, ainsi que vers le Pakistan et Haïti. Le reste est vendu en France, dans les boutiques et vestiaires des entreprises solidaires. Quant au recyclage, il concerne, selon Refashion, environ 30 % des volumes collectés. Ces déchets textiles sont plus exactement détruits ou « décyclés » pour en faire du rembourrage ou des chiffons. *In fine*, très peu de vêtements sont recyclés en nouveaux vêtements tels que des pulls ou des chaussettes. En cause : les mélanges de fibres ainsi que le manque d'infrastructures locales. Le processus est en effet complexe, puisqu'il faut d'abord retransformer ces vêtements usagés en fibres puis en fil.

Il faut choisir Renée L, par courriel

Un certain attachement

Je désire quitter la Caisse d'épargne, mais j'ai un Livret d'épargne populaire (LEP). Raison pour laquelle la banque me dit que je ne peux pas clôturer mon compte. Est-ce normal ?



RÉPONSE DE 60

La deuxième directive européenne sur les moyens de paiement (DSP2) oblige, depuis 2019, à ce que tout versement sur un livret d'épargne transite par un compte courant ouvert dans le même établissement et au même nom. Si vous souhaitez conserver votre LEP à la Caisse d'épargne, vous devez donc garder ce compte. Mais vous pouvez demander qu'il soit transformé en compte support, dépourvu de moyens de paiement (chèque, CB), de découvert autorisé ou d'assurance. Mais des frais de gestion pourront vous être facturés. Ce qui grignotera le rendement de votre LEP. Autre solution : clôturer votre LEP à la Caisse d'épargne et en ouvrir un autre dans votre nouvel établissement, s'il le permet.

Dehors ! X. Y./92 Malakoff

C'est son droit

Par courrier recommandé, Novelia, filiale du Crédit mutuel Arkea, vient de m'indiquer qu'elle résilierait, fin 2023, mon assurance habitation au motif de nouvelles orientations. Cet arrêt s'opère sans qu'il y ait eu de contentieux avec cet assureur. Pour ce qui me concerne, il a encaissé depuis 2012 une moyenne de 500 € annuels de cotisations et semble vouloir me laisser me débrouiller seul pour trouver un nouvel assureur. Puis-je contester cette résiliation ?



LA RÉPONSE DE 60

Les contrats d'assurance habitation sont le plus souvent automatiquement reconduits d'une année sur l'autre. Mais l'article L113-12 du code des assurances prévoit, pour l'assureur comme pour l'assuré,

la possibilité de le résilier chaque année, sans en justifier le motif. L'assureur doit pour cela envoyer une lettre recommandée à l'assuré au moins deux mois avant la date d'échéance. C'est ce qu'il a fait. Il n'existe donc pas de recours juridique contre cette décision.

Ils font du surplace ! Maryse B./97 Baie-Mahault

Taxe rose chez Decathlon

J'ai eu la désagréable surprise de voir que Decathlon en Guadeloupe vendait des casques pour enfant de même référence à un prix différent selon la couleur ! Le bleu est à 15,99 €, alors que le rose est à 24,49 € !!! Aïe aïe aïe, on n'en a pas fini avec le sexisme !



Histoires d'eaux Georges P., par courriel

Ça ne coule pas de source !

Depuis plusieurs années, je consomme de l'eau de source Eco+ (eau de montagne source Pyrénée), commercialisée dans les magasins E.Leclerc. Cette eau me semblait un très bon choix tant pour moi que pour mon porte-monnaie. Mais en comparant les étiquettes de deux bouteilles achetées à un mois d'intervalle, je constate que sur l'une des deux, le calcium et les nitrates sont à des niveaux 10 fois plus élevés, les chlorures sont 45 fois plus présentes. Quant aux sulfates, c'est 85 fois plus ! Comment est-ce possible ?



LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

La concentration en minéraux diffère car les deux étiquettes que vous nous avez fait parvenir indiquent que les eaux ne proviennent pas des mêmes sources. L'une se situe dans le Puy-de-Dôme et l'autre, dans les Pyrénées-Atlantiques. Les eaux de source n'ont pas l'obligation d'avoir une concentration en minéraux stable, à l'inverse des eaux

minérales. Voici les critères différenciant une eau minérale naturelle d'une eau de source. L'eau minérale naturelle est une eau d'origine souterraine provenant d'une nappe phréatique profonde et protégée de toute pollution liée à l'activité humaine. Ses caractéristiques chimiques, c'est-à-dire sa concentration en minéraux, doivent être stables dans le temps, car elles peuvent donner lieu à des allégations et/



ou des contre-indications pour certaines parties de la population. Et bien sûr, elle ne doit subir aucun traitement chimique de désinfection avant mise en bouteille. L'eau de source est également une eau d'origine souterraine, protégée

de toute pollution, qui ne doit subir aucun traitement chimique de désinfection ni adjonction avant sa mise en bouteille. Elle doit par ailleurs être consommable par tous, ce qui n'est pas forcément le cas d'une eau minérale naturelle.

Généralisation Thierry B., par courriel

Bouteilles consignées mais non remboursées

Je souhaiterais savoir si, lorsque les bouteilles en verre sont consignées, le commerçant doit rembourser la caution, même sans achat de nouvelles bouteilles. J'ai un litige à ce sujet avec un commerçant bio.



LA RÉPONSE DE 60

À l'heure actuelle, aucune obligation n'est donnée aux commerçants pour la consigne des bouteilles et autres contenants en verre. Les enseignes qui l'expérimentent peuvent proposer, à leur guise, divers systèmes de remboursement (bons d'achat, café offert, paiement différé) comme les conditions de ce remboursement (obligation d'achat...). Rappelons que, contrairement à la collecte des déchets en verre, métal ou plastique, détruits pour être ensuite recyclés, la consigne

implique seulement un lavage du contenant avant son réemploi. Elle est donc plus économique en énergie. En juin 2023, le ministère en charge de l'Énergie a annoncé la généralisation, d'ici deux ans, de ce système. En fonction de leur surface, les supermarchés et hypermarchés auront l'obligation de reprendre les emballages en verre vides. Quant au montant de la consigne, il sera à priori fixé par décret, et pourrait, par exemple (selon une proposition de loi déposée en juillet 2023), osciller entre 0,10 € et 0,30 € par bouteille.

Jusqu'où iront-ils ?

Danielle M./60 Delincourt

Une marque qui dégaine son arme

Alors que je voulais acheter un blouson à mon petit-fils, dans une grande surface, j'ai noté que le nom de sa marque, bien en vue sur le devant du vêtement, était Freegun. Intriguée, j'ai visité son site Internet où j'ai lu : « Si vraiment tu veux traduire le mot Freegun, nous te dirons qu'il s'agit d'une arme d'expression massive », ou encore « Nos boxers sont nos armes et nos designs sont nos munitions. » Quand j'ai interpellé les vendeurs et la responsable du rayon sur le fait que des enfants véhiculent ces messages, la direction n'ayant pas souhaité venir me parler, aucune personne n'avait traduit le logo, aucune ne parlait anglais... Parlons franc, les explications vaseuses des créateurs du nom de cette marque ne retireront rien à la traduction et la signification de Freegun (arme libre), surtout dans ce contexte mondialement agité...

« » **Coup de chaud** Karine B., par courriel

Être ou ne pas être chocolat

J'achète depuis de nombreuses années la boisson Bjorg lait d'amande chocolat. Lors de mon dernier achat, j'ai trouvé que ce produit n'avait plus du tout la même consistance : il est beaucoup plus liquide. À mon avis, il a subi un apport en eau énorme pour faire des économies de production et cela au détriment du consommateur.



LA RÉPONSE DE 60

Le lait et les boissons végétales contiennent une quantité d'eau très importante. Les boissons végétales sont des émulsions, et elles peuvent donc se déphaser sous l'effet de la chaleur. Le liquide se retrouve alors en haut, et les protéines et le gras en bas. C'est ce phénomène qui

explique le fait que lorsque les températures sont élevées ou que le produit a été exposé à la chaleur, vous pouvez avoir l'impression de verser de l'eau trouble dans votre verre. Un moyen d'y remédier est de bien secouer la bouteille ou la brique avant de consommer cette boisson, afin de remettre les particules en suspension.



C. S./13 Aix-en-Provence
Le post du mois

Mesquin

Vendre une plaque vitrocéramique sans son câble de raccordement chez Boulanger me semble une ingénieuse escroquerie, surtout quand ledit câble est facturé 26 € lorsque vous retournez au magasin !



Des œufs surprises Gaël, sur X

Gros, moyens ou petits ?

Carrefour vend la boîte de 18 œufs de poules élevées en plein air, de marque Carrefour Original, au prix de 4,29 € et ce, quel que soit leur calibre. Une semaine, ils sont gros (supérieurs à 63 g), la semaine suivante, ils sont petits. Or, la différence de poids est de l'ordre de 20 %. Comment expliquer cela ?



LA RÉPONSE DE 60

Contacté, Carrefour nous a répondu sur cette variabilité des calibres. Les ventes d'œufs sont en hausse mais les quantités d'œufs disponibles à l'achat ont baissé à cause du covid, de la grippe aviaire et de la guerre en Ukraine. « Ainsi, pour garantir la disponibilité des œufs en magasin, nous avons accepté le calibre "petit" de manière temporaire, admet l'enseigne. Hors période de crise, nous ne commercialisons que des calibres moyens et gros. Mais la crise dure et le marché est encore tendu. »

Dans ce cas, pourquoi ne pas vendre moins cher ces petits calibres ?

« Le volume est tel que, pour optimiser la disponibilité client, nous achetons les œufs de petit, moyen et gros calibres au même prix », nous répond l'enseigne. Pour en avoir pour votre argent, sortez vos lunettes : l'indication du calibre (gros, moyen ou petit) est obligatoirement inscrite au jet d'encre sur la boîte d'œufs, à côté de la date de consommation recommandée (DCR). Une astuce valable pour les œufs Carrefour, mais aussi d'autres marques de distributeur.

- « »
- 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.

Et surtout la santé !

Ma mère et moi sommes installées pour siroter notre café. Elle me parle de son amie Noémie, laquelle se remet difficilement d'une mauvaise chute chez elle. Col du fémur brisé, malheureusement. Ma mère est allée lui rendre visite. Elle en est revenue doublement scandalisée.

« Noémie a d'abord été hospitalisée. Je suis allée la voir avec Albert. Cela faisait longtemps que je ne m'étais pas rendue à l'hôpital de notre ville. Eh bien, tu sais quoi, c'est devenu payant d'y aller !

– Comment ça ?

– On a dû payer le stationnement sur le parking de l'hôpital ! 5 € de l'heure, tu te rends compte, 15 € la journée pour ceux qui viennent de loin ! Mais quel type de personne faut-il être pour prendre la décision de racketter ceux qui viennent rendre visite à leurs proches ? Comme s'il n'y avait déjà pas assez d'inégalités et de difficultés comme ça !

– Te connaissant, tu as dû t'adresser à l'accueil...

– Oui, et la dame de l'accueil m'a dit qu'elle n'arrêtait pas d'avoir des plaintes à ce sujet. Alors elle s'est renseignée ; il paraît qu'ils ont fait ça pour financer l'agrandissement du parking. Quel cynisme, l'hôpital qui investit dans son parking pour en tirer encore plus d'argent... »

Le deuxième scandale vécu par ma mère est également de l'ordre du supplément financier excessif. « Après l'hôpital, Noémie a été admise dans un centre de rééducation pour trois semaines, poursuit ma mère. Tout devait être pris en charge par l'assurance maladie et sa mutuelle. Mais elle a quand même eu de mauvaises surprises. Pour avoir juste une télé dans sa chambre, devine combien ça lui a coûté en plus ?

– Je ne sais pas maman, 3 € par jour ?

– Pas loin ! 95 € pour 21 jours, soit plus de 4,50 € par jour pour avoir la seule distraction possible quand on est clouée dans une chambre comme c'était son cas. Et l'obligation de louer aussi un téléphone fixe alors qu'elle a son portable.

– Ils profitent un peu de la captivité...

– Mais le pire, c'est qu'elle a dû payer un autre supplément de 25 € pour un accès à Internet sur son portable durant les trois semaines.

– Ah oui, ça commence à faire beaucoup. Tout ce qu'ils peuvent ramasser, ils le font, c'est déprimant. Et pas moyen de négocier, j'imagine ?

– Elle n'a même pas essayé. Tout était indiqué dans une fiche tarifaire.

Ils lui ont dit que la télé et le wifi étaient des « exigences particulières », sans lien avec le médical, et qu'ils avaient le droit de prendre des frais complémentaires... »

Noémie se remet doucement, elle a pu enfin rentrer chez elle. Ma mère va la voir la semaine prochaine. « Ça va nous faire du bien de papoter sans risquer la surfacturation de quoi que ce soit... »

Bonne année tout de même mes loulous, et surtout bonne santé. Ce qui permet de préserver aussi, comme on le voit, nos finances personnelles ! ●



Ils font payer l'accès au parking de l'hôpital 5 € de l'heure...



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 piège XXL

Derrière Zebrance, le faux assureur démasqué par «60», se cache une galaxie de sites Internet qui proposent des produits et services bidon. [p. 13](#)

L'alerte

Certains appareils vendus comme stérilisateurs ne dépassent pas 100 °C, ce qui ne garantit pas l'élimination des germes dangereux lors de la préparation de conserves. [p. 31](#)



L'injustice

Le questionnaire de santé, rempli lors d'un prêt immobilier, peut générer des surprises dont le niveau dépend du seul médecin-conseil en charge de l'examen du dossier. [p. 32](#)



La mise en garde

Un prêt relais ne couvre pas 100 % du bien à vendre mais seulement 70 %. Mieux vaut donc disposer d'une réserve avant de se lancer dans cette aventure immobilière. [p. 52](#)



La mention spéciale

15/20

Couette tempérée canard blanc L'invoges

La palme du confort pour cette couette (369 €) au pouvoir très isolant, constituée de duvet et plumettes de canard blanc. [p. 16](#)



Le grand écart

De deux heures à près de quatre heures, c'est le temps qui sera nécessaire aux lave-vaisselle de notre essai pour venir à bout d'un même cycle « auto ». [p. 43](#)



La déception

Additifs, enzymes, gluten, vinaigre d'alcool... nous avons trouvé jusqu'à douze ingrédients dans les pâtes à pizza industrielles. [p. 25](#)

Le chiffre marquant

600 kWh

par an, c'est ce que peut produire, au maximum, un seul panneau solaire « plug and play ». D'où la nécessité d'en connecter plusieurs. [p. 58](#)

La mise au point

Une personne en bonne santé n'a pas besoin des protéines justement proposées par les yaourts ultra-protéinés qui se multiplient en rayon. [p. 36](#)

Prochain numéro le 25 janvier

Ne manquez pas notre agenda



En vente en kiosque et sur notre boutique en ligne
<https://boutique.60millions-mag.com>

L 13980 - 598 - F: 4,80 € - RD

